

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN BALAI PEMASYARAKATAN (BAPAS) DALAM PEMBIMBINGAN KLIEN PEMASYARAKATAN DI KOTA MATARAM

SATISFICATION ANALYSISOF CORRECTIONAL CENTER SERVANTS IN GUIDANCEOF CORRECTIONAL CLIENTS IN MATARAM CITY

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik



MUHAMMAD RAHMAN IRAWAN HADINIGRAT
NIM. 217110078P

**JURUSAN URUSAN PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2019**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

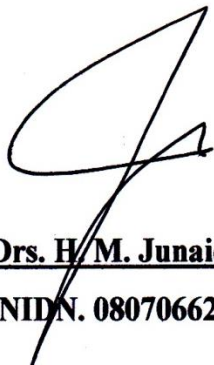
Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan ke Sidang Panitia Ujian Skripsi pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 20 Pebruari 2019

Menyetujui:

Dosen Pembimbing I



(Drs. H/M. Junaidi, MM)

NIDN. 0807066201

Dosen Pembimbing II



✓(Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP)

NIDN. 0822048901

Mengetahui,

Program Studi Administrasi Publik

Ketua



(Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.)

NIDN. 0822048901

PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN BALAI PEMASYARAKATAN (BAPAS)
DALAM PEMBIMBINGAN KLIEN PEMASYARAKATAN DI KOTA MATARAM

Oleh


MUHAMMAD RAHMAN IRAWAN HADINIGRAT

Nim. 217110078P

Pada Tanggal , 25 Pebruari 2019

Telah dipertahankan dengan baik di depan tim penguji :


1. **Drs. H. M. Junaidi, MM**
NIDN. 0822048901



2. **Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP**
NIDN. 0822048901



3. **M. Taufik Rachman, SH, MH**
NIDN. 0825078701



Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Kebulatan Studi
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah



Mengetahui
Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik
Dekan

Drs. H. M. Junaidi, MM
NIDN. 0807066201

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis saya, SKRIPSI ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, megister, dan/atau Doktor, baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tampak bantuan dari pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan daam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sangsi akademik merupakan pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sangsi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Mataram, 20 Februari 2019

Yang membuat pernyataan



Muhammad Rahman IH
Nim. 217110078P

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Hirobbilalamin....

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada kita sekalian, Tuhan yang Maha pengasih yang tidak pernah pilih kasih, Tuhan yang Maha penyayang yang kasih dan sayangnya tiada terbilang kepada kita sekalian, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN BALAI PEMASYARAKATAN(BAPAS) DALAM PEMBIMBINGAN KLIEN PEMASYARAKATAN DI KOTA MATARAM”**.

Skripsi ini dapat diselesaikan karena adanya kerjasama, bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya Skripsi ini.

Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Drs. H. Mohammad Junaidi, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL) Universitas Muhammadiyah Mataram
2. Rahmad HidayatS.AP, M.AP. Selaku Kaprodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Drs. H. Mohammad Junaidi, MM. Selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah banyak membimbing dan mendampingi dalam penyusunan skripsi ini.

4. Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP Selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah banyak membimbing dan mendamping dalam penyusunan Skripsi Penelitian ini.
5. Kedua Orang Tua, yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam menyusun Skripsi ini
6. Teman-teman seperjuangan kelas regular sore
7. Para Dosen yang tentunya tidak dapat saya sebutkan namanya satu per satu, teman-teman seperjuangan dan pihak luar yang tidak tanggung-tanggungnya membagi pengalaman serta ilmu pengetahuan dalam penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, dan tentunya kritikan dan saran yang bersifat membangun itu yang selalu penulis harapkan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, Amiiinnn

Mataram, Pebruari 2019

Penulis,

Muhammad Rahman IH
NIM.217110078P

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN BALAI PEMASYARAKATAN(BAPAS) DALAM PEMBIMBINGAN KLIEN PEMASYARAKATAN DI KOTA MATARAM

Muhammad Rahman IH¹, M. Junaidi, Rahmad Hidayat³

Direktoral Jendral Pemasarakatan dalam menyelenggarakan pembimbingan klien pemasarakatan di daerah khususnya di kota Mataram salah satunya dilakukan oleh BAPAS (Balai Pemasarakatan) Mataram. Banyak bimbingan yang diberikan mulai dari pemberian pembinaan tentang agama, keterampilan, sampai pada pembinaan kepribadian. Bimbingan ini diberikan dengan tujuan agar klien dapat hidup dengan baik didalam masyarakat dan memberikan motivasi agar dapat memperbaiki diri sendiri dan tidak mengulangi tindak kejahatan. Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu: 1). Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan BAPAS Kota Mataram Dalam Program Bimbingan Terhadap Klien. 2). Untuk mengetahui faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Kualitas Pelayanan BAPAS Kota Mataram Dalam Program Bimbingan Terhadap Klien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data antara lain wawancara, observasi dan dokumentasi. Selain itu penelitian ini juga menggunakan teknik snowball di dalam menggali informasi dari informen.

Adapun hasil dari penelitian ini yaitu: 1). Program bimbingan yang diberikan BAPAS Mataram terhadap Klien dengan pendekatan agama, bimbingan sikap dan prilaku, bimbingan kesadaran hukum dan keterampilan kerja. 2). Terdapat indikator terkait kualitas pelayanan BAPAS Mataram dalam program bimbingan terhadap Klien. Adapun indikator tersebut antara lain yaitu kesadaran petugas dalam pelayanan, faktor aturan, kemampuan dan keterampilan kinerja pegawai, dan sarana prasarana pelayanan. 3). Terdapat faktor pendukung dan penghambat BAPAS Mataram dalam pelaksanaan bimbingan terhadap klien. Adapun faktor pendukung yaitu sumber daya manusia, dan sarana transportasi. Sedangkan, faktor penghambat yaitu klien yang jarang lapordan rumah klien yang jauh.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Program Bimbingan

ABSTRACT

SATISFICATION ANALYSIS OF CORRECTIONAL CENTER SERVANTS IN GUIDANCE OF CORRECTIONAL CLIENTS IN MATARAM CITY

Muhammad Rahman IH¹, M. Junaidi², Rahmad Hidayat³

The Director General of Corrections in conducting correctional client counseling in the area, especially in the city of Mataram, one of which is carried out by BAPAS (BalaiPemasyarakatan) Mataram. A lot of guidance is given starting from giving guidance on religion, skills, to personality development. This guidance is provided with the aim that clients can live well in the community and provide motivation to be able to improve themselves and not repeat crimes. The objectives in this study are: 1). To find out how the Quality of Service in BAPAS Kota Mataram in the Client Guidance Program. 2). To find out what factors support and hinder the quality of service in the City of Mataram BAPAS in the Client Guidance Program. The method used in this research is descriptive qualitative research method using data collection techniques including interviews, observation and documentation. In addition, this study also uses snowball techniques in gathering information from informants.

The results of this study are: 1). The guidance program provided by Mataram BAPAS to Clients with a religious approach, attitude and behavior guidance, legal awareness guidance and work skills. 2). There are indicators related to the quality of Mataram BAPAS services in guidance programs for Clients. The indicators include the awareness of officers in the service, the rules, the ability and skills of employee performance, and service facilities. 3). There are supporting factors and inhibitors of Mataram BAPAS in implementing guidance to clients. The supporting factors are human resources and means of transportation. Meanwhile, the inhibiting factor is the client who rarely reports and the client's home is far away.

Keywords: Service Quality, Guidance Program

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 RumusanMasalah.....	5
1.3 TinjaunPenelitian.....	6
1.4 ManfaatPenelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Akademis.....	6
1.4.2 Manfaat Teoritis	6
1.4.3 Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	10
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	13
2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	14
2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	15
2.2.5 Standar Pelayanan Publik.....	17

2.2.6	Prosedur Pelayanan Publik	18
2.3	Kualitas Pelayanan	18
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.3.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.3	Indikator Kualitas Pelayanan	23
2.3.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	26
2.4	Balai Pemasarakatan (BAPAS).....	28
2.4.1	Pengertian Balai Pemasarakatan (BAPAS)	28
2.4.2	Tugas dan Fungsi Balai Pemasarakatan.....	29
2.5	Bimbingan	32
2.5.1	Pengertian Bimbingan	32
2.5.2	Tujuan Bimbingan	33
2.5.3	Proses Pelaksanaan Bimbingan.....	34
2.5.4	Fungsi Bimbingan	37
2.5.5	Jenis Bimbingan	37
BAB III METODE PENELITIAN		39
3.1	Metode Penelitian.....	39
3.2	Pendekatan Penelitian	39
3.3	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
3.4	Jenis dan Sumber Data Penelitian	40
3.4.1	Jenis Data	40
3.4.2	Sumber Data.....	40
3.5	Informen Penelitian	41
3.6	Metode Pengumpulan Data	42
3.7	Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Gambaran Umum Balai Pemasarakatan Kota Mataram.....	44

4.1.1	Sejarah Berdirinya Balai Pemasarakatan Kota Mataram	44
4.1.2	Visi Dan Misi	45
4.1.3	Dasar Hukum BAPAS Mataram	46
4.1.4	Tugas Pokok Dan Fungsi Organisasi	47
4.1.5	Struktur Organisasi.....	50
4.1.6	Wilayah Kerja BAPAS Mataram	51
4.1.7	Data Jumlah Pegawai BAPAS Mataram.....	51
4.1.8	Profil Pegawai BAPAS Mataram.....	55
4.2	Indikator Kualitas Pelayanan Balai Pemasarakatan Kota Mataram.....	57
4.2.1	Kesadaran Petugas Dalam Pelayanan	57
4.2.2	Faktor Aturan	59
4.2.3	Kemampuan Dan Keterampilan Kinerja Pegawai	60
4.2.4	Sarana Prasara Pelayanan.....	61
4.3	Tahap-Tahap Bimbingan Yang BAPAS Mataram.....	63
4.4	Program Bimbingan BAPAS Mataram.....	67
4.5	Faktor Pendukung dan Penghambat BAPAS Mataram Dalam Pelsksanaan Bimbingan.....	72
4.5.1	Faktor Pendukung	72
4.5.2	Faktor Penghambat.....	74
BAB V PENUTUP		78
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Saran-Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1 Data Bimbingan Klien BAPAS Mataram	4
1.2 Penelitian Terdahulu	8
1.3 Data Jumlah Pegawai BAPAS Mataram Berdasarkan Golongan	52
1.4 Prifil Pegawai BAPAS Mataram.....	55
1.5 Data Jumlah Klien Bimbingan BAPAS Mataram Pada Tahun 2018.....	67



DAFTAR BAGAN

1.2 Struktur Organisasi BAPAS Mataram	50
---	----



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakang

Tugas utama aparatur yang hakiki adalah melayani, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian, dan keadilan social selain itu diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dalam rangka mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu memimpin serta memelihara kesatuan dan persatuan bangsa dalam wadah, sebagai mana telah tercantum pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea IV salah satu tujuan Negara adalah mencerdaskan kehidupan bangsa, maka diperlukan pembinaan secara terus-menerus demi kelangsungan hidup, pertumbuhan dan perkembangan fisik, mental, dan social serta perlindungan dari segala kemungkinan yang akan membahayakan mereka dan bangsa di masa depan.

Disisi lain, kita melihat adanya kecenderungan meningkatnya perilaku tindak pidana yang dilakukan oleh masyarakat, seolah-olah tidak berbanding lurus dengan norma sosial. Tingginya perkara masyarakat apalagi sampai mampu

melakukan kejahatan seperti pembunuhan, pencurian, narkoba dan lain sebagainya, yang dimana seharusnya tidak layak untuk dilakukan. Hal ini dipengaruhi berbagai faktor.

Yang paling dominan menjadi penyebab terjadinya penyimpangan tingkah laku atau perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh masyarakat dapat dilihat baik secara internal maupun secara eksternal. Secara internal, masyarakat kurang atau tidak memperoleh pengetahuan tentang keagamaan, bimbingan, dan pembinaan dalam pengembangan sikap, perilaku, dan penyesuaian diri serta pengawasan. Secara eksternal, dampak negative dari perkembangan pembangunan yang cepat, arus globalisasi di bidang komunikasi dan informasi, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta perubahan cara dan gaya hidup yang telah membawa perubahan mendasar dalam kehidupan masyarakat terus berpengaruh pada kehidupan manusia.

Ketika masyarakat melakukan perbuatan melanggar hukum, kemudian masyarakat tersebut dijatuhi vonis pidana, maka akan menjalani masa pidananya di dalam penjara. Akan tetapi pidana penjara sangat mempengaruhi terhadap perkembangan jiwa. Selama dipidana masyarakat akan kehilangan kepercayaan diri serta identitas diri. Untuk mengembalikan kepercayaan tersebut maka salah satu unit di luar Lembaga Pemasyarakatan yang berperan untuk mengembalikan harkat dan martabat narapidana ialah Balai Pemasyarakatan atau biasa disebut BAPAS.

Menurut Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan pasal 1 angka 4 bahwa 1: Balai Pemasyarakatan yang selanjutnya disebut BAPAS adalah pranata untuk melaksanakan Bimbingan Klien Pemasyarakatan. Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 11 tahun 2012 tentang system peradilan pidana anak pasal 1 angka 24 bahwa 2: Balai Pemasyarakatan yang selanjutnya disebut BAPAS adalah unit pelaksana teknis pemasyarakatan yang melaksanakan tugas dan fungsi

penelitian kemasyarakatan, pembimbingan, pengawasan, dan pendampingan.

Tidak terkecuali BAPAS yang ada di Kota Mataram sendiri mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan sebagian dari tugas pokok Direktorat Jendral Pemasyarakatan dalam menyelenggarakan pembimbingan klien pemasyarakatan di daerah teritorial kota Mataram. Bentuk dari bimbingan yang diberikan bermacam-macam, mulai dari pemberian pembinaan tentang agama, keterampilan, sampai pada pembinaan kepribadian. Bimbingan ini diberikan dengan tujuan agar klien dapat hidup dengan baik didalam masyarakat dan memberikan motivasi agar dapat memperbaiki diri sendiri dan tidak mengulangi tindak kejahatan.

BAPAS juga mempunyai peranan yang penting dalam memberikan bimbingan terhadap para narapidana yang telah memperoleh Pembebasan Bersyarat (PB), Cuti Bersyarat (CB) dan Cuti Menjelang Bebas (CMB) yaitu, dengan pemberian pengawasan yang khusus. Pada Peraturan Pemerintah Nomor 31 tahun 1999 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Klien Pemasyarakatan Pasal 36 dijelaskan bahwa bimbingan dan pengawasan Klien dilaksanakan oleh Pembimbing Kemasyarakatan pada BAPAS.

Dari penjelasan diatas maka tujuan utama dari program pembimbingan yang di lakukan oleh BAPAS ialah, agar narapidana kembali dalam lingkungan masyarakat, serta dapat diterima oleh masyarakat setempat sehingga narapidana tersebut mampu untuk merubah sikap dan perilakunya menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Perilakunya hal ini juga tergantung pada pembimbingan dan pembinaan yang diterima oleh terpidana selama berada dalam Lembaga Pemasyarakatan dan juga kontribusi dari petugas BAPAS dalam melakukan bimbingan. Hal ini

termasuk dalam bimbingan yang diperoleh sehingga terpidana bersungguh-sungguh untuk hidup ditengah-tengah masyarakat dengan berbagai macam kegiatan yang diberikan saat berada di BAPAS. Sehingga dapat dijelaskan bahwa esensi dari Pembebasan Bersyarat, Cuti Bersyarat dan Cuti Menjelang Bebas ialah mengembalikan terpidana ke dalam masyarakat untuk menjadi warga Negara yang baik, serta berguna terhadap sesama manusia, nusa dan bangsa.

Dalam pelaksanaan pembebasan maupun cuti bagi seorang narapidana disadari perlunya bimbingan yang harus tetap dijalankan mengingat pembebasan dan cuti dapat dikatakan sementara sifatnya karena apabila ada terjadi pelanggaran terhadap syarat umum maupun syarat khusus maka pembebasan bersyarat tersebut dapat dicabut dengan berdasarkan usulan dari pembimbing kemasyarakatan yang membimbing klien pemasyarakatan di BAPAS. Mengenai bimbingan ini merupakan sebuah kegiatan yang berkaitan dengan pendampingan dan pembekalan untuk bekal hidup bagi seorang narapidana untuk hidup layak dengan yang lain ketika hidup ditengah-tengah masyarakat dan bimbingan tersebut pelaksanaannya diserahkan oleh BAPAS.

Berikut Data Bimbingan Klien BAPAS Mataram Tahun 2018

Tabel 1.1

No	Dewasa / Anak	Status	Jenis Kelamin		Jumlah
			L	P	
1	Dewasa	PB	516	25	541
		CB	145	5	150
		CMB	-	-	-
2	Anak	PB	6	-	6

		CB	5	-	5
		CMB	-	-	
Jumlah			672	30	702

Sumber: Kaur Kepegawaian Bapas Mataram

Dengan melihat uraian diatas, betapa pentingnya program pembimbingan dan tidak dapat dipisahkan antara fungsi kontrol, bimbingan, dan peranan yang ditanggung kepada BAPAS terhadap kebutuhan dan juga masa depan dari seseorang yang berstatus sebagai seorang narapidana. Peranan BAPAS melalui petugas Pembimbing Kemasyarakatan terhadap narapidana yang memperoleh pembebasan maupun cuti sangatlah penting sekali karena hal ini merupakan kelanjutan dari proses pembinaan narapidana untuk membangun dan membenahi seseorang agar menjadi lebih baik.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis terinspirasi untuk melakukan suatu penelitian tentang **“ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN BALAI PEMASYARAKATAN(BAPAS) DALAM PEMBIMBINGAN KLIEN PEMASYARAKATAN DI KOTA MATARAM”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, yang dijadikan permasalahan dan focus yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan BAPAS Kota Mataram dalam program pembimbingan terhadap klien?

2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Kualitas Pelayanan BAPAS Kota Mataram dalam program pembimbingan terhadap klien?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan BAPAS Kota Mataram dalam program pembimbingan terhadapKlien.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mendukung dan menghambat Kualitas Pelayanan BAPAS Kota Mataram dalam program pembimbingan terhadap Klien.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu bisa dinikmati hasil akhirnya. Dengan diadakannya penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang antara lain :

1.4.1 Manfaat Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi salah satu refrensi penelitian, memberikan informasi tambahan dan sebagai bahan perbandingan dalam berbagai ranah keilmuan.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan memberikan kontribusi dalam pengembangan dan peningkatan kajian pelayanan publik dan kualitas pelayanan.

1.4.3 Manfaat Praktis

- a. Memberikan kontribusi bagi BAPAS Mataram dalam meningkatkan Kualitas bimbingan terhadap Klien.
- b. Dengan adanya penelitian ini masyarakat diharapkan akan mendapat informasi lebih terkait program bimbingan pada BAPAS Mataram.



BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2

No	Unsur Penelitian	Uraian
1	Nama dan Tahun	Muslim (2013)
	Judul	Peranan Balai Pemasarakatan Dalam Melakukan Pembinaan Terhadap Terpidana Bersyarat Di Kota Jayapura
	Metode penelitian	Deskriptif kualitatif
	Hasil	Bahwa peranan balai pemsarakatan dalam melakukan pembinaan terhadap terpidana bersyarat. Di lakukan melalui tiga tahap yaitu: bimbingan tahap awal yang terdiri dari. Penelitian Kemasyarakatan, Menyusun rencana program bimbingan, Penilaian pelaksanaan program tahap awal dan penyusunan rencana bimbingan tahap lanjutan,bimbingan tahap lanjutan, yang terdiri dari. Pelaksanaan program bimbingan, Penilaian pelaksanaan program tahap lanjutan dan penyusunan rencana bimbingan tahap akhir.Bimbingan tahap akhir yang terdiri dari, Pelaksanaan program bimbingan, Meneliti dan menilai keseluruhan hasil pelaksanaan program bimbingan, Mempersiapkan Klien untuk menghadapi akhir masa bimbingan dan mempertimbangkan akan kemungkinan pelayanan bimbingan tambahan (after care), Mempersiapkan surat keterangan akhir masa bimbingan Klien, Mengakhiri masa bimbingan Klien dengan diwawancarai oleh Kepala Balai Pemasarakatan.
	Persamaan dan	Persamaan: persamaan pada variabel Y yaitu sama-sama m enggunakan bentuk program bimbingan yang sudah di terapkan

	perbedaan	<p>dari BAPAS.</p> <p>Perbedaan: perbedaan pada variabel X, Muslim,SH.,Mhm mengacu pada Undang-undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasyarakatan. Balai Pemasyarakatan mempunyai tugas memberikan bimbingan kemasyarakatan kepada Klien pemasyarakatan. Sedangkan penulis melihat dari kualitas pelayanan mengacu pada teori Moenir (1992:82) yaitu, Faktor kesadaran petugas dalam pelayanan, Faktor aturan, Faktor kemampuan dan keterampilan kerja pegawai, Faktor sarana pelayanan</p>
2	Nama dan Tahun	Picta Dhody Putranto (2010)
	Judul	Peran Balai Pemasyarakatan Dalam Pembimbingan Terhadap Anak Nakal Di Balai Pemasyarakatan Surakarta
	Metode Penelitian	Deskriptif Kualitatif
	Hasil	<p>Balai Pemasyarakatan Surakarta sebagai salah satu penegak hukumkhususnya dalam pembimbingan terhadap anak nakal, dalam menjalankanperannya tersebut dilakukan melalui tiga tahap, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tahap praajudikasi, yaitu tahap pada saat dimulainya proses penyidikan oleh kepolisian terhadap anak nakal. Dalam tahap ini peran Balai Pemasyarakatan Surakarta melalui Pembimbing Kemasyarakatan (PK) adalah membuat laporan penelitian kemasyarakatan (litmas) atas permintaan pihak kepolisian. Hasil laporan penelitian kemasyarakatan tersebut nantinya juga bermanfaat untuk membantu jaksa dalam membuat tuntutan dam membantu hakim dalam membuat putusan terhadap anak nakal tersebut. b. Tahap adjudikasi, yaitu tahap pada saat perkara yang melibatkan anak nakal telah memasuki proses persidangan. Pada tahap ini peran Balai Pemasyarakatan melalui pembimbing kemasyarakatan adalah mendampingi anak nakal yang menjadi kliennya dalam setiap proses

		<p>persidangan;</p> <p>c. Tahap post adjudikasi, yaitu tahap pada saat setelah perkara yang melibatkan anak nakal diputus oleh hakim. Pada tahap ini peran Balai Pemasarakatan Surakarta melalui pembimbing kemasyarakatan adalah untuk membimbing, membantu, dan mengawasi klien anak dalam menjalani hukuman yang dijatuhkan kepadanya.</p>
	<p>Persamaan dan Perbedaan</p>	<p>Persamaan: persamaan pada variabel Y yaitu sama-sama menggunakan bentuk program bimbingan yang sudah di terapkan dari BAPAS.</p> <p>Perbedaan: perbedaan pada variabel X, Picta Dhody Putran to mengacu pada Undang-undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasarakatan. Balai Pemasarakatan mempunyai tugas memberikan bimbingan kemasyarakatan kepada Klien pemasyarkatan dan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1997 tentang Pengadilan Anak, yaitu Membimbing, membantu, dan mengawasi anak nakal yang berdasar putusan hakim dijatuhi pidana bersyarat. Sedangkan penulis melihat dari kualitas pelayanan megacu pada teori Moenir (1992:82) yaitu, Faktor kesadaran petugas dalam pelayanan, Faktor aturan, Faktor kemampuan dan keterampilan kerja pegawai, Faktor sarana pelayanan.</p>

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Moenir dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2002 : 7), menyatakan bahwa “Pelayanan Umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Lewis dan Gilman yang dikutip oleh Ratminto dan Winarsih dalam buku yang berjudul Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal) (2005 : 22), mendefinisikan:

“Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik”.

Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dwiyanto yang dikutip oleh Moenir dalam buku yang berjudul Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2006 : 136). Berpendapat bahwa:

“Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna”. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan

(IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Rohman dalam bukunya yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik (2010 : 3). Mengemukakan bahwa:

“Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas – fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini suatu pemerintahan”. Dalam pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Adapun penyelenggaranya adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik negara yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerimaan pelayanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Standar pelayanannya didasarkan atas ketentuan yang berisnorma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan. Pelayanan publik yang lebih baik dapat diwujudkan dengan memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum, yang dikatif oleh

Saefullah dalam buku Hardiansyah yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik, (2011 : 14).

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

2.2.2 Jenis-Jenis pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam.

Menurut Hardiansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- a. Pelayanan administratif
Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
- b. PelayananBarang
Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- c. PelayananJasa
Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengurangan bencana, pelayanan sosial.

Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi

Negara (dalam SANKRI Buku III 2004 : 185) yaitu :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan.

Kasmir(2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggungjawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Dari penjelasan di atas Unsur-unsur Pelayanan Publik terdapat beberapa faktor atau unsur dalam proses kegiatan pelayanan publik yang mendukung jalannya kegiatan. Unsur-unsur tersebut antara lain

- a. Sistem, Prosedur dan Metode, di dalam pelayanan public perlu adanya system informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil dalam pelayanan public aparat pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik di perlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan public misalnya, ruang tunggu, tempat parkir yang memadai dan lain-lain

2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim terdapat enam prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya:

- a. Persamaan keuntungan dan logika usaha pelanggan merasakan kualitas pelayanan sehingga memberikan keuntungan.
- b. Kewenangan dalam pengambilan keputusan harus didesentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan.
- c. Fokus Perorganisasian
Organisasi harus terstruktur dan berfungsi, sehingga tujuan utama untuk menggerakkan sumber-sumber dapat mendukung garis depan operasional.
- d. Kontrol/Pengawasan
Pemimpin dan pengawasan harus memperhatikan dorongan semangat dan dukungan kepada setiap karyawan.
- e. Sistem penghargaan/ganjaran
Wujud kualitas yang dirasakan pelanggan merupakan fokus dari sistem penghargaan/ganjaran.
- f. Fokus Pengukuran
Kepuasan pelanggan dengan fokus pelayanan harus menjadi fokus dan pengukuran yang ingin dicapai.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan terdapat prinsip pelayanan publik yaitu:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b. Kejelasan
Yaitu persyaratan teknis administrative pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Hukum
Yaitu pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Akurasi produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat, dan sah
- e. Keamanan
Yaitu proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraa npelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
Yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan
Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta saran pelayanan memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan Keramahan
Yaitu pemberi pelayanan harus bersufat disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan
Kenyamanan, pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet dan tempat sampah.

2.2.5 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

a) Prosedur Pelayanan

Merupakan salah satu dari standar pelayanan. Prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari.

b) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

d) Biaya pelayanan

Termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan.

e) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

f) **Kompetensi Petugas dari Pemberi Pelayanan**

Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

2.2.6 Prosedur Pelayanan Publik

Untuk menyusun prosedur pelayanan dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Identifikasi langkah-langkah aktivitas dalam memberikan satu jenis pelayanan, mulai dari awal sampai selesainya pelayanan dilaksanakan.
- b. Identifikasi dimulai dari aktifitas yang dilakukan oleh pelanggan ketika akan mengajukan suatu jenis pelayanan tertentu kepada unit penyediaan pelayanan.
- c. Identifikasi aktivitas proses pengolahan pelayanan dimulai dari ketika petugas menerima pelanggan yang akan mengajukan pelayanan, sampai dengan aktivitas penyampaian produk pelayanan setelah selesai diproses oleh pihak unit penyediaan pelayanan.
- d. Membuat alur proses setiap aktivitas tersebut secara sekuens. Alur proses ini nantinya akan merupakan alur yang harus dilalui, makin cepat pelayanan dan alur untuk proses pengelolaan pelayanan.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah penawaran nilai tambah yang menyediakan rasa kepuasan yang lebih sehingga membuat customer ingin kembali untuk merasakan kepuasan yang lebih. Menurut Tjiptono dalam

bukunya yang berjudul Manajemen Jasa (2006 : 51), memaparkan bahwa “Konsep Kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian”.

Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan.

Kualitas menurut Tjiptono dalam bukunya yang berjudul Manajemen Jasa (2006 : 2) adalah suatu kondisi di mana terdapat atau terjadi hal-hal sebagai berikut :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan
- b. Kecocokan pemakaian
- c. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
- d. Bebas dari kerusakan
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- f. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
- g. Sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa public (*customer satisfaction*) Waluyo yang dikutip oleh Tjiptono & Chandra dalam bukunya yang berjudul *Service, Quality dan Statisfaction* (2007 : 129).

Hal lain yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan (*service quality*) ialah pembagian kerja atau deferensiasi, Gordon dalam bukunya yang berjudul Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen (1993 : 498-504). Menyebutkan bahwa:

- a. Dalam hal pembagian kerja agar berdasarkan diferensiasi horisontal yang menekankan diferensiasi personal.
- b. Dalam hal *option far coordination* agar dikembangkan *central adjustment* dengan *standardization of output* dan *standardization of skill*.
- c. Dalam hal *information processing*, agar didasarkan pada *organic structure* yang memiliki *a high*.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

- a. Kinerja (*Performance*)
- b. Keandalan (*Reability*)
- c. Mudah dalam penggunaan (*Each of use*)
- d. Estetika (*Esthetics*), dan sebagainya.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya mematuhi variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variabel dimaksud adalah:

- a. Pemerintahan yang bertugas melayani.
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
- d. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
- e. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.

- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
- h. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Sodikin dalam bukunya yang berjudul Kebijakan, Pelayanan dan Kepentingan Publik (2012 : 87). Memaparkan bahwa:

“Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat diukur setelah masyarakat menerima dan merasakan layanan dan membandingkan dengan harapan sebelumnya. Demikian halnya dalam pelayanan *civil*, kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mendapat perhatian dari pemerintah, guna memberikan kepuasan kepada rakyat. Apalagi layanan *civil* bila dilihat dari keberadaannya merupakan hak dasar dari warga negara dan hanya pemerintah memproduk dan mendistribusikannya.

2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Cakupan dimensional dari kualitas layanan sangat luas. Untuk menyederhanakan, dimensi tersebut, salah satunya dapat dikelompokkan dalam dua dimensi besar, yakni:

- a. Didasarkan pada mutu produk yang bersifat konkrit (*search goods*), misalnya :rumah, kendaraan bermotor, makanan pahe, rumah tipe sederhana, elektronik, jasa layanan cepat atau lambat, dan produk-produk nyata lainnya. Dalam dimensi ini perhatian dan titik tekan utama baik dari *provider* maupun *user* atau *customer* tentang kualitas layanan adalah berada pada pertimbangan fisik mutu produk, seperti apakah model fisiknya menarik, *fashionable* atau usang, bentuk atau *body* sepeda motor yang “*sporty*”, rumah dengan desain minimalis yang menawan. Ke-semuanya ditujukan pada mutu produk secara fisik. Untuk kualitas layanan dengan dimensi fisik tentu memiliki keunggulan yang mudah untuk diukur (*measureable*).
- b. Didasarkan pada hubungan antara produk dengan pemakai. Dalam dimensi ini titik tekan utama bukan pada persepsi penilaian *user* terhadap keunggulan mutu produk secara konkrit dibandingkan produk lain, melainkan lebih menunjuk pada berbagai pertimbangan yang melibatkan persepsi, pengalaman dan keterikatan khusus antara sipemakai dengan produk yang digunakan. Keterikatan khusus dalam hal ini dapat diartikan memori masa lalu, perasaan eksklusivitas, loyalitas penggunaan produk karena generasi dan lingkungan keluarga, asumsi-asumsi

atas suatu produk yang lebih dikarenakan intensitas dan pengalaman informasi oleh pengguna.

Dengan kata lain, karakter dimensi kualitas yang didasarkan pada relasi pengguna dan produk adalah:

- a. Sangat dipengaruhi oleh aspek marketing dan purchasing
- b. Sangat ditentukan oleh factor keputusan pengguna (*judgement*), kenyamanan (*hospitality*), dan kekhususan (*exception*).

Selain didasarkan pada mutu produk dan hubungan produk dengan pengguna, sebenarnya dimensi kualitas juga banyak berkaitan dengan aktor atau pihak siapa yang paling tepat, paling berhak menetapkan criteria kualitas atas suatu produk layanan. Dalam kaitan ini ada dua pendapat “*mainstream*” yakni pendapat yang menyatakan bahwa pengguna atau *user* adalah pihak yang paling tepat dan berhak untuk menetapkan kriteria kualitas, dan pendapat yang lebih bersepakat bahwa kriteria kualitas dapat ditentukan oleh *provider* dan oleh *user*. Bahkan menjadi sesuatu yang handal apabila kriteria kualitas layanan ditetapkan melalui kontrak atau kesepakatan dari kedua belah pihak, yakni *provider* dan *user* layanan.

2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut Evans dan Lindsay dalam bukunya yang berjudul *The Management and Control of Quality* (2007 : 67) dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, yaitu:

- a. Jika dilihat dari segi konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik atau prima (*excellent*)
- b. Jika kualitas pelayanan yang dipandang dari sudut “*product based*”, maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variable pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan

- c. Jika dilihat dari sudut ”*user based*”, akan kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan tahu tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan.

Jika dilihat dari ”*value based*”, maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara keagungan atau kepuasan dengan harga. McKevitt dalam bukunya yang berjudul *Managing Core Public Services* (1998 : 127) mengindikasikan ada lima penentu kualitas layanan masyarakat yang dibuat semacam peringkat untuk kepentingan masyarakat:

- a. *Reliabilitas*, Pelayanan dapat dimungkinkan untuk dijadikan sebagai tempat bergantung.
- b. *Responsiveness*, pelayanan yang diberikan harus *responsif*, cepat, tepat pada sasaran.
- c. *Penjaminan*, adanya penjaminan bahwa pelayanan yang ada diberikan secara sopan, menarik, memuaskan masyarakat dan berkualitas.
- d. *Empati*, suatu wujud sikap perhatian kepada masyarakat.
- e. *Wujud yang nyata*, visualisasi nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan berupa fasilitas yang memadai.

Sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas kepuasan pelanggan (jasa) yang di kembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang dikutip oleh Ratminto & Winarsih dengan buku yang berjudul *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)* (2005 : 180) meliputi 10 dimensi, yaitu:

- a. *Tangibles*, keberadaan fisik pemberi pelayanan, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern.
- b. *Reliability*, mencakup 2 hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan (jasa)nya secara tepat sejak saat pertama (*right in the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.

- c. *Responsiveness*, pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan/keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
- d. *Competence*, pelayanan yang baik harus di dasarkan kepada kecakapan/keterampilan yang tinggi.
- e. *Access*, meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah dihubungi.
- f. *Courtesy*, pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.
- g. *Communication*, pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani.
- h. *Credibility*, pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang di layani.
- i. *Security*, pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang di layani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.
- j. *Understanding The Customer*, pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

Dalam pengembangan selanjutnya pada tahun 1990 dalam Ratminto & Winarsih dengan buku yang berjudul Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal) (2005 :175), mengatakan bahwa kualitas pelayanan (jasa) dikelompokkan ke dalam lima dimensi oleh Parasuraman, Berry dan Zethaml ,yaitu:

- a. Bukti Langsung (*Tangible*), yaitu :sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan di gunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan lain lain.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu: kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang di diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
- c. DayaTanggap (*Responsiveness*), yaitu sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan, misalnya: mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, tidak menunjukkan sikap sok sibuk dan mampu memberikan pertolongan dengan segera.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu: kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.

- e. Kepedulian/Empati (*Emphaty*), yaitu: kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Menurut Kasmir (2006:3), faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah:

“Sumber daya manusia. Artinya peranan manusia yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia lah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung ,pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011:41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika mereka sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

Menurut Parasuraman et al (1985) mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *Expective Service* (Pelayanan yang diharapkan) dan *Perceived Service* (Pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai.

Menurut Moenir (1992:82) terdapat beberapa faktor pendukung pelayanan yang sangat penting yaitu:

- a. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada pembuatan atau tindakan berikutnya.
- b. Faktor aturan yang menjadi alasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang.

- c. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hierarki pertanggung jawab, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya.
- d. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat menggairakan semangat kerja yang tinggi.
- e. Faktor kemampuan dan keterampilan kerja ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan khusus pegawai.
- f. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayannya yang meliputi gedung dengan segala kegiatannya, fasilitas komunikasi dan fasilitas lainnya.

Keenam faktor pendukung pelayanan tersebut masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tapi saling berpengaruh satu sama lain dan akan terwujud pelayanan yang baik. Dari beberapa konsep pelayanan yang telah dikemukakan tadi jelaslah bahwa tinggi rendahnya minat seseorang untuk memanfaatkan sesuatu jasa sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh pelaksanaan pelayanan tersebut.

2.4 Balai Pemasarakatan (BAPAS)

2.4.1 Pengertian Balai Pemasarakatan (BAPAS)

BAPAS adalah suatu pranata untuk melaksanakan bimbingan klien Pemasarakatan. BAPAS sendiri mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan sebagian dari tugas pokok Direktorat Jendral Pemasarakatan dalam menyelenggarakan pembimbingan klien pemasarakatan didaerah. Bentuk dari bimbingan yang diberikan bermacam-macam, mulai dari pemberian pembinaan tentang agama, keterampilan, sampai pada pembinaan kepribadian.

Bimbingan ini diberikan dengan tujuan agar klien dapat hidup dengan baik didalam masyarakat sebagai warga negara serta bertanggungjawab, untuk memberikan motivasi, agar dapat memperbaiki diri sendiri, dan tidak mengulangi kejahatan (*residive*). BAPAS juga

mempunyai peran yang penting dalam memberikan bimbingan terhadap para Klien yang telah memperoleh Pembebasan Bersyarat maupun Cuti Bersyarat, yaitu dengan pemberian pengawasan yang khusus. Dalam Pasal 14 huruf d KUHP juga menyebutkan bahwa pengawasan terhadap Klien yang mendapatkan pelepasan bersyarat diserahkan kepada yang berhak yang telah ditunjuk oleh hakim, salah satunya adalah BAPAS.

2.4.2 Tugas dan Fungsi Balai Pemasyarakatan

1. Tugas Balai Pemasyarakatan

Balai Pemasyarakatan mempunyai tugas untuk memberikan bimbingan kemasyarakatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan pasal 63 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak salah satu petugas kemasyarakatan adalah Pembimbing Kemasyarakatan. Pembimbing Kemasyarakatan adalah Petugas Kemasyarakatan pada Balai Pemasyarakatan yang melakukan bimbingan terhadap Klien Pemasyarakatan (Pasal 1 angka 11 Undang-undang Nomor 3 Tahun 1997).

Tugas Pembimbing Kemasyarakatan Berdasarkan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2012 Pasal 65 adalah:

- a. Membuat laporan penelitian kemasyarakatan untuk kepentingan Diversi, melakukan pendampingan, pembimbingan, dan pengawasan terhadap klien selama proses Diversi dan pelaksanaan kesepakatan, termasuk melaporkannya kepada pengadilan apabila Diversi tidak dilaksanakan.
- b. Membuat laporan penelitian kemasyarakatan untuk kepentingan penyidikan, penuntutan, dan persidangan dalam perkara, baik di dalam maupun di luar sidang, termasuk didalam LPAS dan LPKA.

- c. Melakukan pendampingan, pembimbingan, dan pengawasan terhadap klien yang berdasarkan putusan pengadilan dijatuhi pidana atau dikenai tindakan.
- d. Melakukan pendampingan, pembimbingan, dan pengawasan terhadap klien yang memperoleh asimilasi, pembebasan bersyarat, cuti menjelang bebas, dan cuti bersyarat.

2. Fungsi Balai Pemasyarakatan

Pembinaan khusus di luar Lembaga Pemasyarakatan, pelaksanaan kegiatan teknis sehari-hari dilakukan oleh seorang Pembimbing Kemasyarakatan. Petugas teknis Balai Pemasyarakatan membuat Laporan Penelitian Kemasyarakatan dan melakukan bimbingan terhadap klien pemasyarakatan. Menjadi seorang petugas teknis pada Balai Pemasyarakatan minimum tamatan SPSA/SMPS dan harus mengikuti kursus selama 3 (tiga) bulan, khusus tentang tugas pembinaan luar Lembaga Pemasyarakatan.

Adapun fungsi pembimbing kemasyarakatan diantaranya :

a. Penyajian Laporan Penelitian Kemasyarakatan

Setelah Balai Pemasyarakatan menerima Surat Permintaan Pembuatan laporan penelitian baik dari Kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan Negeri, Lembaga Pemasyarakatan atau instansi yang lain, ditunjuk Pembimbing Kemasyarakatan

b. Pembimbingan Kemasyarakatan Sebagai Pekerja Sosial

Akibat perkembangan zaman yang semakin pesat dan juga kebutuhan hidup yang semakin meningkat, sedangkan sumber daya yang ada terbatas maka

manusia berlomba-lomba untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pemenuhan kebutuhan tersebut dapat dilaksanakan sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Pemecahan masalah akibat disfungsi sosial diperlukan Pembimbing Kemasyarakatan, yang memahami masalah sosial dan kemanusiaan secara mendalam dan profesional, yang dilakukan dengan cara mengadakan pendekatan penelitian.

Dalam menjalankan tugasnya Pembimbing Kemasyarakatan langsung berhadapan dengan masyarakat yang bermasalah atau pelanggar hukum, yang ditangani dengan menggunakan teori pendekatan dan metode ilmiah pekerjaan sosial secara profesional.

c. Penelitian Kemasyarakatan

Pembimbing Kemasyarakatan identik dengan Pekerja Sosial, yang dalam melaksanakan tugasnya menghadapi manusia dan permasalahannya. Pembimbing Kemasyarakatan, harus bersikap dan berperilaku tidak menyinggung perasaan orang lain, cakap dalam mengadakan relationship, berkomunikasi dan dapat menerima individu apa adanya.

Dalam mengadakan penelitian kemasyarakatan Pembimbingan Kemasyarakatan perlu menjaga dan memelihara hubungan baik dengan klien. Terjadinya hubungan yang baik antara Pembimbingan Kemasyarakatan

dengan klien, diharapkan klien dapat mengemukakan masalahnya dengan terus terang tanpa curiga terhadap Pembimbing Kemasyarakatan. Pembimbing Kemasyarakatan harus dapat memahami dan menjunjung tinggi harkat dan martabat klien sebagai manusia.

Pembimbingan Kemasyarakatan tidak boleh memojokkan atau memberi suatu putusan, artinya Pembimbing Kemasyarakatan harus non judgemental mengenai baik atau buruk tindakan maupun kejadian yang baru dialami oleh klien. Pembimbing Kemasyarakatan setidaknya telah dididik sebagai pekerja sosial, ditambah pengetahuan tentang hukum, sosial pedagogi, dan hal-hal yang diperlukan dalam melakukan bimbingan kepada Klien.

2.5 Bimbingan

2.5.1 Pengertian Bimbingan

Secara etimologis, bimbingan merupakan terjemahan dari kata “guidance”. Kata “guidance” yang dasarnya “guide”. Menurut Winkel, (1991), Bimbingan mempunyai beberapa arti:

1. Menunjukkan jalan (*showing the way*).
2. Memimpin (*leading*).
3. Memberi petunjuk (*giving instruction*).
4. Mengatur (*regulating*).
5. Mengarahkan (*governing*), dan
6. Memberi nasihat (*giving advice*).

Istilah “guidance”, juga diterjemahkan dengan arti bantuan atau tuntunan. Ada juga yang menerjemahkan kata “guidance” dengan arti pertolongan. Berdasarkan arti ini, secara etimologis, bimbingan berarti

bantuan atau tuntunan, tetapi tidak semua bantuan atau tuntunan yang diberikan seseorang kepada orang lain berarti bimbingan, sebab bantuan yang berarti bimbingan harus memenuhi beberapa persyaratan sebagai berikut:

1. Ada tujuan yang jelas untuk apa pertolongan itu diberikan.
2. Harus terencana.
3. Berproses dan sistematis (melalui tahapan-tahapan tertentu).
4. Menggunakan berbagai cara atau pendekatan tertentu.
5. Dilakukan oleh orang ahli (mempunyai pengetahuan tentang bimbingan).
6. Dievaluasi untuk mengetahui keberhasilan dari pemberian bantuan.

Definisi bimbingan dikemukakan dalam Year's Book of Education 1955, bimbingan adalah suatu proses membantu individu melalui usahanya sendiri untuk menemukan dan mengembangkan kemampuannya agar memperoleh kebahagiaan pribadi dan kemanfaatan sosial.

2.5.2 Tujuan Bimbingan

Coleman, dalam Thompson & Rudolph, 1983. Sejalan dengan perkembangannya konsepsi bimbingan dan konseling, maka tujuan bimbingan diantaranya:

1. Mendapatkan dukungan selagi klien mamadukan segenap kekuatan dan kemampuan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi.
2. Memperoleh Wawasan baru yang lebih segar tentang berbagai alternative, pandangan dan pemahaman-pemahaman, serta keterampilan-keterampilan baru.
3. Menghadapi kekuatan-kekuatan sendiri; mencapai kemampuan untuk mengambil keputusan dan keberanian untuk melaksanakannya kemampuan untuk mengambil risiko yang mungkin ada dalam proses pencapaian tujuan-tujuan yang dikehendaki.

Bimbingan berarti memberikan bantuan kepada seseorang ataupun kepada sekelompok orang dalam menentukan berbagai pilihan secara bijaksana dan dalam menentukan penyesuaian diri terhadap tuntutan-tuntutan hidup. Dengan adanya bantuan ini seseorang akan lebih mampu mengatasi atasi segala kesulitannya sendiri dan lebih mampu mengatasi segala permasalahan yang akan dihadapi di masa-masa mendatang. Usaha dan aktivitas dari bimbingan dan konseling mempunyai arah untuk mencapai suatu nilai tertentu dan cita-cita yang hendak dicapai yang menjadi tujuan. Secara umum dan luas, program bimbingandilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Membantu individu dalam mencapai kebahagiaan hidup pribadi.
2. Membantu individu dalam mencapai kehidupan yang efektif dan produktif dalam masyarakat.
3. Membantu individu dalam mencapai hidup bersama dengan individu-individu yang lain.
4. Membantu individu dalam mencapai harmoni antara cita-cita dan kemampuan yang dimilikinya.

2.5.3 Proses Pelaksanaan Bimbingan

Proses bimbingan yang dilakukan beberapa tahap yaitu:

1) Bimbingan tahap awal

Dalam bimbingan tahap awal ini, pelaksanaan kegiatan meliputi:

- a. Penelitian kemasyarakatan yang digunakan untuk menentukan program bimbingan. Data yang diperoleh dianalisis dan

disimpulkan oleh Pembimbing Kemasyarakatan, kemudian diberikan saran/pertimbangan.

- b. Setelah dibuat litmas disusun rencana program bimbingan.
- c. Pelaksanaan program bimbingan disesuaikan dengan rencana yang disusun.
- d. Penilaian pelaksanaan tahap awal dan penyusunan rencana bimbingan tahap berikutnya.

2) Bimbingan tahap lanjutan

Pada bimbingan tahap lanjutan perlu diperhatikan:

- a. Pelaksanaan program bimbingan tahap lanjutan disesuaikan dengan kebutuhan dan permasalahan klien, pengurangan laporan diri, kunjungan rumah serta peningkatan bimbingan terhadap klien.
- b. Penilaian terhadap program tahap lanjutan dan penyusunan program bimbingan tahap akhir.

3) Bimbingan tahap akhir

Pelaksanaan bimbingan tahap akhir, meneliti dan menilai secara keseluruhan hasil pelaksanaan program bimbingan, mempersiapkan klien menghadapi akhir masa bimbingan, mempertimbangkan kemungkinan pelayanan bimbingan tambahan, mempersiapkan surat keterangan akhir masa pidana klien. Dalam menjalankan tahap-tahap ini, apabila terdapat kasus klien yang perlu dipecahkan, diadakan sidang khusus. Hasil sidang khusus tersebut dapat dijadikan bahan pertimbangan kebijaksanaan selanjutnya.

Tahap-tahap proses bimbingan klien ditetapkan melalui sidang Tim Pengamat Pemasarakatan. Evaluasi dilakukan terhadap:

- a. Perkembangan bimbingan klien.
- b. Kemungkinan masalah yang dihadapi dalam bimbingan klien.
- c. Kemungkinan cara lain yang ditempuh untuk melakukan bimbingan sesuai dengan situasi dan kondisi klien.

Sedangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 31 tahun 1999 pasal 40 tentang Pembinaan dan Pembimbingan Klien Pemasarakatan menerangkan proses pelaksanaan bimbingan sebagai berikut:

1. Pembimbingan tahap awal meliputi:
 - a) penerimaan dan pendaftaran Klien.
 - b) Pembuatan penelitian kemasyarakatan untuk bahan pembimbingan
 - c) penyusunan program pembimbingan.
 - d) pelaksanaan program pembimbingan.
 - e) Pengendalian pelaksanaan program pembimbingan tahap awal.
2. Pembimbingan tahap lanjutan meliputi:
 - a) penyusunan program pembimbingan tahap lanjutan
 - b) pelaksanaan program pembimbingan.
 - c) Pengendalian pelaksanaan program pembinaan tahap lanjutan.
3. Pembimbingan tahap akhir meliputi:
 - a) penyusunan program pembimbingan tahap akhir
 - b) pelaksanaan program pembimbingan tahap akhir
 - c) pengendalian pelaksanaan program pembimbingan tahap lanjutan.
4. Pembimbingan tahap akhir meliputi:
 - a) Penyusunan program pembimbingan tahap akhir
 - b) Pelaksanaan program pembimbingan tahap akhir
 - c) Pengendalian pelaksanaan program pembimbingan.
 - d) Penyiapan Klien untuk menghadapi tahap akhir pembimbingan dengan mempertimbangkan pemberian pelayanan bimbingan tambahan
 - e) Pengakhiran tahap pembimbingan Klien dengan memberikan surat keterangan akhir pembimbingan oleh Kepala BAPAS.

2.5.4 Fungsi Bimbingan

Secara teoretikal fungsi bimbingan dan konseling secara umum adalah sebagai fasilitator dan motivator klien dalam upaya mengatasi dan memecahkan problem kehidupan klien dengan kemampuan yang ada pada dirinya sendiri.

Fungsi ini dapat dijabarkan dalam tugas kegiatan yang bersifat *preventif* (Pencegahan) terhadap segala macam gangguan mental, spiritual, dan *environmental* (lingkungan) yang menghambat, mengancam, atau menantang proses perkembangan hidup klien. Juga dijabarkan dalam kegiatan pelayanan yang bersifat *represif* (penyembuhan) terhadap segala bentuk penyakit mental dan spiritual atau fisik klien dengan cara melakukan *referral* (pelimpahan) kepada para ahlinya, misalnya ahli kedokteran jiwa (*psyhiatrist*), ahli jiwa (*Psychologist*), atau ahli kedokteran umum, ahli psikoterapi, dan sebagainya.

Adapun tugas bimbingan dan konseling secara umum adalah memberikan pelayanan kepada klien agar mampu mengaktifkan potensi fisik dan psikisnya sendiri dalam menghadapi dan memecahkan berbagai kesulitan yang dirasakan sebagai penghalang atau penghambat perkembangan lebih lanjut dalam bidang-bidang tertentu.

2.5.5 Jenis Bimbingan

Pembimbingan yang dilakukan oleh BAPAS Mataram merupakan bagian dari Sistem pemasyarakatan diselenggarakan dalam rangka membentuk Klien Pemasyarakatan agar menjadi manusia seutuhnya, menyadari kesalahan, memperbaiki diri, dan tidak mengulangi tindak pidana sehingga dapat diterima kembali oleh lingkungan masyarakat,

dapat aktif berperan dalam pembangunan, dan dapat hidup secara wajar sebagai warga yang baik dan bertanggung jawab (Pasal 2 Undang-Undang Nomor 1995). Balai Pemasarakatan didirikan setiap ibu kota Kabupaten atau Kotamadya, adapun yang menjadi permasalahan dalam BAPAS adalah :

1. Bimbingan Kemasyarakatan

Wujud Bimbingan Klien pemsarakatan meliputi :

- a. Wujud bimbingan yang diberikan kepada klien didasarkan pada masalah dan kebutuhan klien pada saat sekarang dan diselaraskan dengan kehidupan keluarga dan lingkungan masyarakat di mana klien bertempat tinggal.
- b. Wujud bimbingan tersebut berupa pilihan yang sesuai dengan kebutuhan. Jenis Bimbingan meliputi Pendekatan Agama, Sikap dan Prilaku, Bimbingan Kesadaran Hukum, dan Keterampilan Kerja.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Suatu penelitian ilmiah dapat dipercaya kebenarannya apabila disusun dengan menggunakan suatu metode yang tepat. Metode merupakan cara kerja atau tata kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran penelitian. Soerjono Soekanto, 2007:6, Metode adalah pedoman- pedoman, cara seseorang ilmuwan mempelajari dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapi. Dari penjelasan di atas adapun metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Survei Lapangan. Metode Survei Lapangan adalah suatu penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang fokus penelitian dengan cara mewawancarai informen yang telah di tentukan oleh peneliti.

3.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah usaha peneliti untuk menetapkan sudut pandang atau cara mendekati persoalan yang dipilih oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkannya. Guna menjawab perumusan masalah penelitian yang sudah ditetapkan, peneliti memilih pendekatan penelitian kualitatif. Sebab, pendekatan kualitatif ini menekankan pada pembangunan naratif atau deskripsi tekstual atas fenomena yang diteliti selain itu pendekatan kualitatif lebih mudah disesuaikan apabila di hadapkan pada kenyataan dilapangan.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penetapan lokasi penelitian sangatlah penting dalam rangka pertanggungjawaban data yang diperoleh. Adapun dalam penelitian ini lokasi

yang di pilih adalah pada kantor BAPAS Kota Mataram yang di muali dari bulan Desember sampai dengan selesai. Alasan peneliti mengambil judul dan tempat penelitian ini karena, seperti yang kita ketahui bahwa kejahatan yang melanggar hukum masih banyak terjadi di Indonesia terutama di Kota Mataram sendiri. Maka dari itu, dengan adanya Program Pembimbingan pada Kantor BAPAS Mataram dengan tujuan agar masyarakat dapat hidup dengan baik di dalam keluarga maupun masyarakat, dan menjadi warga negara yang seharusnya, serta untuk memberikan motivasi agar dapat memperbaiki diri dan tidak mengulangi kejahatan.

3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang di kumpulkan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu data yang lebih memahami terhadap fenomena atau gejala sosial karena sifatnya masyarakat yang menjadi subjek. Dalam penelitian kualitatif, peneliti dalam mengoleksi data melakukan kontak langsung dan berhubungan secara kontinyu dengan informan dan dalam *setting* yang wajar. Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti secara langsung atau sebagai instrumen pertama dalam mengumpulkan dan menginterpretasikan data.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua sumber data, yaitu:

1. Data Primer: Menurut Indriantoro dan Supomo (2001 : 146) “data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media prantara)”. Adapun

yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara peneliti dengan informen secara langsung.

2. Data Skunder: Menurut Indriantoro dan Supomo (2001 :147) merupakan “sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain)”. Yaitu dari berbagai dokumen dalam file maupun tulisan, buku, literatur, artikel, maupun dari situs internet, dan juga data lain yang relevan dengan kebutuhan dan tujuan penelitian.

3.5 Informen Penelitian

Dalam penelitian Kualitatif, peneliti sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor kontekstual. Sehingga dapat menjangkau sebanyak mungkin informasi atau data dari berbagai sumber yang ada. Tujuannya adalah merinci kekhususan yang ditemukan kedalam konteks yang ada, dan menggali informasi sebanyak mungkin dari informan untuk dipergunakan sebagai dasar dari rancangan dan teori yang muncul.

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan teknik *snowball sampling* atau teknik bola salju. Menurut Sutopo (2002 : 370). Menyatakan bahwa:

“Penelitian yang menggunakan teknik *snowball sampling* yaitu penelitian tanpa rencana, mengorek informasi kepada informan satu yang kemudian menunjukkan informan kedua dan demikian juga dengan informan kedua menunjukkan informan ketiga terus sampai dirasa informasi yang diperoleh lengkap dan mendalam”. *Snowball Sampling* ini dilakukan untuk melengkapi informasi yang ada sehingga dalam proses pengumpulan data, peneliti tidak membatasi jumlah informan dan lebih memilih informan yang mengetahui masalah secara mendetil.

Adapun yang menjadi informen dalam penelitian ini adalah Kepala BAPAS Mataram, Kepala Urusan Tata Usaha, Kepala Subseksi Klien Dewasa, Kepala Subseksi Klien Anak, Pembimbing Kemasyarakatan (PK), dan Klien / Klien Pemasyarakatan.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan tiga teknik yaitu, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Riduwan, 2004:104)

2. Wawancara

Menurut Nazir (1998), wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka dengan responden menggunakan *interview guide* (panduan wawancara).

3. Dokumentasi

Menurut Moleong (2006:162) "Dokumen yaitu data-data yang bersumber dari non manusia, misalnya data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan baik itu berupa transkrip, surat kabar, majalah, prasasti agenda dan sebagainya.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2006:248), Analisis data yaitu:

"Upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari serta memutuskan apa yang diceritakan kepada orang lain.

Dengan demikian, data yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara dan studi kepustakaan atau dokumentasi akan di analisis dan ditafsirkan untuk mengetahui maksud serta maknanya, kemudian dihubungkan dengan masalah

penelitian. Data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk narasi dan kutipan langsung dari hasil wawancara.

Secara persial prosedur analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data dari Milles dan Huberman (2000:15-21) yaitu analisis interaktif dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap *key informan* yang *compatible* terhadap penelitian kemudian observasi langsung lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapat sumber data yang diharapkan.
2. Reduksi Data yaitu proses pemilihan proses pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan selama penelitian tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih transformasi data yang sesuai dengan masalah yang terjadi pusat penelitian lapangan.
3. Penyajian data (*data display*) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif dan tabel yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam table atau uraian penjelasan. Penyajian data atau *display* data dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.
4. Menarik Kesimpulan (verifikasi) yaitu mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat dan proposisi. Verifikasi dalam data penelitian kualitatif ini dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian berlangsung sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan.