

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam pelaksanaan bimbingan yang dilakukan oleh PSBL “Muthmainnah” terdapat indikator yang melatar belakangi kualitas pelayanan yaitu tersedianya pegawai yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, kemampuan dan keterampilan kinerja pegawai, dan kesadaran dari pegawai. Dilihat dari latar belakang pendidikan pegawai dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komposisi pegawai berdasarkan tingkat pendidikan sudah cukup memadai, tetapi berdasarkan pengalaman pegawai yang sudah berpengalaman dalam membimbing klien selama ini, maka bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada pada PSBL “Muthmainnah” sudah baik. Untuk tahapan bimbingan, terdapat berbagai tahapan bimbingan yang dilakukan oleh klien dari tahap pendekatan awal, tahap penerimaan dan penelaahan, tahap pelaksanaan bimbingan, tahap resosialisasi sampai dengan tahap akhir yang berupa tahap bimbingan lanjutan. Serta berbagai program yang dilaksanakan diantaranya, pendekatan psikososial, bimbingan sosial, bimbingan keterampilan kerja,

bimbingan spiritual dan keagamaan, bimbingan sosial kemasyarakatan dan juga bimbingan fisik.

2. Dalam pelayanan dan program bimbingan yang dilakukan oleh PSBL “Muthmainnah” terdapat faktor yang mendukung dan faktor yang menghambat. Adapun faktor yang mendukung yaitu faktor Sumber Daya Manusia (SDM) dan sarana prasarana yang tersedia. Sedangkan faktor yang menghambat, yaitu keluarga klien yang sering lepas tangan dan tidak pernah datang membesuk klien hingga jumlah pegawai tenaga fungsional yang masih kurang.

5.2 Saran

1. PSBL “Muthmainnah” memberikan peringatan atau sanksi yang tegas kepada keluarga klien yang sering lepas tangan terhadap klien.
2. Memastikan tanggung jawab keluarga/wali klien untuk bersama-sama mengawasi perkembangan ataupun perubahan klien dengan menyetujui pernyataan dalam perjanjian yang sah.
3. Untuk hal kekurangan tenaga fungsional PSBL “Muthmainnah” sementara waktu lebih meningkatkan lagi koordinasi dengan Rumah Sakit Jiwa.
4. PSBL “Muthmainnah” lebih berusaha dalam mengajukan permintaan kepada pusat, atau yang memiliki wewenang untuk memenuhi kekurangan tenaga fungsional yang ada di PSBL “Muthmainnah”.

DAFTAR PUSTAKA

- Daraba. (2019). *Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik*. Parang, Makasar : Penerbit Leisyah.
- Gumilang .(2019). *Pengembangan & Evaluasi Program Layanan Bimbingan Dan Konseling (Teori & Praktik)*. Malang : CV. Azizah Publishing.
- Hartanto, Yulianti .(2018). *Buku Ham Penyandang Disabilitas Mental Di Panti Rehabilitasi Sosial*. Jakarata Pusat : Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM).
- Husmiati, Kurniasari dkk. (2020). *Kompetensi Pekerja Sosial dalam Pelayanan Rehabilitasi Sosial di Balai/Loka pada Era Tatanan Baru*. Jakarta : Pusat Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial.
- Husmiati, Setiawan dkk .(2020). *Implementasi Standar Pelayanan Minimal (Spm) Bidang Sosial Terkait Pelaksanaan Rehabilitasi Sosial Di Dalam Panti*. Jakarta : PUSLITBANGKESOS Kementerian Sosial RI.
- Laela. (2017). *Bimbingan Konseling Sosial Edisi Revisi*. Surabaya: UINSAPress.
- Mahmud dan Sunarty .(2012). *Mengenal Teknik-Teknik Bimbingan Dan Konseling*. Makasar : Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.
- Mulyawan. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung :UnpadPress.
- Mursyidah dan Choiriyah (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*. Siduarjo, Jawa Timur : UMSIDA Press.
- Purwanto, Tyastianti dkk . (2016). *Modul Pelayanan Publik, Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Rahmadana, Siagian dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Silalahi dan Syafri (2015) *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel*. Sumedang: IPDNPress.
- Subandi, Maba, dan Chandra. (2018). *Manajemen Mutu Bimbingan & Konseling*. Lampung Tengah : Wali Songo Sukajadi.

Sugiyono. Cetakan Ke-19. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta, Bandung.

Yohanitas dan Marsono. (2017). *Bunga Rampai Administrasi Publik: Transformasi Pelayanan Sektor Publik*. Jakarta : Pusat Inovasi Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara.



The logo of Universitas Muhammadiyah Mataram is a yellow shield with a scalloped border. Inside the shield, there is a central emblem featuring a sunburst with Arabic calligraphy. A blue and white patterned banner curves across the shield. The text "UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH" is written in a semi-circle at the top, and "MATARAM" is written at the bottom.

LAMPIRAN 01
INSTRUMEN WAWANCARA

INSTRUMEN WAWANCARA TERSTRUKTUR TERKAIT ANALISIS
KEPUASAN PELAYANAN PADA PANTI SOSIAL BINA LARAS (PSBL)
“MUTHMAINNAH” DINAS SOSIAL PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
DALAM PEMBIMBINGAN *KLIEN* REHABILITASI SOSIAL GANGGUAN
JIWA EX-PSIKOTIK

(Studi Kasus Pada Panti Sosial Bina Laras (PSBL) “Muthmainnah” Dinas Sosial
Provinsi Nusa Tenggara Barat)

Informan 1

1. Nama : Sukarne
2. Umur : 54 Tahun
3. Status : Menjabat Sebagai Kepala Panti (PSBL) “Muthmainnah”

Pertanyaan :

1. Bagaimana upaya anda untuk membimbing pegawai dalam melakukan pelayanan?
2. Apa motivasi bapak untuk melakukan pelayanan terbaik?
3. Bagaimana penilaian anda terhadap kesadaran pegawai dalam hal tanggung jawab, inisiatif ataupun profesionalisme pegawai?

Informan 2

1. Nama : Edy Supratman
2. Umur : 49 Tahun
3. Status : Menjabat Sebagai KASUB BAG. Tata Usaha

Pertanyaan:

1. Bagaimana penilaian anda terhadap sarana dan prasarana yang ada?
2. Bagaimana upaya anda untuk menjaga sarana dan prasarana?

Informan 3

1. Nama : Suharto
2. Umur : 54 Tahun
3. Status : Menjabat sebagai Kasi Bimbingan Sosial Dan Keterampilan

Pertanyaan :

1. Bagaimana upaya anda dalam memberikan bimbingan kepada klien?
2. Apakah menurut anda pegawai mampu dalam membimbing klien?

Informan 4

1. Nama : Lalu Budi Hartawan

2. Umur : 54 Tahun
3. Status : Menjabat Sebagai Kasi Penyantunan dan Penyaluran

Pertanyaan :

1. Menurut anda apa faktor yang pendukung dalam pelaksanaan bimbingan?
2. Menurut anda apa faktor yang menghambat dalam pelaksanaan bimbingan?

Informan 5

1. Nama : Baiq Sri Wangiani
2. Umur : 52 Tahun
3. Status : Menjabat Sebagai Kelompok Fungsional

Pertanyaan :

1. Bagaimana upaya anda dalam memberikan pelayanan kepada klien?
2. Bagaimana upaya anda dalam menangani klien yang dalam keadaan sakit fisik/psikis?
3. Bagaimana cara anda melakukan pendekatan kepada klien?
4. Menurut anda apa faktor yang mendukung dalam pelaksanaan bimbingan?
5. Menurut anda apa faktor yang menghambat dalam pelaksanaan bimbingan?
6. Bagaimana upaya anda bekerja secara professional?

Informan 6

1. Nama : Yuli Handayani
2. Umur : 41 Tahun
3. Status : Menjabat Sebagai Kelompok Fungsional

Pertanyaan :

1. Bagaimana upaya anda dalam memberikan pelayanan kepada klien?
2. Bagaimana upaya anda dalam menangani klien yang dalam keadaan sakit fisik/psikis?
3. Bagaimana cara anda melakukan pendekatan kepada klien?
4. Menurut anda apa faktor yang mendukung dalam pelaksanaan bimbingan?
5. Menurut anda apa faktor yang menghambat dalam pelaksanaan bimbingan?
6. Bagaimana upaya anda bekerja secara professional?

Informan 7

1. Nama : Agustini Nur Fajriati
2. Umur : 36 Tahun
3. Status : Menjabat Sebagai Kelompok Fungsional

Pertanyaan :

1. Bagaimana upaya anda dalam memberikan pelayanan kepada klien?

2. Bagaimana upaya anda dalam menangani klien yang dalam keadaan sakit fisik/psikis?
3. Bagaimana cara anda melakukan pendekatan kepada klien?
4. Menurut anda apa faktor yang mendukung dalam pelaksanaan bimbingan?
5. Menurut anda apa faktor yang menghambat dalam pelaksanaan bimbingan?
6. Bagaimana upaya anda bekerja secara professional?

Informan 8

1. Nama : Inaq Asri
2. Umur : 75 Tahun
3. Status : Ibu/keluarga klien MA

Pertanyaan :

1. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
2. Bagaimanan pendapat anda tentang kinerja pegawai yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
3. Bagaimana pendapat anda tentang sarana prasarana yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
4. Jelaskan bagaimana pegawai membimbing anda selama ada di PSBL “Muthmainnah”?
5. Bagaimana menurut anda kemampaun dan keterampilan kerja pegawai PSBL “Muthmainnah”?

Informan 9

1. Nama : Ahmad Zulkarnaen
2. Umur : 50 Tahun
3. Status : Kakak/keluarga klien EZ

Pertanyaan :

1. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
2. Bagaimanan pendapat anda tentang kinerja pegawai yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
3. Bagaimana pendapat anda tentang sarana prasarana yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
4. Jelaskan bagaimana pegawai membimbing anda selama ada di PSBL “Muthmainnah”?
5. Bagaimana menurut anda kemampaun dan keterampilan kerja pegawai PSBL “Muthmainnah”?

Informan 10

1. Nama : Lalu Wiretmaje
2. Umur : 36 Tahun
3. Status : Anak/keluarga klien BW

Pertanyaan :

1. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
2. Bagaimana pendapat anda tentang kinerja pegawai yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
3. Bagaimana pendapat anda tentang sarana prasarana yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
4. Jelaskan bagaimana pegawai membimbing anda selama ada di PSBL “Muthmainnah”?
5. Bagaimana menurut anda kemampaun dan keterampilan kerja pegawai PSBL “Muthmainnah”?

Informan 11

1. Nama : K
2. Umur : 52 Tahun
3. Status : Klien

Pertanyaan:

1. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
2. Bagaimana pendapat anda tentang kinerja pegawai yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
3. Bagaimana pendapat anda tentang sarana prasarana yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
4. Jelaskan bagaimana pegawai membimbing anda selama ada di PSBL “Muthmainnah”?
5. Bagaimana menurut anda kemampaun dan keterampilan kerja pegawai PSBL “Muthmainnah”?

Informan 12

1. Nama : EK
2. Umur :35 Tahun
3. Status : Klien

Pertanyaan :

1. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang ada di PSBL “Muthmainnah”?

2. Bagaimanan pendapat anda tentang kinerja pegawai yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
3. Bagaimana pendapat anda tentang sarana prasarana yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
4. Jelaskan bagaimana pegawai membimbing anda selama ada di PSBL “Muthmainnah”?
5. Bagaimana menurut anda kemampaun dan keterampilan kerja pegawai PSBL “Muthmainnah”?

Informan 13

1. Nama : R
2. Umur : 51 Tahun
3. Status : Klien

Pertanyaan :

1. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
2. Bagaimanan pendapat anda tentang kinerja pegawai yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
3. Bagaimana pendapat anda tentang sarana prasarana yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
4. Jelaskan bagaimana pegawai membimbing anda selama ada di PSBL “Muthmainnah”?
5. Bagaimana menurut anda kemampaun dan keterampilan kerja pegawai PSBL “Muthmainnah”?

Informan 14

1. Nama : I
2. Umur :32 Tahun
3. Status : Klien

Pertanyaan :

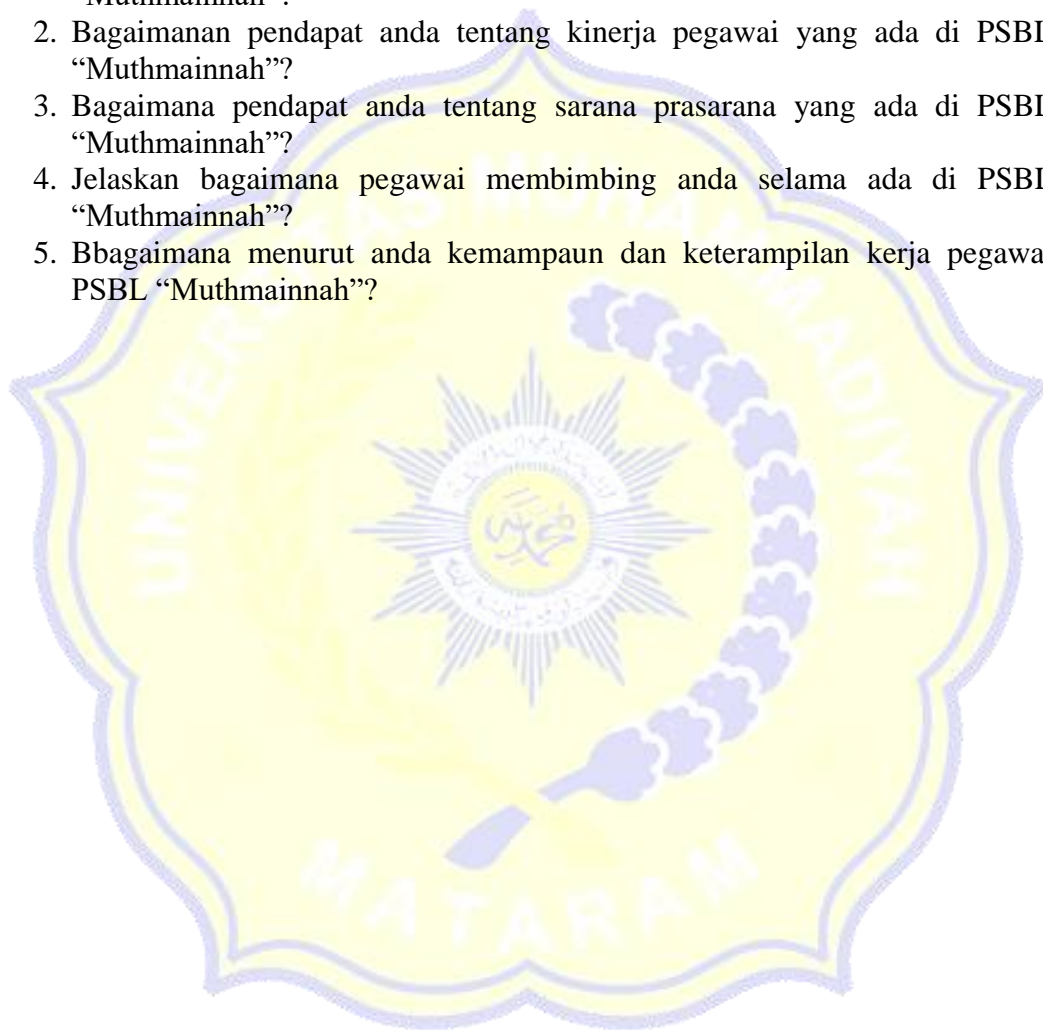
1. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
2. Bagaimanan pendapat anda tentang kinerja pegawai yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
3. Bagaimana pendapat anda tentang sarana prasarana yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
4. Jelaskan bagaimana pegawai membimbing anda selama ada di PSBL “Muthmainnah”?
5. Bagaimana menurut anda kemampaun dan keterampilan kerja pegawai PSBL “Muthmainnah”?

Informan 15

1. Nama : SW
2. Umur : 30 Tahun
3. Status : Klien

Pertanyaan :

1. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
2. Bagaimanan pendapat anda tentang kinerja pegawai yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
3. Bagaimana pendapat anda tentang sarana prasarana yang ada di PSBL “Muthmainnah”?
4. Jelaskan bagaimana pegawai membimbing anda selama ada di PSBL “Muthmainnah”?
5. Bbagaimana menurut anda kemampaun dan keterampilan kerja pegawai PSBL “Muthmainnah”?



LAMPIRAN 02
DOKUMENTASI





Gambar.1 Wawancara dengan Sukarne
(Rabu , 14 Desember 2022)



Gambar.2 Wawancara dengan Edy Supratman
(Senin 5 Desember 2022)



Gambar.3 Wawancara dengan Suharto
(Rabu, 14 Desember 2022)



Gambar.4 Wawancara dengan Lalu Budi Hartawan
(Rabu 14 Desember 2022)



Gambar.5 Wawancara dengan Baiq Sri Wangiani
(Rabu 14 Desember 2022)



Gambar.6 Wawancara dengan Yuli Handayani
(Rabu 14 Desember 2022)



Gambar.7 Wawancara dengan Agustini Nur Fajriati
(Rabu 14 Desember 2022)



Gambar.8 Wawancara dengan Inaq Asri
(Minggu 11 Desember 2022)



Gambar.9 Wawancara dengan Ahmad Zulkarnaen
(Rabu 14 Desember 2022)



Gambar.10 Wawancara dengan Lalu Wiretmaje
(Minggu 11 Desember 2022)



Gambar.11 Wawancara dengan K
(Jum'at 09 Desember 2022)



Gambar.12 Wawancara dengan EK
(Jum'at 09 Desember 2022)

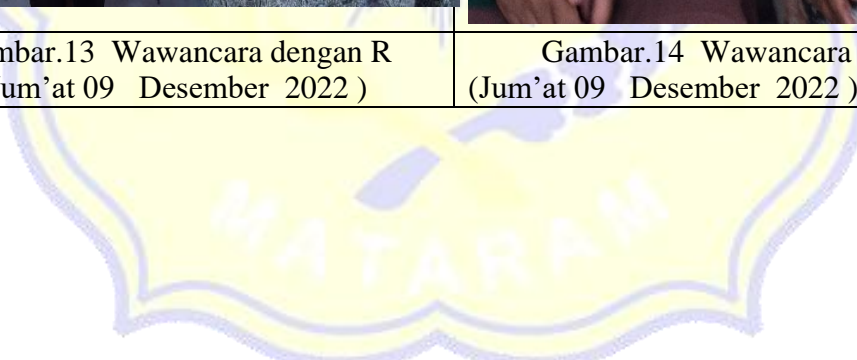




Gambar.13 Wawancara dengan R
(Jum'at 09 Desember 2022)



Gambar.14 Wawancara dengan I
(Jum'at 09 Desember 2022)





Gambar.15 Wawancara dengan SW
(Minggu 11 Desember 2022)