

Hubungan kompetensi pembimbing kemasyarakatan dengan kualitas pelayanan pada Kantor Balai Pemasyarakatan Jakarta Barat

Bahrul Yaman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109013&lokasi=lokal>

Abstrak

Arti penting peranan kantor Balai Pemasyarakatan saat ini belum dapat diimbangi dengan pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat pengguna yaitu polisi, jaksa dan hakim. Hal itu terlihat dengan masih banyaknya Pembimbing Kemasyarakatan yang belum memiliki kompetensi sebagaimana yang diharapkan. Akibatnya Pembimbing Kemasyarakatan belum mampu menyusun Laporan Penelitian Kemasyarakatan sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan pengguna di dalam menetapkan keputusan yang memenuhi rasa keadilan dan memperhatikan masa depan anak. Dengan demikian dapat diketahui bahwa Pembimbing Kemasyarakatan merupakan salah satu komponen terpenting dalam menentukan kualitas pelayanan kantor Balai Pemasyarakatan Jakarta Barat. Oleh karenanya proses pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan starting point dimana organisasi ingin meningkatkan dan mengembangkan kemampuan individu [pegawai] sesuai dengan kebutuhan baik untuk masa kini maupun masa mendatang.

Agar proses pengembangan Sumber Daya Manusia di kantor Balai Pemasyarakatan Jakarta Barat memperoleh hasil yang optimal, maka perlu dilakukan penelitian yang mengukur kompetensi yang dimiliki Pembimbing Kemasyarakatan didalam melaksanakan tugasnya. Selain itu juga ingin diketahui apakah ada hubungan kompetensi Pembimbing Kemasyarakatan terhadap kualitas pelayanan pada kantor Balai Pemasyarakatan Jakarta Barat.

Pendekatan penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survey yakni proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Dengan demikian dapat diperoleh gambaran berbagai temuan empirik yang menyangkut masalah kompetensi Pembimbing Kemasyarakatan dalam memberikan kontribusi terhadap pencapaian kualitas pelayanan kantor Balai Pemasyarakatan Jakarta Barat.

Salah satu temuan adalah adanya perbedaan penilaian tentang persepsi kualitas pelayan antara Pembimbing Kemasyarakatan dengan Kelompok Pengguna. Menurut persepsi Pembimbing Kemasyarakatan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada kelompok pengguna sudah sesuai dengan kebutuhan kelompok pengguna [polisi, jaksa dan hakim] Namun, menurut persepsi kelompok pengguna polisi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pembimbing Kemasyarakatan kurang sesuai dengan kebutuhan polisi. Begitu pula menurut persepsi kelompok pengguna jaksa dan hakim menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pembimbing Kemasyarakatan tidak sesuai dengan kebutuhan jaksa dan hakim. Kuatnya perbedaan penilaian kualitas pelayanan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pembimbing Kemasyarakatan sangat ditentukan oleh kelompok pengguna. Sebagai kelompok pengguna akhir, maka Jaksa dan Hakim menilai kualitas pelayanan Pembimbing Kemasyarakatan lebih rendah dibandingkan dengan penilaian kualitas pelayanan yang diberikan Polisi.

Berdasarkan perbedaan kecenderungan penilaian kualitas pelayanan tersebut, maka kualitas pelayanan ditentukan menurut 2 (dua) kategori yaitu rendah dan tinggi. Hal ini dilakukan untuk mengatasi adanya keterbatasan metodologi dalam mengajukan uji statistik permasalahan pokok studi. Dari hasil perhitungan demikian didapat indikasi ada hubungan kompetensi PK dengan kualitas Pelayanan Pembimbing Kemasyarakatan. Hal ini dapat diketahui dari hasil pengolahan data dengan menggunakan *approximation significant* dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kompetensi Pembimbing Kemasyarakatan dengan kualitas pelayanan Pembimbing Kemasyarakatan di Kantor Balai Pemasyarakatan Jakarta Barat. Adapun kuat hubungan berdasarkan Spearman Correlation dapat disimpulkan hubungan antara kompetensi Pembimbing Kemasyarakatan dengan kualitas pelayanan Pembimbing Kemasyarakatan memiliki hubungan yang rendah. Hal ini berarti rendahnya kompetensi yang dimiliki Pembimbing Kemasyarakatan menjadi faktor penyebab rendahnya kualitas pelayanan kantor Balai Pemasyarakatan Jakarta Barat. Untuk itu perlu adanya upaya peningkatan kompetensi Pembimbing Kemasyarakatan agar pelayanan kantor Balai Pemasyarakatan Jakarta Barat menjadi lebih berkualitas.

<hr><i>Human resource's potential which have a good quality and plucky in a nation in order to keep on the aspiration of nation's struggle is the young generation (children), which is expected can continue the national's aspiration. But in the effort of children potential development more often found a behavioral attitude deviation existence among some children. Furthermore, there are children who broke the rules, even from high social status, middle, and lower also. To children who breaking the law, they really need the special construction so that children's future can be saved.

In this relevancies, BAPAS office with the Probation Officer have a strategic roles in giving the services to the citizen especially to the various party with the process of children jurisdiction. This is relied on UU no. 3 on 1997 about Children Jurisdiction. In the section 59 sub-sections (2) stated that "In every Children Jurisdiction, the Judge before deciding children's verdict must considering correctional research report from the probation officer."

The important roles of BAPAS office couldn't balance with the service quality to all the users; those are the police, district attorney, and the judge. It can be shown with the number of Probation Officer who doesn't have knowledge, skill, and the optimum work motivation. Consequently, Probation Officer unable to arrange correctional research report based on the optimality citizen expectation. Thereby we can know that Probation Officer is one of the important elements in deciding service quality in BAPAS office West Jakarta. Therefore, human resources developmental process is the starting points where the organization willing to increase and develop individual (officer) competences based on individual needs whether for this time or the future.

In order to get optimum research in developmental process in BAPAS office, so we have to do some research. This research tries to learn competency having by the Probation Officer in doing his duty. Besides, we want to know about the relation of Probation Officer competence to the service quality to BAPAS office, West Jakarta.

This research use the explorative survey method which try to depicting also knowing various data regarding Probation Officer competence in giving contribution to the attainment of service quality in BAPAS office

West Jakarta. This research based on the associative by using the questioner and deep interview in collecting the data.

Based on that research, shown that the correlation between service quality with the group of respondent shown a great relationship (Eta= 0.733 and R=0.685). This means that the bad competence owned by the Probation Officer resulting service quality in BAPAS Office West Jakarta still not good. Therefore, we have to increasing Probation Officer Competence so that the services in West Jakarta have a better quality.</i>