

SKRIPSI

**KINERJA PELAYANAN PEMBIMBINGAN KLIEN DEWASA DALAM
PROGRAM BEBAS BERSYARAT
DI KANTOR BALAI PEMASYARAKATAN (BAPAS) KELAS I
BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik



Angger Hana Tista

NIM. 2110411320001

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Kinerja Pelayanan Pembimbingan Klien Dewasa Dalam Program Bebas Bersyarat Di Kantor Balai Pemasarakatan (BAPAS) Kelas I Banjarmasin

A. Nama Mahasiswa : Angger Hana Tista NIM : 2110411320001

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 05 Desember 2024

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Avela Dewi, S.Sos, M.Si)

NIP. 197506161999032002

b. Sekretaris

(Widyakanti, S.Sos, M.AP)

NIP. 196811021994032001

c. Anggota

(Trisyvana Azwari, S.Sos, M.Si)


NIP. 198804112019032010

Mengetahui


Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, Desember 2024

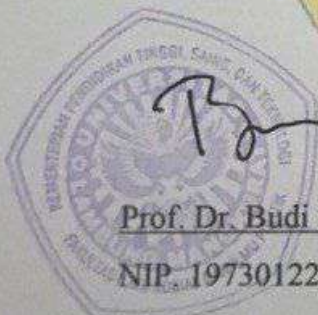
Koordinator Program Studi
Administrasi Publik


Prof. Dr. Budi Suryadi, S. Sos., M. Si

NIP. 197301221998021001


(Avela Dewi, S.Sos, M.Si)

NIP. 197506161999032002



ABSTRAK

Angger Hana Tista, 2110411320001, 2024, Kinerja Pelayanan Pembimbingan Klien Dewasa Di Balai Pemasarakatan Kelas I Banjarmasin. Di Bawah Bimbingan Avela Dewi.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh pembimbingan kemasyarakatan klien dewasa di Balai Pemasarakatan Kelas I Banjarmasin dalam memberikan pendampingan dan pembimbingan karna Balai Pemasarakatan (BAPAS) sebagai pranata untuk melaksanakan bimbingan kemasyarakatan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif yang menghimpun data melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi serta teknik analisis data yang meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menggunakan 5 Indikator kinerja menurut Agus Dwiyanto, yaitu: 1) Produktivitas, 2) Kualitas Pelayanan, 3) Responsivitas, 4) Responsibilitas dan 5) Akuntabilitas. Dari kelima indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan pembimbingan klien dewasa di Balai Pemasarakatan Kelas I Banjarmasin sudah cukup baik, namun masih terdapat hambatan-hambatan internal dan eksternal mempengaruhi pelayanan Balai Pemasarakatan.

Kata Kunci: Kinerja, Balai Pemasarakatan, Klien Dewasa

ABSTRACT

Angger Hana Tista, 2110411320001, 2024, Performance of Adult Client Guidance Services at Class I Banjarmasin Correctional Center. Under the Guidance of Avela Dewi.

This study was conducted with the aim of determining the performance of public services that have been implemented by community guidance for adult clients at the Class I Banjarmasin Correctional Center in providing assistance and guidance because the Correctional Center (BAPAS) is an institution for implementing community guidance.

This study uses a qualitative method with a descriptive research type that collects data through observation, interview and documentation techniques as well as data analysis techniques that include data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of this study use 5 performance indicators according to Agus Dwiyanto, namely: 1) Productivity, 2) Service Quality, 3) Responsiveness, 4) Responsibility and 5) Accountability. From the five indicators it can be concluded that the performance of adult client guidance services at the Class I Banjarmasin Correctional Center is quite good, but there are still internal and external obstacles affecting the services of the Correctional Center.

Keywords: Performance, Correctional Center, Adult Clients

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan Judul “Kinerja Pelayanan Pembimbingan Klien Dewasa Dalam Program Bebas Bersyarat Di Kantor Balai Pemasarakatan (BAPAS) Kelas I Banjarmasin”. Adapun skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa penulis tidak akan sanggup menyelesaikan skripsi ini tanpa ada bantuan dan kerjasama dari pihak-pihak yang berperan dalam penyusunan ini. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik serta selaku Dosen Pembimbing yang banyak memberikan bimbingan nasehat dan arahan kepada penulis guna menyelesaikan skripsi ini.

4. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku dosen penguji 1 sekaligus selaku Dosen Penasehat Akademik selama berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
5. Ibu Trisyilvana Azwari, S.Sos., M.A.P selaku Dosen Penguji 2 yang telah banyak memberikan masukan dan saran untuk penulisan skripsi ini.
6. Ibu Elva Wahyuni, S.E., M.M. selaku Kepala Urusan Kepegawaian, Ibu Trie Efriliawati selaku Kasubsi Bimbingan Kerja Klien Dewasa, Bapak Maryono selaku Kasubsi Bimbingan Kemasyarakatan Dewasa, Bapak Untung Sutejo selaku Kasubsi Registrasi, Bapak Artoni selaku Fungsional PK Muda dan Bapak Harry Purnomo. S, S.I.P, yang telah membantu peneliti dalam proses mengumpulkan data dan memberikan informasi dengan sebenar-benarnya selama melaksanakan penelitian, serta arahan, kesediaan waktu dan tenaga selama proses penelitian.
7. Bapak dan Ibu klien pemasyarakatan Balai Pemasyarakatan Kelas I Banjarmasin yang bersedia meluangkan waktunya membantu dan memberikan informasi kepada peneliti dengan sebenar-benarnya selama penelitian.
8. Seluruh staff Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
9. Kedua orang tua peneliti yang sangat peneliti cintai yang selalu memberikan doa, nasihat, dan dukungan kepada peneliti selama masa perkuliahan.

10. Seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu, baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga Allah SWT berkenan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada seluruh pihak atas bantuan yang telah diberikan kepada peneliti. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna, karena itu saran dan kritik yang membangun sangat peneliti harapkan. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua dan seluruh pembaca.

Banjarmasin, Desember 2024

Angger Hana Tista
NIM. 2110411320001

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Akademis	11
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.3 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Pengertian Kinerja.....	16
2.3.1 Indikator Kinerja.....	18
2.3.2 Penilaian Kinerja.....	22
2.3.3 Tujuan Penilaian kinerja	24
2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	25
2.4 Kinerja Pelayanan.....	27
2.4.1 Pengukuran Kinerja Pelayanan	29
2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan.....	30
2.5 Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Pendekatan Penelitian.....	33
3.2 Tipe Penelitian.....	33
3.3 Lokasi Penelitian	34
3.4 Sumber Data	34
3.4.1 Data Primer	34

3.4.2 Data Primer	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5.1 Observasi	36
3.5.2 Wawancara.....	36
3.5.3 Dokumentasi	37
3.6 Pengolahan Data.....	37
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	39
4.1 Gambaran Umum Penelitian	39
4.1.1 Letak Geografis Balai Pemasarakatan Kelas I Banjarmasin	39
4.1.2 Sejarah Singkat Balai Pemasarakatan Kelas I Banjarmasin	40
4.1.3 Tugas dan Fungsi Pokok Organisasi Balai Pemasarakatan Kelas I Banjarmasin	41
4.1.4 Visi dan Misi Balai Pemasarakatan Kelas I Banjarmasin.....	46
4.1.5 Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas Balai Pemasarakatan Kelas I Banjarmasin	47
4.1.6 Data Personil Kantor Balai Pemasarakatan Kelas I Banjarmasin.....	54
4.2 Uraian Temuan Penelitian	55
4.2.1 Tahapan Pelaksanaan Pembimbingan Klien Dewasa Yang Memperoleh Pembebasan Bersyarat di Balai Pemasarakatan Kelas I Banjarmasin	56
4.2.2 Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pembimbingan Klien Dewasa Di Balai Pemasarakatan Kelas I Banjarmasin	66
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	73
5.1 Analisis Temuan Penelitian.....	73
5.1.1 Produktivitas	73
5.1.2 Kualitas Pelayanan.....	75
5.1.3 Responsivitas	76
5.1.4 Responsibilitas	78
5.1.5 Akuntabilitas	80
5.2 Penghambat Pelaksanaan Pembimbingan Klien Dewasa Di Balai Pemasarakatan Kelas I Banjarmasin	83
BAB VI PENUTUP	88
6.1 Kesimpulan.....	88
6.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Bimbingan Klien Dewasa BAPAS Banjarmasin	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Informan Penelitian	35
Tabel 4.1 Petugas Pemasarakatan Balai Pemasarakatan Kelas I Banjarmasin .	55
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Data Klien PB BAPAS Kelas I Banjarmasin	58
Tabel 4.4 Penerimaan Klien Dewasa Tahun 2024	68
Tabel 4.5 Matrix Analisis Temuan Penelitian	71
Tabel 5.1 Matrix Analisis Temuan Penelitian	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4.2 Posisi Geografis Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI Kantor Wilayah Kalimantan Selatan Balai Pemasarakatan.....	39
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	47
Gambar 4.4 Prosedur Penerimaan Klien Dewasa	57
Gambar 5.1 Alur Pelayanan Klien Dewasa	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	93
Lampiran 2 Pedomaan Observasi	95
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	96
Lampiran 4 Daftar Informan.....	105
Lampiran 5 Dokumentasi.....	109