BAB III

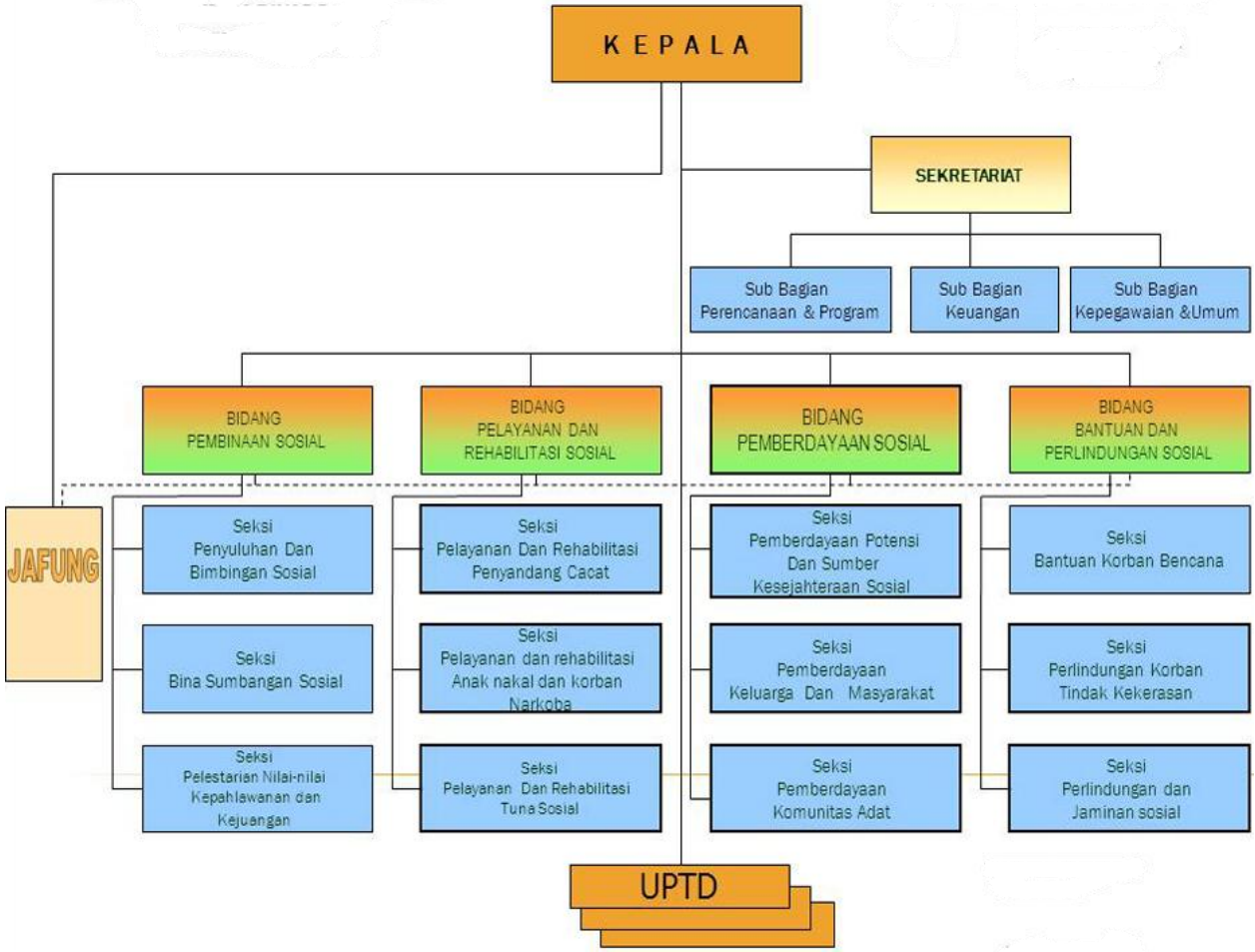
OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Gambaran Umum BRSPP Provinsi Jawa Barat

Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 40 Tahun 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Rincian Tugas pada Unit Pelaksanan Tugas Dinas di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat, pasal 2, huruf g, Dinas Provinsi Jawa Barat mengamanatkan untuk membantuk Balai dan Subunit pelaksana, untuk mengatasi permasalahan sosial di Provinsi Jawa Barat. BRSPP Provinsi Jawa Barat sebagai Balai yang menangani permasalahan sosial di bidang permasalahan narkoba yang dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur No.40 Tahun 2010. Adapun kedudukan BRSPP Provinsi Jawa Barat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat dapat dilihat dari struktur organisasi Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat di bawah ini:

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat



Sumber: Arsip Dinas Provinsi Jawa Barat, 2012

Berdasarkan gambar struktur organisasi Dinas Provinsi Jawa Barat di atas, penanganan permasalahan sosial di Provinsi Jawa Barat terdiri dari empat bidang, yakni bidang Pembinaan Sosial, Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial, Bidang Pemberdayaan Sosial dan Bidang Bantuan dan Perlindungan Sosial. Posisi BRSPP Provinsi Jawa Barat sebagai Unit Pelaksana Tugas Daerah (UPTD), dikoordinasikan oleh Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial, dimana BRSPP

Provinsi Jawa Barat ini merupakan salah satu Balai yang menanganai permasalahan sosial khususnya korban penyalahgunaan narkoba.

BRSPP Provinsi Jawa Barat berdiri pada tahun 1949 dengan nama Panti Asrama Pembangunan. Panti Asrama Pembangunan pada saat itu berfungsi sebagai tempat penampungan korban perang dan pengungsi pada zaman pemerintahan Belanda. Tahun 1955 Panti Asrama Pembangunan berubah nama menjadi Marga Mulya Lembang sebagai tempat penampungan penyandang masalah sosial global. Kemudian, pada tahun 1978 Marga Mulya Lembang ditetapkan sebagai SRPGOT (Sarana Rehabilitasi Pengemis Gelandangan dan Orang Terlantar). Selanjutnya, pada tahun 1986 Marga Mulya Lembang, berdasarkan Surat Keputusan Mentri Sosial republik Indonesia No. 58/HUK/1994 tentang Pembentukan 18 Panti di Lingkungan Dapertemen Sosial, Panti Sosial Permadi Putra (PSPP) atau Bingkit ditetapkan sebagai panti rehabilitasi bagi para penyalahguna narkoba. Lalu, pada tahun 2009 berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 113 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanan Teknis Dinas dan Badan di Lingkungan Provinsi Jawa Barat, berubah nama menjadi Balai Rehabilitasi Sosial Permadi Putra (BRSPP).

BRSPP Provinsi Jawa Barat terletak di Jalan Maribaya No. 22 Lembang Kab. Bandung telp. (022) 2786120 di atas tanah 50.900 M2 dan bangunan 1.843,7 M2 .BRSPP memiliki kapasitas tampung sebanyak 150 orang. BRSPP Provinsi Jawa Barat, merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat yang melaksanakan program pelayanan rehabilitasi sosial bagi eks. korban serta

korban penyalahgunaan Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif (Napza) yang masih *addict*.

BRSPP Provinsi Jawa Barat didukung oleh 34 orang tenaga PNS, 3 orang TKK, 2 orang Dokter, 2 orang tenaga perawat kesehatan serta tenaga psikolog melalui metode bimbingan fisik, mental, sosial dan latihan keterampilan bagi eks korban penyalahgunaan Napza serta *Therapeutic Community* (TC) bagi korban penyalahgunaan Napza yang masih ketergantungan (*addict*).

BRSPP Provinsi Jawa Barat menerapkan metode bimbingan fisik mental, sosial dan latihan keterampilan diberikan kepada 80 orang wanita eks. korban penyalahgunaan Napza yang berusia 14 s.d 26 tahun dilaksanakan selama 8 bulan mulai bulan Maret sampai bulan Oktober. Latihan keterampilan pokok adalah menjahit dan tata rias (salon), sedangkan keterampilan penunjang tata boga , dasar komputer serta *mix farming*.

Fasilitas yang dimiliki oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah kantor, rumah dinas, raung kerja sosial, ruang data, ruang kesenian, ruang *case conference* 1 unit, raung pendidikan, poliklinik, aula, ruang keterampilan, ruang makan dan dapur, ruang perpustakaan, kamar mandi cuci dan kakus, mesjid dan asrama.

3.1.2 Visi dan Misi BRSPP Provinsi Jawa Barat

Visi BRSPP Provinsi Jawa Barat yaitu kesejahteraan sosial bagi korban penyalahguna Narkoba, Psikotropika, dan Zat Adiktif (Napza) yang mandiri dan dinamis. Kemudian, misi dari BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah:

1. Meningkatkan mutu pelayanan sosial bagi mantan korban penyalahguna Napza.
2. Meningkatkan frofesionalisme sumberdaya manusia
3. Meningkatkan sistem bantuan perlindungan bagi mantan korban penyalahguna Napza
4. Meningkatkan fasilitas dan koordinasi pembangunan kesejahteraan sosial mantan korban penyalahguna Napza
5. Menciptakan situasi kondisi yang kondusif dan dinamis.

Selain itu motto pelayanan dari BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah PULIH dan SADAR yang mengandung makna:

1. Pantang menggunakan Napza
2. Usaha berubah lebih baik dari hari ini
3. Lepaskan Napza dari hidupmu
4. Insyaf dari perbuatan yang tidak terpuji
5. Harapan dan masa depan ada ditanganmu
6. Selalu mendekatkan diri dengan Allah SWT
7. Atas dasar niat dan iklas untuk perubahan
8. Doa menjadi pegangan dan pedoman bagi hidup kita
9. Amankan diri dari pengaruh negatif
10. Raih kemengan sejati tanpa Napza

3.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi BRSPP Provinsi Jawa Barat

BRSPP Provinsi Jawa Barat sebagaimana Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 40 Tahun 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Rincian Tugas pada Unit Pelaksanan Tugas Dinas di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat, BRSPP Provinsi Jawa Barat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian fungsi Dinas di bidang pelayanan rehabilitasi sosial kepada eks pengguna Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif lainnya (Napza). Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya, BRSPP Provinsi Jawa Barat mempunyai fungsi :

a. Penyelenggaraan pengkajian bahan petunjuk teknis pelayanan rehabilitasi sosial eks pengguna Napza.
b. Penyelenggaraan pelayanan dan rehabilitasi sosial eks pengguna Napza.

Rincian tugas BRSPP Provinsi Jawa Barat yaitu:

a. Menyelenggarakan penyusunan program kerja BRSPP Provinsi Jawa Barat.
b. Menyelenggarakan pengkajian bahan petunjuk teknis rehabilitasi sosial eks pengguna Napza.
c. Menyelenggarakan rehabilitasi sosial eks pengguna Napza, meliputi penerimaan dan penyaluran serta rehabilitasi sosial.
d. Menyelenggarakan pendekatan awal, orientasi, konsultasi, identifikasi, motivasi dan seleksi pengguna Napza.
e. Menyelenggarakan pembinaan kepada pengguna Napza.
f. Menyelenggarakan bimbingan fisik, mental, sosial, dan keterampilan eks pengguna Napza.

g. Menyelenggarakan resosialisasi dan advokasi sosial eks pengguna Napza.
h. Menyelenggarakan pengembalian eks pengguna Napza yang sudah dibina ke lingkungan masyarakat atau keluarganya.
i. Menyelenggarakan bimbingan dan pembinaan lanjut bagi eks binaan.
j. Menyelenggarakan ketatausahaan BRSPP Provinsi Jawa Barat.
k. Menyelenggarakan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan.
l. Menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja terkait.
m. Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan.
n. Menyelenggarakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Susunan Organisasi BRSPP Provinsi Jawa Barat, terdiri atas :

1. Kepala

Kepala BRSPP Provinsi Jawa Barat mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan tugas pokok BRSPP Provinsi Jawa Barat. Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya, Kepala BRSPP Provinsi Jawa Barat mempunyai fungsi :

a. Penyelenggaraan pengkajian bahan petunjuk teknis rehabilitasi sosial bagi eks pengguna Napza.
b. Penyelenggaraan rehabilitasi sosial bagi eks pengguna Napza.

Rincian tugas Kepala BRSPP Provinsi Jawa Barat yaitu :

a. Menyelenggarakan perumusan program kerja BRSPP Provinsi Jawa Barat.

b. Menyelenggarakan koordinasi, pembinaan, dan pengendalian pelaksanaan tugas pokok dan fungsi BRSPP Provinsi Jawa Barat.
c. Menyelenggarakan pengkajian bahan petunjuk teknis rehabilitasi sosial bagi eks pengguna Napza.
d. Menyelenggarakan rehabilitasi sosial bagi eks pengguna Napza, meliputi pembinaan dan pengembalian serta rehabilitasi sosial.
e. Memberikan saran pertimbangan dan rekomendasi kepada Kepala Dinas mengenai rehabilitasi sosial bagi eks pengguna Napza.
f. Menyelenggarakan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan.
g. Menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja terkait.
h. Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan.
i. Menyelenggarakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

2. Subbagian Tata Usaha.

Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan data dan informasi, penyusunan rencana, program, pengelolaan administrasi keuangan, kepegawaian dan umum. Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya, Subbagian Tata Usaha mempunyai fungsi :

a. Pelaksanaan koordinasi dan penyusunan rencana, program, pengendalian dan pelaporan.
b. Pelaksanaan pengelolaan data dan informasi, kepegawaian dan umum; dan

c. Pelaksanaan pengelolaan urusan keuangan.

Rincian tugas Subbagian Tata Usaha yaitu:

a. Melaksanakan penyusunan program kerja BRSPP Provinsi Jawa Barat dan Subbagian Tata Usaha.
b. Melaksanakan pengelolaan data dan informasi.
c. Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian.
d. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan.
e. Melaksanakan pengelolaan tata usaha, meliputi naskah dinas dan kearsipan, urusan rumah tangga serta perlengkapan.
f. Melaksanakan penyusunan bahan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan.
g. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait.
h. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program kerja BRSPP Provinsi Jawa Barat dan kegiatan Subbagian Tata Usaha.
i. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

3. Seksi Penerimaan dan Penyaluran.

Seksi Penerimaan dan Penyaluran mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan dan pengembalian eks pengguna Napza ke lingkungan masyarakat atau keluarganya.Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya, Seksi Penerimaan dan Penyaluran mempunyai fungsi :

a. Penyusunan bahan petunjuk teknis penerimaan dan penyaluran eks pengguna Napza.

b. Pelaksanaan pemantauan dan pengendalian kegiatan pembinaan dan pengembalian eks pengguna Napza.

Rincian tugas Seksi Penerimaan dan Penyaluran yaitu :

a. Melaksanakan penyusunan program kerja Seksi Penerimaan dan Penyaluran.
b. Melaksanakan penyusunan bahan petunjuk teknis pelayanan pembinaan dan pengembalian eks pengguna Napza.
c. Melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data pembinaan dan pengembalian eks pengguna Napza.
d. Melaksanakan pendekatan awal, meliputi orientasi, konsultasi, identifikasi, motivasi dan seleksi pengguna Napza.
e. Melaksanakan pembinaan kepada pengguna Napza.
f. Melaksanakan resosialisasi kepada eks pengguna Napza.
g. Melaksanakan pengembalian eks pengguna Napza yang sudah dibina ke lingkungan masyarakat atau keluarganya.
h. Melaksanakan penyusunan bahan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan.
i. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait.
j. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan.
k. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

4. Seksi Rehabilitasi Sosial.

Seksi Rehabilitasi Sosial mempunyai tugas pokok melaksanakan rehabilitasi sosial bagi eks pengguna Napza. Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya, Seksi Rehabilitasi Sosial mempunyai fungsi :

a. Penyusunan bahan petunjuk teknis rehabilitasi sosial bagi eks pengguna Napza.
b. Pelaksanaan rehabilitasi sosial kepada pengguna Napza.

Rincian tugas Seksi Rehabilitasi Sosial yaitu :

a. Melaksanakan penyusunan program kerja Seksi Rehabilitasi Sosial.
b. Melaksanakan penyusunan bahan petunjuk teknis rehabilitasi sosial kepada pengguna Napza.
c. Melaksanakan bimbingan fisik, mental, sosial dan keterampilan kepada pengguna Napza.
d. Melaksanakan advokasi sosial kepada eks pengguna Napza.
e. Melaksanakan penyusunan bahan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan.
f. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait.
g. Melaksanakan evaluasi dan laporan.
h. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

5. Kelompok Jabatan Fungsional.

Kelompok Jabatan Fungsional adalah kelompok jabatan yang melaksanakan fungsi-fungsi tertentu.

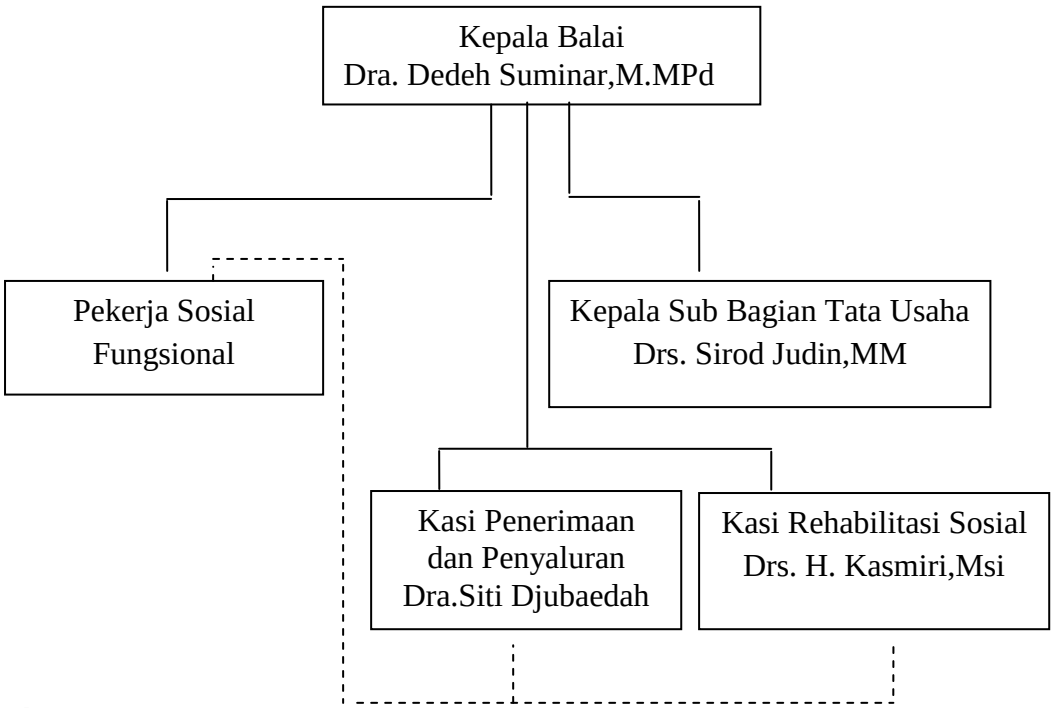
6. Sub Unit Pelayanan

Sub Unit Pelayanan adalah unit yang membantu dalam pelayanan rehabilitasi di BRSPP Provinsi Jawa Barat.

3.1.4 Struktur Organisasi BRSPP Provinsi Jawa Barat

Struktur organisasi BRSPP Provinsi Jawa Barat dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 3.2
Struktur Organisasi BRSPP Provinsi Jawa Barat



Sumber: Data BRSPP, 2013

BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan tugasnya, didukung oleh 19 pegawai yang berstatus PNS dan 28 pegawai non PNS. BRSPP Provinsi Jawa Barat dipimpin oleh seorang Kepala Balai dan dibantu oleh Kepala Sub Bagian

Tata Usaha yang mengurusi tata usaha, Kasi Penerimaan dan Penyaluran, yang menagani penerimaan dan penyaluran pasien rehabilitasi sosial dan Kasi Rehabilitasi Sosial, yang menangani pelayanan rehabilitasi sosial di tempat tersebut. Permasalahan rehabilitasi sosial ditangani oleh Kasi Rehabilitasi Sosial. Kemudian pelayanan rehabilitasi narkoba dilakukan oleh tenaga honorer dan tenaga bantu. Tenaga honorer dan tenaga bantu ini terdiri dari tenaga kesehatan (dokter umum dan perawat), tenaga psikiater/psikolog, petugas Pembina mental, instruktur keterampilan, satpam dan *cleaning service.*

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriftif, yakni pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan serta menganalisa keadaan subyek atau obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya. Kualitas pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat dijelaskan dan digambarkan sesuai dengan fakta-fakta dan data-data pelayanan rehabilitasi narkoba yang sesungguhnya, yang didapatkan oleh peneliti di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Metode penelitian kualitatif dirasakan lebih cocok untuk melukiskan dan menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan, dikarenakan lebih mudah dan fleksibel dalam melukiskan kualitas pelayanan di BRSPP Provinsi Jawa Barat.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian pelayanan rehabilitasi ini adalah pendekatan kualitatif, yakni prosedur penelitian yang menghasilkan data

deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang maupun perilaku yang diamati. Pendekatan ini sangat cocok karena dominasi objek yang diteliti adalah perspektif para klien dan para aparatur yang bertugas di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Perspektif itu adalah hasil dari wawancara atau obrolan yang dilakukan dengan para klien dan para aparatur di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Selain itu, pendekatan ini melakukan analisa tentang data- data yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di BRSPP Provinsi Jawa Barat.

3.2.1 Desain Penelitian

Pendekatan yang digunakan peneliti ialah menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Peneliti melukiskan bagaimana kualitas pelayanan yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat dengan mengambangkan pertanyaan mengenai bagaimana kepuasan pasien rehabilitasi narkoba terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat. Penelusuran kualitas pelayanan BRSPP Provinsi Jawa Barat, beranjak dari permasalahan menganai kurang optimalnya pelayanan yang dilihat dari kurangnya jumlah aparatur dan sarana dan prasarana. Kemudian, penelusuran kualitas pelayanan rehabilitasi narkoba di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut berlanjut mengenai transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisispasi, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat.

Peneliti tidak melakukan manipulasi atau memberikan perlakuan-perlakuan tertentu terhadap permasalahan. Peneliti menjelaskan secara mendalam dan rinci serta menganalisa tentang kualitas pelayanan dan faktor- faktor yang

mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut berdasarkan data-data dan fakta- fakta yang ditemukan mengenai kualitas pelayanan rehabilitasi narkoba di BRSPP Provinsi Jawa Barat.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

3.2.2.1 Studi Pustaka

Studi Pustaka dalam penelitian ini adalah peneliti menghimpun bahan-bahan atau keterangan-keterangan yang dilakukan dengan cara mempelajari, mengakaji serta menelaah berbagai sumber berkaitan dengan dengan pelayanan publik, rehabilitasi narkoba, dampak penggunaan narkoba dan optimalisasi pelayanan publik melalui media seperti buku, artikel, jurnal, *website*, koran dan media yang lainnya yang memberikan informasi tentang pelayanan publik, rehabilitasi sosial, dampak penggunaan narkoba dan optimalisasi pelayanan publik.

3.2.2.2 Studi Lapangan

Studi Lapangan yaitu mengamati dan terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui kualitas pelayanan rehabilitas sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan rehabilitasi narkoba kepada para klien yang menjadi objek penelitian. Studi lapangan ini terdiri dari:

a. Observasi. Peneliti melakukan pengamatan langsung ke BRSPP Provinsi Jawa Barat tentang bagaimana proses pelayanan rehabilitasi sosial atau interaksi yang terjadi antara klien sebagai penerima layanan dengan

aparatur BRSSP Provinsi Jawa Barat sebagai pemberi layanan. Dengan observasi ini, peneliti mendapatkan data- data atau informasi tentang bagaimaana perlakuan yang diberikan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat kepada para klien.

b. Wawancara, yaitu peneliti melakukan tanya jawab dengan narasumber dari aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dan klien yang mengetahui, merasakan dan memahami lebih jauh mengenai pelayanan rehabilitas sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Dengan wawancara ini, peneliti mendapatkan data dan informasi bagaimana persepsi kepuasan klien terhadap pelayanan rehabilitasi sosial yang diberikan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat. Kemudian, peneliti mengetahui upaya aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada para kliennya.

3.2.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan penelitian ini adalah *purposive*. Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat, klien dan pembimbing yang memberikan pelayanan rehabilitasi sosial di tempat tersebut. Hal ini dikarenakan klien dan aparatur sudah teridentifikasikan untuk memberikan informasi yang berkaitan tentang kualitas pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP

Provinsi Jawa Barat. Adapun yang menjadi pertimbangan dalam penentuan informan pada penelitian ini, sebagai berikut :

1) Kepala Subbagian Tata Usaha, dipilih karena aparatur tersebut mengetahui seluk beluk pelayanan rehabilitasi sosial yang djalankan atau dapat memberikan jawaban atau sumber informasi mengenai:
   a. Pertanggungjawaban pelayanan rehabilitasi sosial yang diberikan diBRSPP Provinsi Jawa Barat yang meliputi *fiscal accountability, legal accountability, program accountability, process accountability* dan *outcome accountability.*
   b. Ketransparansian pelayanan rehabilitasi sosial yang dijlankan BRSPP Provinsi Jawa Barat, yang meliputi ketranparansian prosedural, satuan kerja, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif dan hak- hak pasien.
2) Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial, dipilih karena dapat memberikan informasi mengenai penyelenggaraan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Selain itu, Kepala Seksi Rehabilitasi sosial dipilih karena dapat memberikan penjelasan-penjelasan mengenai program-program yang ada, serta target pencapaian dari program tersebut.
3) Pekerja Sosial, dipilih karena mampu memberikan infomrmasi seputar program-program pelayanan rehabilitasi sosial yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Selain itu, Pekerja Sosial dipilih karena mengetahui bagaimana kondisi para klien baik secara fisik maupun psikis.

4) Pembimbing atau instruktur, dipilih karena selaku subjek pelayanan yang dapat memberikan informasi mengenai proses pemberian pelayanan kepada para klien. Kemudian, pembimbing atau instruktur dapat memberikan informasi tentang bagaimana keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan rehabilitasi sosial yang pembimbing atau instruktur terima.

5) Klien, dipilih karena dapat memberikan informasi mengenai:

   a. Bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan rehabilitasi sosial yang klien jalani.
   b. Kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat, terhadap keterpenuhan kebutuhan yang klien terima.
   c. Sikap teguh dan tegas aparatur BRSSP Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan rehabilitasi sosial kepada para klien.

3.2.4 Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, analisa data Kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya data dan fakta yang ditemukan dilapangan dijelaskan dan dirumuskan secara rinci berdasarkan data yang sesungguhnya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berdasarkan pada pengumpulan data-data mengenai kualitas pelayanan rehabilitas sosial di BRSPP

Provinsi Jawa Barat. Reduksi data sebagai proses pemilihan atau pengklasifikasian data-data yang didapat dari hasil wawancara bersama aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dan klien di lingkungan BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut, serta dokumen-dokumen yang terkait. Semua data tersebut dipilih dan digunakan sesuai yang berkaitan dengan kualitas pelayanan rehabilitas sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat, mulai dari penerimaan klien secara persyaratan dan prosedural sampai klien mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut.

Penyajian data yang telah tersusun sesuai dengan data dan hasil wawancana, observasi, analisa dokumen dan tinjauan pustaka yang berhubungan dengan kualitas pelayanan rehabilitas soisal di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Hasil tersebut di sangkut pautkan dengan teori kualitas pelayanan yang baik. Kemudian, peneliti akan melihat kesesuaian teori mengenai kualitas pelayanan dengan praktek pelayanan rehabilitasi sosial yang dijalankan di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Lalu peneliti akan mengkategorikan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat dengan skala baik, cukup baik dan kurang baik, berdasarkan kesesuaian penyelenggaraan rehabilitasi sosial di BRSPP dengan teori kualitas pelayanan yang telah dipilih oleh peneliti. Kemudian, peneliti juga mengkategorikan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat berdasarkan tingkat kepuasan para klien. Kedua cara tersebut digunakan dalam penarikan kesimpulan mengenai kualitas pelayanan di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Hasil kesimpulan tersebut dapat menggambarkan bagaimana tingkat dari kualitas pelayanan rehabilitas sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat yang ke

depannya dapat memberikan masukan, perbaikan terhadap aspek-aspek pelayanan rehabilitasi sosial yang masih kurang baik, sehingga pelayanan rehabilitasi sosial yang diberikan semakin berkualitas bagi klien.

3.2.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berada di BRSPP Provinsi Jawa Barat yang terletak di Jalan Maribaya No. 22 Lembang, Bandung Barat. Waktu penelitian dapat dilihat pada tabel 3.4 di bawah ini:

Tabel 3.4
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Thn 2012	Tahun 2013						
		Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Studi Pustaka								
2	Observasi Awal								
3	Pengajuan Judul UP								
4	Pengajuan Surat Ijin								
5	Penyusunan UP								
6	Seminar UP								
7	Pelaksanaan Penelitian								
8	Pengumpulan Data : a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi								
9	Pengolahan data dan Analisis data								
10	Penulisan Skripsi								