BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat untuk memenuhi kebutuhan para klien, akan kebutuhan rehabilitasi sosial yang diperlukan oleh klien tersebut. Pelayanan rehabilitasi sosial yang diberikan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat kepada klien bukan hanya sekedar untuk memenuhi kebutuhan klien semata, namun pelayanan rehabilitasi sosial yang diberikan, juga merupakan suatu usaha atau kerja keras untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada para kliennya.

Pelayanan optimal adalah suatu usaha atau sikap kerja keras yang ditunjukan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam memenuhi setiap kebutuhan klien. Pelayanan optimal juga merupakan upaya atau usaha keras dalam mecapai tujuan dari pelayana rehabilitasi sosial tersebut. Tujuan pelayanan rehabilitasi sosial yang diberikan kepada klien adalah agar para klien dapat memainkan peran sosialnya kembali dimasyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat harus berupaya keras agar tujuan tersebut dapat tercapai.

Pelayanan rehabilitasi sosial yang diberikan di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah pelayanan yang menggabungkan berbagai metode yang komprehensif, yaitu metode pemulihan jiwa/psikologi, fisik, kerohanian dan keterampilan. Metode pemulihan psikologi adalah metode yang diberikan kepada klien agar klien secara jiwa/psikologis menjadi lebih baik, akibat beban psikologis

yang mereka alami atas permasalahan sosial yang sedang mereka hadapi. Kemudian, metode pemulihan fisik adalah suatu cara yang digunakan oleh para aparatur BRSPP dalam memulihkan kondisi fisik klien, agar kondisi fisik klien menjadi lebih sehat dan lebih baik, akibat dari penyalahgunaan obat- obatan atau Narkoba, Psikotropika dan Zat adiktif (Napza). Metode selanjutnya adalah metode kerohanian. Metode kerohanian adalah memperkaya keimanan dan ketakwaan klien mengenai pemahaman agama, memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada klien mengenai hal yang baik dan buruk. Tujuan dari pemberian metode ini adalah agar para klien kaya akan pengetahuan menganai keagamaan, selalu senantiasa bertaqwa kepada Tuhan dan bisa membedakan baik dan yang buruk, dengan bagitu para klien tidak lagi terjurumus menggunakan Napza, setelah selesai berakhirnya masa pelayanan di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Lalu yang terakhir, metode keterampilan. Metode pembekalan keterampilan adalah pemberian bekal kepada klien agar setelah klien sudah selesai mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat, klien dapat kembali kemasyarakat/daerah asal klien dan dapat bekerja sesuai dengan keterampilan yang dimiliki. Dengan metode komprehansif tersebut, maka BRSPP Provinsi Jawa Barat berharap dapat mencapai tujuan dari pelayanan rehabilitasi sosial yang diberikan kepada klien, yaitu pengembalian peran dan fungsi sosial para klien di masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang minimal dapat memenuhi harapan para klien akan rehabilitasi sosial yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas akan terwujud apabila aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat

memberikan pelayanan yang optimal kepada para klien. Pelayanan optimal akan terwujud apabila aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat bersungguh- sungguh untuk memberikan pelayanan rehabilitasi sosial yang terbaik. Kualitas Pelayanan rehabilitasi sosial yang diberikan kepada oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dikatakan sudah baik. Hal itu dilihat dari terwujudnya pelayanan yang optimal atau berkualitas. Dimana hal pelayanan yang optimal tersebut terwujud dari Tranparansi Pelayanan, Akuntabilitas Pelayanan, Kesamaan Hak Klien dan Kesimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan, yang telah diberikan dan diwujudkan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat kepada para kliennya. Klien juga merasa BRSPP merupakan suatu balai yang nyaman, menerima para klien apa adanya dengan ketulusan hati memberikan pelayanan rehabilitasi sosial yang terbaik kepada para kliennya. Kesimpulan yang telah dibuat oleh peneliti akan pelayanan yang sudah berkualitas, akan dijelaskan dan dijabarkan pada subtopik di bawah ini.

4.1 Transparansi Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat

Transparansi pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah sifat pelayanan rehabilitasi sosial yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh korban penyalahgunaan narkoba yang membutuhkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat, serta disediakan secara memadai oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Untuk mewujudkan pelayanan rehabilitasi sosial yang transparan, BRSPP Provinsi Jawa Barat harus terbuka dalam setiap

penyelenggaraan pelayanan rehabilitasi sosial yang dijalankan. Ketranparansian merupaka salah satu asas pelayanan publik yang harus dijalankan oleh setiap lembaga pelayanan dan tidak terkecuali BRSPP Provinsi Jawa Barat itu sendiri. Dengan demikian, BRSPP Provinsi Jawa Barat harus setranparan mungkin dalam penyelenggaraan rehabilitasi sosial yang dijalankan, diwujudkan dalam bentuk menginformasikan segala bentuk informasi pelayanan rehabilitasi sosial yang memang menjadi hak klien, secara memadai dan terinci.

Ketranparansian pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat perlu dilakukan dengan maksud untuk termewujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik kepada publik. Dengan tranparansinya penyelenggaraan pelayanan rehabilitasi sosial yang dijalankan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat, maka akan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Dengan begitu, masyarakat dapat menilai dan ikut berpartisipasi dalam memberikan masukan berupa saran dan kritik, guna peningkatan kualitas pelayanan rehabilitasi sosial yang labih baik. Kemudian, dengan tranparansinya pelayanan rehabilitasi sosial yang dijalankan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat, akan memberikan ruang gerak bagi masyarakat untuk mengawasi penyelenggaraan rehabilitasi sosial tersebut, dengan berlandaskan aturan-aturan yang berlaku. Dengan demikian setiap lengkah- langkah dan tindakan yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat sebagai penyelanggara rehabilitasi sosial menjadi terarah dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan yang berlaku.

Transparansi pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat, dikatakan baik. Hal itu dilihat dari kemudahannya prosedur dan persyaratan pelayanan yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat itu sendiri. Kemudian, persyaratan dan prosedural, waktu penyelesaian pelayanan, rincian biaya, hak klien dan mekanisme pelayanan, dipenuhi dengan baik oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dan diinformasikan secara jelas, tanpa ditutup-tutupi. Namun disamping itu, dari sisi kelengkapan informasi, khususnya melalui media website: *www. dissos.jabarprov.go.id*, masih dirasakan kurang lengkap. Hal itu dikarenakan informasi yang terdapat dalam website: *www. dissos.jabarprov.go.id* tersebut, hanya menginformasikan mengenai pelayanan-pelayanan yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat, beserta lokasi atau alamat BRSPP Provinsi Jawa Barat itu sendiri. BRSPP Provinsi Jawa Barat tidak mencantumkan mengenai prosedural/persyaratan pelayanan, waktu dan biaya pelayanan yang harus dipenuhi oleh klien. Padahal, prosedural/persyaratan, waktu dan biaya adalah tiga informasi penting yang diperlukan oleh calon klien, disaat ingin mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut.

4.1.1 Prosedural atau Tata Cara Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat

Prosedural atau tata cara pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah suatu bentuk tindakan keterbukaan yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat mengenai tata cara atau syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh calon klien untuk mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP

Provinsi Jawa Barat. Prosedural merupakan sejumlah aturan yang harus harus dilalui dan dipenuhi oleh calon klien, untuk mendapatkan pelayanan rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Prosedural yang baik adalah procedural yang mudah dan tidak berbelit- belit. Namun disatu sisi, tidak menyampingkan asas ketelitian dan keprofesionalan pelayanan yang ada. Untuk mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat, prosedural yang harus ditempuh oleh calon klien adalah:

1. Rujukan dari lembaga penyelenggara rehabilitasi korban penyalahguna narkoba atau Napza (LSM).
2. Rujukan intansi terkait (RSKO, Dinas Sosial, Kepolisian, BAPAS, Sekolah, Dll).
3. Daftar langsung ke BRSPP diantar oleh keluarga.
4. Direkomendasikan oleh Dinas/ Instansi sosial setempat.

Sumber: Data BRSPP, 2013

Prosedural pelayanan untuk mendapatkan pelayanan di BRSPP Provinsi Jawa Barat, secara garis besar ada tiga prosedural, yaitu mendapat rujukan dari lembaga yang terkait dengan korban peyalahgunaan Napza, rekomendasi dari dinas/intansi sosial setempat dan mendaftar diri langsung ke BRSPP Provinsi Jawa Barat. Prosedural pertama adalah mendapat rujukan dari intansi terkait dengan korban penyalahgunaan, yang dimaksud disini seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Rumah Sakit Ketergantungan Obat (RSKO) dan Balai Penyelenggara Rehabilitasi Sosial (BAPAS). Kemudian, melalui rekomendasi oleh lembaga penyelenggara rehabilitasi korban penyalahguna narkoba, dengan cara ini calon klien dirujuk untuk mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Lalu, prosedural yang selanjutnya adalah calon klien dapat direkomendasikan oleh Dinas Sosial. Kemudian prosedural yang terakhir

adalah calon klien rehabilitasi sosial dapat langsung mendaftarkan diri langsung ke BRSPP Provinsi Jawa Barat atau dapat diantar oleh orang tua calon klien langsung ke BRSPP Provinsi Jawa Barat, untuk mengajukan permohanan, mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Kemudian, selain prosedural yang harus dilalui oleh calon klien, calon klien juga harus memenuhi persyaratan untuk mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat, persayaratan yang harus dipenuhi oleh calon klien adalah:

1. Remaja usia 14-28 tahun diutamakan belum menikah.
2. Bebas Ketergantungan secara fisik terhadap Napza.
3. Korban Penyalahguna Napza yang masih tahap coba- coba.
4. Kesediaan calon klien dan klien dan keluarga untuk mengikuti aturan-aturan yang ditentukan lembaga.
5. Tidak mengidap pengyakit kronis dan cacat mental.
6. Mampu untuk didik dan dilatih.

Sumber: Data BRSPP Provinsi Jawa Barat, 2013.

Prosedural dan persyaratan pelayanan rehabilitasi sosial di atas terdiri dari persyaratan usia dan status. Persyaratan usia dengan usia 14-28 tahun yang diutamakan belum menikah. Namun maksud diutamakan dari persyaratan ini, tidak menutup kesempatan bagi mereka yang telah menikah. Kemudian, bebas dari ketergantungan secara fisik terhadap Napza. Dari persyaratan ini, calon klien dengan kadar intensitas dan ketergantungan obat yang sudah minim dapat diterima oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat atau mencukupi syarat untuk menjadi calon klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Lalu, syarat yang selanjutnya adalah mereka yang masih dalam tahap yang coba- coba atau dapat dikatakan calon klien yang melakukan pemakain Napza akibat kenakalan remaja, akibat

salahnya pergaulan yang calon klien lakukan. Syarat selanjutnya adalah calon klien beserta keluarga harus menaati segala peraturan yang telah dibuat oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Kesediaan calon klien dan orangtua merupakan sesuatu yang diperlukan agar tujuan dari pelayanan yang diberikan nantinya berhasil kepada calon klien. Dengan begitu, baik calon klien itu sendiri, maupun orang tua harus memiliki komitmen yang sama dengan komitmen yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Lalu, untuk syarat yang selanjutnya adalah tidak mengidap penyakit kronis dan cacat mental. Hal ini menjadi salah satu syarat yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat, karena calon klien akan mendapatkan bermacam bimbingan, dimana bimbingan- bimbingan tersebut memerlukan kesehatan pikiran dan kesehatan fisik agar mereka dapat menjalanin setiap aktivitas-aktivitas atau program-program yang telah disusun oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dengan baik. Syarat selanjutnya adalah mau didik dan dilatih. Keinginan calon klien untuk dapat didik dan dilatih meruapakn hal yang penting, karena keinginan yang kuat beserta dorongan motivasi dari aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat akan menunjang keberhasilan pelayanan yang diberikan dan itu berkaitan satu sama lain, agar tujuan dari pelayanan rehabilitasi sosial yang diberikan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dapat tercapai. Dari prosedural dan persyaratan yang dibuat oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat, menurut analisa dari peneliti sudah dibuat dengan maksud jelas, berdasarkan maksud dan tujuan tertentu yang memiliki maksud yang jelas pula. Kemudian, mengenai prosedural dan persyaratan pelayanan, berdasarkan dari ciri-ciri pelayanan yang berkualitas, maka harus dibuat semudah mungkin, tidak berbelit-belit. Namun di

sisi yang lain, tidak mengabaikan asas profesionalita dan kejelasan dalam pelayanan. Prosedural iniliah yang sedang dirancang oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat berdasarkan kebutuhan atau keharusan, dimana memang prosedural dan persyaratan itu, harus dipenuhi dalam pelayanan tersebut.

Kemudian berkaitan mengenai prosedural dan persyatan pelayanan rehabilitasi sosial yang harus dipenuhi oleh para klien untuk mendapatkan pelayanan di BRSPP Provinsi Jawa Barat, peneliti mewawancarai aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"kami bekerja sama dengan dinas kabupaten kota kemudian memang ada beberapa syarat di dinas kabupaten/kota dilakukan seleksi disana kemudian dikirim ke BRSPP ini kemudian disini diseleksi lagi apakah sesuai dengan kriteria untuk mendapatkan pelayanan disini yaitu dia pernah menggunakan atau masih menggunakan Napza atau melalui orang tua untuk dapat dikirim langsung ke BRSPP ini atau melalui eks client disini juga bisa"*.(30-06-2013).

Prosedural pelayanan yang harus dilalui oleh klien dibuat dengan sangat teliti bagi klien. Klien yang pernah menggunakan narkoba adalah faktor yang terpenting. Verifikasi calon klien, menandakan proses penerimaan calon klien dilakukan dengan sangat hati- hati. Tujuannya adalah agar klien yang diterima di BRSPP Provinsi Jawa Barat memang orang- orang yang tepat untuk mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut.

Terkait masalah kemudahan procedural dan persyaratan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat, peneliti mewawancara klien untuk mengetahui, apakah prosedural dan persyaratan pelayann di BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah mudah dan tidak berbelit bagi klien:

> *" prosedural dan persyaratan pelayanan disini sangat mudah cuman yang pernah makai aja, cuman itu aja kok persyaratannya sangat mudah,*

> *nggak ada persyaratan yang lainnya, nggak ada kayak foto kayak gitu-gitu nggak, karena untuk foto disini ada ”*. (30-05-2013).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, klien merasa prosedural dan persyaratan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah dibuat dengan sangat mudah dan tidak berbelit. Hal itu di karenakan, klien cukup datang ke BRSPP Provinsi Jawa Barat saja tanpa harus membawa persyaratan lainnya karena persyartan administratif seperti lampiran foto dapat dilakukan di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut, dikarena pihak BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah menyediakan tempat untuk pengambilan foto bagi calon klien. Kemudian untuk mengkonfirmasi mengenai kemudahan prosedural dan persyaratan, untuk mendapatkan pelayanan di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Peneliti mewawancarai klien selanjutnya, untuk memperjelas apakah memang betul-betul persyaratan yang dibuat oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat untuk mendapatkan pelayanan di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut, sudah mudah:

> *“ kalo prosedural dan persyaratannya sangat mudah cuman pernah pake narkoba apapun jenisnya itu, yang kita itu pemakai entah itu coba- coba, itu aja persyaratan yang penting mah”*.(30-05-2013).

Prosedural dan peryaratan yang mudah juga dirasakan oleh klien yang diwawancarai selanjutnya. Klien merasa prosedural dan persyaratan yang mereka harus penuhi untuk mendapatkan pelayanan di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut sangat mudah. Prosedural itu mudah dikarenakan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut, hanya pernah memakai narkoba saja. Persyaratan tersebut menjadi sangat penting untuk mendapatkan pelayanan di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan hasil

wawancara dengan para klien di atas, peneliti menyimpulkan bahwa prosedural dan persyaratan yang dibuat oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat selama, untuk menyaring calon klien guna mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat, sudah sangat mudah dan tidak membuat para calon klien kesulitan untuk mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut.

Penginformasian atau penyebarluasan merupakan suatu tindakan menyampaikan sejumlah keterangan-keterangan kepada individu atau kelompok yang dituju dengan maksud agar keterangan tersebut dapat sampai dan diketahui oleh individu atau kelompok yang dituju. Penginformasian dan penyebarluasan menjadi sangat penting harus dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dikarenakan, calon klien perlu suatu informasi awal mengenai pelayanan yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Penginformasian atau penyebarluasan informasi disini adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat agar masyarakat dapat mengatahui keterangan- keterangan mengenai pelayalanan rehabiilitasi sosial yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Penginformasian merupakan suatu hal yang harus dilakukan, dikarenakan penginformasian adalah salah satu bantuk upaya agar penyelenggaraan rehabilitasi sosial menjadi tranparan. Berkaitan menganai penginformasian dan penyebarluasan pelayanan rehabilitasi sosial yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat, peneliti mewancarai aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"kami menyampaikanya melalui Disnek melalui profil- profil balai dan dilaksanakan sosialisasi program ke Dinas Sosial kabupaten Kota itu kerjasamanya dengan Dinas Sosial kemudian Dinas Sosial juga Menentukan tempatnya dan informasi tersebut bias didapatkan dari bisa*

> *dari Dinas sosial Kabupaten/ Kota, kemudian melalui Sosialisasi, kalau ada kunjungan kami kasih lipet- lipet dan kalau ada kunjungan kami sosialisasikan juga program- program yang ada juga melalui media internet"* (30-06-2013).

Berdasarkan hasil wawancara di atas BRSPP Provinsi Jawa Barat melakukan penginformasian atau penyebarluasan mengenai pelayanan rehabilitasi sosial yang dijalankan kepada masyarakat dalam melalui profil-profil balai, melalui lipet-lipet, sosialisasi dan media internet juga, yaitu melalui website:*www. dissos.jabarprov.go.id.* Penginformasian dan penyebarluasan sudah dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dengan berbagai cara, seperti sosialisasi, profil balai, lipet-lipet dan terutama melalui media yang sangat popular dalam dunia informasi, yaitu website. Dengan demikian, calon klien dan korban penyalahguna narkoba sebagai *stakeholders*, akan mengetahui informasi seputar pelayanan rehabilitasi sosial yang ada dan dijalankan di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Kemudian, masih terkait masalah ketranparansian prosedural dan persyaratan. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedural dan persyaratan merupakan bentuk dari ketranparansian pelayanan rehabilitasi sosial selanjutnya. Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan dengan klien, bahwa informasi mengenai pelayanan rehabilitasi sosial BRSPP Provinsi Jawa Barat didapat dengan sangat mudah. Keterangan yang dikatakan oleh klien, menyebutkan:

> *"saya rasa informasinya cukup mudah didapat ya, karena waktu itu setelah saya searching di internet saya dapat informasinya gt".*(30-05-2013).

Media internet meruapakan media yang popular dan mudah diakses oleh masyarakat, Hal itu juga menguntungkan bagi klien, karena melalui internet, yaitu

melalui website: *www. dinsos.jabarprov.go.id*. dengan media website, klien dengan mudah untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Kemudian berdasarakan hasil wawancara dengan klien selanjutnya, klien juga mengatakan untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat, diperolah dengan cukup mudah:

> *" ya, waktu itu saya dapat informasinya waktu itu saya dapat dari internet semua informasi mengenai BRSPP lengkap semua ada disitu"*.(30-05-2013)".

Berdasarkan hasil wawancara dengan para klien tersebut, dapat disimpulkan bahwa informasi pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat didapatkan dengan mudah, karena hanya dengan melakukan *shearcing* di Internet, maka dengan mudah mendapatkan informasi pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Kemudian, berdasarkan pengamatan peneliti mengenai website *www. dissos.jabarprov.go.id*, sebagai salah satu sarana atau media penginformasian dan penyebarluasan informasi pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat, masih dirasakan kurang. Hal itu disebabkan, karena informasi yang disediakan di dalam *website:www.dissos.jabarprov,go.id*, hanya menginformasikan mengenai profil, alamat dan bentuk-bentuk pelayanan rehabilitasi sosial yang ada. Menurut peneliti, informasi yang ada dalam website *www. dissos.jabarprov.go.id* tersebut, juga perlu mencantumkan mengenai prosedural dan persyaratan, waktu dan biaya untuk mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Hal itu dikarenakan ketiga hal tersebut marupakan hal yang sangat penting untuk

diinformasikan bahkan diperlukan oleh calon klien untuk mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Kelangkapan informasi pelayanan merupakan hal yang penting, agar klien mendapatkan informasi yang utuh dan tidak mengalami masalah dan kesulitan disaat datang ke BRSPP Provinsi Jawa Barat untuk mengajukan diri menjadi calon klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut.

Penginformasian mengenai pelayanan rehabilitasi sosial juga harus perlu diperhatikan dalam hal penggunaan bahasa. Bahasa yang dimaksudkan disini adalah bahasa yang mudah dimengerti oleh calon klien yang membaca informasi tersebut, tidak menimbulkan kebingungan dan kekeliruan saat membaca informasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan para klien, peneliti menemukan dua klien yang menggunakan media internet sebagai media yang mereka gunakan untuk mencari informasi seputar pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Untuk mengetahui mengenai kemudahan bahasa yang digunakan dalam media internet tersebut, maka peneliti mewawancarai beberapa klien. Menurut klien yang pertama, informasi yang ada pada website:*www. dissos.jabarprov.go.id,* mudah untuk dimenegrti: *“ ya informasinya mudah dimengerti, nggk bikin bingung juga”*. (30-05-2013).

Berdasarkan hasil wawancara dengan klien yang pertama, informasi yang disediakan oleh BRSPP melalui website: *www. dissos.jabarprov.go.id*, informasi dan bahasanya mudah untuk dimengerti. Kemudian untuk memperjelas keterangan yang diberikan oleh klien yang pertama, peneliti mewawancarai klien yang lainnya, untuk memastikan apakah bahasa yang digunakan pada website:

www. dissos.jabarprov.go.id mudah untuk dimengerti oleh calon klien yang membacanya:

> *" ya, sudah enak buat dipahamin gitu, mengenai infomasinya mengenani persyaratannya saya rasa cukup lengkap cuman ya itu untuk masalah prosedural, sama persyaratan itu nggak ada, cuman tentang alamat ya trus cara rehabnya ya"*. (30-05-2013)

Berdasarkan hasil wawancara kepada para klien di atas, disimpulkan bahwa informasi dan bahasa yang disajikan pada website*: www. dissos.jabarprov.go.id,* mudah untuk dimengerti oleh calon klien. Hal itu membuktikan, bahwa BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam memberikan informasi sudah mempertimbangkan aspek kemudahan bahasa yang digunakan, dalam memberikan informasi kepada calon kliennya.

Berdasarkan uraian di atas, ketranparansian prosedural atau tata cara pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan cukup baik. Hal itu dinilai dari, kemudahan prosedural dan persyaratan pelayanan rehabilitasi sosial yang dibuat, upaya-upaya peginformasian dan penyebarluasan informasi mengenai pelayanan rehabilitasi sosial yang telah dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dengan sebaik-baiknya, kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan rehabilitasi sosial bagi klien juga dinilai baik, kemudian, bahasa yang digunakan dalam penginformasian juga mudah untuk dimengerti oleh calon klien. Namun ada suatu permasalahan yang perlu diperbaiki, yaitu mengenai kelengkapan informasi. Kelengkapan informasi mengenai prosedural/persyaratan, waktu dan biaya pelayanan rehabilitasi sosial yang ada di website: *www. dissos.jabarprov.go.id* perlu mendapat perhatian. Informasi pelayanan rehabilitasi sosial dalam website: *www.*

dissos.jabarprov.go.id, perlu mencantumkan mengenai prosedural dan persyaratan, waktu atau lama pelayanan dan biaya pelayanan. Hal itu dikarenakan tiga hal tersebut berdasarkan Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26 Tahun 2004, tentang Petunjuk Teknis Tranparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, marupakan hal pokok yang diperlukan oleh calon klien saat ingin mendapatkan pelayanan, dalam hal ini pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP. Pertimbangannya selanjutnya adalah media webstite adalah media yang sangat populer dimana calon klien akan mencari informasi mengenai pelayanan rehabilitasi sosial melalui website: *www. dissos.jabarprov.go.id* tersebut. Hal itu terbukti dua dari empat klien yang diwawancarai, menggunakan website: *www. dissos.jabarprov.go.id*, untuk mendapatkan informasi. Dengan ditambahkannya informasi mengenai persyaratan/prosedural pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan pada media website tersebut, maka media website: *www. dissos.jabarprov.go.id*, akan menjadi media yang sangat efektif untuk menyebarluaskan informasi mengenai pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP tersebut.

4.1.2 Satuan Kerja atau Pejabat Pemberi Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat

Satuan kerja atau pejabat pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah adanya keterbukaan mengenai aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan rehabilitasi sosial yang diberikan kepada klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Keterbukaan mengenai

satuan kerja dirasakan sangat perlu, agar disaat klien diberikan pelayanan oleh pejabat pemberi layanan, klien mengetahui pasti bahwa pejabat yang memberikan pelayanan tersebut, memang pejabat yang bertugas di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Pejabat adalah subjek yang memenuhi setiap kebutuhan para klien, akan kebutuhan yang klien inginkan atau butuhkan. Pejabat di BRSPP Provinsi Jawa Barat itu sendiri, terdiri dari Kepala Balai, Subbagian Tata Usaha, Seksi Penerimaan dan Penyaluran, Seksi Rehabilitasi Sosial, Kelompok Jabatan Fungsional dan Sub Unit Pelayanan. Kepala Balai bertanggung jawab dalam memimpin, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan tugas pokok BRSPP Provinsi Jawa Barat. Kemudian, Subbagian Tata Usaha bertanggung jawab melaksanakan pengelolaan data dan informasi, penyusunan rencana, program, pengelolaan administrasi keuangan, kepegawaian dan umum. Lalu, Seksi Penerimaan dan Penyaluran bertanggung jawab melaksanakan pembinaan dan pengembalian para klien ke lingkungan masyarakat atau keluarganya. Selanjutnya, Seksi Rehabilitasi Sosial mempunyaitanggung jawab melaksanakan rehabilitasi sosial bagi para klien. Satuan pejabat ini sudah diinformasikan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat memalui bagan informasi yang ada diruangan tamu BRSPP Provinsi Jawa Barat itu sendiri.

Jumlah pejabat pemberi layanan BRSPP Provinsi Jawa Barat juga harus diperhatikan terhadap jumlah klien yang ada. Jumlah pejabat yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat, dapat dilihat pada table di bawah ini:

Table 4.1 Satuan Pejabat BRSPP Provinsi Jawa Barat

No	Jenjang Jabatan	Jumlah
1	Pejabat Struktural	4
2	Pejabat Pekerja Sosial	8
3	Pejabat Fungsional	7
4	Tenaga Honorer	12
5	Tenaga Bantu	16
Total		47

Sumber: Data BRSPP Provinsi Jawa Barat, 2013

Pejabat di BRSPP Provinsi Jawa Barat sendiri terdiri dari 47 orang, dengan komposisi jabatan PNS dan Non-PNS. Tenaga PNS berjumlah 19 otrang yang terdiri dari 4 orang Pejabat Struktural, 8 orang Pejabat Fungsional Pekerja Sosial dan Fungsional Umum. Kemudian untuk tenaga Non-PNS terdiri dari 12 orang Tenaga Honorer dan 16 orang Tenaga Bantu. Kemudian, jumlah kapasitas tampung ruangan sebanyak 150 orang, sedangkan kapasitasnya isi klien ada 100 orang. Selanjutnya, jumlah klien yang ada pada tahun 2013, berjumlah 95 orang.

Berdasarkan data jumlah pejabat yang ada sebanyak 47 orang dan yang bertugas memberikan layanan ada 43 orang berbanding dengan jumlah klien sebanyak 95 orang, maka menurut peneliti, hal tersebut akan menjadi masalah dalam pemberian pelayanan yang ada. Komposisi yang kurang sebanding antara jumlah pejabat pemberi layanan dengan jumlah klien menjadi kendala dalam hal ini, dikarenakan jumlahnya yang kurang seimbang. Pejabat yang memiliki tingkat pendidikan dan keterampilan yang baik, juga akan mempengaruhi terhadap pelayanan yang ada. Tingkat pendidikan pejabat, menjadi faktor yang penting bagi penyelenggaraan pelayanan rehabilitasi sosial yang baik. Tingkat pendidikan pejabat BRSPP Provinsi Jawa Barat, dapat dilihat dari gambar berikut ini:

Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Pejabat BRSPP Provinsi Jawa Barat

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah
1	S2	3
2	S1	3
3	D4	1
4	D3	6
5	SLTA	6

Sumber: Data BRSPP, 2013

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa mayoritas pegawai di BRSPP Provinsi Jawa Barat terdapat pada pendidikan D3 dan SLTA. Keadaan tingkat pendidikan memang cukup menjadi masalah serius. Hal itu, dikarenakan tingkat pendidikan pejabat akan mempengaruhi pelayanan yang ada. Dari data yanga ada tingkat pendidikan pejabat yang mayorita berada pada pendidikan D3 dan SLTA. Namun berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat, setiap pejabat pemberi layanan di BRSPP di pilih orang-orang yang terbaik dan sudah berpengalaman di bidangnya:

> *"untuk pejabat pemberi layanan disini semuanya berlatar belakang keterampilan sesuai dengan bidang mereka masing- masing. (30-05-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara, setiap pejabat pemberi layanan yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat, mulai dari pembimbing fisik,kerohanian/keagamaan, pembimbing keterampilan, psikolog dan dokter yang ada sudah sesuai dengan bidang- bidang yang diperlukan. Kemudian, pejabat pemberi layanan juga dilakukan penjaringan yang ketat di BRSPP Provinsi Jawa Barat, dengan mempertimbangkan pengalaman kerjanya. Hal tersebut dikemukakan oleh hasil wawancara dengan aparatur yang lainnya:

> *"untuk pejabat disini kami seleksi dengan teliti agar tugas- tugas yang kami embankan kepada mereka untuk memberikan bimbingan- bimbingan kepada klien dapat betul- betul bermanfaat. (05-06-2013).*

Para pejabat yang memiliki pengalaman bekerja yang sudah sangat lama dan memiliki latar belakang ilmu yang sesuai merupakan adalah orang yang diperlukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam melakukan penempatan pejabat pemberi layanan sudah melakukan upaya yang maksimal, agar pelayana yang diberikan berjalan dengan baik dan , tujuan dari pemberian layanan tercapai dengan baik. Dengan seleksi pejabat pemberi layanan yang ketat dan selektif, maka keprofesionalan dalam memberikan pelayanan dapat dipertanggung jawabkan.

Jumlah pejabat pemberi layanan dengan klien yang ada juga akan mempengaruhi pelayanan yang ada. Untuk mengetahui apakah ada atau tidak adanya hambatan dalam pemberian layanan kepada klien, berkaitan dengan jumlah klien yang tidak sepadan dengan pejabat pemberi layanan, maka peniliti mewancarai para klien untuk mencari tahu hal tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan klien yang pertama:

> *"menurut saya sih nggak ada ya, semuanya lancar- lancar aja emang kami disini jumlahnya banyak, tapi pelayanannya baik-baik aja" (30-05-2013)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan klien yang pertama. Jumlah pejabat pemberi layanan BRSPP Provinsi Jawa Barat berbanding dengan jumlah klien sebanyak 95 orang, tidak mengalami hambatan dalam pemberian pelayanan yang ada. Pelayanan yang diberikan selama ini semuanya berjalan dengan baik. Untuk

mengetahui lebih lanjut mengenai masalah tersebut, peneliti mewawancarai klien selanjutnya:

> *"kalo kata saya mah, nggak ada ya, semuanya baik- baik aja nggak ada hambatan, ya, emang jumlah klien disini banyak tapi itu nggak apa- apa menurut kata saya". (30-05-2013).*

Berdasarkan hasil waawancara dengan klien yang kedua. jumlah pejabat pemberi layanan dengan jumlah klien yang ada, tidak mempengaruhi pelayanan yang ada. Dengan demikian, dapat disimpulkan jumlah pejabat pemberi layanan BRSPP dengan klien yang dilayani, tidak terjadi hambatan dalam pemberian pelayanan rehabilitasi sosial yang ada.

Satuan pejabat pemberi layanan rehabilitasi sosial yang bertanggung jawab dengan pelayanan rehablitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat, berdasarkan prinsip pelayanan yang optimal, maka satuan pejabat yang ada tersebut harus dinformasikan kepada klien, baik secara langsung (*verbal*), maupun melalui media papan informasi. Hal itu perlu dilakukan agar para pasien mengetahui dengan pasti bahwa pejabat yang bertugas dan bertanggung jawab kepada mereka. Hal itu dilakukan agar, kecurigaan dan kekawatiran oleh diri klien itu sendiri. Untuk mengetahui apakah satuan pejabat di BRSPP Provinsi Jawa Barat, diinformasikan atau tidak oleh BRSPP itu sendiri, maka peneliti mewancarai beberapa klien untuk mendapatkan informasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan klien:

> *"ya dikasih tahu kalo itu otomatis dikasih tahu kalo dia negeluh mau apa-apa, disini ada konseler kayak gitu- gitu, ada pembimbing mereka yang bertanggung jawab dalam hal pelayanan untuk pelayanan rehab itu bagian peksos ini untuk pelayanan langsung". (30-05-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara dengan klien yang pertama, satuan pejabat diinformasikan kepada klien, menganai pejabat-pejabat yang bertanggung jawab di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Cara penyampainan satuan pejabat itu, dilakukan secara verbal atau dinformasikan secara langsung kepada klien. Untuk memastikan hal tersebut, wawancara dilakukan kepada klien yang kedua:

> *"ya dikasih tw, setelah diterima ntar kumpul sama temen- temen lain, ini kepala seksi, ini psikolognya, pokoknya dikasih tau omongan kayak gini".(30-05-2013).*

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan para klien di atas, aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah menginformasikan mengenai satuan pejabat yang bertanggung jawab di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut kepada klien ini. Dengan demikian, BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah tranparan terhadap satuan pejabat yang bertanggung jawab kepada kliennya.

Mekanisme komplein adalah tata cara menyampaikan keluhan, dimana yang menjadi perhatian dalam hal ini adalah bagimana cara penyampaian komplein itu dilakukan dan kepada siapa keluhan itu dapat disampaikan. Mekanisme komplein dalam hal ini adalah bentuk ketranparansian dan tanggung jawab terhadap kekurangan- kekurangan pelayanan yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. BRSPP Provinsi Jawa Barat harus memberitahukan kepada klien mengenai, cara menyampaikan komplein, apabila klien memiliki keluhan. Kemudian, BRSPP Provinsi Jawa Barat juga harus menginformasikan kepada siapa komplein itu dapat dilakukan. Untuk mengatahui ketranparansian mengenai mekanisme komplein di BRSPP Provinsi Jawa Barat, maka peniliti mewancarai

klien KW, untuk mengetahui apakah mekanisme komplein dan pejabat penerima komplein diinformasikan kepada klien:

> *"ya dikasih tahu sama ke siapnya juga saya dikasih tau sama petugas sini, kayak curhat kayak gini aja gt, biasanya weekend , malam senen biasanya , kalo ada maslah dengan temen- temenya langsung shering ketemen-temennya gt, atau dengan seniornya di asrama,atau sama peksos . (30-05-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, mekanisme komplein dan pejabat yang bertanggung jawab dalam menerima mekanisme komplein tersebut sudah diinformasikan kepada klien. Lalu, peneliti mewawancarai klien selanjutnya untuk mempertegas pernyataan klien yang pertama:

> *"untuk kalo ada kompelin ya dikasih tahu harus bilang kesiapanya, gimana caranya penyampainnya juga dikasih tahu, ya bentuknya kaya sharing kayak gini aja gt pass weekend kita ngobrol-ngobrol sama petugasnya".(30-05-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara yang kedua dengan klien GT, mengenai mekanisme komplein dan petugas penerima kompelin klien juga sudah diberitahukan kepada klien. Mekanisme penyampaian dilakukan seperti obrolan biasa yang biasanya dijadwalkan setiap *weekend*. Penyelesaian komplein yang ada pada klien, dilakukan secara kekeluargaan. Dengan demikian, BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah tranparan terhadap mekanisme komplein yang dapat dilayangkan oleh para klien. BRSPP Provinsi Jawa Barat memiliki mekanisme kompelin yang digunakan untuk menampung setiap keluhan dan komplein yang diberikan oleh klien. Kemudian, peneliti, menelusuri mengenai mekanisme kompelin di BRSPP Provinsi Jawa Barat, dengan mewawancarai Aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"untuk selama ini tidak ada kompein, tapi kalau ada komplein, kita selesaikan dengan sebaik- baiknya dan kita jelaskan apa yang menjadi permasalahan dalam pemenuhan kebutuhan mereka sudah sesuai dengan anggaran yang ada setiap ada anggran yang ada selalu kami laksanakan.semua untuk client" . (30-05-2013).*

Mengenai mekanisme komplein, BRSPP Provinsi Jawa Barat memberitahukan kepada klien bagaimana dan kepada siapa itu dilakukan. Apabila ada keluhan-keluhan yang perlu disampaikan, mereka dipersilahkan untuk melapor kepada aparatur yang telah ditunjuk untuk menangani komplein-komplein yang dilayangkan oleh para klien.

Berdasarkan uraian di atas, ketranparansian satuan kerja atau pejabat pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat dikatakan baik. Hal itu dilihat dari satuan petugas yang bertanggung jawab terhadap layanan yang ada diinformasikan kepada klien dan tidak ditutup- tutupi sama sekali. Kemudian, mengenai mekanisme komplein, BRSPP Provinsi Jawa Barat, juga menginformasikan kepada klien menganai mekanisme yang dapat dilakukan untuk melakukan komplein. Lalu, klien juga diberitahukan mengenai pejabat yang bertugas menerima dan menangani komplein yang dilayangkan oleh para klien. Mengenai masalah jumlah pejabat pemberi layanan yang ada, terhadap jumlah klien yang dimiliki, para klien tidak merasa pelayananan yang diberikan menjadi terhambat. Dengan demikian, ketranparansian satuan pejabat pemberi layanan BRSPP Provinsi Jawa Barat, secara umum dapat dikatakan baik.

4.1.3 Waktu Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat

Waktu pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah kejelasan mengenai tempo pelayanan rehabilitasi sosial yang harus dijalani oleh klien, sampai klien tersebut berakhir masa pelayannnya. Lamanya pelayanan yang harus dijalani oleh klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah sepuluh bulan. Selama sepuluh bulan tersebut klien harus mengikuti berbagai aktvitas dan program-program yang telah disusun dan direncanakan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat itu sendiri. Rincian aktivitas- aktivitas berserta program- program yang akan dijalani oleh klien, harus diinformasikan secara rinci kepada klien. Ketranparansian waktu penyelesaian pelayanan rehabilitasi sosial dikatakan baik apabila, klien mendapat informasi yang jelas mengenai aktivitas- aktivitas yang harus dijalani oleh klien.

Lamanya waktu penyelesaian pelayanan yang harus dijalani oleh klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah selama sepuluh bulan. Selama delapan bulan tersebut para klien mendapatkan bermacam- macam pelayanan. Pelayanan tersebut disusun secara cermat dan sistematis agar hasil yang diharapkaan dari pelayanan rehabilitasi sosial yang ditempauh oleh klien selama sepuluh bulan tersebut, dapat berjalan dengan maksimal. Selama sepuluh bulan lamanya pelayanan yang didapat oleh klien, tahap- tahap yang dijalani oleh klien adalah :

1. Penerimaan
2. Orientasi
3. Intervensi
4. Resosialisasi
5. Rujukan
6. Terminasi
7. Penyaluran
8. Pembinaan lanjut

Sumber: Data BRSPP Provinsi Jawa Barat, 2013

Tahapan- tahapan pelayanan yang telah disusun oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat harus diljalani oleh klien di BRSPP, selama sepuluh bulan lamanya. Setiap tahapan disusun dengan perhitungan yang matang mulai dari pengenalan sampai pembinaan lanjut klien. *Tahapan pertama*, para klien dilakukan penerimaan dimana pada penerimaan tersebut, dilakukan regsitrasi atau pendaftaran dari calon klien untuk menjadi klien rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Lalu, calon klien melakukan kontrak dengan pihak BRSPP Provinsi Jawa Barat. Kemudian, calon harus menyelesaikan administrasi, sebagai bukti bahwa calon klien bersedia menjadi klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat, dengan segala peraturan- peraturan yang ada. Kemudian, klien yang telah diterima dilakukan penemapatan pada program yang klien pilih atau minati, sekaligus penentuan mengenai pembimbing klien tersebut.

Tahap kedua, para klien tersebut dilakukan orientasi. Tujuan dari orientasi ini dilakukan agar klien meresa terbiasa dengan lingkungan yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Pada pengenalan orientasi tersebut dilakukan pengenalan program- program yang akan dijalankan. Klien, juga diberitahukan atau diinformasikan mengenai peraturan yang harus dipatuhi dan fasilitas yang klien dapatkan, Setelah itu, klien diminta untuk mengungkapkan permasalahan sosial yang ada dan sedang klien hadapai. Kemudian, klien dilakukan pengenalan mengenai potensi, bakat dan minat yang dimilikinya melalui *Vocalitional Assesment* dan *Probematic Assesment*.

Tahap ketiga, klien akan dilakukan intervensi. Intervensi adalah suatu tindakan pengubahan sikap- sikap yang salah yang selama ini dilakukan oleh klien. Intervensi tersebut terdiri dari penanaman nilai- nilai kedisiplinan diri, bimbingan mental spritual, bimbingan sosial Individu, kelompok dan kemasyarakatan, bimbingan fisik dan pemeliharaan kesehatan, bimbingan keterampilan dan pemantapan perubahan prilaku.

Tahap keempat. Pada tahap keempat ini dilakukan resosialisasi. Resosialisasi tersebut terdiri dari bimbingan pemantapan keterampilan, praktek belajar kerja (PBK) di perusahaan, bimbingan cara hidup bermasyarakat, bakti sosial siswa, pameran, *outbonting*, *outbound* dan *home visit*. *Tahap kelima*. Tahap kelima adalah rujukan, adalah merujuk klien ke lembaga lain apabila klien memerlukan pelayanan dan rehabiitasi selain BRSPP Provinsi Jawa Barat. *Tahap keenam* adalah Terminasi. Terminasi adalah pengakhiran kegiatan pelayanan dan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat.

Tahap ketujuh. Tahap ketujuh adalah penyaluran atau pemulangan klien kepada keluarga, daerah asal pengiriman dan disalurkan ke sekolah- sekolah maupun perusahaan- perusahaan dalam rangka penempatan kerja. *Tahap kedelapan.* Tahap ini merupakan tahap yang terakhir, yaitu melakukan pembinaan lanjut atau melaksanakan pembinaan, monitoring dan evaluasi lanjutan kepada eks klien yang telah dikembalikan ke daerah asal/keluarga untuk mengetahui perkembangan setelah direhabilitasi di BRSPP Provinsi Jawa Barat.

Kedelapan tahapan pelayanan tersebut merupakan tahapan atau proses yang akan dijalani oleh para klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Klien BRSPP

Provinsi Jawa Barat mendapatkan berbagai macam bimbingan yang akan mengubah prilaku yang salah para klien, akibat gaya hidup sebelumnya. Suatu pelayanan dikatakan tranparan apabila kegiatan- kegiatan atau program- program yang harus dijalani oleh klien diinformasikan kepada klien secara rinci.

Untuk mengetahui menganai ketranparansian waktu pelayanan di BRSPP Provinsi Jawa Barat, maka peniliti mewawancarai para klien, untuk mengetahui hal tersebut:

> *" ya dikasih tahu ya lama waktunya 10 bulan,untuk kegiatannya banyak dari bangun subuh pengajiann senam pagi udah makan trus keterampilan udah itu dzhuhur abis dzhuhur ada komputer pertanian". (30-05-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara dengan klien tersebut, BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah transparan dalam hal waktu pelayanan. BRSPP Provinsi Jawa Barat memberitahukan kepada klien mengenai aktivitas-kativitas dan program- program yang akan dijalani oleh klien selama sepuluh bulan masa pelayanan rehabilitasi sosial yang akan klien jalani. Kemudian, wawancara dilakukan kepada klien lainnya:

> *"ya, untuk awal sih mungkin ngalir aja ya yang kayak gini- kayak gini paling yang intinya ajasih dikasih tahu, selama sepuluh bulan itu, kami disini dikasih bimbingan yang keterampilan yang kayak gt lah".(30-05-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara dengan para klien tersebut, BRSPP Provinsi Jawa Barat memang sudah menginformasikan menganai waktu pelayann yang akan dijalani oleh pasien selama kurun waktu sepuluh bulan. Dengan demikian BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah tranparan dalam hal waktu pelayanan yang akan diberikan kepada para kliennya.

Penginformasian mengenai rincian-rincian pelayanan rehabilitasi sosial yang dilakukan oleh BRSPP tidak hanya pada saat klien mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. BRSPP Provinsi Jawa Barat menginformasikan mengenai pelayanan rehabilitasi sosial yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat, disaat melakukan sosialisasi ke daerah-daerah. Kemudian, rincian pelayanan yang diberikan juga diinformasikan melalui slipet-slipet atau selebaran- selebaran yang dibagikan saat dilakukannya sosialisasi tersebut.

Berdasarkan urian hasil wawancara dan informasi yang didapat oleh peneliti saat melakukan penelitian di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Peneliti menyimpulkan bahwa, ketranparansian waktu pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat dikatakan baik. Hal itu dilihat dari waktu pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat yang diinformasikan secara jelas dan tidak ditutupi. Selanjutnya, BRSPP Provinsi Jawa Barat juga menginformasikan waktu penyelesaian pelayanan rehabilitasi sosial tersebut melalui sosialiasi yang mereka lakukan kedaerah-daerah dan juga melalui selebaran-selebaran yang mereka bagi-bagikan kepada masyarakat. Hal itu, merupakan bentuk-bentuk upaya untuk meyampaikan mengenai waktu pelayanan rehabilitasi sosial kepada calon klien dan para penyalahguna narkoba lainnya, yang membutuhkan informasi menegani pelayann rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut.

4.1.4 Rincian Biaya Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat

Rincian biaya atau tarif pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah suatu bentuk keterbukaan mengenai ongkos yang harus dikeluarkan oleh klien untuk mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Untuk biaya pelayanan rehabilitasi sosial, BRSPP Provinsi Jawa Barat sendiri tidak memungut biaya sepeserpun dari para klien. Hal itu dikatakan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"tidak dikenakan biaya sama sekali dan sumber pendanaan disini didapatkan melalui Pemda Jawa Barat dan tidak ada donasi dari manapun dan dari pusatpun juga tidak ada". (30-05-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, BRSPP Provinsi Jawa Barat tidak menerima atau melakukan pungutan biaya dari klien. Biaya penyelenggaraan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat hanya didapatkan oleh Pemda Jawa Barat saja, tidak dari donasi manapun, bahkan dari pusat pun juga tidak ada. Untuk memastikan hal tersebut peneliti mewawancarai para klien:

> *"Untuk tarif nggak ada ditarik biaya ya semuanya gratis disini, semuanya dikasih mulai dari baju, sepatu peralatan sehari- hari juga dikasih semua".(30-05-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara dengan klien, BRSPP Provinsi Jawa Barat memang benar-benar tidak menarik biaya sepeserpun dari para klien. Namun walaupun demikian, kebutuhan-kebutuhan klien sehari-hari tetap dipenuhi. Kemudian, hal yang sama diutarakan oleh klien yang lainnya:

" disini nggak ada biaya sepeserpun nggak ada muali dari awal sampai akhir nggak ada ".(30-05-2013).

Berdasarkan hasil wawancara dengan para klien, didapatkan keterangan yang sama, bahwa tidak da biaya atau pungutan sama sekali yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Klien juga mengatakan kebutuhan-kebutuhan para klien juga terpenuhi meskipun mereka tidak dipungut biaya sama sekali.

Berdasarkan uraian wawancara di atas, terkait masalah biaya pelayanan rehabilitasi sosial yang gratis, ditanggung oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat sepenuhnya itu merupakan suatu kebenaran. Namun, walaupun demikian BRSPP Provinsi Jawa Barat tetap memperhatikan kebutuhan kliennya dengan baik. Dengan demikian dapat disimpulkan berdasrkan hasil wawancara dengan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dengan para klien, BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah berupaya memberikan pealayaan yang terbaik dengan memberikan pelayanan gratis kepada klien, tapi dengan tidak mengurangi hak-hak atau kebutuhan-kabutuhan dasar kliennya.

4.1.5 Hak-Hak Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat

Hak-hak pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah kejelasan mengenai hal- hal yang dapat dimiliki dan yang menjadi wewenang bagi klien selama menjalani pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Hak- hak pasien adalah kebutuhan-kebutuhan klien yang harus dipenuhi oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. BRSPP Provinsi Jawa Barat harus mengupayakan keterpenuhan kebutuhan klien dengan baik. Keterpenuhan kebutuhan klien dengan baik, akan membuat klien merasa puas dengan pelayanan rehabilitasi sosial tersebut.

Hak- hak klien berupa kebutuhan- kebutuhan yang diperlukan oleh klien selama menjalani pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Kebutuhan- kebutuhan klien tersebut dapat digolongkan menjadi tiga jenis, yaitu kebutuhan sandang, pangan dan papan. Kebutuhan sandang adalah kebutuhan yang melekat pada diri klien seperti pakaian. Kemudian, kebutuhan pangan adalah kebutuhan makanan yang harus dipenuhi secara baik oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat kepada kliennya, seperti makan tiga kali sehari dengan mempertimbangkan nutrisi yang terkandung dalam mekanan tersebut. Kebutuhan selanjutnya adalah kebutuhan papan. Kebutuhan papan ada kebutuhan klien akan tempat tinggal. Tempat tinggal yang layak huni tidak berdesak-desakan, nayaman dan bersih merupakan keharusan BRSPP Provinsi Jawa Barat untuk menyediakannya kepada klien. Dengan nyamannya tempat tinggal yang disediakan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat untuk klienya, maka para klien akan merasakan nyaman dan betah tinggal dan mendapatkan pelayanan di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Untuk itu, BRSPP Provinsi Jawa Barat memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan klien dari ketiga hal tersebut yaitu sandang, pangan dan papan dengan baik kepada para klien.

Ketranparansian hak- hak pelayanan rehabilitasi sosial dapat dinilai dari diinformasikannya dan dipenuhinya hak-hak klien. Prilaku menyembunyikan hak-hak klien merupakan tindakan ketidak tranparansian. Dengan kata lain, pelayanan rehabilitasi sosial BRSPP Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan buruk apabila hak-hak klien tidak diinformasikan dan dipenuhi secara baik kepada klien. Penginformasian hak- hak klien harus dilakukan diminta maupaun tidak diminta

oleh klien. BRSPP Provinsi Jawa Barat wajib menginformasikan atau memberitahukan kepada klien minimal melalui secarik kertas yang ditempel pada papan pengumuman pada yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat. BRSPP Provinsi Jawa Barat dapat menginformasikan secara langsung kepada klien mengenai hak- hak klien atau secara verbal, secara terinci tanpa satupun yang luput atau terlupakan. Berdasarkan Standar Minimal dan Pedoman Pelayanan Rehabilitasi Sosial Penyalahgunaan Narkoba (SMPPRSPN), hak- hak yang harus diperhatikan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat kepada kliennya ada tiga hal yaitu makan tiga kali sehari, pelayanan kesehatan, pelayanan rekreasional. Hak- hak klien untuk makan tiga kali sehari, BRSPP Provinsi Jawa Barat harus memperhatikan kandungan gizi yang terdapat didalamnya. Makanan yang diberikan kepada klien berbentuk empat sehat lima sempurna dengan kandungan nutrisi yang seimbang. Untuk hak kesehatan, BRSPP Provinsi Jawa Barat harus memperhatikan upaya yang dilakukan agar kesehatan para klien dapat tetap terjaga dengan menyediakan sarana dan prasarana olahraga atau pusat pelayanan kesehatan. BRSPP Provinsi Jawa Barat dapat melakukan kerjasama dengan instansi kesehatan lainnya dalam upaya pemenuhan kebutuhan para klien.

Berkenaan dengan hak-hak klien, peneliti mencari tahu dengan mewawancarai aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat untuk menanyakan terkait hak-hak apa saja yang dimiliki klien disaat menjalani pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"mengenai hak-hak klien diinformasikan pada saat sosialisasi tadi dan pada saat sampai disini kami sampaikan juga, setelah disampaikan ya bisa dirasakan oleh anak- anak atau klien kami mulai dari makannya itu tiga kali, dari pekainnya yang terdiri dari pakaian oleh raga, pakaian*

> *ibadah, pakaian kerja atau praktek, sepatu harian dan olahraga, kemudian, tempat tinggal, tempat perawatan atau kesehatan dan juga tidak lupa ada uang saku Rp, 5000,00". (30-062013).*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat diambil informasi bahwa hak-hak klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat terdiri dari makan tiga kali, pakaian yang terdiri dari pakaian olahraga, ibadah, kerja atau praktek, sepatu harian dan olehraga, tempat tinggal, tempat perawatan atau kesehatan dan juga uang saku. Hak- hak tersebut dipenuhi untuk menunjang kegiatan atau aktivitas yang dimulai oleh klien dari bangun pagi, dimulai dengan sholat Shubuh, kemudian dilanjutkan dengan olehraga atau senam pagi, lalu menjalani pendidikan keterampilan sampai berakhir aktivitas yang telah disusun untuk satu hari tersebut. Kemudian peneliti mewawancarai para klien, untuk mengetahui apakah hak-hak klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat termasuk hak-hak yang diinfomasikan oleh bapak SJ di atas, dipenuhi dan diinformasikan kepada klien dengan baik:

> *" untuk yang jadi hak klien disini ya dikasih tahu kami dapat apa- apanya gt. Dapatnnya ya kayak, baju olahraga, baju sholat, sepatu yang kayak gitu- gitu lah pokoknya".(30-06-2013).*

Berdasarkan pengakuan klien diatas, hak- hak klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah diinformasikan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat kepada para kliennya dengan baik. Hak-hak yang diperoleh oleh klien terdiri dari peralatan dan perlengkapan guna menunjang aktivitas ibadah dan olahraga. Untuk memastikan mengenai ketranparansian hak klien yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat, peneliti kemudian menanyakan kepada klien lainnya, apakah hak- hak yang telah dipenuhi tersebut, sudah mencukupi kebutuhan klien:

> “ dikasih tahunya dikasih tahu sama saya ya, banyak sih kayak sepatu seragam, ya dari mulai atas sampai bawah dapet, alat sholat, alat mandi dapat ”. (30-05-2013).

Berdasarkan hasil wawancara dengan klien di atas, hak- hak yang harus diberikan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah diberikan kepada klien. Kemudian, hak- hak yang diberikan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat kepada klien juga dirasakan sudah cukup. Untuk memperjelas mengenai mengenai ketranparansian dan keterpenuhan hak-hak klien, peneliti mewawancarai klien yang lainnya:

> *“dikasih tahu kalo soal itu, itu pass awal saya disini dikasih tahunya, untuk haknya itu dapet ya baju, tempat tidur, peralatan sehari-hari”. (30-05-2013.)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan para klien di atas, BRSPP Provinsi Jawa Barat sebagai penyedia layanan rehabilitasi sosial, sudah menginformasikan hak-hak klien secara jelas dan terinci kepada klien tanpa menutup-tutupi hak- hak klien sedikitpun. BRSPP Provinsi Jawa Barat menginfromasikan hak-hak klien dengan cara memberitahukan hak-hak tersebut secara langsung atau verbal kepada klien, disaat klien pertama kali diterima sebagai klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. BRSPP Provinsi Jawa Barat juga menginformasikan hak-hak klien atau hak-hak yang akan didapatkan oleh calon klien disaat menjalani pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat disaat melakukan sosialisasi yang dilakukan kedaerah-daerah atau pada proses penjaringan calon klien. Pada kesempatan itu, BRSPP Provinsi Jawa Barat menggunakan *moment* tersebut dengan baik untuk memperkenalkan kepada masyarakat mengenai pelayanan rehabilitasi sosial yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut.

Keterpenuhan hak-hak klien dilihat dari segi sandang pangan dan papan dinilai juga sudah baik. BRSPP Provinsi Jawa Barat memenuhi kebutuhan sandang para klien dengan memberikan berbagai macam jenis pakaian, yang terdiri dari pakaian olahraga, pakaian ibadah dan pakian keterampilan. Pemenuhan hak- hak tersebut dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat agar menunjang setiap aktivitas dan program- program yang telah di susun dan direncanakan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat itu sendiri dengan baik. Sehingga, para klien dapat menjalankan setiap aktivats-aktivitas keseharian dengan penuh semangat dan ketekunan, guna mendapatkan manfaat dari pelayanan rehabilitasi sosial tersebut. Untuk segi kebutuhan papan klien, BRSPP Provinsi Jawa Barat memberikan tempat tinggal yang cukup nyaman bagi para klien. Kondisi kamar kamar yang dibuat nyaman dengan lantai *tehel*, pentilasi yang cukup, dengan ukuran kamar yang memadai yaitu berukuran enam kali delapan meter yang dihuni oleh tiga klien perkamar adalah bentuk kepedulian BRSPP Provinsi Jawa Barat untuk memberikan pelayanan rehabilitasi sosial yang optimal kepada klien. Dengan kondisi kamar yang dibuat dan dikondisikan sedemikian rupa, para klien merasa nyaman dan betah untuk tinggal dan mendapatkan pelayanan di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. BRSPP Provinsi Jawa Barat selalu berupaya agar para klien merasa nyaman dan betah tinggal di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Kebutuhan akan pangan nagi para klien juga sudah baik. Klien diberi makan tiga kali sehari dengan komposisi nutrisi yang seimbang. Kebutuhan nutrisi yang baik diperlukan oleh klien untuk menjalankan aktivitas atau kegiatan-kegiatan yang telah dijadwalkan. BRSPP Provinsi Jawa Barat merasa pentingnya

memberikan asupan nutrisi yang baik bagi para kliennya, sehingga para klien dapat bersemangat untuk menjalani pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat.

SMPPRSPN menghimbau kepada penyelenggara pelayanan rehabilitasi sosial untuk memenuhi kebutuhan para klien/residen dengan baik. Kebutuhan yang dimaksudkan oleh SMPPRSPN adalah kebutuhan makan tiga kali sehari dengan mempertimbangkan kandungan nutrisi pada makanan tersebut, kebutuhan, kesehatan dan kebutuhan rekreasional. Upaya pemenuhan kebutuhan makan tiga kali sehari dengan mempertimbangkan kandungan nutrisi pada makanan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dinilai sudah cukup baik. BRSPP Provinsi Jawa Barat memenuhi kebutuhan makan tiga kali sehari para klien dengan mempertimbangkan aspek gizi atau nutrisi. Kebutuhan nutrisi pada makanan yang diberikan kepada klien, diwujudkan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dengan memberikan makanan berupa daging, sayur- sayuran, buah-buahan ditambah dengan segelas susu. Kebutuhan-kebutuhan nutrisi pada makanan akan membentuk tubuh yang sehat sehingga klien dapat beraktivitas dengan aktif setiap harinya. Untuk kebutuhan kesehatan, BRSPP Provinsi Jawa Barat memiliki satu poliknik dengan dua orang dokter dan dua orang perawat. BRSPP Provinsi Jawa Barat juga bekerja dengan pusat kesehatan milik Pusat Pelatihan Ajudan Jendral (Pusdikajen) yang terletak bersebrangan dengan gedung BRSPP Provinsi Jawa Barat. Upaya kerjasama dalam bidang kesehatan tersebut dilakukan sebagai wujud pemberian pelayanan prima dan akuntabilitas pelayanan kepada para klien, sehingga kesehatan klien terjamin dank lien merasa aman dan nyaman dalam

menjalani pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Kebutuhan rekresional klien dipenuhi oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dengan meyediakan berbagai sarana dan prasarana olehraga seperti lapangan sepakbola, lapangan volli, lapangan basket, ruang televisi, perpustakaan, sanggar seni budaya, ruang seni modern dan *fitness center*. Sarana dan prasarana tersebut disediakan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat agar klien dapat menjalankan aktivitas atau kegiatan rekreasional untuk menghilangkan kepenatan dan kejenuhan dari rutinitas yang harus dijalankan oleh klien sehari-hari. Kondisi atau semangat yang optimal sangat diperlukan oleh klien dalam menjalankan aktivitas atau kegiatan, agar aktivitas dan kegiatan yang dilakukan dan dijalani, dapat dirasakan manfaatnya oleh klien itu sendiri.

Ketranparansian hak-hak pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat, berdasarkan uraian di atas dapat dinilai baik. Hak-hak klien dinformasikan dan dipenuhi dengan baik oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Klien merasa bahwa BRSPP sudah mencukupi kebutuhan yang dibutuhkan oleh para klien. Dengan demikian, upaya BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam memenuhi kebutuhan para klien agar kebutuhan para klien terpenuhi dengan baik sudah berjalan dengan baik.

4.2 Akuntabilitas Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat

Akuntabilitas pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah suatu tindakan keharusan atau kewajiban aparatur penyedia layanan dalam

menanggung akibat dari pelayanan mereka jalankan atau berikan kepada masyarakat. Akuntabilitas pelayanan rehabilitasi sosial yang dimaksudkan adalah suatu tindakan keharusan atau kewajiban aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat sebagai pemberi layanan dalam menanggung akibat dari penyelenggaraan pelayanan rehabilitasi sosial yang diberikan kepada klien. BRSPP harus siap menerima kritikan, saran dan keluhan yang dilayangkan oleh para klien, maupun oleh masyrakat. BRSPP Provinsi Jawa Barat harus memberikan jawaban dan solusi atas keluhan dan komplein yang dilayangkan oleh klien dengan ramah dan bersahabat.

Kewajiban merupakan adalah tindakan keharusahan yang harus dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Apabila tindakan yang harus dilakukan tersebut tidak dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat, maka BRSPP Provinsi Jawa Barat hukuman harus bersedia menerima hukuman. Berdasarkan 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 33 disebutkan bahwa" 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). Kewajiban BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah memberikan pelayanan rehabilitasi sosial yang optimal kepada para klien. Resiko atau sanksi akibat kelalaian penyelenggaraan rehabilitasi sosial oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat, dapat berupa teguran dari atasanya yakni Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat maupun masyarakat Provinsi Jawa Barat khususnya. Untuk

itu, memberikan pelayanan rehabilitasi sosial yang baik sesuai aturan yang berlaku dan bertanggung jawab harus dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat agar pelayanan yang berjalan dapat optimal sehingga bermanfaat bagi para klien. Tujuan dari pemberian pelayanan rehabilitasi sosial yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah agar klien yang mendapatkan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut khusunya, dapat menjalankan fungsi sosialnya kembali. Sehingga, aturan yang telah dibuat agar pelayanan rehabilitasi yang dijalankan dapat berjalan efektif dan efesien, dapat dirasakan manfaatnya oleh para klien.

Akuntabilitas pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat, dapat dikatakan cukup baik. Hal itu dinilai dari manfaat yang dirasakan oleh para klien dari pelayanan rehabilitasi sosial yang sudah diterima. Upaya-upaya atau proses-proses penyelenggaraan pelayanan mulai dari perencanaan program yang efektif dan efesien, penyelenggaraan rehabilitasi sosial sesuai pedoman penyelenggaraan rehabilitasi sosial dan aturan yang ada, ketercapaian dan keberhasilan dari target program-program yang telah disusun dan upaya yang dilakukan agar segala sumberdaya yang ada dapat berdaya guna dan berhasilguna demi pencapaian tujuan dari pelayanan rehabilitasi sosial tersebut, yaitu mengemabalikan fungsi sosial klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat khusunya. Namun, dalam *process accountability*, BRSPP Provinsi Jawa Barat perlu untuk memperlengkap peralatan dan perlengkapan sarana untuk bimbingan keterampilan para klien. Publikasi anggaran pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat perlu untuk dilakukan, sehingga masyarakat dapat ikut serta dalam

pelayanan rehabilitasi sosial yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Bentuk pertanggung jawaban yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat terhadap penyelenggaraan pelayanan rehabilitasi sosial terdiri dari *Fiscal Accountability, Legal Accountability, Program Accountability, Process Accountability* dan *Outcome Accountability*, yang akan dijelaskan pada subbagian di bawah ini.

4.2.1 Fiscal Accountability Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat

Fiscal Accountability pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah keharusan atau kewajiban BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam menanggung akibat, terkait pemanfaatan keuangan yang diterima, baik dari para klien atau masyarakat maupun dari pemerintah. Pemanfaatan keunagan yang baik adalah pemanfaatan uang yang terencana dan terorganisir dengan baik. Perencanaan program yang baik dan terorganisir diperlukan agar dapat mencapai tujuan dari kegiatan tersebut dengan efektif dan maksimal. Untuk itu, dalam membuat perencanaan keungan terlebih dahulu dibuat suatu kajian terhadap kebutuhan-kebutuhan yang ingin diwujudkan. Tujuan dari perencanaan keuangan yang matang adalah agar keungan yang dikeluarkan sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan., sehingga tidak terjadi kesenjangan antara keauangan yang dianggarkan dengan program-program yang dibuat.

BRSPP Provinsi Jawa Barat sebagai penyelenggara rehabilitasi sosial, memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan kleinnya dengan baik. Untuk

memenuhi kebutuhan klien tersebut, dibuatlah program- program layanan, dimana program layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan klien. Perencanaan yang matang diperlukan agar pelayanan rehabilitasi sosial berjalan dengan baik. Untuk itu, pengkajian terhadap kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan dari setiap kegiatan yang akan dijalankan, merupakan upaya yang harus dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat.

Perencanaan penggunaan keuangan yang efektif dan efesien merupakan salah satu bentuk bentuk pertanggung jawaban dalam hal keaungan. Perencanaan keuangan yang matang adalah perencanaan akan jumlah uang yang akan diperlukan dan dikeluarkan untuk menjalankan suatu kagiatan atau suatu program pelayanan rehabilitasi sosial. Untuk mengetahui mekanisme yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam menyelenggarakan perencanaan keungan yang efektif dan efesien, maka peneliti mewawancarai aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"kalau keuangan dari awal dari Bappeda direncanakan oleh badan tersebut, kemudian anggaran keselurahannya ada berapa kemudian untuk BRSPP ini ada berapa setelah itu kami membuat RKA-nya, baru Rencana Kegiatan berkali- kali ada perbaikan- perbaikan nanti ada asistensi di Pemda di Gedung Sate sampai itu final baru di DPK setelah DPK baru kami melaksanakan kegiatan yang ada tersebut setelah mendapatkan uang ada kami melaporkan kepada Dinas Sosial setiap keungan yang dukeluarkan oleh BRSPP ini mendapat penggantian dari Diasn Sosial Provinsi Jawa Barat dan pencairan keuangan setiap bulannya seperti itu". (30-05-2013).*

Badan Perencanaan Keuangan Daerah (Bappeda) Provinsi Jawa Barat adalah suatu lembaga yang mengatur dan merencanakan perihal penggunaan keuangan daerah di Provinsi Jawa Barat. Perencanaan keuangan dilakukan oleh Bappeda, agar setiap keungan yang diberikan atau dikucurkan kesetiap lembaga

pemerintahan dan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD), dapat berjalan dengan efektif dan efesien. Dengan demikian, Bappeda adalah lembaga yang melakukan perencanaan keungan pada tahap awal, sebelum intansi yang terkait melakukan perencanaan keungannya sendiri terhadap kebutuhan-kebutuhan yang direncanakan.

BRSPP Provinsi Jawa Barat melakukan perencanaan keuangan dengan membuat suatu suatu Rencana Kegiatan Awal (RKA). RKA adalah suatu perencanaan dan rumusan yang dibuat oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat terhadap kegiatan-kegiatan dan program- program yang akan dijalankan. Melalui RKA, maka program-program dan aktivitas-aktivitas yang disusun oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat akan efektif dan efesien dilihat dari segi pengeluaran terhadap hasil atau manfaat yang dihasilkan oleh pelayanan rehabilitasi sosial yang BRSPP Provinsi Jawa Barat jalankan. BRSPP Provinsi Jawa Barat harus melakukan perbaikan- perbaikan RKA sebelum RKA itu disetujui oleh Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat. Untuk itu, BRSPP Provinsi Jawa Barat harus melakukan kajian yang rasional dan mendalam agar pengajuan RKA yang dibuat dan direncanakan dapat diterima dan disetujui oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Penyelenggaraan keuangan yang efektif dan efesien dapat dilihat dari kecukupan dana yang telah direncanakan dengan program-program yang telah dijalankan. Untuk mengetahui hal tersebut, peneliti aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *“untuk keuangan yang dimiliki dalam menyelenggarakan program sudah cukup, bahkan pada tahun 2014 nanti dana untuk seksi rehabilitasi sosial dan seksi penyaluran akan dipecah, itu diperkirakan jumlah dananya akan meningkat lagi”(05-06-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam menjalankan program-programnya tidak mengalami kekurangan keuangan, antara proram- program yang telah dibuat dengan dana yang telah dianggarkan. Hal itu membuktikan bahwa pengelolaan keuangan internal yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah dilakukan dengan baik, sehingga keuangan yang telah dianggarkan untuk menyelenggarakan program-program yang telah dibuat, dapat berjalan sesuai harapan.

BRSPP Provinsi Jawa Barat memiliki kewajiban untuk melaporkan setiap penyelenggaraan program-program dan aktivitas-aktivitas yang telah dilakukan kepada Pemerintah Daerah sebagai atasannya. BRSPP Provinsi Jawa Barat memiliki tanggung jawab moral untuk memberikan keterangan penyelenggaraan rehabilitasi sosial terkait anggaran yang dikeluarkan dari setiap program pelayanan rehabilitasi sosial kepada masyarakat. Pertanggung jawaban keuangan dilakukan dalam bentuk laporan pertanggungjawaban penggunaan keuangan terkait penyelenggaraan program-program atau aktivitas-aktivitas yang telah dilaksanakan. Pertanggung jawaban kepada masyarakat dalam bentuk dokumen, dapat disampaikan melalui media website. Untuk mengetahui apakah BRSPP Provinsi Jawa Barat melakukan laporan pertanggung jawaban keuangan kepada Pemda Provinsi Jawa Barat dan masyarakat, maka peneliti aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"Pertanggung jawaban itu dilakukan kepada Pemda Jawa Barat baru kemudian Ke Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat dan "Untuk pertangung jawaban kemasyarakatnya tidak ada". (30-06-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara, BRSPP Provinsi Jawa Barat melakukan pertanggung jawaban keuangan kepada Pemda Provinsi Jawa Barat selaku atasannya dan juga ke Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat. Namun, laporan atau publikasi anggaran penyelenggaraan rehabilitasi sosial kepada masyarakat yang pada umumnya dilakukan melalui media elektronik tidak dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Masyarakat berhak mendapat laporan pengeluaran anggaran, karena dengan begitu masyarakat dapat mengawasi penyelenggaraan rehabitasi sosial yang ada. Kemudian, masyarakat juga dapat berpartisipasi dalam penyelenggaraan rehablitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat, baik dalam bentuk material maupun dalam bentuk saran dan kritik.

Berdasarkan hasil uraian di atas, *Fiscal Accountability* pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat, menurut hasil uraian di atas dapat dikatakan cukup baik. Hal itu dilihat dari terencananya setiap penggunaan untuk kegiatan dan program yang ada, serta dilakukannya kewajiban untuk melakukan pertanggung jawaban keungan kepada Pemda Provinsi Jawa Barat, selaku atasannya. Namun, disatu sisi, BRSPP Provinsi Jawa Barat tidak melakukan publikasi anggaran yang digunakan dalam penyelenggaraan rehabalitasi sosial kepada masyarakat. Masyarakat berhak untuk mengetahui mengenai penggunaan sumber dana untuk menjalankan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Dengan begitu masyarakat juga dapat berpartisipasi dalam pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat, baik berupa saran dan kritik maupun bantuan materi.

4.2.2 *Legal Accountability* Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat

Legal accountability pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah keharusan BRSPP Provinsi Jawa Barat untuk taat pada aturan yang berlaku dalam menjalankan pelayanan rehabilitasi sosial bagi para klien. Aturan merupakan serangkaian instruksi yang harus diikuti agar proses penyelenggaraan kegiatan dapat mencapai tujuannya dengan baik. Instruksi memberikan arahan atas tindakan yang dilakukan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat. Dengan begitu, aturan merupakan hal yang terpenting yang harus dijalankan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, memiliki beberapa dasar hukum yang harus ditaati. Aturan- aturan yang ada harus dijalankan dengan sebaik- baiknya. Adapun aturan- aturan pokok yang harus dipatuhi oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat sdalah Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 40 Tahun 2010 (Pergub. Jabar No.40 Tahun 2010) tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Rincian Tugas pada Unit Pelaksanan Tugas Dinas di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat dan Standar Minimla dan Pedoman Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Penyalahguna Narkoba (SMPPRSPN). Aturan pertama yang harus dipatuhi oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah 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 pada pasal 33, tugas pokok dan fungsi BRSPP Provinsi Jawa Barat berdasarkan adalah:

1. Menyelenggarakan penyusunan program kerja BRSPP Provinsi Jawa Barat.
2. Menyelenggarakan pengkajian bahan petunjuk teknis rehabilitasi sosial eks pengguna Napza.
3. Menyelenggarakan rehabilitasi sosial eks pengguna Napza, meliputi penerimaan dan penyaluran serta rehabilitasi sosial.
4. Menyelenggarakan pendekatan awal, orientasi, konsultasi, identifikasi, motivasi dan seleksi pengguna Napza.
5. Menyelenggarakan pembinaan kepada pengguna Napza.
6. Menyelenggarakan bimbingan fisik, mental, sosial, dan keterampilan eks pengguna Napza.
7. Menyelenggarakan resosialisasi dan advokasi sosial eks pengguna Napza.
8. Menyelenggarakan pengembalian eks pengguna Napza yang sudah dibina ke lingkungan masyarakat atau keluarganya.
9. Menyelenggarakan bimbingan dan pembinaan lanjut bagi eks binaan;
10. Menyelenggarakan ketatausahaan BRSPP Provinsi Jawa Barat
11. Menyelenggarakan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan.
12. Menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja terkait.

Pergub Jabar No.40 Tahun 2010 adalah aturan pokok yang mengatur tugas dan fungsi BRSPP Provinsi Jawa Barat, yang menjadi landasan beserta dasar dalam penyelenggaraan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Untuk mengetahui apakah BRSPP Provinsi Jawa Barat telah menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan fungsi yang ada, sesuai dengan aturan Pergub. Jabar No.40 Tahun 2010 dan SMPPRSPN, berdasarkan hasil wawancara peneliti:

> *"kami menyelangarakan aturan ini selalu memperhatikan aturan- aturan yang ada Peraturan daerah, Peraturan Pemerintah, Peraturan Mentri mentri ini kaitannya dengan kementrian sosial atau mentri dalam negri*

ada Perda jawa barat, ada Keputusan Gubernur, jadi kami menjalankan berdasarkan perturan yang ada". (30-06-2013).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam penyelenggaraan rehabilitasi sosial selalu berpegang teguh pada aturan yang ada. Semua aturan- aturan yang terkait selalu diperhatikan dan dijalankan dengan baik. Kemudian untuk mengetahui apakah aturan Pergub Jabar No.40 Tahun 2010 sudah dijalankan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dengan baik, maka peneliti melakukan observasi dari setiap aturan yang diamanatkan dalam Pergub. Jabar No.40 Tahun 2013 pasal 33 mengenai tugas dan fungsi BRSPP Provinsi Jawa Barat, berdasarkan data-data yang dimiliki oleh peneliti. Pada huruf 1 Pergub. Jabar No.40 Tahun 2010, BRSPP Provinsi Jawa Barat, diamanatkan untuk menyelenggarakan penyusunan program kerja BRSPP Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan hasil data yang peneliti punya, penyelenggaraan penyusunan kerja itu sudah dilakukan. Program- program kerja tersebut secara garis pokok terdiri dari penanaman nilai- nilai kedisiplinan diri, bimbingan mental spiritual, bimbingan sosial individu, kelompok dan kemasyarakatan, bimbingan fisik dan pemeliharaan kesehatan, bimbingan keterampilan dan pemantapan perubahan prilaku. Kemudian pada huruf 2, Pergub. Jabar No.40 Tahun 2010, BRSPP Provinsi Jawa Barat diamanatkan menyelenggarakan pengkajian bahan petunjuk teknis rehabilitasi sosial eks pengguna Napza. Amanat dari aturan tersebut juga sudah dilaksanakan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat, wujud dari amanat itu adalah dibentuknya Standar Minimal dan Pedoman Pelayanan dan Rehabilitai Sosial Penyalahgunaan Narkoba oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Selanjutnya, pada huruf 3 Pergub. Jabar No. 40 Tahun 2010, BRSPP Provinsi Jawa Barat

diamanatkan menyelenggarakan rehabilitasi sosial eks pengguna Napza, meliputi penerimaan dan penyaluran serta rehabilitasi sosial, untuk amanat dari aturan ini juga sudah dilaksanakan oleh BRSPP. Pada tahun 2013 ini BRSPP Provinsi Jawa Barat, memiliki 95 klien yang ditampung di BRSPP Provinsi Jawa Barat dan mantan klien yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut sudah banyak yang kembali kedaerah asal dan bekerja. Program penyaluran atau pengembalian klien ke daerah asal juga diperkuat dengan hasil wawancara dengan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"dengan pembelakan keterampilan yang telah dilakukan diharapkan dapat dapat bekerja apakah itu ikut orang lain atau membuka lapangan pekerjaan sendiri, dengan begitu mereka biasa menghasilkan dan saya yakin bias bermanfaat bagi dirinya sendiri dan apabila sudah waktunya mereka nantinya biasa kembali kekeluarga dan dapat menjalankan fungsi sosialnya kembali " (30-06-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah melaksanakan tugas dan fungsinya dalam menyelenggarakan rehabilitasi sosial eks pengguna Napza, meliputi penerimaan dan penyaluran serta rehabilitasi sosial. Klien berkewajiban untuk mengikuti Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada bulan keenam. Melalui, PKL tersebut para klien dapat mempraktekan ilmu dan pengetahuan yang mereka dapatkan di BRSPP Provinsi Jawa Barat, sehingga pada saat para klien kembali kemasyarakat, klien dapat mempergunakan ilmu, pengetahuan dan keterampilan yang mereka dapatkan di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Kemudian, amanat huruf 4 Pergub. Jabar No. 40 tahun 2010, BRSPP Provinsi Jawa Barat mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan pendekatan awal, orientasi, konsultasi, identifikasi, motivasi dan seleksi pengguna Napza. BRSPP Provinsi Jawa Barat melakukan penjaringan calon klien dengan

mendatangi setiap daerah-daerah yang ada di Provinsi Jawa Barat. Pada saat melakukan kunjungan tersebut, BRSPP Provinsi Jawa Barat melakukan sosialisasi mengenai pelayanan rehabilitasi sosial yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Pada saat itu, BRSPP Provinsi Jawa Barat tidak hanya melakukan sosialisasi juga, namun *moment* itu dipergunakan untuk menjaring calon klien dan memverifikasi calon klien tersebut. Keterangan tersebut didapatkan peneliti berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"kami datang kedaerah- daerah untuk menjaring calon klien kami, dari hasil penjaringan itu kami menyeleksi mana- mana saja yang sesuai dengan persyaratan dan kriteria yang kami punyai. Lalu setelah diterima di BRSPP, klien akan diorientasi, kemudian, diberikan konsultasi tentang permasalahan permasalahan sosialnya. Lalu, dilakukan seleksi dan motivasi kepada klien". (30-06-2013).*

BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah melaksanakan tugas dan fungsinya dalam menyelenggarakan pendekatan awal, orientasi, konsultasi, identifikasi, motivasi dan seleksi pengguna Napza. Orientasi dilakukan agar klien dapat memahami kondisi lingkungan yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Pada tahap orientasi klien akan diperkenalkan dengan aparatur-aparatur yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat, serta klien-klien senior yang telah lama menjalani pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Konsultasi dilakukan agar para pembimbing yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat dapat memehami karakter klien. Melalui konsultasi aparatur dan pembimbing beserta para instruktur lainnya dapat mengambil sikap untuk memperlakukan klien. Hal tersebut dilakukan, dikarenakan pemahaman akan karakter dan watak klien akan menunjang keberhasilan pelayanan rehabilitasi sosial yang akan dijalani oleh para klien. Motivasi dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat agar memberikan

dorongan semanagat kepada klien, sehingga klien dapat menjalankan setiap aktivitas dan program yang ada di BRSPP dengan baik. Motivasi diperlukan agar tujuan dari pelayanan rehablitasi sosial yang dijalankan dapat berjalan dengan maksimal.

Pergub. 40 Tahun 2010, huruf 5, menyebutkan BRSPP Provinsi Jawa Barat harus menyelenggarakan pembinaan kepada pengguna Napza. Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti dari BRSPP Provinsi Jawa Barat pembinaan-pembinaan yang dilakukan oleh, BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah pembinaan mental spiritual, bimbingan sosial individu, kelompok dan kemasyarakatan, bimbingan fisik dan pemeliharaan kesehatan dan bimbingan keterampilan. Bimbingan-bimbingan tersebut dijalankan oleh klien melalui rutinitas sehari-hari yang telah dibuat dan direncanakan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan hasil wawancara dengan klien:

> *"disini dari awal bangun kami terus, sholat habis solat, lalu lari pagi, udah itu kami ngendengerin ceramah ustad, udah itu kami belajar komputer, musik, bengkel ketrampilan yang kami pilih itu yang mana.(30-06-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara dengan klien di atas, klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat memiliki rutinitas yang sangat padat mulai dari pukul 04.00 sampai dengan pukul 21.00 WIB. Bimbingan-bimbingan yang diberikan merupakan intervensi yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat agar para klien dapat menjadi orang yang lebih baik dan siap menghadapai persaingan di masyarakat nantinya. Dari uraian di atas BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah menjalankan tugas dan fungsinya dalam menyelenggarakan pembinaan kepada pengguna Napza.

Pergub. No. 40 Tahun 2010, huruf 6, mengamanatkankan BRSPP Provinsi Jawa Barat untuk menyelenggarakan bimbingan fisik, mental, sosial, dan keterampilan eks pengguna Napza. BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah melaksanakan fungsi ini sebagaimana yang telah disusun oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam Proses Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial. BRSPP Provinsi Jawa Barat memiliki kegiatan bimbingan fisik dan pemeliharaan kesehatan, bimbingan mental spiritual, bimbingan sosial individu, kelompok dan kemasyarakatan, dan bimbingan keterampilan. Dengan demikian, Pergub. No. 40 Tahun 2010, huruf 6 sudah dijalankan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Selanjutnya, Pergub. No. 40 Tahun 2010, huruf 7, mengamanatkan BRSPP Provinsi Jawa Barat untuk menyelenggarakan resosialisasi dan advokasi sosial eks pengguna Napza. Resosialisasi yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat terdiri dari bimbingan pemantapan keteramiplan, parkatek belajar kerja (PBK) di perusahaan, bimbingan cara hidup bermasyarakatan, bakti sosial siswa, pameran, outing, out bond dan *home visit*. Dari data yang telah diuraikan oleh peneliti, BRSPP sudah menyusun dan menjalankan tugas dan fungsinya dalam menyelenggarakan resosialisasi dan advokasi sosial eks pengguna Napza, kepada kliennya. Kemudian, Pergub. No. 40 Tahun 2010, huruf 8, BRSPP Provinsi Jawa Barat diamantkan untuk menyelenggarakan pengembalian eks pengguna Napza yang sudah dibina ke lingkungan masyarakat atau keluarganya. Tahapan ini dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat pada tahap penyaluran klien. Penyaluran klien adalah pemulangan klien kepada keluarga, daerah asal pengirim dan disalurkan ke sekolah- sekolah maupun perusahaan- perusahaan dalam rangka

penempatan kerja. Penguatan telah dilaksanakannya tugas dan fungsi ini diperkuat lagi dengan hasil wawancara dengan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"dengan pembelakan keterampilan yang telah dilakukan diharapkan dapat dapat bekerja apakah itu ikut orang lain atau membuka lapangan pekerjaan sendiri, dengan begitu mereka biasa menghasilkan dan saya yakin bisa bermanfaat bagi dirinya sendiri dan apabila sudah waktunya klien dapat kembali kepada keluarganya dan menjalankan fungsi sosialnya kembali ".(30-06-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, klien akan dipulangkan apabila mereka sudah memiliki bekal yang cukup matang yang didapatkan oleh klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Jadi, berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi data yang dimiliki oleh peneliti, fungsi dan tugas yang diamantkan oleh Pergub. Jabar No. 40 Tahun 2010 huruf 8, yaitu menyelenggarakan pengembalian eks pengguna Napza yang sudah dibina ke lingkungan masyarakat atau keluarganya, sudah dilaksanakan dengan baik oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Amanat Pergub. No. 40 Tahun 2010 huruf 9, menyebutkan bahwa BRSPP Provinsi Jawa Barat memiliki tugas dan fungsi menyelenggarakan bimbingan dan pembinaan lanjut bagi eks binaan. Berdasarkan hasil observasi dari data yang didapatkan dari BRSPP Provinsi Jawa Barat. BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah melaksanakan fungsi tersebut. Pembinaan lanjut yang diilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah melaksanakan pembinaan, monitoring dan evaluasi lanjutan kepada eks klien yang telah dikembalikan ke daerah asal/keluarga untuk mengetahui perkembangan setelah dilakukan rehabilitasi sosial. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai proses pembinaan lanjut yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat, peneliti mewawancarai salah satu aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"berdasarkan hasil pantauan kami kedaerah-daerah yakni pembinaan lanjutan dan diperoleh hasil yang cukup bagus dari sekian banyak anak yang direhab disini berdasarkan pengakuannya tidak menggunakan lagi seperti anak- anak senior yang diwawancara tadi itu sudah tidak memakai narkoba lagi". (30-06-2013).*

Hasil wawancara di atas, memberikan bukti bahwa BRSPP Provinsi Jawa Barat mealakukan pembinaan lanjut kepada mantan klien. Pembinaan lanjut itu dilakukan dengan mengirim aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat untuk melakukan monitoring ke daerah- daerah asal klien. Pada monitoring tersebut, aparatur BRSPP yang tergabung dalam tim monitoring melakukan kunjungan kekeluarga-keluarga eksklien. Pada kunjungan tersebut, tim monitoring mewawancarai orangtua atau keluarga eksklien menganai perkembangan yang dialamai oleh eksklien. Apabila eksklien, berdasarkan keterangan dari orangtua atau keluarga masih menggunakan narkoba, maka tim monitoring akan memberikan pembinaan kepada eksklien dan orangtua eksklien, sehingga didapatkan suatu persamaan persepsi, dimaana nantinya orangtua dari eksklien tersebut dapat melakukan tindakan pembinaan kepada eksklien tersebut. Dari uraian hasil wawancara, didapatkan hasil bahwa amanat Pergub. Jabar No.40 Tahun 2010 huruf 9 sudah dilaksanakan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dengan baik.

Pergub. Jabar No.40 Tahun 2010 pasal 33 huruf 12, mengamanatkan menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja terkait. Koordinasi dengan unit kerja terkait penyelenggaraan pelayanan rehabilitasi sosial, dilakukan agar setiap upaya memberikan pelayanan rehabilitasi sosial yang optimal kepada klien. BRSPP juga melakukan koordinasi dengan lembaga lain. Untuk membuktikan hal

tersebut, berikut kutifan hasil wawancara peneliti dengan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"Kemudian dari kegiatan rehabilitasi yang dijalankan kami tidak terlepas dari kerjasama dengan pihak luar untuk mendapatkan hasil yang sangat maksimal seperti perusahaan- perusahaan, atau bengkel- bengkel dan dijadikan strategi agar tujuan dari rehabilitasi ini maksimal atas minat dan bakat mereka. Dengan kerjasama ini dapat meningkatkan kualitas dari anak- anak". (30-06-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut. BRSPP Provinsi Jawa Barat melakukan kerjasama dengan pihak- pihak terkait seperti perusahaan- perusahaan, atau bengkel- bengkel. Kemudian BRSPP Provinsi Jawa Barat juga melakukan kerjasama dengan pihak rumah sakit, berikut kutifan wawancaranya:

> *"Kalau ada permasalahan kesehatan kami bekerja sama dengan pihak rumah sakit apabila ada yang sakit terutama kami kerjasama dengan sespim, yaitu unit kesehatan milik militer yang ada didekat sini". (30-06-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara yang kedua, BRSPP Provinsi Jawa Barat melakukan kerjasama dengan pihak rumah sakit. Hal itu dilakukan apabila ada pasien yang memang tidak dapat dilakukan penanganan di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Dari hasil uraikan wawancara dengan bapak SJ, terkait masalah kerjasama yang dibangun dengan unit kerja lain, BRSPP Provinsi Jawa Barat melakukan hal tersebut. BRSPP Provinsi Jawa Barat sendiri juga memiliki sebuah poliknik yang digunakan untuk menangani masalah kesehatan klien. Poliknik tersebut, memiliki dua orang dokter dan dua orang perawat yang selalu mengunjungi BRSPP Provinsi Jawa Barat setiap harinya. Dengan demikian, amanat Pergub. Jabar No.40 Tahun 2010 pasal 33 huruf 12, sudah dilaksanakan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Kemudian, Pergub. Jabar No.40 Tahun 2010 pasal 33 huruf 13

mengamanatkan untuk menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan. Setiap lembaga sektor publik, memiliki kewajiban untuk melaporkan hasil kegaiatan yang telah dilaksanakan atau diselenggarakan. BRSPP Provinsi Jawa Barat sebagai Unit Pelaksana Tugas Dinas (UPTD), yang menjalankan tugas dan fungsi pokok untuk menyelanggarakan pelayanan rehabilitasi sosial kepada korban penyalahguna Narkotika, Psikotropika dan Zat Adiktif (Napza), tidak luput juga untuk melakukan pelaporan kepada atasannya, yaitu Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat (Pemda Jabar) dan juga Kepada Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat (Dinsos Jabar). Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak SJ, BRSPP Provinsi Jawa Barat setiap tahunnya melakukan pelaporan hasil kegiatan dan keaungan kepada Pemda Provinsi Jawa Barat, berikut kutifan wawancaranya:

> *"Pertanggung jawaban kegiatan dan keuanagan dilakukan kepada Pemda Jawa Barat baru kemudian Kedinas Sosial Provinsi Jawa Barat". (30-06-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, BRSPP Provinsi Jawa Barat melakukan pertanggung jawab laporan kegiatan dan keuanagan kepada Pemda Jabar dan kepada Dinsos Provinsi Jawa Barat. Laporan kegiatan dan keungan tersebut, dilakukan kepada Pemda Jabar dan Dinas sosial dalm bentuk dokumen laporan. Dengan begitu, amanat Pergub. Jabar No.40 Tahun 2010 pasal 33 huruf 13 sudah dilaksanakan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah suatu pedoman pelayanan yang digunakan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat (publik). Standar Minimal dan Pedoman Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Penyalahguna Narkoba (SMPPRSPN) adalah pedoman bagi BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam

memberikan pelayanan rehabilitasi sosial kepada klien. Aturan- aturan yang diatur dalam SMPPRSPN adalah:

1. Legalitas Institusi Pengelola.
2. Pemenuhan Kebutuhan Klien/Residen.
3. Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial.
4. Sumber Daya Manusia.
5. Sarana dan Prasarana (Fasilitas).
6. Aksebilitas

Legalitas Institusi Pengelola adalah dasar hukum dari keberadaan Panti Rehab atau Balai Rehabilitasi Sosial tersebut. Sebuah Panti pelayanan dan rehabilitasi sosial korban narkoba tercatat di intansi sosial terkait (Dinas Sosial setempat, Dapertemen Sosial RI), mempunyai struktur organisasi, anggran dasar dan anggaran rumah tangga (AD/ART) dan akte notaris. Sesuai amanat SMPPRSPN yang ada BRSPP Provinsi Jawa Barat harus memenuhi syarat, yaitu tercatat di intansi sosial terkait (Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat, Dapertemen Sosial RI), mempunyai struktur organisasi, anggran dasar dan anggaran rumah tangga (AD/ART) dan akte notaris. Secara legalitas intansi BRSPP Provinsi Jawa Barat tercatat pada 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. Dengan demikian, BRSPP Provinsi Jawa Barat secara legalitas merupakan intansi yang legal beridiri dan berkoordinasi dengan Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat.

Kebutuhan pokok adalah kebebutuhan yang harus dipenuhi oleh penyelenggra rehabilitasi sosial, yaitu dalam hal ini BRSPP Provinsi Jawa Barat. Kebutuhan pokok klien/residen dipenuhi oleh pengelola panti pelaksana

pelayanan dan rehabilitasi sosial, dengan mempertimbangkan kelayakan dan proporsionalitas. Kebutuhan pokok dalam hal ini adalah kebutuhan- kebutuhan klien yang bersifat pokok dipenuhi dengan baik oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dengan memperimbangkan kelayakan dan proporsionalitas. Kelayakan adalah suatu persepsi yang akan ditangkap oleh klien atas upaya pemenuhan kebutuhan yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Sedangkan, proporsionalitas adalah kesesuaian kebutuhan- kebutuhan yang dipenuhi oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat kepada klien dengan melihat keterpenuhan kebutuhan tersebut secara umum. Kebutuhan yang harus dipenuhi oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat sesuai dengan SMPPRSPN adalah:

Pertama, makan 3 kali sehari ditambah dengan makanan tambahan (bubur kacang hijau, dan sebagainya), dengan mempertimbangkan kecukupan gizi dengan menu gizi seimbang. Dengan demikian, klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat harus mendapatkan makan 3 kali dalam sehari ditambah dengan makanan tambahan sepeerti bubur kacang hijau dan sebagainya). Kemudian, makanan yang disediakan juga harus memperimbangkan aspek kandungan gizi terhadap makanan yang akan diberikan kepada klien. Untuk mengtahui mengenai keterpenuhan kebutuhan tersebut, peneliti mewawancarai klien. Menurut salah seorang klien, “ya, makan 3 kali dikasih ya 4 sehat lima sempurna lah ada susu sayur yang lengkap la” (05-06-2013). Kemudian pengakuan klien liannya juga mengatakan hal yang sama, “ya, kalo makan tiga sehari, lauknya sayur, daging, susu, komplit lah”. (05-06-2013).

Berdasarkan hasil wawancara yang ada, para klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat diberi makan tiga kali sehari dengan kandungan gizi yang seimbang. Makanan yang sehat yang terdiri dari daging, sayuran, buah-buahan dan susu diberikan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat sesuai dengan amanat SMPPRSPN.

Kedua, Pelayanan Kesehatan. Pelayanan kesehatan dapat dilaksanakan dengan kerjasama Puskesmas, dokter praktek, dan rumah sakit setempat yang menguasai masalah penyalahgunaan Narkoba. Pelayananan kesehatan adalah upaya memenuhi kebutuhan kesehatan klien yang wajib dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Dari persyaratan ini, BRSPP Provinsi Jawa Barat di perkenankan untuk melakukan kerjasama dengan intasnsi kesehatan, agar kebutuhan klien akan keterpenuhan kesehatan, dapat terpenuhi. Untuk mengetahui apakah BRSPP Provinsi Jawa Barat melakukan kerjasama dengan unit kesehatan yang terkait dan dapat memenuhi kebutuhan kesehatan klien, maka peneliti mewawancarai aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"untuk kerjasama dalam bidang kesehatan kami bekerja sama dengan Sespim, lalu juga bersama puskemas dan poliknik terdekat. Kamudian, kami juga memiliki seorang dokter umum dan seorang perawat yang selalu mampir kesini"(05-06-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan ibu SL, BRSPP Provinsi Jawa Barat melakukan kerjasama dalam bidang kesehatan dengan bebrapa unit kesehatan terkait yang berada didekat lokasi BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Kerjasama tersebut dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat agar dapat memberikan dan memenuhi kebutuhan kesehatan para klien dengan baik.

Persepsi klien akan keterpenuhan pelayanan kesehatan sangat diperlukan. Persepsi klien merupakan salah satu sisi yang penting apakah upaya pemenuhan

pelayanan kesehatan klien oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat, sudah baik. Untuk mengetahui apakah pelayanan kesehatan atau upaya yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat terhadap pemenuhan kebutuhan kesehatanb klien sudah sesuai dengan harapan klien, maka peneliti mewawancarai salah seorang klien:

> *"untuk pemenuhan kesehatan disini kami setiap pagi dilatih senam setiap pagi, juga buat olah raga, ada lapangan basket lapangan, lapangan fitness, untuk dokter juga ada satu sama perawat satu yang suka kesini". (05-06-2013).*

Berdasarkan hasil waawancara di atas, kebutuhan klien akan pelayanan kesehatan dipenuhi oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dengan diselenggarakannya senam pagi setiap hari dan disediakannya berbagai saranan olah raga. Upaya pemenuhan kesehatan tersebut dilakukan agar kondisi para klien menjadi prima dan *fit*, sehingga para klien dapat menjalankan aktivitas-aktivitas sehari-hari dengan maksimal.

Pelayanan rekreasional diberikan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam bentuk penyediaan pesawat televisi, alat musik sederhana, rekreasi di tempat terbuka, dan lain-lain. Pelayanan rekresional bertujuan agar klien mendapat hiburan selama menjalani pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Pelayanan rereasional diperlukan oleh klien agar, mereka merasa nyaman, betah dan juga dapat mengurangi beban para klien atas prom- program pelayaanan yang wajib mereka jalani di BRSPP Provinsi Jawa Barat, serta dapat mengurangi tekanan akibat masalah sosial yang sedang klien hadapi. Untuk mengetahui peralatan rekresional apa saja yang dimiliki oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat, peneliti mewawancarai salah seorang klien:

> *"untuk sarana rekresional di sini ada lapangan basket, voli, ruangan fitness, ada ruangan televise, lapangan bola, ada ruangan seni lengkap lah". (05-06-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, pelayanan rekresional yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah sangat lengkap mereka juga sangat nyaman dengan sarana rekresional yang ada. Bagi mereka sarana rekresional yang ada dapat mengurangi beban yang mereka pikul serta mengurangi *stress* akibat padantya kegiatan yang harus mereka lalui setiap harinnya.

Ketiga, Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial. pelayanan dan rehabilitasi sosial adalah kegiatan pelayanan dan rehabilitasi sosial bagi korban penyalahguna narkoba dilaksanakan dengan tahap yang baku/standar. Tahapan baku/standar adalah ukuran yang menjadi pedoman bagi BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam membuat program- program pelayanan rehabilitasi sosial dalam kurun waktu 10 bulan kepada klien. Berdasarkan aturan baku/standar SMPPRSPN adalah:

1. Pendekatan Awal
2. Penerimaan
3. *Asesmen*
4. Bimbingan Fisik
5. Bimbingan Mental dan Sosial
6. Bimbingan Orang Tua dan Keluarga
7. Bimbingan Keterampilan
8. Resosialisasi/ Reintegrasi
9. Penyaluran dan Bimbingan Lanjut
10. Terminasi

Pendekatan Awal. Pendekatan awal adalah kegiatan yang mengawali keseluruhan proses pelayanan dan rehabilitasi sosial yang dilaksanakan dengan penyampaian informasi program kepada masyarakat, instansi terkait, dan organisasi sosial, guna memperoleh dukungan dan data awal calon klien/residen dengan persyaratan yang telah ditentukan. *Penerimaan*. Penerimaan adalah tahap

yang dilakukan untuk menentukan apakah diterima atau tidak calon klien. Hal- hal yang menjadi pempertimbangan adalah sebagai berikut :

1. Pengurusan administ rasi surat menyurat yang diperlukan untuk persyaratan masuk panti (seperti surat keterangan *medical check up*, test urine negatif, dan sebagainya).
2. Pengisian formulir dan wawancara dan penentuan persyaratan menjadi klien/ residen.
3. Pencatatan klien/ residen dalam buku registrasi.

Asesmen. Asesmen adalah kegiatan penelaahan dan pengungkapan masalah untuk mengetahui seluruh permasalahan klien/residen, menetapkan rencana dan pelaksanaan intervensi. Kegiatan asesmen meliputi :

1. Menelusuri dan mengungkapkan latar belakang dan keadaan klien/ residen.
2. Melaksanakan diagnosa permasalahan.
3. Menentukan langkah-langkah rehabilitasi.
4. Menentukan dukungan pelatihan yang diperlukan.
5. Menempatkan klien/residen dalam proses rehabilitasi.

Bimbingan Fisik. Bimbingan Fisik adalah kegiatan yang ditujukan untuk memulihkan kondisi fisik klien/residen, meliputi pelyanan kesehatan, peningkatan gizi, baris berbaris dan olah raga. *Bimbingan Mental dan Sosial*. Bimbingan mental dan sosial meliputi bidang keagaman/piritual, budi pekerti individual dan sosial/kelompok dan motivasi klien/residen (psikologis). *Bimbingan Mental dan Sosial*. Bimbingan bagi orang tua/keluarga dimaksudkan agar orang tua/keluarga

dapat menerima keadaan klien/residen memberi *support*, dan menerima klien/residen kembali dirumah pada saat rehabilitasi telah selesai. *Bimbingan Orang Tua dan Keluarga*. Bimbingan bagi orang tua/ keluarga dimaksudkan agar orang tua/keluarga dapat menerima keadaan klien/residen memberi support dan menerima klien/residen kembali dirumah pada saat rehabilitasi telah selesai. *Bimbingan Ketrampilan*. Bimbingan ket rampilan berupa pelatihan vokalisasi dan ketrampilan usaha (*survival skill*), sesuai dengan kebutuhan klien residen. *Resosialisasi/Reintegrasi*. Kegiatan ini merupakan komponen pelayanan dan rehabilitasi yang diarahkan untuk menyiapkan kondisi klien/residen yang akan kembali kepada keluarga dan masyarakat. Kegiatan ini meliputi :

1. Pendekatan kepada klien/residen untuk kesiapan kembali kelingkungan keluarga dan masyarakat tempat tinggalnya.
2. Menghubungi dan memotivasi keluarga klien/residen serta lingkungan masyarakat untuk menerima kembali klien/residen.
3. Menghubungi lembaga pendidikan bagi klien yang akan melanjutkan sekolah.

Penyaluran dan Bimbingan Lanjut (Aftercare). Penyaluran adalah kegiatan memulangkan residen/klien kepada keluarga, daerah asal pengirim dan disalurkan ke sekolah-sekolah maupun, perusahaan- perusahaan, dalam rangka penempatan kerja. Penyaluran dilakukan secara berkala dalam rangkapencegahan kambuh(*relapse)* bagi klien dengan kegiatan konseling, kelompok dan sebagainya. Bimbingan lanjut dilakukan secara berkala dalam rangka pencegahan kambuh (*relapse*) bagi klien dengan kegiatan konseling, kelompok dan

sebagainya. *Terminasi*. Terminasi adalah kegiatan berupa pengakhiran/pemutusan program pelayanan dan rehabilitasi bagi klien/residen yang telah mencapai target program (*clean and sober*).

SMPPRSPN adalah aturan dan pedoman yang harus ditaati oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam membuat tahapan- tahan pelayan rehabilitasi sosial yang akan dijalani oleh klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Tahapan- tahapan yang ada dan disusun di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah penerimaan, orientasi, intervensi, resosialisasi, rujukan, terminasi, penyaluran dan pembinaan lanjut.

Pada tahap penerimaan, BRSPP Provinsi Jawa Barat akan melakukan verifikasi pada calon klien. Verifikasi dilakukan untuk memastikan calon klien memamang benar-benar dalam kondisi melakukan tindakan penyalahgunaan narokoba, sehingga calon klien yang diterima memang tepat sasaran. Pada tahap orientasi calon klien akan diperkenalkan dengan lingkungan yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Klien akan diperkenalkan dengan aparatur yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut beserta senior-senior yang telah lama menjalani pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. BRSPP Provinsi Jawa Barat melaskukan tahapan resosialisasi seperti melakukan motivasi klien dan keluarga klien, serta pemantapan keterampilan melalui PKL sehingga nantinya calon klien dapat manjalani kehidupan sosialnya seperti semula. Rujukan akan dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat apabila kondisi kamar yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah penuh dank lien merasa tidak betah tinggal dan mendapatkan pelayanan di BRSPP Provinsi Jawa Barat

tersebut. Rujukan dilakukan dengan merujuk klien ke panti/balai rehabilitasi lainnya yang ada di Provinsi Jawa Barat. Pada tahap terminasi dan penyaluran, BRSPP Provinsi Jawa Barat akan memulangkan klien setelah mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat selama sepuluh bulan lamanya. Pada pengakhiran dan penyaluran ini, BRSPP Provinsi Jawa Barat berharap nantinya para klien tiidak lagi menggunakan narkoba dan dapat menjalankan fungsi sosialnya di masyarakat. Peminaan lanjut dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam bentuk monitoring yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat setiap 6 bulan sekali. Pada tahap ini eksklien akan didatangi dan ditanyai mengenai aktivitas yang dilakukan setelah berakhirnya masa pelayanan yang dijalani di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Apabila eksklien didapatkan oleh tim monitoring masih menggunakan narkoba, maka BRSPP Provinsi Jawa Barat akan memberikan masukan dan wejangan kepada eksklien dan orangtua eksklien, sehingga pelayanan yang telah diterima oleh eksklien akan bermanfaat bagi klien itu sendiri.

Tahapan- tahapan yang ada dan dibuat oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah sesuai dengan yang dimanatkan oleh SMPPRSPN, disusun oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dengan baik dan terencana. Dengan demikian, sesuai dengan SMPPRSPN yang merupakan pedoman dalam pembuatan tahapan- tahapan pelayanan, sudah dilaksanakan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat.

Keempat, Sumber Daya Manusia. Sumber Daya Manusia adalah subjek yang diperlukan agar pelayanan rehabilitasi sosial yang dijalankan dapat berjalan dengan baik. Pelayanan dan rehabilitasi sosial bagi korban penyalahgunaan

narkoba adalah kegiatan yang harus dilaksanakan oleh para professional, sehingga dicapai target yang memuaskan. Untuk itu, diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kualitas dan dengan latar belakang kompetensi yang sesuai. Untuk bidang administrasi kegiatan pelayanan dan rehabilitasi sosial korban penyalahgunaan narkoba membutuhkan tenaga pimpinan/ kepala/direktur, petugas tata usaha, keuangan, pesuruh (*office boy*), petugas keamanan (*scurity*). Kemudian, dalam bidang teknis diperlukan tenaga pekerja sosial yang bekerja sama dengan psikolog, psikiater/dokter, paramedik, perawat, guru, instruktur, konselor, dan pembimbing keagamaan.

Sumber- sumber daya manusia atau apratur- aparatur yang dimililiki oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat berjumlah 46 orang dengan komposisi jabatan Pejabat Struktural, Fungsional Sosial, Fungsional Umum,Tenaga Honorer dan Tenaga Bantu. Sumber daya yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat terdiri dari Pekerja Sosial, Psikolog, Dokter dan Perawat, Instruktur Kedisiplinan, Instruktur Kamtibmas, Pembimbing Ustada, instruktur Fisik, Instruktur keterampilan dan Instruktur Kesenian. Latar belakang dan pengalaman kerja yang dimiliki oleh setiap SDM dapat dikatakan sudah cukup baik. Aparatur-aparatur yang bertugas memiliki latar belakang yang sesuai dengan bidangnya. Kemudia, aparatur-aparatur yang bertugas juga memiliki pengalaman kerja yang sudah cukup lama, sehingga kompetensi yang dimiliki tidak perlu diragukan lagi. Sistem penjaringan aparatur pemberi layanan seperti pembimbing atau instruktur kesehatan dan keterampilan dilakukan secara teliti dengan melihat latar belakng dan pengalaman kerja yang dimilki oleh pembimbing dan instruktur tersebut.

Berdasarkan uraian di atas SDM yang diperlukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam menjalankan rehabilitasi sosial sudah sesuai dengan SMPPRSPN yang ada. Latar belakang yang sesuai dengan bidang-bidang yang ditempati merupakan hal yang terpenting dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada para klien, sehingga hasilnya akan maksimal.

Kelima, Sarana Prasarana (Fasilitas). Sarana adalah fasilitas yang diperlukan oleh balai/panti, agar suatu panti dapat menjalankan pelayanan rehabilitasi sosialnya kepada residen/klien. Kemudian, prasarana adalah peralatan pendukung yang diperlukan oleh balai atau panti untuk menunjang pelaksanaan pelayanan rehabilitasi sosial kepada klien/residen. Sesuai dengan fungsi balai/panti, yaitu menjalankan pelayanan rehabilitasi sosial kepada residen/klien, maka sarana dan prasarana yang diperlukan adalah :

a. Sarana bangunan gedung, misalnya : kantor, asrama, ruang kelas, ruang konseling, ruang ketrampilan, aula, dapur, dan sebagainya.
b. Prasarana, misalnyalnya, jalan, listrik, air minum, pagar, saluran air/ drainage, peralatan kantor, peralatan pelayanan, dan sebagainya.

Sarana dan prasarana yang memadai diperlukan agar terlaksananya tugas dan fungsi panti secara efektif dan efesien. Diperlukan sarana dan prasarana yang memadai untuk menjalankan pelayanan rehabilitasi sosial kepada klien dilihat jumlah maupun jenisnya, termasuk letak dan lokasi panti yang disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan rehabilitasi tersebut. Untuk pembangunan panti pelayanan dan rehabilitasi penyalahgunaan narkoba sebaiknya dicari dan ditetapkan lokasi

luas tanah dan persyaratan sesuai kebutuhan, sehingga dapat menunjang pelayanan, dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

a. Pada daerah yang tenang, aman dan nyaman.
b. Kondisi lingkungan yang sehat
c. Tersedianya sarana air yang bersih
d. Tersedianya jaringan listrik
e. Tersedianya jaringan komunikasi
f. Luas tanah proporsional dengan jumlah klien/residen.

Uji kelayakan diperlukan sebelum menetapkan lokasi panti. Studi kelayakan adalah menilai apakah panti tersebut ditempatkan pada lokasi yang layak. Uji kelayakan tersebut terdiri dari:

1. Statusnya, agar hak pemakaian jelas dan sesuai dengan peruntukan lahan, sehingga tidak terjadi hal-hal yang kurang menguntungkan.
2. Mendapatkan dukungan dari masyarakat terhadap keberadaan panti, sehingga proses resosialisasi dan reintegrasi dalam masyarakat dapat dilaksanakan.

BRSPP Provinsi Jawa Barat berada di atas tanah seluas 50.900 M^2 dan bangunan 1.843,7 M^2. lokasi BRSPP juga pada lokasi yang aman, karena berada didekat markas Pusat Pelatihan Ajudan Jendral dan Kepolrestabes Lembang. Lokasi BRSPP Provinsi Jawa Barat berada pada lingkungan yang sejuk, udara yang segar dan bersih. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh BRSPP untuk menyelenggarakan rehabilitasi sosial juga sudah lengkap. Fasilitas- fasilitas yang dimiliki oleh BRSPP adalah:

1. Kantor

2. Asrama
3. Poliknik
4. Ruang pendidikan
5. Ruang keterampilan
6. Raung makan dan dapur
7. Lapangan dan fasilitas olah raga
8. Masjid
9. Ruang perpustakaan
10. Ruang kesenian
11. Ruang case coference
12. Aula
13. Ruang pekerja sosial
14. Rumah dinas
15. Mess
16. Ruang data

Sumber: Data BRSPP Provinsi Jawa Barat, 2013

Berdasarkan uraian data di atas BRSPP Provinsi Jawa Barat memiliki sarana dan prasarana yang cukup lengkap. Jalan menuju akses ke BRSPP Provinsi Jawa Barat juga dapat dikatakan baik. Instalasi air dan listrik juga terpasang dengan baik. Namun, fasilitas yang dimiliki oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat masih dirasakan minim. Fasilitas yang minim tersebut dilihat dari ukuran ruangan yang digunakan untuk memberikan berbagai macam keterampilan, seperti keterampilan sablon, salon, bengkel motor, bengkel mobil dan jahit. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat, fasilitas yang ada memang sedang dilakukan upaya perbaikan:

> *"sumber- sumber daya yang ada disini sudah cukup lengkap ya dari tahun- ketahun kami selalu melengkapi kekurangan- kekurangan yang ada. Dari sarana dan prasarananya semuanya sudah lengkap. Namun ya fasilitas- fasilitas yang ada masih minim"(05-06-2013).*

Saranan yang ada sudah lengkap walaupun masih ada kekuranagan. BRSPP Provinsi Jawa Barat selalu berupaya agar setiap yang ada berhasilguna.

Untuk itu, dari tahun ketahun, BRSPP Provinsi Jawa Barat selalu berupaya agar setiap fasilitas- fasilitas yang ada ditambah sesuai dengan kemampuan keungan yang dimiliki. Hal itu dilakukan agar klien marasa nyaman dalam melakukan aktivitas yang telah disusun oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat itu sendiri. Namun permasalahan pengelolaan dan pemeliharaan gedung masih membelit BRSPP Provinsi Jawa Barat. Anggaran yang diperlukan untuk melakukan pengelolaan dan pemeliharaan tidak pasti setiap tahunnya. Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat sebagai pihak yang bertanggungjawab dalam hal ini, perlu memperhatikan keadaan dan permasalahan tersebut. Permasalahan selanjutnya adalah permasalahan status tempat yang ditempati oleh bangunan BRSPP Provinsi Jawa Barat saat ini. Setelah dilukuidasi oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat dari Dapertemen Sosial Republik Indonesia, maka sebagian lokasi yang ditempati oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat sekarang masih berstatus kepemilikan Dapertemen Sosial Republik Indonesia. Permasalahan ini harus segera diselesaikan, Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat harus mengambil alih sepenuhnya kepemilikan lahan BRSPP Provinsi Jawa Barat. Hal itu dilakukan agar pelayanan rehabilitasi yang berjalan dikemudian hari tidak akan terhambat, akibat sengketa yang mungkin saja terjadi antara pengelola tempat sekarang yaitu BRSPP Provinsi Jawa Barat dengan pihak Dapertemen Sosial Republik Indonesia.

Keenam, Aksesbilitas. Panti pelayanan dan rehabilitasi sosial korban penyalahgunaan narkoba tidak berdiri sendiri. Panti ini terkait dengan seluruh aspek penanggulangan penyalahgunaan narkoba. Oleh karena itu panti harus membuka diri dan menciptakan kerjasama dengan pihak terkait lain, seperti dalam

pelaksanaan sistem referal/rujukan. Bentuk akesesibilitas semacam itu harus pula bersifat baku/standar. Untuk hal tersebut, BRSPP Provinsi Jawa Barat memiliki banyak hubungan kerjasa dengan unit yang terkait dengan pelayanan rehabilitasi sosial tersebut. Seperti hasil wawancara dengan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"kerjasama banyak ya dengan kementrian sosial, BNN RI, BNNP yang ada di Provinsi Jawa Barat, kemudian dengan polres dan polsek, trus koramil dengan swastaseperti perusahaan- perusahaan bengkel motor-bengkel mobil dan tempat menjahit".(05-06-2013).*

Kerjasama dengan unit yang terkait dengan pelayanan rehabilitasis sosial sudah dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat selama ini. Hal itu dilakukan agar pelayanan yang diberikan kepada para klien menjadi maksimal. Berbagai perusahaan- perusahaan yang memiliki keterkaitan dengan keterampilan yang klien miliki juga membangun kerjasama dengan pihak BRSPP Provinsi Jawa Barat. Dengan kerjasama tersebut, keterampilan-keterampilan yang telah didapatkan oleh para klien, dapat langsung diaplikasikan dalam bentuk suatu kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL).

Berdasarkan yang uraian yang telah dijabarkan di atas *legal accountability* atau pertanggung jawab secara legal atas penyelenggaraan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat dikatakan baik. Hal itu dilihat dari sudah dipatuhinya Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 40 Tahun 2010 (Pergub. Jabar No.40 Tahun 2010) tentang Tugas Pokok dan Fungsi serta Rincian Tugas pada Unit Pelaksanan Tugas Dinas di Lingkungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Barat dan Standar Minimla dan Pedoman Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Penyalahguna Narkoba (SMPPRSPN). Namun, dari aturan atau pedoman yang

ada tersebut,masih ada permasalahan yang perlu untuk diperbaiki yaitu permasalahan status lokasi dan fasilitas ruangan yang masih minim. Tapi, secara keseluruhan kataatan BRSPP Provinsi Jawa Barat terhadap Pergub. Jabar No.40 Tahun 2010 dan SMPPRSPN, dinilai baik.

4.2.3 *Program Accountability* Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat

Program accountability pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah upaya BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam mencapai program-program pelayanan rehabilitasi sosial yang telah ditetapkan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Program adalah suatu aktivitas terencana yang dibuat agar tindakan-tindakan yang akan dilakukan dapat berjalan dengan sistematis dan tujuan yang dinginkan dari dilaksanakan aktivitas tersebut,dapat tercapai. Ketercapaian adalah hasil kerja dari aktivitas penyelenggaraan program yang dilakukan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat. Hasil/realisasi program, merupakan ukuran untuk melihat bentuk pertanggung jawaban yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat atas pencapaian program-program yang telah dibuat oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Pelayanan yang dijalani oleh klien di BRSPP Jawa barat dilakukan selama 10 bulan, dimana tahun ajaran baru dimulai setiap bulan Maret. Pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat memiliki berbabagi program-program yang harus dijalani oleh para klien. Program-program yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah:

1. Program Penanaman Nilai-Nilai Kedisiplinan Diri
2. Program Bimbingan Mental Spritual

3. Program Bimbingan Sosial Individu, Kelompok dan Kemasyarakatan.
4. Program Bimbingan Fisik dan Pemeliharaan Kesehatan.
5. Program Bimbingan Keterampilan
6. Program Pemantafpan Perubahan Prilaku

Sumber: Data BRSPP Provinsi Jawa Barat, 2013

Program-program yang dibuat oleh BRSPP memiliki maksud dan tujuan tertentu. Dari setiap program yang ada, mengandung maksuda dan nilai-nilai yang yang ingin diberikan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat kepada kliennya. Adapun program-program yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat, beserta maksud dan tujuan dari program tersebut adalah:

Pertama, Program Penanaman Nilai-Nilai Kedisiplinan Diri. Program penanaman nilai- nilai kedisiplinan diri adalah adalah suatu program merubah prilaku klien. Penanaman nilai-nilai perlu dilakukan dikarenakan pada umumnya klien yang terlibat dalam penyalahgunaan narkoba, memiliki prilaku yang kurang disiplin. Prilaku-prilaku klien yang kurang disiplin tersebut harus diperbaiki agar klein dapat kembali pada norma-norma kehidupan atau sosial yang seharusnya, sehingga para kiln memiliki pola prilaku hidup yang teratur. Kegiatan-kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat agar klien menjadi disiplin adalah dengan cara membuat atau menyusun suatu Jadwal Kegiatan Rehabilitasi Sosial Korban Narkotika. Jadwal kegiatan tersebut disusun untuk membentuk prilaku disiplin dan teratur para klien. Jadwal kegitan tersebut juga, harus dilaksanakan oleh setiap klien agar mereka dapat hidup dengan disiplin yang baik. Tujuan dari dibuatnya jadwal kegiatan seharai-hari bagi para klien adalah memfungsikan kembali peran-peran sosial para klien dan membuat pola hidup yang teratur, tertata/rapi, sehingga mereka memiliki tujuan dan makna

dalam menjalankan aktivitas sehari- hari. Realisasi atau tingkat ketercapaian dari Program Penanaman Nilai-Nilai Kedisiplinan Diri dinilai sudah baik, hal itu diutarakan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"hasilnya para klien sudah mulai rapi, cara berpakaian rapi, kamarnya juga rapi. Kemudian, dari cara berbicara juga mereka sudah bagus tidak ngomong kasar, saat bertemu petugas juga mereka sudah mau memberikan salam, itu. Diamana sebelum masuk kesini mereka tidak rapi dari berpakain potongan rambutnya juga. Jadi, itu merupakan bukti perubahan sikap yang telah mereka tunjukan dan bukti keberhasilan dari program penanaman nilai- nilai kedisiplinan diri. Kemudian kalo dipresentasikan ya sudah 40-50 % sudah berhasil . (05-06-2013).*

Berdasarakan hasil wawancara di atas, realisasi dari Program Penanaman Nilai-Nilai Kedisiplinan Diri sudah baik, prilaku- prilaku kedisiplinan yang ditunjukan seperti berpenampilan rapi, hidup teratur, berbicara sopan dan hormat kepada orang yang lebih tua, merupakan bukti-bukti nyata dari keberhasilan dari Program Penanaman Nilai- Nilai Kedisiplinan Diri. Presentase keberhasilan pada program ini sudah mencapai 40-50% untuk tahun ajaran baru 2013 ini.

Kedua, Program Bimbingan Mental Spritual. Program Bimbingan Mental Spritual adalah suatu bimbingan untuk merubah mental keimanan dan ketaqwaan para klein menjadi lebih baik. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk untuk merubah mental keimanan dan ketaqwaan para klein melalui bimbingan keagamaan atau ceramah yang dilakukan oleh ustad yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat dan jadwal sholat yang harus dilakukan oleh para klien. Kegiatan bimbingan keagamaan, dilakukan setiap hari, setiap pagi dan setiap malam pada waktu sholat. Pada bimbingan keagamaan tersebut, klien diberikan pengetahuan tentang budi pekerti, akhlak, dan nilai-nilai keagamaan, sehingga membentuk

mental spiritual para klien danhal yang paling ditekankan dalam pembinaan keagamaan adalah memberikan pengetahuan mengenai perbuatan baik dan buruk. Hasil pencapain atau realisasi dari Program Bimbingan Mental Spritual, sudah cukup baik, berdasarkan penuturan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"hasilnya para klien dibiasakan dengan kegiatan- kegiatan ibadah seperti mengaji, belajar sholat, belajar berwudhu, yang nggak pernah sholat sekarang sudah pada sholat. Ya, dengan kegiatan seperti itu, para klien menjadi terbiasa dengan kegiatan- kegiatan keagamaan dan prilaku salah atau pemahaman salah tentang penggunaan narkoba juga dapat mereka pahami dengan baik". (05-06-2013).*

Keberhasilan dari Program Bimbingan Mental Spritual dapat dikatakan sudah baik. Prilaku yang baik sudah ditunjukan oleh klien, dengan sering mangikuti aktivitas-aktivitas keagamaan seperti sholat, mengaji, mendengarkan ceramah. Kemudian pemahaman para klien terhadap prilaku baik dan buruk juga sudah menunjukan indikasi perubahan prilaku, seperti yang mulanya klien suka berbicara kotor, kemudian setelah diberikan pengetahuan dan diharuskan mengikuti aktivitas keagamaan, mendengarkan ceramah ustad mereka lebih sopan dan ramah kepada sesama klien maupun dengan para aparatur yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat.

Ketiga, Bimbingan Individu, Kelompok Dan Kemasyarakatan. Bimbingan Individu, Kelompok Dan Kemasyarakatan adalah bimbingan yang dilakukan oleh Pekerja Sosial langsung kepada para klien. Bimbingan kelompok adalah bimbingan yang dilakukan oleh Pekerja Sosial dengan mengumpulkan para klien, kemudian membentuknya menjadi sebuah kelompok. Kemudian, bimbingan individu adalah bimbingan yang secara pribadi, diberikan secara khusus kepada klien, dikarenakan klien tersebut memiliki permasalahan sosial secara individual.

Tujuan dari program ini adalah untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada dari diri pasien itu sendiri. Hasil dari Bimbingan Individu, Kelompok Dan Kemasyarakatan, dapat dikatakan sudah baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"hasilnya yang mulanya anaknya pemalu trus pemalas, tidak pede dan malu untuk menyatakan pendapat, nah dari prilaku- prilaku itu sudah ada perubahannya.Ya walaupun tidak sekaligus terjadi perubahannya. yang tadinya jalannya menunduk sudah tegap jalannya, kalo ketemu kita mereka memberikan salam dan prilaku yang harmonis dari anak- nak juga sudah terlihat. (05-06-2013).*

Hasil dari Bimbingan Individu, Kelompok Dan Kemasyarakatan dapat dikatakan sudah cukup baik. Perubahan prilaku yang ditunjukan oleh para klien menandakan program ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Prilaku yang pemalu akibat permasalahan sosial yang klien hadapai dapat terselesaikan dengan baik dengan adanya program Bimbingan Individu, Kelompok Dan Kemasyarakatan ini.

Keempat, Program Bimbingan Fisik Dan Pemeliharaan Kesehatan. Bimbingan Fisik Dan Pemeliharaan Kesehatan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memilihara fisik, kebugaran, makanan yang teratur. Program bimbingan sisik dan pemeliharaan kesehatan dilakukan melalui bentuk, menjaga dan mengatur pola makan para klien, bimbingan kebugaran berupa senam yang dilakukan setiap pagi dan sore dan tersedianya 1 poliknik dengan 2 dokter dan 2 perawat. Hasil atau target yang diinginkan dari Program Bimbingan Fisik Dan Pemeliharaan Kesehatan adalah membentuk fisik para klien yang prima, sehat dan bugar, sehingga bisa mengikuti setiap program- program dan aktivitas- aktivitas yang telah disusun dan rencanankan oleh BRSPP dengan baik. Hasil dari kegiatan

tersebut dikatakan sudah baik, berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat L:

> *"Hasilnya: sekarang mereka memiliki pola makan yang teratur, kebugaran tubuhnya juga baik dengan berbagai kegiatan- kegiatan yang diberikan seperti senam yang dilakukan pagi dan sore, kemudian mereka juga bisa berolahraga seperi voli, bola basket, fitness juga ada. Kemudian juga ada dokter yang selalu mampir kesinidan seorang perawat yang selalu siap siaga memberikan pelayanan kesehatan kepada mereka. Ya dapat disimpulkan lah kondisi klien- klien disini sudah baiklah dari kegiatan- kegiatan yang telah dilakukan tadi". (05-06-2013).*

Para klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat dituntut memiliki fisik dan kebugaran tubuh yang prima, hal itu dikarenakan jadwal kegiatan yang harus dilakukan sehari-hari sangat padat. Bimbingan Fisik Dan Pemeliharaan Kesehatan dibentuk untuk membentuk fisik dan kondisi prima para klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Hasil dari program ini juga sudah dapat dikatakan baik, hasil itu didapat dari hasil pantauan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat.

Kelima, Program Bimbingan Keterampilan. Program Bimbingan Keterampilan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat untuk memberikan berbagai macam bentuk keterampila kepada klien. Bentuk-bentuk keterampilan tersebut seperti keterampilan salon, sablon, menjahit, bengkel motor dan bengkel mobil. Tujuan dari pemberian bimbingan ini adalah agar para klien memiliki keterampilan sesuai minat dan bidang yang digelutinya. Dengan program bimbingan keterampilan tersebut, para klien dibekali yang mana nantinya dapat dipergunakan oleh para klien untuk menjalankan fungsi sosialnya kembali di masyarakat. Program Bimbingan Keterampilan pada tahun ajaran

2013, dapat dikatakan sudah cukup berhasil, berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> "*hasilnya ya karena ini baru 4 bulan ya sudah 30%, mereka sudah memiliki keterampilan dasar seperti kerampilan dasar menjahit, salon, bengkel motor dan mobil, dan ketrampilan sablon. Keterampilan itu dipersipakan untuk PKL mereka di perusahaan- perusahaansesuai bidang mereka nantinya, yang ada di wilayah lembang dan sekitarnya. Tapi, kalo perusahaan- perusahaan di sekitar lembang sudah penuh baru turun sedikit ke kota Bandung". (05-06-2013).*

Klien yang sudah berakhir masa pelayanan rehabilitasi sosialnya berdasarkan penuturan ibu SL sudah banyak yang bekerja, baik berwirausaha, maupun yang bekerja pada perusahaan-perusahaan. Dengan adanya program ini, para klien dapat mengaplikasikan keterampilan yang diperoleh dari BRSPP Provinsi Jawa Barat untuk menjalani kehidupannya dengan baik, setelah berakhir masa pelayanannya di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut.

Keenam, Program Pemantapan Perubahan Prilaku. Program Program Pemantapan Perubahan Prilaku adalah adalah suatu program pemantapan dimana setelah para klien berkhir masa pelayanannya di BRSPP Provinsi Jawa Barat, para klien dapat *survive* dengan kehidupan di masyarakat. Hasil minimal yang dinginkan dari program ini adalah para klien tidak lagi menggunakan Napza. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"kami punya program bimbimbingan lanjut namanya. Pada program itu kami melakukan, monitoring dan evaluasi lanjutan kepada eksklien yang telah dikembalikan ke daerah asal/ keluarga. Setelah enam bulan dari sini kami tengok kesanan kerumahnya. Petugasnya dari Pekerja sosial, dan dari hasil pemantauan tersebut antara 60-70 mereka bisa survive dengan kehidupan sosial mereka". (05-06-2013).*

Program Pemantapan Perubahan Prilaku yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat agar klien yang sudah kembali ke daerah asal atau keluarga terbebas dari pengaruh Napza sepenuhnya. Metode yang digunakan dalam program ini adalah BRSPP Provinsi Jawa Barat secara khusus mendatangi eksklien untuk menanyakan kondisi eksklien secara pribadi dan juga kepada keluarga eksklien. Pada *moment* tersebut, BRSPP Provinsi Jawa Barat memberikan motivasi dan pencerahan kepada eksklien yang masih menggunakan Napza. Motivasi dan pencerahan dilakukan tidak hanya pada eksklien saja, namun diberikan kepada keluarga juga. Hal tersebut dilakukan karena peran kelaurga sangat penting dalam mengawasi eksklien agar tidak menggunakan Napza lagi.

Program accountability pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat dinilai baik. Hal itu dinilai dari pencapaian-pencapaian atau realisasi yang dicapai oleh setiap program tersebut. Ketercapaian program-program sudah tercapai dengan baik, menurut hasil evaluasi Tim Monitoring internal BRSPP Provinsi Jawa barat, sekitar 60-70% eksklien dari BRSPP Provinsi Jawa Barat, dapat *survive* di masyarakat atau minimal tidak lagi menggunakan Napza. Selain itu, eksklien di BRSPP Provinsi Jawa Barat juga banyak yang dapat mengaplikasikan keterampilan yang mereka miliki dengan membuka kerja sendiri atau bekerja di perusahaan-perusahaan sesuai bidang keterampilan yang klien miliki.

4.2.4 *Proses Accountability* Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat

Process accountability pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah keharusan atau kewajiban BRSPP Provinsi Jawa Barat untuk mengelola, menggunakan dan memberdayaan sumber-sumber daya yang dimiliki secara ekonomis dan efesien. Sumberdaya yang dibutuhkan agar pelayanan rehabilitasi sosial dapat berjalan dengan baik dapat dikategorikan menjadi dua kelompok yaitu sumber daya aparatur (SDA) dan Sumber Daya Sarana dan Prasarana (SDSP). Sumber daya aparatur adalah subjek yang dibutuhkan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat, sebagai pemberi pelayanan rehabilitasi sosial kepada para klien. Sedangkan, sumber daya sarana dan prasarana adalah wadah dan objek yang diperlukan agar setiap kegiatan dan aktivitas pelayanan dapat berjalan dengan baik, seperti ruangan keterampilan, ruangan olahraga, kantor, poliknik dan asrama.

Untuk menajalankan pelayanan rehabilitasi sosial yang optimal kepada para klien, dibutuhkan sumberdaya aparatur dan sumberdaya sarana dan prasarana yang cukup, baik dari segi jumlah maupun kualitasnya. Sumberdaya aparatur yang terampil dalam bidangnya adalah sumberdaya yang diperlukan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Keterampilan, pendidikan dan juga ditunjang dengan pengalaman kerja merupakan komposisi yang terbaik sebagai aparatur yang berkualitas. Pemahaman aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat akan pelayanan rehablitasi sosial yang aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat berikan merupakan hal yang mutlak. Untuk itu, pemahaman akan pelayanan rehabilitasi sosial yang

aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat jalankan merupakan hal yang penting, agar pelayanan yang mereka berikan kepada klien maksimal.

Sarana dan prasarana adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Sarana dan prasarana yang baik dilihat dari segi jumlah dan kualitasnya harus menjadi kewajiban untuk dipenuhi oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Sarana dan prasarana yang baik akan menunjang pelayanan yang baik. Selain itu, sarana dan prasarana yang baik akan memperlancar pelayanan rehabilitasi sosial yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat.

Sumber- sumberdaya aparatur yang dimiliki oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah:

1. Pekerja Sosial
2. Psikolog
3. Dokter Perawat
4. Instruktur Kedisiplinan
5. Instruktur Kamtibmas
6. Pembimbing Keagamaan (Ustadz)
7. Instruktur Fisik
8. Instruktur Keterampilan
9. Instruktur Kesenian

Sumber: Data BRSPP Provinsi Jawa Barat, 2013

Instruktur atau Pembimbing di BRSPP secara keseluruhan terdiri dari dari 43 orang, yang terdiri dari 8 Pekerja Sosial, 4 Psikolog, 4 Perawat, 2 Instruktur Kedisiplinan, 6 orang Kamtibmas, 2 orang Ustadz, 2 orang Instruktur Fisik, 11 Instruktur Keterampilan dan 2 Oarang Instruktur Kesenian. Jumlah klien yang harus ditangani adalah 95 orang. Perbandingan jumlah instruktur atau pembimbing dengan jumlah klien dirasakan sudah cukup sebanding. Kemudian, aparatur-aparatur yang diperlukan untuk menjalankan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat dinilai sudah baik. Tenaga-tenaga profesi yang

diperlukan untuk menjalankan suatu pelayanan rehabilitasi sosial sudah dipenuhi oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Tenaga-tenaga frofesi yang ada sudah memenuhi segala aspek kebutuhan para klien, mulai dari bidang kesehatan fisik dan psikologis, bidang keterampilan, bidang keagamaan dan bidang keseniaan. Namun, tenaga aparatur bidang administrasi masih dirasakan kurang sesuai penuturan bapak SJ. (30-06-2013). Kemudian sumberdaya Sarana dan Prasarana yang dimiliki oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat, adalah:

1. Kantor
2. Asrama
3. Poliknik
4. Ruang pendidikan
5. Ruang keterampilan
6. Raung makan dan dapur
7. Lapangan dan fasilitas olah raga
8. Masjid
9. Ruang perpustakaan
10. Ruang kesenian
11. Ruang case coference
12. Aula
13. Ruang pekerja sosial
14. Rumah dinas
15. Mess
16. Ruang data

Sumber: Data BRSPP, 2013

Fasilitas- fasilitas yang diperlukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat untuk dapat memberikan pelayanan rehabilitasi sosial kepada para klien dirasakan sudah cukup lengkap. Mereka memiliki berbagai ruangan untuk bimbingan keterampilan seperti ruangan otomotif motor, otomotif mobil, sablon, tatarias/barbershop, komputer, dan kesenian. Ruangan- ruangan yang digunakan untuk bimbingan para klien dirasakan sudah cukup nayaman. Namun, peralatan-peralatan yang ada

dirasakan perlu penambahan dan perbaikan, seperti penuturan seorang pembimbing atau instruktur:

> *"untuk ruangannya sih lumayan nyaman, cuman alangkah baiknya diruangan ini ada tempat air biar enak anak- anak nggak pada keluar-keluar, kemudian masin press juga mesti ditambah, kemudian misalnya ada komputer juga labih baik lagi. (05-06-2013).*

Peralatan yang lengkap akan menunjang peroses belajar dan mengajar yang lebih baik. Dengan demikian, perhatian untuk penambahan perlatan perlu diperhatikan agar proses belajar dan mengajar yang diberikan oleh Pembimbing atau instruktur kepada para klien berjalan dengan sangat lancar. Mengenai peralatan belajar mengajar yang masih perlu peningkatan juga dirasakan oleh pembimbing atau instruktur lainnya:

> *"untuk ruangannya sih udah cukup, peralatannya sudah cukup, tapi untuk peralatannya karena teknologi semakin update sekarng udah era digital dan injeksi, tapi untuk dasar- dasarnya udah bisa lah. Tapi, lebih peralatan untuk mengajar disini juga diperbaharui biar pengetahaun anak- anak seputar otomotif juga sesuai dengan perkembangan teknologi yang ada. (05-06-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, hal yang sama menganai peralatan yang masih perlu untuk diperhatikan juga dirasakan oleh pembimbing atau instruktur lainnya. Peralatan yang ada memang sudah cukup untuk memberikan pelatihan dengan kualitas yang standar. Namun, perbaikan sangat perlu dilakukan karena teknologi yang semakin berkembang, sehingga para klien memiliki kemampuan yang mumpuni, sesuai dengan tuntutan perkembangan jaman masa kini. BRSPP Provinsi Jawa Barat selalu berupaya untuk memperbaiki perlatan-peralatan yang ada dengan cara menambahkan perlatan-peralatan yang ada secara

berangsur- angsur dari tahun ketahun agar seluruh peralatan yang ada dapat tercover cukup lengkap bagi para klien.

Upaya yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat agar proses pelayanan dapat berjalan dengan maksimal adalah dengan membuat perencanaan kegiatan atau program yang sistematis. Malalui perencanaan tersebut maka akan didapatkan suatu kajian peralatan-peralatan apa saja yang dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan atau program tersebut. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara peneliti salah satu aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"upaya yang dilakukan tentu, sama seperti kita melaksanakan program, ya program itu kita susun dengan rencana yang sebaik- baiknya tentunya disini kita buat daftar kegiatan dimana itu merupakan kerjaannya Peksos, dari jadwal kegiatan itu tadi maka kami akan mengetahui peralatan-peralatan apa yang dibutuhkan.Kemudian dari hal itu, dana- dana yang diperlukan dari setiap kegiatan itu berapa akan didapatkan perkiraannya. Dengan begitu kebutuhan- kebutuhan client akan tercover. (30-06-2013).*

Melalui perencanaan yang matang maka pemenuhan sarana dan prasarana yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dapat terarah dengan baik. Kegiatan perencanaan yang dilakukan memiliki tujuan agar sarana dan parsarana yang dilengkapi memang sarana dan prasarana yang dibutuhkan sehingga, sarana dan prasarana yang dilengkapi nantinya akan dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

Pemeliharaan sarana dan prasarana diperlukan agar sarana dan parsarana yang ada dapat berhasilguna dan berdaya guna. Dengan demikian perhatian pemeliharaan setiap gedung-gedung perlu mendapat perhatian. Untuk masalah pemeliharan gedung- gedung menurut pihak BRSPP Provinsi Jawa Barat sendiri mengalami kendala:

> *"untuk biaya pemeliharaan gedung- gedung memang dirasakan cukup minim, tapi masalah itu dicavor oleh Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat dengan biaya relokasi bangunan dimana pada tahun 2012 kemarin mencapai satu miliyar dan untuk tahun 2013 ini kosong".(05-06-2013).*

Pemeliharaan gedung sangat diperlukan agar gedung- gedung yang ada dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin. Dengan demikian, harus ada penganggaran biaya untuk gedung- gedung setiap tahunya. Penganggran itu, juga dapat menambahan perlangkapan- perlangkapan yang masih dirasakan kurang. Anggaran penegelolaan gedung perlu diperhatikan oleh Pemda Provinsi Jawa Barat agar terciptanya pelayanan yang optimal di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Pengelolaan gedung menjadi sangat penting karena sarana dan sarana yang ada perlu diperbaiki dan dirawat, sehingga pelayanan rehabilitasi sosial yang berjalan di BRSPP Provinsi Jawa Barat dapat berjalan dengan baik.

Process accountability pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat dirasakan cukup baik, hal itu dilihat dari Sumber Daya Aparatur dan Sumberdaya Sarana dan Pasarana yang dimiliki sudah mampu melakanakan pelayanan rehabilitasi sosial kepada klien dengan cukup baik. Namun disamping itu, masih ada permasalahan-permasalahan yang harus segera diatasi, seperti masalah peralatan-peralatan untuk proses bimbingan belajar mengajar yang masih standar. Dengan dilakukannya penambahan dan perbaikan peralatan yang ada, maka akan meningkatkan kulitas belajar dan mengajar yang diberikan oleh para istruktur dan pembimbing. Selanjutnya, biaya pemeliharaan gedung- gedung juga perlu diperhatikan. Gedung-gedung yang ada perlu perawatan agar dapat digunakan secara maksimal oleh para klien.

4.2.5 *Outcome Accountability* Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat

Outcome accountability pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah keharusan atau kewajiban BRSPP Provinsi Jawa Barat untuk mewujudkan pelayanan rehabilitasi sosial yang efektif bagi klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Pelayanan rehabilitasi sosial bertujuan untuk mengemballikan fungsi sosial para penyalahguna Napza, agar dapat kembali menjalankan fungsi sosialnya di masyarakat.Tujuan dari pelayanan rehabilitasi sosial yang diberikan oleh Aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat sebagai pemberi layanan adalah agar para klien dapat menjalankan fungsi sosialnya kembali di masyarakat. Fungsi sosial yang dimaksudkan adalah fungsi- fungsi yang dapat dilkukann oleh para klien atau fungsi yang dijalankan sebelum para klien melakukan penyalahgunaan Napza.

BRSPP Provinsi Jawa Barat sebagai pemberi layanan memiliki tanggung jawa agar tujuan dari pelayanan rehabilitasi sosial dapat tercapai. Upaya- upaya yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat harus terarah dan tersususn dengan sistematis. Upaya- upaya agar tujuan dari pemberian pelayanan rehabilitasi sosial dapat tercapai sudah maksimal dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat, seperti penuturan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"dari jadwal- jadwal kegiatan yang ada kami harus konsekuen di jadwal itu, kami persiapkan jadwal kegiatan, kami persiapkan instrukturnya seperti instruktur keseniannya, lalu instruktur keterampilannya, kebuatan instruktur bimbingan yang terdiri dari instruktur bimbingan fisik, mental seperti ustad, dan insturktur keterampilan itu kami persiapkan. Kemudian dari kegiatan rehabilitasi yang dijalankan kami tidak terlepas dari kerjasama dengan pihak luar untuk mendapatkan hasil yang sangat maksimal seperti perusahaan- perusahaan, atau bengkel- bengkel dan*

> *dijadikan strategi agar tujuan dari rehabilitasi ini maksimal atas minat dan bakat mereka. Dengan kerjasama ini dapat meningkatkan kualitas dari anak- anak". (30-05-2013).*

BRSPP Provinsi Jawa Barat berupaya selalu konsekuen dengan jadwal-jadwal yang telah ditetapkan. Dengan demikian, setiap program-program dan kegiatan- kegiatan yang telah disusun dapat berjalan sesuain dengan harapan yang telah ditargetkan. Kemudian, stategi yang dibuat oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat agar hasil atau tujuan dari pemberi layanan rehabilitasi sosial ini berjalan dengan optimal, BRSPP Provinsi Jawa Barat juga membangunkerjasama dengan unit-unit terkait. Kerjasama dengan pihak- pihak yang terkait manjadi kunci keberhasilan dari pencapaian dari program-program atau target yang ingin dicapai. Kerjasama dengan perusahaan-perusahaan diperlukan agar keterampilan para klien dapat ditingkatkan. Selain itu kerjasama dengan perusahaan-perusahaan merupakan suatu bentuk kesempatan bagi para klien untuk mengaplikasikan keterampilan yang telah didapatkan di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Selain itu, dukungan dari pihak terkait akan mambantu kekurangan-kekurangan yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Hal, tersebut dilakukan tak lepas dari keterbatasan BRSPP Provinsi Jawa Barat sebagai pihak pemberi layanan. Dukungan atau *support* yang baik juga diberikan oleh berbagai pihak, sehingga keberhasilan dari program-program yang ada terrutama program keterampilan dapat berjalan dengan maksimal. Kerjasama dengan pihak terkait dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat agar pemberian layanan rehabilitasi sosial kepada para klien menjadi lebih optimal dan dapat dirasakan secara langsung oleh para klien.

Keberhasilan dari tujuan pemberian layanan rehabilitasi sosial dapat dinilai dari manfaat yang klien rasakan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Untuk mengetahui manfaat-manfaat yang dirasakan oleh para klien setelah mendapatkan pelayanan di BRSPP Provinsi Jawa Barat, peneliti mewawancarai beberapa klien, untuk mengetahui bagaimana manfaat yang klien rasakan setelah mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut:

> *“ menurut saya yang saya rasakan ya, berbeda banget sebelum masuk sini , yang pertama ya yang ada ininya orang sekitar tuh pada respect lah sama kita yang tadinya kita dianggap apa, ya gitu lah trus, juga sekarang udah kerja juga, (05-06-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara penelit dengan klien di atas, manfaat yang dirasakan oleh klien setelah menjalani pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat dirasakan sangat banyak. Klien merasa menjadi lebih dihargai oleh orang- orang disekitarnya, berbeda sebelum klien mendapatkan pelayanan di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut, klien merasa orang- orang disekitar merendahkan klien karena terlibat menggunakan Napza. Melalui keterampilan yang ada, klien menjadikan hal tersebut sebagai sarana untuk mengembangkan potensi diri. Keterampilan yang dimiliki dijadikan oleh para klien sebagai suatu pembuktian kepada orang sekitar, bahwa mereka juga dapat memiliki kehidupan yang lebih baik dan tidak dapat dipandang sebelah mata. Klien mengaku dengan keterampilan yang dimiliki, para klien sudah bisa bekerja mencari penghasilan sendiri. Selanjutnya, peneliti mewawancarai klien selanjutnya, untuk mengetahui bagaimana manfaat yang klien rasakan setelah

mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut:

> *"dari program yang dijalanin kita udah ngerasain kita dapat ilmu dari keterampilan yang kita dapat dari sini alhamdulilah kita udah bisa meresakan dan udah dapat membuktikan gt, trus yang tadinya sering pemarahlah disini sedikit- sedikit udah bisa dikurangilah gt". (05-06-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara dengan klien di atas, manfaat pelayanan rehabilitasi sosial yang diberikan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat juga sudah dirasakan. Hasil keterampilan yang telah klien jalani sudah dapat dibuktikan oleh klien dengan bekerja pada suatu perusahaan. Keterampilan yang diberikan di BRSPP Provinsi Jawa Barat memberikan arti penting bagi klien untuk masa depannya. Melalui keterampilan yang klien miliki, klien dapat hidup mandiri dan mencarai penghasilan seperti orang lain pada umumnya. Pada segi emosional klien merasa sudah dapat mengontrol kebiasaan buruk tersebut. Hal tersebut didapatkan klien setelah mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat.

BRSPP Provinsi Jawa Barat melakukan suatu monitoring untuk mengetahui hasil dari pelayanan rehabilitasi sosial yang BRSPP Provinsi Jawa Barat jalankan. Mekanisme monitoring tersebut dilakukan dengan cara mengunjungi keluarga eksklien untuk mewawancarai kondisi eksklien setelah kembali kepada keluarganya. Menurut hasil monitoring yang dilakukan oleh tim BRSPP Provinsi Jawa Barat, pelayanan sosial yang mereka berikan kepada klien sudah cukup berhasil, hal itu dituturkan oleh seorang aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dan salah juga satu anggota tim Monitoring BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"kami punya program bimbimbingan lanjut namanya. Pada program itu kami melakukan, monitoring dan evaluasi lanjutan kepada eksklien yang telah dikembalikan ke daerah asal/ keluarga. Setelah enam bulan dari sini kami tengok kesanan kerumahnya. Petugasnya dari Pekerja sosial, dan dari hasil pemantauan tersebut antara 60-70 mereka bisa survive dengan kehidupan sosial mereka". (05-06-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara dengan kedua klien dan salah seorang aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat yang juga selaku anggota tim Monitoring, keberhasilan pelayanan di BRSPP Provinsi Jawa Barat sudah cukup baik. Hal itu dilihat dari manfaat yang dirasakan oleh para klien setelah mendapatkan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Kemudian, bukti dari keberhasilan itu juga di buktikan dengan hasil monitoring yang dilakukan oleh tim Monitoring dari internal BRSPP Provinsi Jawa Barat yang dilakukan kedaerah asal eksklien, secara *random*. Dari hasil monitoring tersebut didapatkan hasil yang lumayan baik, yaitu sekitar 60-70% eksklien BRSPP Provinsi Jawa Barat tidak menggunakan Napza lagi dan juga eksklien tersebut sudah bisa bekerja, hasil dari keterampilan yang didapatkan oleh proses bimbingan yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat.

Outcome accountability pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat dinilai baik, hal itu dilihat dari tercapainyya tujuan dari pelayanan rehabilitasi sosial yang ada, yaitu mengembalikan fungsi sosial korban penyalahguna Napza termasuk disini eksklien BRSPP Provinsi Jawa Barat itu sendiri, sehingga dapat menjalankan peran sosialnya kembali di masyarakat. Bukti- bukti keberhasilan itu dilahat dari manfaat yang dirasakan oleh klien setelah mendapatkan pelayanan reahbilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Kemudian hasil monitoring tim Monitoring BRSPP juga menyimpulkan

60-70% eksklien di BRSPP Provinsi Jawa Barat tidak menggunakan Napza lagi dan eksklien tersebut dapat mengaplikasikan keterampilan yang mereka dapat di masyarakat.

4.3 Kesamaan Hak Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat

Kesamaan hak pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah tidak adanya perbedaan perlakuan pelayanan rehabilitasi sosial yang dilakukan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat terhadap para klien rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Setiap klien memiliki hak yang sama dengan klien yang lainnya. Hak perlakuan yang sama harus diberikan oleh setiap aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat kepada semua klien.

Sikap merupakan prilaku yang ditunjukan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat kepada para klien. Sikap aparatur yang baik adalah sikap yang memmegang prinsip, aturan dan moral yang seharusnya ditaati dan dipatuhi. Prinsip adalah aturan dasar yang harus dipatuhi oleh sebagai pegangan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam memberikan layanan rehabilitasi sosial kepada para klien. Kemudian, atauran adalah kaidah- kaidah yang yang harus dilaksanakan agar setiap pelayanan rehabilitasi sosial yang diberikan kepada klien sesuai dengan aturan yang ada. Selanjutnya, moral adalah menyangkut kepantasan aparatur dalam berprilaku, memberikan pelayanan rehabilitasi sosial kepada klien. Prilaku teguh dan tegas aparatur harus berpegang teguh pada ketiga hal tersebut, yaitu prinsip, aturan dan moral dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian,

keteguhan dan ketegasan aparatur yang baik adalah keteguhan dan ketegasan yang harus berpegang pada prinsip, aturan dan moral pelayanan.

Kesamaan hak pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan baik. Hal itu dilihat dari keteguhan dan ketegasan aparatur dalam memberikan pelayanan rehabilitasi sosial. Keteguhan dan ketegasan itu diwujudkan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam prilaku yang tidak membeda- bedakan,memegang prinsip yang telah disepakati yaitu selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada klien kapanpun klien membutuhkan. Sikap yang hangat dan ramah juga ditunjukan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat. Dengan penuh kesabaran dan kasih sayang, aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat selalu memberikan pelayanan terbaiknya, memecahkan setiap masalah yang dihadapi oleh klien, dengan penuh pengertian. Penjelasan mengenai keteguhan dan ketegasan aparatur di BRSPP Provinsi Jawa Barat akan dijabarkan pada bagian dibawah ini:

4.3.1 Keteguhan Aparatur Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat

Keteguhan adalah sikap kukuh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat yang berpegang pada aturan, nilai moral dan prinsip-prinsip pelayanan dalam memberikan pelayanan rehabilitasi sosial kepada klien rehabilitasi sosial. Aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam menjalankan pelayanan rehabilitasi yang ada harus berpegang pada prinsip yang ada. Setiap aparatur harus berpegang teguh pada prinsip pelayanan yang ada. Pemahaman akan prinsip pelayanan

menjadi sangat penting agar tindakan yang dilakukan dapat dipertanggung jawabkan.

Nilai-nilai pelayanan yang baik adalah nilai-nilai yang dapat membentuk semangat kerja para aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat. Nilai-nilai tersebut harus dibentuk, dicari dan ditanamkan dalam diri masing-masing aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat. Nilai-nilai untuk memberikan pelayanan rehabilitasi sosial yang maksimal akan menghasilkan pelayanan yang optimal tentunya. Nilai-nilai pelayanan rehabilitasi sosial yang dibentuk akan menciptakan cara baru dalam memberikan pelayanan rehabilitasi sosial kepada klien. Bersikap kreatif dalam memberikan pelayanan akan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Dengan demikian, aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat harus memiliki daya keratifitas untuk membembentuk suatu sistem pelayanan yang baru, agar pelayanan rehabilitasi sosial yang ada menjadi lebih optimal dan berkualitas tentunya. Sikap proaktif dengan melibatkan diri dengan banyak pekerjaan, bekerja dengan inisiatif yang tinggi tanpa menunggu perintah dari atasan merupakan nilai prilaku yang perlu dibentuk oleh apartur BRSPP Provinsi Jawa Barat. Prilaku tersebut akan membentuk budaya kerja, yaitu semangat kerja yang akan menular kepada aparatur lainnya, sehingga terbentuk budaya kerja yang baik, memilki *mindsett* untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada para klien. Bersikap positif adalah nilai yang perlu dilakukan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat. Prilaku positif dapat ditunjukan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dengan memberikan keramahan berupa senyuman kepada setiap klien dan aparatur lainnya yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Melalui sikap positif akan

menghasilkan energi positif pula bagi aparatur lainnya dan juga kepada para klien. Sikap keramahan melalui senyuman membentuk emosional yang kuat dan menimbulkan rasa nyaman antara aparatur yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat dan para klien, sehingga terbentuk pola pikir bahwa anggota-anggota yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah sebuah keluarga yang harus diperlakukan dengan baik.

Moral adalah kepantasan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam bersikap dan memperlakukan para klien yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat harus memiliki pemahaman yang baik dalam memberikan tindakan kepada para klien, sehingga klien merasa nyaman dan adil dalam setiap perlakukan yang diberikan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat. Rasa nayaman dan adil akan memperlancar proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat terhadap para kliennya.

Sikap yang tidak berpegang teguh pada prinsip pelayanan merupakan sikap yang tidak memiliki pendirian. Dengan sikap yang teguh pelayanan yang diberikan oleh aparatur akan menghasilkan suatu manfaat yang baik. Komitmen yang kuat dari aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat diperlukan agar pelayanan yang optimal dapat dicapai dengan baik. Prinsip pelayanan yang baik akan menciptakan budaya dan ciri khas budaya kerja pada BRSPP Provinsi Jawa Barat. Apabila seluruh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat memiliki persepsi yang sama terhadap prinsip pelayanan yang dipegang teguh maka akan menghasilkan budaya pelayanan yang baik kepada para klien. Untuk menegatahui prinsip kerja

yang dianut oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat, peneliti mewawancarai, aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"tentu prinsipnya ya kami harus disiplin terhadap pekerjaan yang ada mulai dari masuk kerja sampai kita pulang bahkan kita masih memberikan pelayanan. Pendek kata pelayanan yang dijalankan disini prinsipnya adalah 24 jam, jadi tidak hanya terbatas pada jam kerja saja dari 07-30-04.00 WIB". (30-05-2013).*

Prinsip yang harus dianut oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat menurut bapak SJ adalah memberikan pelayanan yang optimal selama 24 jam tidak terbatas. Aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat selalu siap siaga melayani setiap kebutuhan klien, walaupun sudah tidak dalam waktu formil atau kerja. Melayani dengan sepenuh hati, memberikan pelayanan yang terbaik adalah hal yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat.

Kedisipinan aparatur dengan tenggung jawab yang harus dipikul merupakan prinsip pelayanan yang kedua. Kedisiplinan menjadi sangat penting agar pelayanan yang diberikan menjadi optimal. Kedisiplinan tersebut terdiri dari kedisiplinan waktu dan kedisiplinan sikap. Masuk kerja tepat waktu menjadi keharusan bagi aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat. Prilaku masuk kerja tepat waktu manjadi budaya organisasi bagi aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat. Waktu yang ada dipergunakan sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan kepada para klien. Kedisplinan sikap adalah prilaku aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat yang terarah dalam bertindak. Perilaku yang terarah akan menjadikan kunci sukses keberhasilan pelayanan rehabilitasi sosial yang dijalankan. Kedua prisnsip ini dijadikan prisip kerja organiasi di BRSPP Provinsi Jawa Barat guna memberikan pelayanan yang optimal. Untuk menegatahui lebih lanjut mengenai

kenenaran implemantasi prinsip aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat yang selalu siap siaga melayani selama 24 jam, peneliti mewawancarai salah seorang klien:

> *"iya, itu benar aparatur disini selalu siap siaga 24 jam, kantor di sebelah sana selalu ada aparaturnya, yang siap membantu kami kalo kami pengen apa- apa"(30-05-2013).*

Prinsip siap siaga 24 jam yang dikatakan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat, sejalan dengan apa yang dikatakan oleh klien yang diwawancarai di atas, bahwa aparatur disini selalu siap siaga. Walaupun jam kerja sudah berakhir tapi aparaturnya tetap siap siaga. Kemudian Peneliti mewawancarai lagi klien yang lainnya:

> *"ya itu benar, para apratur disini selalu siap siaga selama 24 jam. Paratur disini selalu ada kalo kami butuh, karena paratur disini emang sebagian menetap di BRSPP ini.(30-06-2013).*

Klien yang lainnya juga membenarkan mengenai prinsip siap siaga yang dijalankan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan rehabilitasi sosial disini. Kesiap siagaan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat membuat klien menjadi tenang, karena mereka selalu dijaga selama 24 jam penuh. Prinsip siap siaga di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah prinsip utama dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada para klien.

Setiap klien berhak mendapatkan perlakuan yang baik dalam pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Perlakuan yang baik dapat dirasakan oleh klien dengan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat. Perlakuan yang lembut dan hangat penuh kasih sayang sangat diperlukan oleh klien dalam kondisi yang sedang menagalami permasalahan sosial yang cukup berat. Kondisi klien yang mengalami tekanan

mental akibat permasalahan sosial yang mereka hadapi, harus dihadapi secara sabar oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat.

Perlakuan yang ramah ditunjukan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat kepada semua kliennya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan para klien (30-05-2013).Klien meresa nyaman dengan perlakuan yang diberikan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat. Mengingat kondisi klien yang sedang dalam permasalahan sosial yang cukup berat, aparatur harus bisa memperlakukan klien dengan penuh pemahaman. Klien juga menagatakan, tidak pernah sekalipun klien mendapat perlakuan kasar dari aparatur di BRSPP Provinsi Jawa Barat.(30-05-2013).

Perlakuan yang baik yang ditunjukan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat menghasilkan hubungan yang baik dengan para klien. Hubungan yang baik tersebut, membuat pelayanan yang diberikan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat kepada para klien menjadi lebih baik. Perlakukan aparatur yang memperlakukan para klien seperti keluarga keluarga sendiri, menjadikan setiap tindakan yang dilakukan oleh aparatur kepada para klien manjadi jelas, dapat dipahami oleh klien dan dapat diterima.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diuraikan di atas keteguhan aparatur dalam memberikan layanan rehabilitasi sosial dapat dinilai baik. keteguhan aparatur dalam memberikan pelayanan yang optimal, siap siaga 24 jam dan teguh pada prinsip kerja merupakan bukti bahwa aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat, memiliki keteguhan akan tanggung jawab pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Kemudian, sikap aparatur BRSPP Provinsi

Jawa Barat yang baik dan ramah yang dapat memahami dan menempatkan diri dengan keadaan klien, memberikan hal yang positif terhadap pelayanan rehabilitasi sosial yang ada. Dengan sikap aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat yang ramah tamah meberikan kekuatan bagi klien dalam menghadapi persoalan yang sedang dihadapai.

4.3.2 Ketegasan Aparatur Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat

Ketegasan aparatur pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah perlakuan atau sikap aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat yang tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan rehabilitasi sosial kepada para klien. Setiap klien memiliki hak untuk diperlakuan sama dalam setiap pelayanan rehabilitasi sosial yang ada. Aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat harus berlaku adil kepada semua klien tanpa memadang latar belakang klien, agama, ras, dan gender.

BRSPP Provinsi Jawa Barat memiliki jumlah klien sebanyak 95 orang. Klien-klien tersebut berasal dari berbagai daerah yang ada di Provinsi Jawa Barat. Dengan daerah asal yang berbeda-beda menjadikan kondisi lingkungan budaya di BRSPP Provinsi Jawa Barat menjadi lebih kompleks. Latar belakang daerah asal dan sikap atau karakter para klien membawa budaya yang berbeda-beda juga. Toleransi yang tinggi perlu diperhatikan oleh para klien yang satu dengan yang lainnya begitu juga aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat harus dapat memahami karakter dari para klien tersebut. Pemahaman aparatur BRSPP Provinsi Jawa

Barat dari karakter masing-masing klien, diperlukan agar pelayanan rehabilitasi sosial dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat, bahwa tidak ada perlakuan yang berbeda dalam hal memberikan pelayanan kepada para klien:

> *"nggak ada semuanya diperlakukan sama, namun perlakuan khusu itu diberikan pada kondisi klien yang tertentu, hal itu seperti latar belakang sosial atau tempet tinggal mereka yang berbeda, sehingga mereka memiliki watak tau karakter yang berbeda. Untuk itu kami sebagai pekerja sosial harus menggali dan memahami karakter tersebut, kemudian kami memberikan pehaman kepada mereka bahwa kehidupan ini berbeda-beda.(05-06-2013).*

BRSPP Provinsi Jawa Barat selaku penyedia dan pemberi layanan rehabilitasi sosial selalu bertindak adil kepada kliennya. Aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat selalu memberikan perlakuan yang sama dengan setiap klien yang ada. Aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat harus memahami setiap karakter klien yang ada, karena dengan perbedaan latar belakang yang ada, para klien akan membawakan ciri khas sifat dan watak dari daerah asal klien tersebut. Pemahaman watak atau karakter para klien, dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dengan cara memahami klien, kemudian klien diberikan pemahaman bahwa keberagaman latar belakang merupakan kekayaan budaya yang harus dihargai dan dihormati antara klien satu dengan klien yang lainnya, sehingga antara klien satu dengan yang lainnya dapat saling menerima keberagaman yang ada dan tidak menjadi suatu pengghalang atau konflik, yang diakibatkan oleh perbedaan budaya dan latar belakang yang berbeda/ beragam.

Ketegasan aparatur dapat secara langsung dirasakan oleh klien. Klien dengan perasaan dan intuisinya dapat menilai apakah aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut melakukan perbedaan perlakuan kepada para klein. Untuk mengetahui apakah ada perbedaan perlakuan yang diberikan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat kepada para klien, maka peneliti mewawancarai salah seorang klien:

> *"nggak ada sih nggak ada perlakuan yang di beda-bedakan jadi semua di sama ratakan cuman yang dibedakan misalkan yang ada yang kurang ini lah dari yang lain yang dia ada kebutuhan khusus, pendampingan". (30-05-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara dengan klien di atas, tidak ada perbedaan perlakuan yang diberikan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat kepada para klien. Seluruh klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat diperlakukan sama tanpa membeda-bedakan latar belakang para klien. Perlakuan yang adil menunujukan bahwa tidak ada perlakuan yang diskrimintaif yang dilakukan oleh aparatur BRSPP sebagai pemberi layanan. Namun disamping itu, perlakukan khusus akan dilakukan kepada klien, apabila klien tersebut berada dalam kondisi tertentu. Kondisi yang dimaksudkan disini seperti, klien yang mengalami beban atau tekanan yang sangat berat sehingga perlu pehaman dan perhatian yang khusus dari para klien dan aparatur, sehingga klien yang mengalami masalah tersebut tidak semakin terbebani.

Peneliti kemudian mewawancarai klien yang lainnya, untuk menanyakan pertanyaan yang sama tentang perlakuan yang diberikan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat kepada kliennya, guna mempertegas pernyataan yang telah dilontarkan oleh klien di atas:

> *"oh nggak yak arena disini kekeluargaan lah jadi semu nggak ada, misalkan dia anak pejabat semuanya sama siapapun orangya itu, semuanya diperlakuin sama aja dengan klien lainnya, nggak ada yang dibeda- bedain".(30-05-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara dengan klien di tas, perlakuan diskriminatif memang tidak dilakukan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat kepada kliennya. Aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat melayani kliennya dengan sama dan adil. Siapun yang menjadi klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat akan diperlakukan sama tanpa membeda-bedakan latar belakang sosial, ras dan agama.

Perlakuan yang tegas merupakan keharusan sikap yang harus ditunjukan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat. Namun, perlakuan yang tegas bukan perlakuan yang tidak wajar dan semena-mena. Perlakuan yang semena-mena merupakan tindakan yang buruk dalam pelayanan. Untuk itu, aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat harus bisa memilah-milah setiap tindakan tegas yang mereka lakukan kepada klien.

Pelanggaran merupakan tindakan tidak mematuhi atauran yang ada. Prilaku melanggar aturan dimungkinkan dilakukan oleh klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Pelanggaran yang dilakukan oleh klien harus ditangani dengan bijak. Hukuman yang diberikan atas tindakan pelanggaran yang dilakukan oleh klien, harus sesuai dan wajar. Untuk mengetahui ketegasan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam menangani setiap pelanggaran yang ada, maka peneliti mewawancarai salah seorang klien untuk menayakan ketegasan aparatur dalam memberikan hukuman, klien tersebut mengatakan:

> *"ya, kalo salah ya dihukum sewajarnya kaya disuruh pake baju kebalik, disuruh bersih- bersih ya yang sewajarnya aja. Kalo klien lain yang salah juga pada digituin semua". (30-06-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada klien di atas, semua klien diperlakukan dengan baik, bahkan dalam memberikan hukuman sekalipun. Semua klien yang melanggar aturan yang telah dibuat oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat akan ditindak dengan tegas dan sewajarnya. Kemudian mengenai ketegasan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat memberikan hukuman kepada klinnya, peneliti kemudian bertanya kepada klien yang lainnya:

> *"kalo salah semuanya dihukum nggak ada yang nggak dihukum disini siapapun kalo dia salah dihukum sama kaya klien yang lain".(30-06-2013).*

Ketegasan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam bertindak juga dirasakan adil oleh klien yang diwawancarai di atas. Tidak ada perlakuan yang berbeda yang diberikan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat kepada kliennya dalam memberikan hukuman yang ada. Perlakuan yang adil dan tegas merupakan tindakan yang harus senantiasa dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Hal itu dilakukan agar setiap klien yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut memiliki kedisiplinan diri yang tinggi terhadap aturan-aturan yang ada. Ketegasan aparatur juga akan membentuk prilaku yang teratur bagi kehidupan klien nantinya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat selalu berlaku tegas kepada setiap kliennya. Perlakuan yang sama atau tidak diskriminatif ditunjukan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam bentuk tindakan-tindakan yang nyata, terutama dalam hal aturan yang ada di

BRSP Provinsi Jawa Barat tersebut. Dengan demikian, dengan demikian, ketegasan aparatur pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan rehabilitasi sosial kepada para klien dapat dikatakan baik.

4.4 Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan Rehabilitasi Sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat

Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah pelayanan rehabilitasi sosial yang dijalankan mempertimbangkan aspek keadilan antara klien sebagai penerima layanan rehabilitasi sosial dan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat sebagai pemberi layananan rehabilitasi sosial. Kesesuaian antara hak-hak pelayanan yang dipenuhi atau didapatkan klien dengan tanggung jawab yang harus dijalankan merupakan bentuk dari keseimbangan hak dan kewajiban bagi klien. Sedangkan, kesesuaian beban kerja dan tanggung jawab dengan hak-hak yang diterima aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah bentuk keseimbangan hak dan kewajiban bagi aparatur Provinsi Jawa Barat.

Keseimbangan hak dan kewajiban perlu menjadi perhatian oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat agar tidak terjadi kesenjangan bagi aparatur. Kesenjangan hak dan kewajiban bagi aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat, akan membuat aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat bekerja setengah hati dan tidak maksimal. Pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat dituntun untuk hasil yang optimal. Namun, dengan sikap aparatur yang setengah hati, maka hasil dari

pelayanan rehabilitasi sosial tidak akan optimal. Dengan demikian keseimbangan hak dan tanggungjawab yang harus dipikul oleh aparatur harus seimbang dan perlu diperhatikan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat, terutama bagi tenaga kerja bantu atau *honorer*.

Keadilan bagi para klien akan menimbulkan sikap yang rajin untuk mengikuti aktivitas dan program yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Hak-hak atau kebutuhan yang terpenuhi dengan baik menjadikan klien menjadi lebih bersemangat untuk menjalani pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Keterpenuhan hak klien menjadi cukup penting untuk diperhatikan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat untuk mencapai hasil pelayanan rehabilitasi sosial yang maksimal. Bagitu juga sebaliknya, klien harus meunjukan sikap yang sungguh-sungguh terhadap tanggung jawab yang diberikan dalam mengikuti pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Dengan demikian, penyesuaian hak dan kewajiban pelayanan rehabilitasi bagi klien perlu untuk diperhatikan, agar pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat dapat berjalan dengan adil.

Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat dinilai masih kurang baik. Gaji kerja keras yang diterima oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dirasakan sudah sesesuai. Namun, gaji tersebut masih tergolong minim, hanya cukup untuk menutupi kehidupan sehari-hari. Memberikan segala keterampilan yang aparatur miliki kepada para klien, dengan harapan dapat berguna bagi kehidupan klien nantinya. Keterpenuhan berbagai macam kebutuhan dan manfaat dari program-program dan aktivitas-

aktiviyas yang telah dijalani adalah wujud dari keseimbangan hak dan kewajiban dari BRSPP Provinsi Jawa Barat. Namun, sikap para klien yang kurang bersungguh-sungguh untuk menjalani aktivitas-aktivitas dan program-program yang ada menjadikan keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan rehabilitasi sosial bagi BRSPP Provinsi Jawa Barat menjadi kurang adil. Untuk itu, perlunya motivasi dari pihak keluarga, sesame rekan klien dan khususnya aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat itu sendiri. Mengenai, keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan rehabilitasi sosial yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat, akan dijabarkan secara jelas pada subbagian di bawah ini.

4.4.1 Kesesuaian Hak dan Kewajiban Pelayanan Rehabilitasi Sosial bagi Klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat

Kesesuaian kesesuaian hak dan kewajiban pelayanan rehabilitasi sosial bagi klien adalah setimpalnya kebutuhan- kebutuhan yang dipenuhi oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat terhadap kewajiban yang harus dilaksanakan oleh klien. Hak-hak klien adalah kebutuhan- kebutuhan yang harus dipenuhi oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat selama klien mendapatkan pelayanan rehabilitasi di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Keterpenuhan hak-hak klien harus diupayakan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat, agar klien merasa betah dan nyaman tinggal dan menjalani pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat.

Keterpenuhan hak klien dapat dirasakan oleh klein dengan menimbang ketercukupinya kabutuhan-kebutuhan yang klien butuhkan dalam keseharian. Klien sebagai subjek penerima layanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi

Jawat memiliki beberapa hak yang didapatkan disaat menjalani pelayanan rehabilitasi sosial di Provinsi Jawa Barat. Hak-hak yang diperoleh oleh klien disaat menjalani pelayanan rehablitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat terdiri dari kebutuhan sandang, pangan, papan, kesehatan dan rekreasional. Kebutuhan pangan yang dipenuhi oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat kepada para klien adalah makan 3 kali sehari dengan asupan gizi dan nutrisi yang seimbang di dalamnya, ditambah dengan sarapan bubur di pagi hari setiap harinya. Kemudian untuk kebutuhan sandang, klien diberi berbabagi jenis pakaian seperti pakaian sehari-hari, pakaian olahraga, pakaian keterampilan, pakaian sholat, sajadah, sepatu olahraga, sepatu keterampilan peralatan dan perlengkapan mandi. Kebutuhan sandang tersebut dipenuhi untuk menunjang aktivitas klien setiap harinya. Untuk kebutuhan papan, disediakan tempat tinggal atau kamar dengan ukuran 8×10 M^2 dengan penghuni 3 orang setiap kamarnya. Kamar klien juga ditata dengan rapi, beralaskan lantai tehel dengan sirkulasi udara atau fentilasi dan asupan sinar matahari yang baik. Untuk kebutuhan kesehatan, BRSPP Provinsi Jawa Barat meyediakan 1 poliknik yang didukung 2 orang dokter dan 2 orang perawat. Selain itu, untuk menunjang kebutuhan kesehatan para klien, BRSPP Provinsi Jawa Barat bekerja sama dengan pihak Sespim, yaitu pusat kesehatan milik Pusat Pelatihan Ajudan Jendral. Hal itu dilakukan untuk memaksimalkan pelayanan kesehatan bagi para klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Kebutuhan kesehatan juga dipenuhi oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dengan menyediakan berbagai sarana dan prasarana olahraga, seperti lapangan bola, volli, basket dan *fitness center*. Kemudian, instruktur kesehatan BRSPP Provinsi Jawa Barat memberikan

senam pagi dan sore setiap harinya untuk membentuk tubuh yang sehat para klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Kebutuhan rekreasional dipenuhi oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat, dengan menyediakan sarana sanggar musik dimana peralatan yang ada seperti, angkung, gemelan, rampak rebana, gitar, drum dan piano. BRSPP Provinsi Jawa Barat juga menyediakan 1 ruang televise yang dapat digunakan oleh para klien untuk bersantai dan melepas kepenatan setelah beraktivitas seharian penuh.

Hak pelayanan yang didapatkan oleh para klien, melahirkan kewajiban yang harus dilakukan atau dipikul. Kewajiban adalah sejumlah keharusan yang harus dilakukan oleh klien atas hak-hak didapatkan. Klien yang baik adalah klien yang melaksanakan tugas atau kewajibannya dengan sungguh-sungguh. Kewajiban yang harus dilakukan oleh klien selama mejalani pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah mengikuti aktivitas-aktivitas dan program-program yang telah direncanakan atau dibuat oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat.

Para klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat memiliki sejumlah aktivitas yang padat setiap harinya. Aktivitas para klien dimulai pada pukul 04.30-21.00 WIB. Kegiatan tersebut dimulai dari bangun pagi/persiapan, shalat Subuh, bimbingan keagamaan, senam pagi, mandi pagi, metting/bimbingan sosial, keterampilan, makan siang, keterampilan kesenian, shalat Ashar, bimbingan individu, olahraga, isoma dan bimbingan keagamaan. Serangkaian kegiatan tersebut disusun untuk membentuk kepribadian yang baik para klien. Selama seharian, klien dituntut untuk mengikuti serangkaian aktivitas tersebut. Dituntut

kesungguhan dari para klien dalam menjalani aktivitas-aktivitas dan program-program yang ada, agar hasilnya menjadi maksimal. Kemudian, kewajiban yang harus dipenuhi oleh klien selanjutnya adalah mematuhi aturan-aturan yang ada, beserta larangan yang telah di buat. Larangan yang ada, dibuat untuk membentuk pribadi yang disiplin dari para klien, sehingga memiliki hidup yang teratur setelah menjalankan fungsi sosialnya dimasyarakat.

Keseimbangan hak dan kewajiban bagi klien merupakan bentuk keadilan dalam pelayanan. Keseimbangan pelayanan bagi klien dapat mereka rasakan selama menjalani pelayan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang klien:

> *"ya, menurut saya mah seimbang karena disini kita dapat keterampilan, dapat banyak manfaatnya juga kewajiban yang mesti kami kerjaan setimpal sama apa yang kami dapet disini". (05-06-2013).*

Keseimbangan hak dan kewajiban bagi klien, terhadap pelayanan rehabilitasi yang telah dilaksanakan sudah seimbang. Klein merasa hak yang mereka terima selama ini, berbanding dengan kewajiban yang harus dilakukan atau sudah selayaknya. Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan rehabilitasi sosial bagi klien membuat klien merasa nyaman terhadap pelayaanan rehabilitasi sosial yang telah dijalankan. Dengan demikian, klein akan sungguh-sungguh menjalankan setiap program-program dan aktivitas yang telah dibuat oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat, karena tidak ada beban yang timpang. Ketimpangan antara hak dan kewajiban akan membuat klien merasa terbebani dan tidak sungguh-sungguh dalam menjalankan pelayanan rehabilitasi yang ada. Kemudian peneliti

mewawacarai klein lainnya untuk menanyakan persepsinya, menganai keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan rehabilitasi sosial yang klien jalani:

> *"ya, dengan kegiatan- kegiatan yang ada dengan kebutuhan yang dipenuhi sudah seimbang lah, terkadang ada juga rasa males buat ngejalani padahal kebuthannya udah cukup banget ". (05-06-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara dengan klien di atas, keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan rehabilitasi sosial yang ada sudah seimbang. Klien merasa segala kebutuhannya sudah tercukupi. Namun disisi lain, klien sering merasa bersalah karena kurang bersemanagat dalam menjalani tanggung jawab yang ada, padahal segala kebutahan yang klien butuhkan sudah tercukupi dengan baik.

Upaya yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam memenuhi kebutuhan klien sudah cukup baik. Segala kebutuhan yang diperlukan oleh klien sudah dikcukupi dengan baik oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Untuk itu, klien harus menunjukan keseriusan dalam menjalani setiap aktivitas dan program-program yang ada, agar upaya yang kerja keras yang dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat menjadi setimpal. Untuk itu, semangat yang tinggi perlu untuk ditumbuhkan oleh para klien agar pelayanan yang ada dapat berjalan dengan baik dan hasilnya memuaskan.

Motivasi yang tinggi perlu dilakukan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat kepada para klien. Maksud dan nilai positif yang dapat diambil oleh klien atas aktivitas-aktivitas dan program-program yang dijalani oleh klien, perlu untuk dijelaskan kepada klien, dengan tujuan agar para klien mengerti maksud dan tujuannya, sehingga klien akan bersungguh-sungguh dalam menjalankan segala bentuk aktivitas dan program yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Sikap

saling mendukungan dari sesama klien perlu untuk ditumbuhkan dan dibudayakan di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Saling memberikan semanagat, demi masa depan yang lebih baik akan memberikan suatu kekuatan dalam menjankan aktivitas-aktivitas dan program-program yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Dukungan dari keluarga juga menjadi faktor penting bagi kerberhasilan pelayanan di BRSPP Provinsi Jawa Barat. *Support* dari keluarga akan menjadikan para klien menjadi lebih bersemangat dalam menjalankan aktivitas-aktivitas dan program-program yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Untuk itu, BRSPP Provinsi Jawa Barat perlu untuk menghimbau para keluarga klien untuk memberikan semangat dan dukungannya kepada klien, selama menjalani pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan hasil uraian di atas kesimbangan hak dan kewajiban pelayanan rehabilitasi sosial bagi klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat dapat dikatakan kurang baik. Kesungguhan klien dalam mengikuti kegiatan-kegiatan dan program-program yang ada masih kurang bersungguh-sungguh. Hal tersebut tidak sebanding dengan kebutuhan-kebutuhan yang sudah dipenuhi dan diberikan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat. Diperlukan dukungan dan motivasi dari berbagai pihak, yaitu para orang tua bimbing, para sahabat klien dan keluarga klien. Motivasi yang kuat akan membentuk kekuatan da semanagat dari dalam diri klien, sehingga klien akan bersungguh-sungguh dalam menjalankan aktivitas-aktivitas dan program-program yang ada.

4.4.2 Kesesuain Hak dan Kewajiban Pelayanan Rehabilitasi Sosial Bagi Aparatur di BRSPP Provinsi Jawa Barat

Kesesuain hak dan kewajiban pelayanan rehabilitasi sosial bagi aparatur di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah keseimbangan antara tanggung jawab pelayanan rehabilitasi sosial yang harus diberikan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat terhadap hak-hak yang diterima atas kerja keras yang aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat lakukan. Aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat sebagai seorang pemberi layanan rehabiltasi sosial bagi klien, harus melaksanakan tanggung jawab dan kewajibannya, yaitu memberikan pelayanan maksimal kepada para klien. Upaya maksimal untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan dimiliki dengan semaksimal mungkin kepada klien, merupakan keharusan yang harus dilakukan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat. Hal tersebut perlu dilakukan agar klien mendapatkan manfaat dari keterampilan dan pengetahuan yang ditimba di BRSPP Provinsi Jawa Barat.

Pemahaman aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat terhadap tugas dan tanggung jawabnya menjadi sangat penting, karena dengan begitu aparatur dapat menjalankan tugas dan kewajibannya memberikan pelayanan rehabilitasi sosial yang terbaik kepada para klien. Aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat harus mengetahui dengan jelas dan rinci terhadap tugas yang dibebankan kepada aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat tersebut. Pemahaman aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat yang baik akan tugas dan fungsinya akan mengoptimalkan pelayanan rehabilitasi sosial yang diberikan kepada klien.

Kebutuhan aparatur menjadi suatu hal yang penting dan perlu diperhatikan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam menunjang pelayanan yang optimal. Ketercukupinya kebutuhan aparatur dengan baik akan menghasilkan pelayanan dan kinerja dari masing-masing aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat. Adapaun hak-hak yang aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dapatkan dalam melaksanakan pelayanan rehabilitasi sosial di BRSPP Provinsi Jawa Barat adalah hak mendapatkan gaji, rumah dinas dan tunjangan perbaikan gaji. Gaji adalah imbalan yang diterima oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan rehabilitasi sosial kepada para klien. Gaji yang memadai diperlukan agar aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat merasa kerja keras dan jerih payahnya di hargai dengan layak. Pemberian gaji yang baik akan menimbulkan semanagat dan sikap kesungguhan yang lebih dalam memberikan pelayanan rehabilitasi sosial kepada para klien. Kesungguhan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan rehabilitasi sosial kepada para klien akan menghasilkan hasil yang baik. Dengan demikian, pemberian gaji yang layak perlu untuk diperhatikan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat dan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat (Pemda Provinsi Jawa Barat). Tunjangan perbaikan gaji juga diberikan oleh Pemda Provinsi Jawa Barat agar aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dapat menjalankan tugas dan fungsinya dan memberikan pelayanan terbaik kepada para klien. Fasilitas kesehatan dan lapangan olahraga yang tersedia di BRSPP Provinsi Jawa Barat, dapat dimanfaatkan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat untuk menunjang kesehatan fisik dan stamina aparatur BRSPP

Provinsi Jawa Barat. Kondisi tubuh yang prima, diperlukan oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para klien.

BRSPP Provinsi Jawa Barat menyediakan tempat tinggal untuk aparatur pemberi layananan yang ada di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Penyediaan tempat tinggal bagi aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dilakukan oleh BRSPP Provinsi Jawa Barat agar aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dapat memaksimalkan waktu pelayanan, sehingga kapanpun aparatur tersebut diperlukan maka akan siap 24 jam melayani para klien.

Keseimbangan hak dan kewajiban kerja bagi aparatur menjadi sangat penting. Hal itu, dikarenakan pelayanan yang optimal akan tercipta apabila kesesuaian antara hak dan kewajiban terjaga dengan baik. Dengan demikian, persepsi aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat sebagai pemberi layanan rehabilitasi sosial menjadi sangat penting, guna terciptanya pelayanan yang optimal. Untuk mengetahui keseimbangan antara hak dan kewajiban pelayanan rehabilitasi sosial dari sisi aparatur, maka peneliti melakukan wawancara dengan salah seorang pembimbing atau instruktur:

> *"kalau masalah gaji ya memang seberapa ya, tapi kalo dibandiingan tugas saya sebagai pembimbing keterampilan motor disni bagi anak- anak disini ya sudah sewajarnya la".(05-06-2013).*

Keseimbangan gaji dengan tanggung jawabnya untuk membimbing para klien tentang keterampilan motor sudah cukup sesuai. Sebagai seorang pembimbing yang memberikan keterampilan yang dimiliki untuk kemajuan para klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat, pembimbing berusaha dengan sekuat tenaga, agar keterampilan yang pembimbing miliki dapat bermanfaat dan berguna bagi

para klien. Para pembimbing dengan teguh dan sepenuh hati memberikan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki bagi kemajuan para klien. Kemudian peneliti mewawancarai pembimbing atau instruktur lainnya untuk mengetahui, keseimbangan gaji dengan tanggung jawab dalam membimbing para klien di BRSPP Provinsi Jawa Barat:

> *"kalau keseimbangan antara gaji sama tanggung jawab saya sebagai pembimbing disni ya sudah cukup la buat saya. Saya puas karena saya bisa ngasih keterampilan saya, mudah- mudahan keterampilan yang saya miliki nantinya bisa membantu anak- anak ini".(05-06-2013).*

Berdasarkan hasil wawancara dengan pembimbing di atas, keseimbangan gaji dengan tanggung jawabnya untuk membimbing para klien dirasakan sudah cukup. Pembimbing atau isntruktur selalu berusaha memberikan yang terbaik dan segala kemampuan yang dimiliki, agar manfaatnya dapat maksimal bagi para klien.

Kepuasaan aparatur dalam melayani, membimbing dan memberikan keterampilan yang dimiliki, tidak hanya dinilai dari upah yang diterimanya. Tekad dan ketulusan yang kuat dari para aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan yang terbaik adalah sikap yang dimiliki oleh setiap aparatur di BRSPP Provinsi Jawa Barat. Keinginan agar keterampilan yang para aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat miliki dapat bermanfaat bagi klien adalah sikap dan niat yang tulus dari para aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat. Dengan demikian, keseriusan para klien dalam mengikuti proses belajar menagajar, sangat diperlukan agar pengorbanan dan niat tulus dari para aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat dapat dibayar dengan setimpal.

Gaji yang masih tergolong standar bagi para aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat, khususnya para tenaga *honorer* dan tenaga bantu perlu untuk dilakukan perbaikan. Hasil kerja keras yang mereka berikan untuk memberikan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki serta pelayanan rehabilitasi sosial yang optimal perlu dihargai dengan pantas. Untuk itu, Pemda Provinsi Jawa Barat selaku atasan yang memegang penuh atas pengucuran anggaran BRSPP Provinsi Jawa Barat perlu untuk meningkatkan kesejahteraan aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat, terutama masalah gaji.

Berdasarkan hasil uraian di atas keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan rehabilitasi sosial bagi aparatur, dinilai kurang baik. Upah yang diterima oleh aparatur BRSPP Provinsi Jawa Barat masih tergolong standar. Namun, keseimbangan atau kepusaan yang dirasakan oleh pembimbing dalam memberikan segala keterampilan yang dmilikinya, tidak hanya diukur dari gaji semata-mata. Semangat dan perjuangan para klien untuk hidup yang lebih baik dan keinginan berjuang untuk bersaing di dunia luar nantinya, menjadikan gairah dan kepuasan tersediri bagi para pembimbing.