

**Peningkatan Pelayanan Terhadap Masyarakat Melalui Pelatihan Empati dan Dasar  
Konseling pada Staf Bapas Klas I Bandung  
(Inhouse Training Pada Staf Pembimbing Kemasyarakatan di BAPAS Bandung)**

**Astri Firdasannah, Rina Ruth Polla**

Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia  
Email: astrifirda@unibi.ac.id; rinaruth@unibi.ac.id.

---

Diterima:  
9 Juni 2024

Diterima Setelah Revisi:  
13 Agustus 2024

Dipublikasikan:  
15 Agustus 2024

---

**Abstrak**

Remaja tahanan yang sudah melewati 2/3 dari masa tahanan mengikuti masa pembebasan bersyarat (PB) yaitu dikembalikan kepada keluarganya dan menjadi klien BAPAS (Badan Pemasarakatan). Pada saat pelaksanaan PB remaja mempunyai kewajiban untuk lapor kepada Pembimbing Kemasyarakatan (PK). Dengan dibantu oleh PK diharapkan remaja tersebut akan dapat menjaga kestabilan hidupnya dan tidak mengulangi kembali kesalahannya. PK memiliki tanggung jawab untuk memberikan pembimbingan kepada klien pemsarakatan yang sedang menjalani program reintegrasi. Namun, bukan hal yang mudah dalam menjalankan tugas tersebut. Maka dari itu, program pelatihan dasar konseling bagi para PK dalam sangat diperlukan. Hal ini direalisasikan dengan program *in-house-training* untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat melalui pelatihan empati dan dasar konseling pada staf BAPAS Klas I Bandung. Program *training* mengenai empati dan dasar konseling efektif dalam meningkatkan pengetahuan peserta mengenai empati dan dasar konseling. Hal ini didasarkan pada kenaikan skor *post-test* pengetahuan peserta mengenai empati dan dasar konseling.

**Kata Kunci:** Dasar konseling, pelayanan terhadap masyarakat, pelatihan empati

**Abstract**

*Teenage prisoners who have passed 2/3 of their sentence participate in a parole period, where they are returned to their families and become clients of BAPAS. During the parole period, teenagers are obligated to report to their Probation Officers (PO). With the assistance of POs, it is hoped that these teenagers can maintain stability in their lives and refrain from repeating their offenses. POs have the responsibility to provide guidance to parole clients undergoing reintegration programs. However, executing this task is not easy. Therefore, a basic counseling training program for POs is highly necessary. This is realized through an in-house training program aimed at enhancing service to the community through empathy and basic counseling training. The training program on empathy and basic counseling proves effective in improving participants' knowledge about empathy and basic counseling, as evidenced by the increase in post-test scores regarding participants' knowledge of empathy and basic counseling.*

**Keywords:** *Counseling basics, community service, empathy training*

## 1 PENDAHULUAN

Masalah perilaku remaja masih menjadi masalah yang serius di Indonesia. Jumlah tahanan remaja yang tercatat di LPKA (Lembaga Pemberdayaan Khusus Anak) Kelas II Sukamiskin Bandung hingga Maret 2021, penghuninya mencapai 111 remaja laki-laki usia 11-17 tahun. Sementara itu, remaja tahanan yang sudah melewati 2/3 dari masa tahanan mengikuti masa pembebasan bersyarat (PB) yaitu dikembalikan kepada keluarganya dan menjadi klien BAPAS (Badan Pemasarakatan). BAPAS mempunyai tugas untuk memberikan bimbingan kemasyarakatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1997 tentang Pengadilan Anak, tugas pokok Balai Pemasarakatan adalah; (1) Membantu memperlancar tugas penyidik, penuntut umum, dan hakim dalam perkara anak nakal, baik di dalam maupun di luar sidang anak dengan membuat laporan hasil penelitian kemasyarakatan; (2) Membimbing, membantu, dan mengawasi anak nakal yang berdasar putusan hakim dijatuhi pidana bersyarat, pidana pengawasan, pidana denda diserahkan kepada negara dan harus mengikuti latihan kerja atau anak yang memperoleh pembebasan bersyarat dari lembaga.

Selama masa PB remaja kembali dan berkumpul bersama keluarganya namun dalam pengawasan BAPAS. Pada saat pelaksanaan PB remaja bermasalah mempunyai kewajiban untuk lapor kepada Pembimbing Kemasyarakatan (PK). Fungsi PK dalam melaksanakan program bimbingan terhadap klien adalah untuk; (1) menyadarkan klien untuk tidak melakukan kembali pelanggaran hukum atau tindak pidana; (2) menasehati klien untuk dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan yang positif atau baik; (3) menghubungi dan melakukan kerja sama dengan pihak ketiga/pihak tertentu dalam menyalurkan bakat dan minat klien sebagai tenaga kerja, untuk kesejahteraan masa depan dari klien (Kanwil Kemenkumham Sulsel, 2024).

Selain itu, para klien BAPAS juga mendapatkan penanganan psikologis berupa konseling oleh psikolog, dengan hal ini diharapkan remaja tersebut akan terus dapat menjaga kestabilan hidupnya dalam menjaga sikap dan perilaku serta tidak mengulangi kembali kesalahannya. Namun demikian, masih banyak remaja bermasalah mantan tahanan yang kembali melakukan tindak kejahatan dikarenakan kurangnya komunikasi dan kurangnya pemantauan dari PK serta hilangnya kontak antara PK dengan remaja tersebut (SIPPN, 2023). Hal ini menjadi evaluasi terhadap program BAPAS yang sudah terlaksana.

Sampai saat ini masih diupayakan berbagai intervensi untuk dapat menangani masalah kasus remaja. Program bimbingan konseling sudah diterapkan di BAPAS. Sesuai tugas dan fungsinya, Pembimbing Kemasyarakatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pembimbingan kepada klien Pemasarakatan yang sedang menjalani program reintegrasi (Humas Bapas Baubau, 2023). Namun, bukan hal yang mudah dalam menjalankan tugas tersebut. Sehingga dirasa perlu adanya program pelatihan konseling bagi para PK dalam menjalankan tugasnya.

Dalam menjalankan tugasnya PK harus dilandasi dengan rasa empati. Empati adalah kemampuan untuk bisa menempatkan diri sendiri di posisi orang lain dan turut merasakan apa yang orang itu sedang rasakan (Daniel H. Pink, 2022). Empati adalah bentuk tindakan imajinatif dan disebut sebagai virtual reality paling pertama yang dialami manusia. Kemampuan empati merupakan modal dasar dalam melakukan konseling. PK dirasa perlu dalam program pemasarakatannya melakukan teknik konseling dasar.

Konseling adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (konselor) kepada individu yang sedang mengalami sesuatu masalah (klien) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi klien (Prayitno dan Erman Amti, 2004). Konseling merupakan proses intensif untuk membantu orang normal yang bermasalah agar dapat mencapai tujuannya atau mampu memanfaatkan potensi yang dimiliki secara optimal (melalui proses konseling klien mengalami *growth process*), menjadi *a fully functioning self*. Teknik konseling yang sesuai akan mencapai tujuan yang diharapkan yaitu keberfungsian secara utuh dari diri klien. Hal ini diharapkan dapat menjadi solusi bagi permasalahan tingkat residivis tahanan. Maka dari itu perlu

diadakannya *in-house-training* untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat melalui pelatihan empati dan dasar konseling pada staf BAPAS Klas I Bandung.

**2 METODE PENELITIAN**

Kegiatan PkM ini dilaksanakan dalam bentuk *inhouse training* yaitu pelatihan yang dilakukan secara khusus oleh suatu perusahaan untuk mengasah keterampilan spesifik para karyawan yang ada di suatu perusahaan (Sutrisno E, 2019). *Training* yang dilakukan ialah mengenai pengetahuan dan keterampilan tentang empati dan dasar konseling bagi para PK yang merupakan staf dari BAPAS Klas I Bandung. Proses *training* dibagi menjadi dua sesi yaitu sesi (1) pemaparan materi peningkatan pelayanan terhadap masyarakat melalui pelatihan empati dan dasar konseling, dan sesi (2) *role play* teknik konseling oleh peserta. Selain itu diadakan *pre-rest* dan *post-test* untuk mengukur ketercapaian tujuan dari kegiatan *training* ini. Pengukuran *pretest* dan *posttest* menggunakan alat ukur yang disusun oleh *trainer*, yang meliputi pengetahuan mengenai materi yang diberikan. Alat ukur tersebut diberikan kepada peserta program *training*, yaitu para PK sebelum dan sesudah dipaparkannya materi.

**3 HASIL DAN PEMBAHASAN**

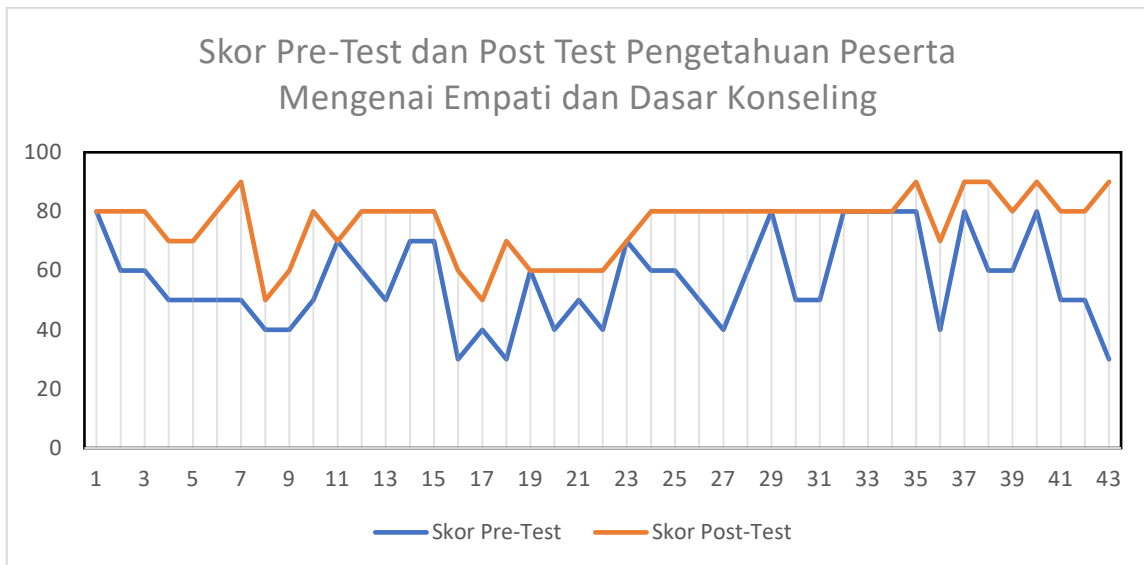
Hasil dari program *inhouse-training* ini adalah skor hasil *pretest* dan *posttest* yang menggunakan alat ukur yang disusun oleh *trainer*, yang meliputi pengetahuan mengenai materi yang diberikan. Berikut skor hasil *test* yang didapatkan peserta pada *pretest* dan *posttest*:

Tabel 1 Hasil *Pretest* dan *Posttest* Pengetahuan Peserta Mengenai Konseling

Inisial	Skor Pre-Test	Skor Post-Test	Keterangan
A	80	80	Sama
W	60	80	Naik
YN	60	80	Naik
B	50	70	Naik
AA	50	70	Naik
F	50	80	Naik
AI	50	90	Naik
H	40	50	Naik
HF	40	60	Naik
TP	50	80	Naik
U	70	70	Sama
FW	60	80	Naik
IY	50	80	Naik
ER	70	80	Naik
NH	70	80	Naik
PS	30	60	Naik
Y	40	50	Naik
LM	30	70	Naik
AW	60	60	Sama
SR	40	60	Naik

Inisial	Skor Pre-Test	Skor Post-Test	Keterangan
A	50	60	Naik
C	40	60	Naik
AH	70	70	Sama
M	60	80	Naik
R	60	80	Naik
M	50	80	Naik
WA	40	80	Naik
Q	60	80	Naik
DAW	80	80	Sama
NH	50	80	Naik
EB	50	80	Naik
N	80	80	Sama
O	80	80	Sama
HM	80	80	Sama
S	80	90	Naik
TS	40	70	Naik
SS	80	90	Naik
TP	60	90	Naik
BP	60	80	Naik
CB	80	90	Naik
SE	50	80	Naik
ACP	50	80	Naik
PS	30	90	Naik
Rata-Rata	56,51	75,81	Naik

Berdasarkan tabel di atas, program *training* dapat dikatakan berhasil dalam meningkatkan pengetahuan peserta mengenai empati dan dasar konseling. Hal ini dikarenakan rata-rata skor *posttest* lebih tinggi dibandingkan rata-rata skor *pretest*. Rata-rata skor *pretest* berada pada angka 56,51, sedangkan pada *posttest* menempati angka 75,81. Hal tersebut memiliki arti bahwa meski dalam waktu yang singkat, program *training* mampu untuk meningkatkan pengetahuan peserta mengenai empati dan dasar konseling. Berikut grafik hasil *pretest* dan *posttest* pengetahuan peserta mengenai empati dan dasar konseling.



Gambar 1 Grafik Hasil *Pretest* dan *Posttest* Pengetahuan Peserta Mengenai Empati dan Dasar Konseling

Berdasarkan grafik di atas, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa peserta yang mengalami kenaikan, serta hasil skor *pretest* dan *posttest* yang tetap. Peserta *training* yang mengalami kenaikan tingkat pengetahuan berjumlah 35 orang, yang terdiri dari peserta 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, dan 43. Sedangkan jumlah peserta yang mendapatkan skor tetap pada *pretest* maupun *posttest* berjumlah 8 orang, yaitu peserta no 1, 11, 19, 23, 29, 32, 33, dan 34. Kenaikan skor terbesar diraih oleh peserta 43 yang mengalami kenaikan sebanyak 60 poin.

Empati adalah kemampuan untuk bisa menempatkan diri sendiri di posisi orang lain dan turut merasakan apa yang orang itu sedang rasakan (Daniel H. Pink, 2022). Empati adalah bentuk tindakan imajinatif dan disebut sebagai virtual reality paling pertama yang dialami manusia. Kemampuan empati merupakan modal dasar dalam melakukan konseling. PK dirasa perlu dalam program pemasarakatannya melakukan teknik konseling dasar. Sementara itu, konseling adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (konselor) kepada individu yang sedang mengalami sesuatu masalah (klien) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi klien (Prayitno dan Erman Amti, 2004). Konseling merupakan proses intensif untuk membantu orang normal yang bermasalah agar dapat mencapai tujuannya atau mampu memanfaatkan potensi yang dimiliki secara optimal (melalui proses konseling klien mengalami growth process), menjadi *a fully functioning self*. Teknik konseling yang sesuai akan mencapai tujuan yang diharapkan yaitu keberfungsian secara utuh dari diri klien.

#### 4 SIMPULAN

Program *training* mengenai empati dan dasar konseling efektif dalam meningkatkan pengetahuan peserta dalam hal ini PK. Hal ini didasarkan pada kenaikan skor *post-test* pengetahuan peserta mengenai empati dan dasar konseling. Diharapkan dengan dilaksanakan *training* ini para peserta dapat mengaplikasikan materi yang telah didapatkan. Meski demikian, program *training* dasar konseling ini belum sampai kepada keseluruhan materi teknik konseling yang dibutuhkan. Hal ini karena waktu hanya 1 sesi saja dan baru membahas mengenai kompetensi dasar konseling. Untuk selanjutnya, diperlukan program *training* lanjutan yang meliputi pelatihan, *role play* bahkan sampai kepada pendampingan para PK oleh psikolog dalam mengimplementasikan teknik

konseling yang dilakukan kepada para Klien BAPAS. Hal ini agar tujuan konseling dapat tercapai, juga para PK memiliki kompetensi yang diperlukan dalam membimbing para Klien. PK dapat melakukan tugasnya dengan konsep teknik konseling yang sesuai.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amti, E. & Prayitno (2004). *Layanan bimbingan dan konseling kelompok*. Padang: Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
- Daniel, H. P. (2019). *Drive: the surprising truth about what motivates us* (3rd ed.).
- Info-Bapas Baubau, Kemenkumham-Kanwil Sultra (2023). Laksanakan Bimbingan Konseling, PK Bapas Baubau Ingatkan Klien Rutin Wajib Laporan. <https://bapasbaubau.kemenkumham.go.id/berita-utama/laksanakan-bimbingan-konseling-pk-bapas-bau-bau-ingatkan-klien-rutin-wajib-lapor>. Diakses tanggal 04 Maret 2023.
- Kepala BAPAS Kelas I Bandung (2023). "Jumlah Klien BAPAS Bandung dari tahun ke tahun". Hasil Wawancara Pribadi: 15 November 2023. BAPAS Kelas I Bandung.
- Kantor Wilayah Kemenkumham Sulawesi Selatan (2023). Kedudukan, Tugas dan Fungsi. <https://bapaswatampone.kemenkumham.go.id/profil/tentang-satuan-kerja/kedudukan-tugas-dan-fungsi>. Diakses tanggal 23 Maret 2023
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Jakarta: PT. Kencana.