

ABSTRAK

Aidah Rahmah Sumaya, Pengaruh Kompetensi Pembimbing kemasyarakatan terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Individu (Penelitian pada Klien Pemasyarakatan di Balai Pemasyarakatan Kelas I Bandung).

Di Balai Pemasyarakatan Kelas I Bandung, kualitas layanan bimbingan individu merupakan aspek penting dalam proses pembimbingan klien pemasyarakatan. Pembimbing kemasyarakatan (PK) berperan dalam memberikan arahan, pendampingan, dan pelayanan kepada klien selama proses reintegrasi sosial. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan fasilitas, perbedaan kompetensi PK, serta pelayanan yang belum optimal. Kondisi tersebut diduga mempengaruhi kualitas layanan bimbingan individu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi pembimbing kemasyarakatan terhadap kualitas layanan bimbingan individu di Balai Pemasyarakatan Kelas I Bandung.

Penelitian ini menggunakan teori kompetensi inti dari Nugroho (2020) yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, sikap etis, dan adaptasi digital. kualitas layanan menggunakan teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang mencakup aspek *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Dan Empathy*.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausalitas. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 47 klien yang dipilih menggunakan *purposive sampling*. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linear sederhana, serta uji koefisien determinasi menggunakan *software* SPSS versi 29.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi PK berpengaruh sebesar 73,4 persen terhadap kualitas layanan bimbingan individu. Pengaruh terbesar terdapat pada aspek keterampilan dan sikap etis melalui kemampuan komunikasi, pendampingan, dan layanan profesional. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan bimbingan individu dipengaruhi oleh kompetensi PK. Sehingga peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi perlu dilakukan untuk mendukung layanan yang lebih optimal.

Kata Kunci: Kompetensi Pembimbing kemasyarakatan, Kualitas Layanan, Bimbingan Individu, Klien Pemasyarakatan.