

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Balai pemasyarakatan (BAPAS) adalah bagian dari Direktorat Jenderal Pemasyarakatan. Instansi ini bertugas melakukan penelitian kemasyarakatan, pembimbingan, serta pendampingan kepada klien pemasyarakatan, baik saat masih menjalani proses hukum maupun yang telah memperoleh kebebasan bersyarat. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1999 tentang pembinaan dan pembimbingan warga binaan pemasyarakatan, pelaksanaan proses pembimbingan dilaksanakan oleh pembimbing kemasyarakatan yang memiliki kedudukan sebagai pejabat fungsional dalam bidang penegak hukum yang bertanggung jawab memberikan bimbingan serta pengawasan klien pemasyarakatan. Salah satu fokus utama layanan di BAPAS adalah layanan bimbingan individu, yang bertujuan membantu klien memahami potensi diri, memperbaiki perilaku, serta menyiapkan reintegrasi sosial secara optimal.

Penelitian ini berlokasi di Balai Pemasyarakatan (BAPAS) Kelas I Bandung, sebagai salah satu BAPAS dengan jumlah klien yang cukup besar di wilayah Jawa Barat. BAPAS ini memiliki berbagai bidang layanan, antara lain bidang penelitian kemasyarakatan, pembimbingan klien dewasa dan anak, serta pengawasan dan evaluasi program pembinaan. Dalam konteks layanan bimbingan, pembimbing kemasyarakatan (PK) berperan sebagai ujung tombak dalam memberikan layanan bimbingan individu bagi klien dengan berbagai latar belakang permasalahan sosial, psikologis, maupun hukum, yang sering

kali merujuk pada profesional seperti konselor komunitas, guru bimbingan, atau fasilitator sosial di Indonesia. Dalam Undang- Undang Nomor 22 Tahun 2022 Pasal 56 ayat (1) menjelaskan bahwa, “Pembimbing kemasyarakatan memiliki tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan pemberian bimbingan kepada klien pemasyarakatan dalam rangka mendukung pelaksanaan pembinaan pemasyarakatan”. Garapan layanan bimbingan di BAPAS mencakup asesmen kepribadian, penyusunan rencana pembimbingan, pemberian motivasi dan konseling individual, serta pendampingan selama masa reintegrasi.

Namun, berdasarkan temuan di lapangan, efektivitas pelaksanaan layanan tersebut belum sepenuhnya optimal. Hasil penelitian Sari (2020) memperlihatkan bahwa kompetensi pembimbing kemasyarakatan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas bimbingan di lembaga pemasyarakatan. Kompetensi yang dimaksud mencakup kemampuan profesional, kepribadian, sosial, dan manajerial. Di Balai pemasyarakatan Bandung, masih ditemukan beberapa kendala seperti beban kerja yang tinggi, perbedaan latar belakang pendidikan PK, serta keterbatasan kemampuan dalam menerapkan pendekatan konseling individual secara sistematis. Kondisi ini berdampak pada kualitas layanan bimbingan individu, khususnya dalam hal empati, komunikasi, serta efektivitas intervensi terhadap perubahan perilaku klien.

Lebih lanjut, penelitian Oktarina (2025) mengungkapkan bahwa hubungan antara PK dan klien dewasa sering kali bersifat formal dan kurang mendalam, akibat kurangnya keterampilan interpersonal PK dalam membangun hubungan yang suportif dan empatik. Padahal, kualitas hubungan ini sangat

menentukan keberhasilan proses bimbingan individu. penelitian Mawardani (2023) juga memperlihatkan bahwa penerapan strategi konseling, seperti *self-control*, dapat meningkatkan kemandirian dan tanggung jawab klien jika didukung oleh kompetensi PK yang memadai, terutama dalam aspek pemahaman perilaku dan kemampuan komunikasi terapeutik.

Selain itu, dalam konteks pelayanan bimbingan individu di BAPAS, peningkatan kompetensi pembimbing kemasyarakatan sangat penting karena masalah yang dihadapi klien semakin beragam. Banyak klien yang mengalami masalah psikososial, merasa kehilangan arah hidup, serta kesulitan dalam menyesuaikan diri setelah keluar dari Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS). Situasi ini mengharuskan pembimbing kemasyarakatan untuk memiliki keterampilan konseling yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga terapeutik, agar dapat membantu klien membangun kembali kepercayaan diri dan tanggung jawab sosialnya. Kualitas layanan bimbingan individu sangat bergantung pada sejauh mana pembimbing kemasyarakatan mampu mengintegrasikan kompetensi profesional, empati interpersonal, dan pemahaman terhadap dinamika psikologis klien dalam proses pembimbingan.

Dari berbagai fakta dan kegiatan di lapangan tersebut, muncul masalah utama yaitu belum optimalnya kualitas layanan bimbingan individu yang diberikan oleh pembimbing kemasyarakatan, yang diduga berkaitan erat dengan tingkat kompetensi yang dimiliki. Sebagian PK masih memerlukan peningkatan dalam aspek penguasaan teknik bimbingan, pemahaman psikososial klien, serta kemampuan mengevaluasi hasil pembimbingan. Padahal, menurut Priyatno

(2006), sistem pemasyarakatan yang berorientasi pada rehabilitasi sosial menuntut tenaga pembimbing yang kompeten dan profesional agar tujuan reintegrasi sosial dapat tercapai secara efektif.

Berdasarkan observasi yang dilakukan secara langsung pada bulan Desember 2025 di BAPAS Kelas I Bandung, ditemukan berbagai tantangan dalam pelaksanaan bimbingan, seperti perbedaan latar belakang PK, beban kerja tinggi, keterbatasan kunjungan PK akibat geografis dan waktu. Kondisi ini menunjukkan bahwa kompetensi PK menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas layanan bimbingan individu. Kualitas layanan ini tercermin dalam komunikasi responsif, pendekatan empatik, dokumentasi tertib, dan kemampuan membantu klien menyusun rencana reintegrasi. Hasil penelitian Mawardani (2023) di BAPAS Kelas II Pekanbaru menunjukkan efektivitas teknik konseling individu dengan metode *self-control* dalam mengubah perilaku dan mempersiapkan kehidupan produktif. Namun, hambatan seperti jangkauan wilayah luas, keterbatasan sumber daya manusia, dan fasilitas kurang memadai masih mempengaruhi pelaksanaan.

Dalam perspektif dakwah, pembimbing kemasyarakatan (PK) berperan sebagai da'i sosial yang menjalankan fungsi dakwah pada dimensi *irsyad*, yaitu pembimbingan dan pengarahan individu secara personal agar kembali kepada nilai-nilai kebenaran. Aktivitas pembimbingan yang dilakukan PK termasuk bentuk dakwah *bil hal*, yakni dakwah melalui tindakan nyata, bukan sekedar verbal. Melalui proses pendampingan terhadap klien pemasyarakatan sebagai objek dakwah, PK berupaya mendorong perubahan perilaku yang positif,

menumbuhkan kesadaran diri, membangun tanggung jawab sosial berdasarkan *amar ma'ruf nahi munkar*, dan mendukung reintegrasi ke masyarakat.

Peran tersebut sejalan dengan tujuan dakwah untuk membawa manusia kembali ke fitrahnya sebagai khalifah yang bertakwa dan berakhlak mulia. Dalam konteks pemasyarakatan, dakwah tidak hanya dimaknai sebagai aktivitas ceramah keagamaan, tetapi juga sebagai proses rehabilitasi moral dan sosial untuk mencegah terjadinya kemungkaran berulang, seperti residivisme atau tindakan kriminal kembali. Oleh karena itu, pembimbingan yang dilakukan PK dapat dipahami sebagai bentuk jihad sosial, yaitu upaya sungguh-sungguh dalam memperbaiki individu dan struktur sosial melalui pendekatan yang humanis dan berkelanjutan.

Dalam perspektif Bimbingan dan Konseling Islam, proses pembimbingan tidak terbatas pada perubahan perilaku, akan tetapi pada pembinaan aspek spiritual, moral dan psikologis individu secara menyeluruh. Prinsip-prinsip seperti kasih sayang, empati, dan keadilan menjadi dasar dalam membangun hubungan antara pembimbing dan klien pemasyarakatan. Dengan demikian, kompetensi interpersonal PK terutama dalam komunikasi empatik, kepekaan sosial dan membangun relasi yang konstruktif dapat dipandang sebagai implementasi nilai-nilai *irsyad* dalam praktik bimbingan dalam membantu klien mencapai keseimbangan diri dan reintegrasi sosial yang bermartabat.

Atas dasar tersebut, diperlukan kajian mendalam untuk menganalisis **“Pengaruh Kompetensi Pembimbing kemasyarakatan Terhadap Kualitas**

Layanan Bimbingan Individu” di Balai Pemasyarakatan Kelas I Bandung. Kondisi ini menarik untuk dikaji lebih lanjut karena hasilnya dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan profesionalisme Pembimbing kemasyarakatan serta pengembangan model layanan bimbingan individu yang lebih efektif, humanis, dan berorientasi pada pemulihan sosial klien pemasyarakatan.

B. Perumusan Masalah

Selaras dengan pemaparan pada latar belakang di atas, peneliti merasa perlu membatasi penelitian ini agar lebih terfokus sehingga peneliti merumuskan pertanyaan untuk diteliti dan dicari solusi dari permasalahan tersebut, di antaranya:

Seberapa besar pengaruh kompetensi pembimbing kemasyarakatan (PK) terhadap kualitas layanan bimbingan individu (Penelitian di Balai Pemasyarakatan Kelas 1 Bandung)?

C. Tujuan Penelitian

Memperhatikan rumusan masalah yang telah dirancang untuk mengetahui tentang apa yang ingin dicapai peneliti sehingga peneliti dapat memaparkan apa yang menjadi tujuan penelitian ini, di antaranya:

Untuk mengetahui pengaruh kompetensi pembimbing kemasyarakatan (PK) terhadap kualitas layanan bimbingan individu (Penelitian di Balai Pemasyarakatan Kelas 1 Bandung)

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi penyusun, khalayak sasarannya, maupun objek penelitian. Kegunaan penelitian secara umum terbagi menjadi dua kategori:

1. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih ilmu yang membantu memperkaya pengetahuan di bidang konseling, terutama mengenai peran serta kompetensi pembimbing kemasyarakatan (PK) dalam upaya menyempurnakan kualitas layanan bimbingan individu di Balai Pemasyarakatan. Dengan menggunakan analisis data dan teori yang mendukung, hasil kajian ini dapat menjadi bahan referensi bagi akademisi, mahasiswa dan peneliti dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pembimbingan pemasyarakatan. Lebih lanjut, penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi dasar pengembangan model layanan konseling yang lebih sesuai dengan kebutuhan klien pemasyarakatan untuk mendukung keberhasilan reintegrasi sosial mereka .

2. Secara Praktis

- a. Bagi Klien, hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat langsung bagi klien pemasyarakatan melalui peningkatan kualitas layanan bimbingan yang lebih empatik, responsif, dan profesional. Hal ini membantu klien dalam memahami diri, mengelola perilaku, dan

mempersiapkan diri untuk beradaptasi kembali dengan masyarakat, sehingga mengurangi risiko residivisme.

- b. Bagi pembimbing kemasyarakatan (PK), penelitian ini memberikan umpan balik penting kepada PK mengenai aspek kompetensi yang perlu ditingkatkan, baik dari segi pengetahuan, keterampilan komunikasi, maupun pendekatan interpersonal. Dengan demikian, PK dapat melakukan layanan bimbingan yang lebih efektif dan berdampak dalam pembinaan klien.
- c. Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan pemasyarakatan dan konseling, serta memberikan pengalaman praktis dalam melakukan penelitian di lingkungan pemasyarakatan.

E. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini didasari oleh pemikiran bahwa keberhasilan penyelenggaraan layanan bimbingan individu di Balai Pemasyarakatan (BAPAS) sangat bergantung pada kompetensi pembimbing kemasyarakatan (PK) dalam melaksanakan tugas profesionalnya. Pembimbing kemasyarakatan merupakan ujung tombak dalam proses reintegrasi sosial klien pemasyarakatan, karena mereka tidak hanya berperan sebagai pembimbing dan pendamping, tetapi sekaligus sebagai konselor, pengawas, serta penghubung antara klien dan lingkungan sosialnya. Oleh karena itu, kompetensi yang dimiliki seorang PK

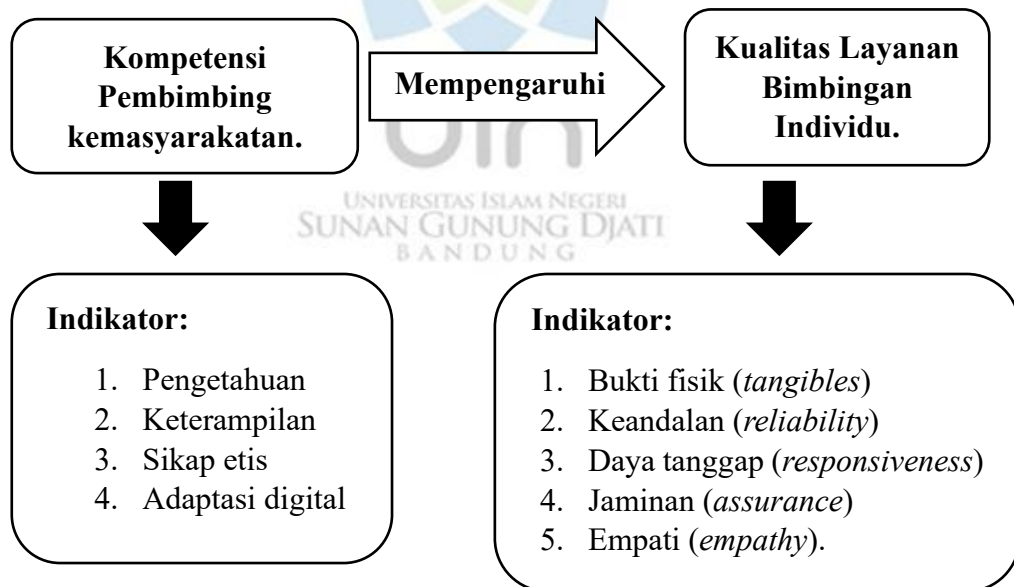
menjadi faktor kunci yang menentukan kualitas layanan bimbingan individu yang diberikan kepada klien.

Dalam penelitian ini, variabel Independen (X) yaitu kompetensi pembimbing kemasyarakatan, mengacu pada model kompetensi inti pembimbing kemasyarakatan yang dikemukakan oleh Nugroho (2020) dalam Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum. Model ini menekankan bahwa seorang PK profesional harus memiliki empat aspek kompetensi utama, yaitu pengetahuan, keterampilan, sikap etis, dan adaptasi digital. Pengetahuan meliputi pemahaman terhadap sistem hukum, kebijakan pemasyarakatan, serta prosedur pelayanan klien. Keterampilan mencakup kemampuan berkomunikasi, melakukan asesmen, menyusun laporan penelitian kemasyarakatan (Litmas), dan melaksanakan pendampingan klien. Sikap meliputi etika profesional, tanggung jawab moral, dan empati terhadap klien, sedangkan adaptasi digital berkaitan dengan kemampuan memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung efektivitas layanan.

Sementara itu, variabel dependen (Y) yaitu kualitas layanan bimbingan Individu, diukur menggunakan *Service Quality Theory* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) serta telah disesuaikan oleh Sari dan Pratiwi (2019). Model ini menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik seperti fasilitas, sarana, dan dokumen layanan), *reliability* (keandalan dalam melaksanakan tugas secara konsisten dan akurat), *responsiveness* (kesigapan dan ketepatan waktu dalam memberikan bantuan kepada klien), *assurance* (jaminan berupa

pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan PK menumbuhkan rasa percaya klien), serta *empathy* (kepedulian dan perhatian personal terhadap kebutuhan individu klien).

Secara teoritis, hubungan antara kedua variabel ini bersifat kausal, di mana kompetensi PK memengaruhi secara langsung kualitas layanan yang dirasakan oleh klien masyarakat. Semakin tinggi kompetensi PK dalam aspek pengetahuan, keterampilan, dan etika kerja, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diterima klien dalam proses bimbingan individu. PK yang kompeten akan mampu memberikan layanan yang cepat tanggap, tepat sasaran, empatik, serta menjamin kenyamanan dan kepercayaan klien. Sebaliknya, rendahnya kompetensi PK akan menurunkan mutu layanan dan efektivitas proses pembimbingan di BAPAS.



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa hubungan konseptual antara variabel kompetensi pembimbing kemasyarakatan (PK)

sebagai variabel independen (X) dan kualitas layanan bimbingan individu sebagai variabel dependen (Y). Berdasarkan teori kompetensi Inti Pembimbing kemasyarakatan (Nugroho, 2020), seorang PK yang memiliki kompetensi tinggi meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap profesional, dan kemampuan adaptasi digital akan lebih mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada klien pemasyarakatan. Kompetensi ini menjadi dasar utama dalam mewujudkan layanan yang efektif, manusiawi, dan sesuai prinsip keadilan restoratif.

Tabel 1.1 Matriks Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Aspek/ Dimensi	No. Item Angket
X : Kompetensi Pembimbing kemasyarakatan (PK) (Nugroho, 2020)	Kemampuan PK melaksanakan pembimbingan, pengawasan, dan pendampingan klien secara profesional dengan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan	Pengetahuan	PK paham peraturan dan prinsip keadilan restoratif.
		Keterampilan	PK komunikatif, mampu asesmen, dan buat laporan litmas.
		Sikap Profesional	PK bertanggung jawab, empati, jujur, dan etis.

	adaptasi teknologi.	Adaptasi Digital	PK gunakan teknologi untuk layanan dan pelaporan.
Y : Kualitas Layanan Bimbingan Individu (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)	Mutu layanan bimbingan individu PK berdasarkan SERVQUAL: keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Fasilitas dan dokumen layanan lengkap.
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	PK konsisten sesuai prosedur layanan.
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	PK cepat tanggap kebutuhan klien.
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	PK sopan dan dipercaya klien.
		<i>Empathy</i> (Kepedulian)	PK pahami kebutuhan klien secara personal

Hubungan tersebut kemudian dikaitkan dengan teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), yang menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Semakin baik kompetensi pembimbing kemasyarakatan,

semakin tinggi kualitas layanan yang dialami klien dalam proses bimbingan individu, baik dari segi keandalan, empati, maupun kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan awal atau jawaban sementara terhadap suatu permasalahan penelitian yang ke benarannya harus dibuktikan dengan analisis data yang diperoleh (Hardani, 2020). Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan, hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Hipotesis Nol (H_0): Kompetensi pada pembimbing kemasyarakatan (PK) tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan bimbingan individu di BAPAS Kelas 1 Bandung.

Hipotesis Alternatif (H_1): Kompetensi pada pembimbing kemasyarakatan (PK) berpengaruh terhadap kualitas layanan bimbingan individu di BAPAS Kelas 1 Bandung.

G. Langkah- Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Balai Pemasyarakatan Kelas I Bandung, Provinsi Jawa Barat, di Jl. Raden Roesbandi S.H., Kelurahan Sukamiskin, Kecamatan Arcamanik, Kota Bandung. Sebelumnya berlokasi di Jl. Ibrahim Adjie No.431, Kb. Kangkung, Kec. Kiaracondong, Kota Bandung, namun telah pindah ke lokasi yang baru sejak bulan Agustus tahun 2024.

Pemilihan Balai Pemasyarakatan (BAPAS) Kelas I Bandung sebagai lokasi penelitian didasarkan pada peran strategis lembaga ini dalam menjalankan fungsi pembinaan dan pendampingan terhadap klien pemasyarakatan, khususnya melalui layanan wajib lapor dan bimbingan individu. Balai Pemasyarakatan Kelas I Bandung mencakup wilayah kerja yang luas, meliputi Bandung, Cimahi, Cianjur, Sukabumi, dan daerah sekitarnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa lembaga ini berhadapan dengan klien yang memiliki latar belakang sosial dan psikologis yang beragam serta kompleks.

Selain itu, Balai Pemasyarakatan Kelas I Bandung juga dikenal aktif dalam pemberian layanan bimbingan individu sebagai bagian dari upaya reintegrasi sosial dan rehabilitasi psikososial klien. Adanya pembimbing kemasyarakatan (PK) yang kompeten serta dukungan fasilitas yang memadai menjadikan BAPAS Kelas I Bandung layak dipilih sebagai lokasi penelitian.

2. Paradigma dan Pendekatan

a. Paradigma

Paradigma positivisme dalam penelitian kuantitatif berlandaskan pada asumsi bahwa realitas sosial bersifat objektif, dapat diukur, dan diuji secara empiris menggunakan metode ilmiah. Paradigma ini menganggap bahwa hubungan antara variabel adalah sebab akibat (kausal) yang bisa ditemukan melalui pengumpulan data kuantitatif dan analisis statistik. Paradigma positivisme

menekankan pada penggunaan data numerik untuk menguji hipotesis sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan (Sugiyono, 2019). Paradigma ini sangat cocok untuk penelitian yang ingin mengetahui pengaruh kompetensi pembimbing kemasyarakatan terhadap kualitas layanan, karena memungkinkan pengukuran objektif dan pengujian hubungan kausal antar variabel yang diteliti

b. Pendekatan

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode kausal, yakni pendekatan yang digunakan untuk menganalisis pengaruh atau hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan dependen (Kompetensi pembimbing kemasyarakatan terhadap kualitas layanan). Alasan menggunakan paradigma positivisme dan pendekatan kuantitatif kausal adalah karena keduanya memberikan landasan metodologis yang kuat untuk mengukur dan menguji pengaruh kompetensi PK terhadap kualitas layanan secara objektif dan terukur, serta memungkinkan penyajian hasil yang valid, reliabel, dan dapat dijadikan gambaran umum bagi populasi yang lebih luas.

3. Metode Penelitian

Metode kuantitatif merupakan jenis penelitiannya dengan penggunaan data berwujud angka dan menganalisisnya secara statistik untuk menguji hipotesis yang sudah ditentukan (Sugiyono, 2019). Metode ini

didasarkan pada positivisme dan biasanya diterapkan untuk menganalisis populasi dan sampel tertentu menggunakan teknik pengambilan sampel, sering kali bersifat acak. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan instrumen penelitian yang terukur, kemudian data dianalisis secara statistik untuk mengetahui keterkaitan antar variabel penelitian.

Metode kuantitatif penelitian ini menggunakan pendekatan kausal, pendekatan yang berusaha menjelaskan tentang hubungan sebab-akibat antar dua variabel (Sugiyono, 2019). Merujuk pada fokus kajian ini, variabel bebas yaitu kompetensi pembimbing kemasyarakatan, sedangkan variabel terikat adalah kualitas layanan bimbingan individu yang diberikan. Pendekatan kausal ini memungkinkan peneliti untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh kompetensi pembimbing kemasyarakatan terhadap kualitas layanan bimbingan individu.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini, Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka dan dapat dianalisis secara objektif menggunakan metode statistik. Data utama dikumpulkan melalui Instrumen angket skala likert yang di susun berdasarkan teori Kompetensi Inti Pembimbing kemasyarakatan (Nugroho et al., 2020) untuk variabel X dan

Service Quality Theory (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) untuk variabel Y.

Setiap item pernyataan dalam angket disusun menggunakan skala Likert dengan rentan nilai 1–5, dengan kategori mulai dari “sangat tidak setuju” sampai “sangat setuju”, sehingga menghasilkan data berskala interval yang memungkinkan dilakukan analisis statistik inferensial. Data yang diperoleh menggambarkan tingkat kompetensi pembimbing kemasyarakatan (PK) dan kualitas layanan bimbingan individu berdasarkan persepsi responden di BAPAS Kelas I Bandung.

Dengan demikian, seluruh data yang terkumpul bersifat kuantitatif, numerik, serta dapat dianalisis secara empiris sesuai dengan paradigma positivisme dan pendekatan kuantitatif kausal yang diterapkan dalam penelitian ini.

b. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari 2 jenis data, yaitu :

1) Sumber Data Primer

Dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh langsung dari klien pemasyarakatan di Balai Pemasyarakatan Kelas I Bandung melalui pengisian instrumen (angket) yang disusun sesuai indikator variabel penelitian. Subjek Penelitian adalah klien

pemasyarakatan di Balai Pemasyarakatan (BAPAS)
Kelas 1 Bandung.

2) Sumber Data Sekunder

a) Dokumen Lembaga Resmi:

(1) Laporan tahunan Balai Pemasyarakatan
Kelas I Bandung.

(2) Data internal tentang program bimbingan
individu dan pelaksanaan wajib lapor.

b) Jurnal penelitian terdahulu

5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Dalam penelitian ini, populasi mengacu kepada seluruh subjek yang mempunyai karakteristik tertentu sesuai dengan kriteria yang ditetapkan peneliti (Sugiyono, 2019). Populasi penelitian ini mencakup seluruh klien pemasyarakatan berdomisili di kota Bandung yang berada di bawah pengawasan Balai Pemasyarakatan Kelas I Bandung.

Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak Balai Pemasyarakatan Kelas 1 Bandung, terdapat 120 orang klien pemasyarakatan yang aktif mengikuti bimbingan individu. Populasi ini dipilih karena seluruh anggotanya merupakan penerima langsung layanan bimbingan individu dari pembimbing kemasyarakatan (PK), sehingga dianggap relevan untuk menilai

tingkat kompetensi serta kualitas layanan yang menjadi fokus penelitian. Pemilihan responden ini didasarkan pada pertimbangan metodologis bahwa kualitas layanan merupakan persepsi yang dirasakan oleh pengguna jasa. Oleh karena itu, perspektif klien sebagai penerima layanan dianggap paling relevan dalam mengevaluasi dampak layanan yang diberikan.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diperoleh dengan menggunakan teknik tertentu dan dianggap dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan *non-probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai responden, melainkan pada pertimbangan tertentu dari peneliti sendiri.

Teknik yang diambil adalah *purposive sampling*. Ika Lenaini (2021) Menjelaskan bahwa *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan *non-random* dengan menetapkan kriteria atau karakteristik tertentu yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian.

Kriteria yang digunakan klien pemasyarakatan meliputi:

1. Berusia 19-50 tahun.
2. Tercatat mengikuti program Pembebasan Bersyarat (PB).

3. Aktif berpartisipasi dalam seluruh sesi bimbingan individu serta menjalankan tugas-tugas yang diberikan selama proses pendampingan.

Setelah dilakukan *purposive sampling* sesuai dengan 3 kriteria khusus, diperoleh sampel sebanyak 47 orang. Jumlah tersebut dinilai representatif karena responden merupakan klien yang secara langsung menerima layanan bimbingan individu, sehingga mampu memberikan penilaian yang relevan terhadap kompetensi pembimbing kemasyarakatan serta kualitas layanan yang mereka rasakan.

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi *non-partisipatif*. Menurut Sugiyono (2019), observasi *non-partisipatif* yaitu teknik pengamatan yang dilakukan tanpa keterlibatan langsung peneliti dalam aktivitas yang diteliti, sehingga peneliti hanya bertindak sebagai pengamat independen.

Proses observasi dilaksanakan selama kegiatan praktik profesi mahasiswa di Balai Pemasyarakatan (BAPAS) Kelas I Bandung. Pengamatan dilakukan selama kurang lebih satu bulan, dengan fokus pada pelaksanaan layanan bimbingan individu yang diberikan oleh pembimbing kemasyarakatan (PK) kepada klien pemasyarakatan.

Tujuan observasi ini adalah untuk mendapatkan gambaran realistis mengenai proses pelaksanaan layanan bimbingan individu, pola interaksi dalam kegiatan pembimbingan, serta respons dan keterlibatan klien selama mengikuti layanan. Peneliti juga memperhatikan aspek komunikasi, hubungan interpersonal dalam proses pembimbingan, serta indikasi perubahan sikap, kesadaran diri, dan partisipasi klien dalam menjalani program pembimbingan.

b. Kuesioner/ Angket

Untuk memperoleh data kuantitatif di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner (angket) sebagai instrumen penelitian yang disebarkan kepada klien masyarakat di Balai Masyarakat Kelas 1 Bandung. Instrumen tersebut dikembangkan berdasarkan indikator untuk setiap variabel penelitian. Pengukuran setiap item pernyataan dalam kuesioner menggunakan skala likert lima poin. Menurut Sugiyono (2019), Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu dan kelompok terhadap fenomena sosial tertentu.

Adapun alternatif jawaban yang digunakan dalam penelitian ini, mulai dari 1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju. Skala ini digunakan untuk mengukur tingkat persepsi responden terhadap kompetensi pembimbing masyarakat dalam memberikan layanan serta kualitas layanan bimbingan individu yang mereka terima. Data yang diperoleh melalui

penyebaran kuesioner selanjutnya dianalisis secara statistik untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kompetensi pembimbing kemasyarakatan terhadap kualitas layanan bimbingan individu di Balai Pemasyarakatan Kelas I Bandung.

7. Validitas dan Reliabilitas

a. Validitas

pengujian validitas dilakukan untuk menentukan sejauh mana instrumen penelitian, seperti kuesioner, secara akurat dan valid mengukur konstruk yang diteliti. Kuesioner yang valid akan menghasilkan data yang mencerminkan kondisi aktual di lapangan.

Penelitian ini menggunakan validitas konstruk (*construct validity*), dengan metode korelasi *Pearson Product Moment*, yang mengkorelasikan skor setiap item pertanyaan dengan total skor variabel yang bersangkutan. Pengujian dilakukan untuk instrumen pada variabel X (Kompetensi Pembimbing kemasyarakatan) dan variabel Y (kualitas layanan bimbingan individu). Proses pengujian dilakukan menggunakan *software* SPSS.

Kriteria pengujian validitas:

- 1) Item dinyatakan valid jika nilai r hitung $> r$ tabel (dengan $df = n - 2$ pada taraf signifikansi 5%), atau
- 2) Jika nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) $< 0,05$, maka item dianggap valid.

b. Reliabilitas

Reliabilitas diuji menggunakan teknik Cronbach's Alpha dengan bantuan program SPSS. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha mencapai 0,70 atau lebih, yang menunjukkan bahwa setiap item dalam satu konstruk memiliki konsisten dan ke stabil dalam mengukur variabel penelitian (Arikunto, 2013). Metode ini merupakan cara statistik yang paling umum dan tepat digunakan untuk:

- 1) Instrumen berbentuk skala bertingkat atau angket, seperti skala likert,
- 2) Mengukur konsistensi internal antar item dalam satu konstruk atau variabel.

8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan metode yang digunakan untuk memproses dan menganalisis data guna menarik kesimpulan penelitian. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear sederhana, karena penelitian hanya melibatkan satu variabel independen yaitu Kompetensi Pembimbing kemasyarakatan (X) dan satu variabel dependen yaitu Kualitas Layanan Bimbingan Individu (Y). Melalui metode ini, peneliti berupaya mengetahui sejauh mana pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Sebelum melakukan analisis regresi linear sederhana, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa data

penelitian memenuhi syarat analisis regresi dan mendukung pengujian hipotesis penelitian. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji linearitas, uji homoskedastisitas. Setelah semua terpenuhi, analisis dilanjutkan dengan uji regresi linear sederhana, dan uji koefisien determinasi. Seluruh proses ini di bantuan menggunakan perangkat lunak SPSS, Microsoft Excel, serta perhitungan statistik lainnya.

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam penelitian memiliki distribusi yang normal atau tidak. Pengujian ini penting dilakukan karena distribusi normal merupakan salah satu syarat dalam penggunaan analisis statistik parametrik. Apabila data residual berdistribusi normal, maka analisis parametrik dapat digunakan. Sedangkan apabila data tidak berdistribusi normal maka dapat dipertimbangkan penggunaan analisis nonparametrik. Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05.

2) Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linear antara variabel bebas dan variabel terikat, karena analisis regresi linear mensyaratkan adanya hubungan yang linear

antar variabel. Uji linearitas dilakukan melalui analisis ANOVA pada regresi. Menurut Sugiyono (2019), hubungan antarvariabel dapat dikatakan linear apabila nilai signifikansi pada *deviation from linearity* lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, jika nilai signifikansi yang diperoleh $> 0,05$, maka hubungan antara kompetensi Pembimbing kemasyarakatan dan kualitas layanan bimbingan individu dinyatakan linear dan memenuhi syarat untuk dilakukan analisis regresi.

3) Uji Homoskedastisitas

Uji homoskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah varians residual dari setiap pengamatan memiliki nilai relatif sama. Kondisi ketika varians residual cenderung tetap disebut homoskedastisitas, sedangkan kondisi ketika varians residual bersifat tetap disebut homoskedastisitas, sedangkan apabila varians residual berbeda-beda disebut heteroskedastisitas.. Model regresi yang baik diharapkan memenuhi asumsi homoskedastisitas karena menunjukkan bahwa penyebaran error terjadi secara konsisten pada seluruh data pengamatan. Oleh sebab itu, pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi asumsi dasar analisis regresi.

b. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, serta untuk melihat besarnya pengaruh yang diberikan. Dalam penelitian ini, analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kompetensi Pembimbing kemasyarakatan (X) terhadap kualitas layanan bimbingan individu (Y).

Bentuk persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Kualitas Layanan Bimbingan Individu)

X = Variabel bebas (Kompetensi Pembimbing kemasyarakatan)

a = Konstanta, yaitu nilai Y ketika X bernilai 0

b = Koefisien regresi, yaitu besarnya perubahan pada variabel Y akibat setiap kenaikan satu satuan pada variabel X.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai signifikansi (Sig.) pada hasil analisis regresi. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (Sig. < 0,05), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh kompetensi Pembimbing kemasyarakatan terhadap kualitas layanan bimbingan individu. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih besar atau sama dengan 0,05 (Sig. $\geq$ 0,05), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti tidak terdapat

pengaruh kompetensi Pembimbing kemasyarakatan terhadap kualitas layanan bimbingan individu.

