Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Skripsi STIK-PTIK

Pengaruh empati penyidik Polri terhadap kualitas pelayanan pemeriksaan korban kekerasan sexsual pada unit pelayanan perempuan dan anak di Saterskrim Polres Serang

Arman

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34886&lokasi=lokal

---

Abstrak

ntuk meningkatkan citra Polri di masyarakat, salah satunya yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Penelitian ini membahas mengenai seberapa besar pengaruh empati penyidik Polri terhadap kualitas pelayanan pemeriksaan korban kekerasan seksual, serta bertujuan untuk mengetahui gambaran empati penyidik dan kualitas pelayanan pemeriksaan di Unit PPA Satuan Reskrim Polres Serang. Adapun konsep yang digunakan adalah mengacu pada konsep empati dari Goleman yang kemudian dikembangkan oleh peneliti menjadi variabel independen, dan konsep-konsep tentang kualitas pelayanan dari Kepmenpan, Atep Adya Barata, Gronroos, Poltak Sinambela yang kemudian peneliti membuat konstruksi variabel dari beberapa teori-teori tersebut, yang kemudian menjadi landasan kerangka berpikir yaitu pengaruh dari lima variabel bebas secara simultan terhadap variabel kualitas pelayanan.
Penulis mengambil daerah penelitian di Polres Serang, khususnya pada Unit PPA di Satuan Reskrim. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, populasi yang dijadikan responden adalah korban kekerasan seksual yang pernah atau sedang diperiksa di Unit PPA yang berjumlah 60 orang responden, teknik pengumpulan data melalui metode kuisioner dan jawaban responden mengikuti skala Likert. Sebelum dilakukan analisis data, instrumen (kuisioner) pengumpulan data terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus Pearson, sedangkan uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach. Tehnik analisis data yaitu dengan analisis deskriptif serta disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dan diagram lingkaran, analisis regresi berganda, serta uji asumsi.
Hasil penelitian dideskripsikan melalui tabel-tabel distribusi frekuensi dimana variabel bebasnya yaitu Empati Penyidik Polri (X1/Kepekaan terhadap perasaan orang lain, X2/Pemahaman terhadap sifat orang lain, X3/Kemampuan rnerespon perasaan orang lain, X4lPenghargaan terhadap perasaan orang lain, X5/Dapat menerima seseorang apa adanya) dan variabel terikatnya yaitu Kualitas Pelayanan Pemeriksaan (Y). Sehingga dihasilkan estimasi regresi berganda Y = 17,513 + 0.292 XI + 0.473 X2 + 0.535 X3 + 0.472 X4 + 0.680 X5. Dari Pembahasan dan analisa dapat disimpulkan, bahwa terdapat pengaruh dari Empati Penyidik Polri terhadap Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Korban Kekerasan Seksual pada Unit PPA di Satuan Reskrim Polres Serang. Besarnya pengaruh tersebut mencapai 29,6 %.
Adapun rekomendasi dari peneliti berdasarkan temuan kekurangan yang peneliti temukan yaitu untuk penelitian selanjutnya agar diteliti variabel-variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan pemeriksaan korban kekerasan seksual, seperti kemampuan kognitif, perilaku penyidik, sarana prasarana, dll.