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

Pengaruh kualitas pelayanan penyidikan unit laka terhadap kepuasan korban kecelakaan lalu lintas di Poltabes Banda Aceh

Hendra Irawan

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=35081&lokasi=lokal

---

Abstrak

Meningkatnya lalu lintas di jalan raya seringkali menimbulkan kecelakaan lalu lintas. Berkaitan dengan hal tersebut Poltabes Banda Aceh sebagai salah satu pihak yang berkepentingan khususnya Sat Lantas, memiliki kewajiban untuk melakukan penanganan terhadap terjadinya kecelakaan lafu lintas. Bentuk penegakan hukum berupa pelayanan penyidikan terhadap korban baik meninggal maupun tidak meninggal. Dalam kaitannya dengan pelayanan oleh petugas Unit Laka dengan penilaian korban laka lantas, maka penelitian ini diadakan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan penyidik Unit Laka terhadap kepuasan korban kecelakaan lalu lintas.

Teori dan Konsep yang digunakan adalah Pelayanan, Kualitas Pelayanan dengan teori Parasuraman dkk yaitu reliability, assurance, tangibles, empathy dan responsiveness. Kepuasan masyarakat akan pelayanan publik mengutip tujuh indikator berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, yaitu Enduring Service Intensifiers, Perceived Service Altemativies, Self Perceived Role, Situational Factor, Implicit Service Promises, Word of mouth dan Past Experience. Kemudian konsep Korban, Penyidikan, Kecelakaan Lalu Lintas, dan Penyidikan Kecelakaan Lalu Lintas.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Popuiasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menjadi korban kecelakaan lalu lintas dan mendapatkan pelayanan dari penyidik unit Laka Sat Lantas Poltabes Banda Aceh dari tahun 2004-2008 sebanyak 239 korban. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampel random sederhana oleh Nazir (2005: 289) dengan basil 150 (seratus lima puiuh) sampel. Selanjutnya penulis melakukan operasionalisasi variabel, uji validitas dan realibilitas, uji asumsi dan uji regresi.

Dalam temuan penelitian, terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama kualitas pelayanan penyidikan berdimensi tampilan fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati anggota Sat Lantas terhadap kepuasan korban kecelakaan lalu lintas. Pengaruhnya variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan korban ditunjukkan dengan nilai koefisien determinansi sebesar 0,231 yang berarti bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan berdimensi bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati anggota Sat Lantas terhadap kepuasan korban Laka Lantas adalah sebesar 23,1%, sedangkan sisanya sebesar 76,9 % dipengaruhi oleh variabel yang lain yang tidak diikutkan dalam penelitian ini.

Dad !Iasi] analisa temuan penelitian, terdapat pengaruh yang sangat signifikan (nyata) kualitas pelayanan penyidikan Unit Laka terhadap kepuasan korban kecelakaan lalu lintas. Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan korban adalah dimensi tampilan fisik. Untuk meningkatkan dimensi tampilan fisik, maka dapat dilakukan dengan melakukan penambahan dan peningkatan peralatan dan teknologi penyidikan pada Sat Lalu lintas Poltabes Banda Aceh.