



HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KORBAN KDRT TERHADAP PELAYANAN DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK

Ni Putu Fina Elyonasari*, Sugeng Eko Irianto, Febria Listina, Atikah Adyas, Kodrat Pramudho

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Mitra Indonesia, Jl. ZA. Pagar Alam No.7, Gedong Meneng, Kec. Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Lampung 40115, Indonesia

*finaniputu@gmail.com

ABSTRAK

Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) umumnya dialami oleh perempuan, Dampak kekerasan dalam rumah tangga adalah kesengsaraan dan penderitaan perempuan secara fisik, seksual, atau mental yang dialami oleh perempuan. Di Indonesia, mayoritas masih kental dengan budaya patriaki menjadi latar belakang dan landasan pola pikir KDRT adalah hal wajar dan benar. Pelayanan kesehatan melalui UPTD DP3A untuk melakukan pencegahan primer melalui konseling permasalahan, penyuluhan dirasakan penting. Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan dengan kepuasan korban kekerasan rumah tangga terhadap pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain pendekatan cross sectional, Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Perempuan yang menjadi korban KDRT di Tulang Bawang Barat, sampel penelitian sebanyak 62 orang dengan Teknik sampling total sampling. Alat pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas sebelum penelitian yang dinyatakan semua 10 pertanyaan dari semua variable dinyatakan valid dan reliabel. Analisis data meliputi analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian diketahui ada hubungan empaty (p-value 0,008), tangible (p-value 0,049), assurance (p-value 0,008), responsiveness (p-value 0,001), dan reliability (p-value 0,024) dengan kepuasan korban kekerasan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kabupaten Tulang Bawang Barat.

Kata kunci: kekerasan dalam rumah tangga (KDRT); kepuasan; pelayanan

RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY WITH SATISFACTION OF VICTIMS OF DOMESTIC VICTIMS TO SERVICES ON WOMEN AND CHILDREN EMPOWERMENT SERVICES

ABSTRACT

Victims of Domestic Violence (KDRT) are generally experienced by women. The impact of domestic violence is the misery and suffering of women physically, sexually, or mentally experienced by women. In Indonesia, the majority are still thick with patriarchal culture as the background and the basis for thinking about domestic violence is natural and right. Health services through UPTD DP3A to carry out primary prevention through problem counseling, counseling is felt to be important. Research purposes. The purpose of the study was to determine the quality of service with the satisfaction of victims of domestic violence against the services of the Women and Children Empowerment Service. This type of research is quantitative with a cross sectional approach design. This type of research is quantitative with a cross sectional design approach. The population in this study are all women who are victims of domestic violence in Tulang Bawang Barat, the research sample is 62 people with a total sampling technique. The data collection tool uses a questionnaire sheet that has been tested for validity and reliability before the study. Data analysis includes univariate, bivariate and multivariate analysis. The results showed that there was a relationship between empathy (p-value 0.008), tangible (p-value 0.049), assurance (p-value 0.008), responsiveness (p-value 0.001), and reliability (p-value 0.024) with the satisfaction of victims of violence in Indonesia. Department of Women and Children Empowerment of Tulang Bawang Barat Regency.

Keywords: victims of domestic violence (KDRT); satisfaction; service

PENDAHULUAN

Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) umumnya dialami oleh perempuan. Perempuan juga berhak hidup tanpa dihantui rasa takut karena kekerasan. Dampak kekerasan dalam rumah tangga mengakibatkan kesengsaraan atau penderitaan perempuan secara fisik, seksual, atau mental yang dialami oleh perempuan (Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, n.d.). Secara global, sekitar 27% wanita berusia 15-49 tahun mengalami bentuk kekerasan fisik dan seksual oleh pasangan mereka. Di Indonesia dimana mayoritas masih kental dengan budaya patriarki menjadi latar belakang dan landasan pola pikir bahwa KDRT masih dianggap wajar. Lebih dari 79% kejadian kekerasan di Indonesia didominasi dengan bentuk kekerasan fisik. Satu kunci penting bagi kepuasan pelanggan adalah bagaimana mengelola kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan baik *empathy*, *tangible*, *assurance*, *responsiveness*, *reliability* memiliki dampak yang sangat kuat pada kepuasan pelanggan.

Di Indonesia, mayoritas masih kental dengan budaya patriarki menjadi latar belakang dan landasan pola pikir KDRT adalah hal wajar dan benar. Pelayanan kesehatan melalui UPTD DP3A untuk melakukan pencegahan primer melalui konseling permasalahan, penyuluhan dirasakan penting. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan korban kekerasan terhadap pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kabupaten Tulang Bawang Barat.

METODE

Desain penelitian dalam penelitian ini adalah *survei analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Perempuan yang menjadi korban KDRT di Tulang Bawang Barat, sampel penelitian sebanyak 62 orang dengan Teknik sampling total sampling. Alat pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas sebelum penelitian yang dinyatakan semua 10 pertanyaan dari semua variable dinyatakan valid dan reliabel. Analisis data meliputi analisis univariat, bivariat dan multivariat.

HASIL

Analisa univariat dalam penelitian ini untuk mengetahui distribusi frekuensi *empathy*, *tangible*, *assurance*, *responsiveness*, *reliability* dan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022. Hasil penelitian terhadap dari 62 responden didapat:

Tabel 1.
Distribusi frekuensi dimensi kualitas pelayanan *empathy* pada korban KDRT terhadap pelayanan DP3A (n=62)

<i>Empaty</i>	f	%
Kurang baik	27	43,5
Baik	35	56,5

Tabel 1 diketahui bahwa distribusi frekuensi *empathy* lebih tinggi pada kategori baik sebesar 35 orang (56,5%).

Tabel.2
 Distribusi frekuensi dimensi kualitas pelayanan *tangible* pada korban KDRT terhadap pelayanan DP3A (n=62)

<i>Tangible</i>	f	%
Kurang baik	39	62,9
Baik	23	37,1

Tabel 2 diketahui bahwa distribusi frekuensi *tangible* lebih tinggi pada kategori kurang baik sebesar 39 orang (62,9%).

Tabel 3.
 Distribusi frekuensi dimensi kualitas pelayanan *ansurance* pada korban KDRT terhadap pelayanan DP3A (n=62)

<i>Ansurance</i>	f	%
Kurang baik	36	58,1
Baik	26	41,9

Tabel 3 diketahui bahwa distribusi frekuensi *ansurance* lebih tinggi pada kategori kurang baik sebesar 36 orang (58,1%).

Tabel 4.
 Distribusi frekuensi dimensi kualitas pelayanan *responsivness* pada korban KDRT terhadap pelayanan DP3A (n=62)

<i>Responsivness</i>	f	%
Kurang baik	38	61,3
Baik	24	38,7

Berdasarkan tabel 5.5 diatas diketahui bahwa distribusi frekuensi *responsivness* lebih tinggi pada kategori kurang baik sebesar 38 orang (61,3%).

Tabel 5.
 Distribusi frekuensi dimensi kualitas pelayanan *reliability* pada korban KDRT terhadap pelayanan DP3A (n=62)

<i>Reliability</i>	f	%
Kurang baik	34	54,8
Baik	28	45,2

Tabel 5 diketahui bahwa distribusi frekuensi *reliability* lebih tinggi pada kategori kurang baik sebesar 34 orang (54,8%).

Tabel 6.
 Distribusi frekuensi kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A (n=62)

Kepuasan korban KDRT	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak puas	33	53,2
Puas	29	46,8

Tabel 6 diketahui bahwa distribusi frekuensi kepuasan korban KDRT lebih tinggi pada kategori tidak puas sebesar 33 orang (53,2%).

Analisa bivariat menggunakan uji *chi square* ditampilkan dalam bentuk tabel silang untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan korban kekerasan dalam rumah tangga terhadap pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di

Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022. Hasil penelitian didapat:

Tabel 7.
 Hubungan *empathy* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A (n=62)

<i>Empathy</i>	Kepuasan korban KDRT				f	%	<i>p</i> Value	OR CI 95%
	Tidak puas		Puas					
	f	%	f	%				
Kurang baik	20	74,1	7	25,9	27	100	0,008	4,835
Baik	13	37,1	22	62,9	35	100		(1,609 – 14,532)

Tabel 7 dapat diketahui bahwa dari 27 responden yang menyatakan pelayanan *empathy* kategori kurang baik ada sebesar 20 orang (74,1%) tidak puas terhadap pelayanan DP3A, sedangkan dari 35 responden yang menyatakan pelayanan *empathy* kategori baik ada sebesar 22 orang (62,9%) puas terhadap pelayanan DP3A. Hasil uji statistik didapat $p\ value = 0,008 < 0,05$, yang berarti H_0 diterima, ada hubungan *empathy* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022. Nilai OR didapat 4,835 yang dimaknai bahwa responden yang mendapatkan pelayanan *empathy* kategori kurang baik memiliki peluang 4,835 kali lebih tidak puas terhadap pelayanan DP3A dibandingkan responden yang mendapatkan pelayanan *empathy* kategori baik.

Tabel 8.
 Hubungan *tangible* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A (n=62)

<i>Tangible</i>	Kepuasan korban KDRT				f	%	<i>p</i> Value	OR CI 95%
	Tidak puas		Puas					
	f	%	f	%				
Kurang baik	25	64,1	14	35,9	39	100	0,049	3,348
Baik	8	34,8	15	65,2	23	100		(1.138 - 9.850)

Tabel 9.
 Hubungan *ansurance* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A (n=62)

<i>Ansurance</i>	Kepuasan korban KDRT				f	%	<i>p</i> Value	OR CI 95%
	Tidak puas		Puas					
	f	%	f	%				
Kurang baik	25	69,4	11	30,6	36	100	0,006	5,114
Baik	8	30,8	18	69,2	26	100		(1.713 – 15,268)

Tabel 8 dapat diketahui bahwa dari 39 responden yang menyatakan pelayanan *tangible* kategori kurang baik ada sebesar 25 orang (64,1%) tidak puas terhadap pelayanan DP3A, sedangkan dari 23 responden yang menyatakan pelayanan *tangible* kategori baik ada sebesar 15 orang (65,2%) puas terhadap pelayanan DP3A. Hasil uji statistik didapat $p\ value = 0,049 < 0,05$, yang berarti H_0 diterima, ada hubungan *tangible* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022. Nilai OR didapat 3,348 yang dimaknai bahwa responden yang mendapatkan pelayanan *tangible* kategori kurang baik memiliki peluang 3,348 kali lebih tidak puas terhadap pelayanan DP3A dibandingkan responden yang mendapatkan pelayanan *tangible* kategori baik.

Tabel 9 dapat diketahui bahwa dari 36 responden yang menyatakan pelayanan *ansurance* kategori kurang baik ada sebesar 25 orang (69,4%) tidak puas terhadap pelayanan DP3A, sedangkan dari 26 responden yang menyatakan pelayanan *ansurance* kategori baik ada sebesar 18 orang (69,2%) puas terhadap pelayanan DP3A. Hasil uji statistik didapat $p\ value = 0,006 < 0,05$, yang berarti H_0 diterima, ada hubungan *ansurance* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022. Nilai OR didapat 5,114 yang dimaknai bahwa responden yang mendapatkan pelayanan *ansurance* kategori kurang baik memiliki peluang 5,114 kali lebih tidak puas terhadap pelayanan DP3A dibandingkan responden yang mendapatkan pelayanan *ansurance* kategori baik.

Tabel 10.

Hubungan *responsivness* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A (n=62)

<i>Responsivness</i>	Kepuasan korban KDRT				f	%	<i>p Value</i>	OR CI 95%
	Tidak puas		Puas					
	f	%	f	%				
Kurang baik	27	71,1	11	28,9	38	100	0,001	7,364
Baik	6	25,0	18	75,0	24	100		(2,309 – 23,485)

Tabel 10 dapat diketahui bahwa dari 38 responden yang menyatakan pelayanan *responsivness* kategori kurang baik ada sebesar 27 orang (71,1%) tidak puas terhadap pelayanan DP3A, sedangkan dari 24 responden yang menyatakan pelayanan *responsivness* kategori baik ada sebesar 18 orang (75,0%) puas terhadap pelayanan DP3A. Hasil uji statistik didapat $p\ value = 0,001 < 0,05$, yang berarti H_0 diterima, ada hubungan *responsivness* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022. Nilai OR didapat 7,364 yang dimaknai bahwa responden yang mendapatkan pelayanan *responsivness* kategori kurang baik memiliki peluang 7,364 kali lebih tidak puas terhadap pelayanan DP3A dibandingkan responden yang mendapatkan pelayanan *responsivness* kategori baik.

Tabel 11.

Hubungan *reliability* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A (n=62)

<i>Reliability</i>	Kepuasan korban KDRT				f	%	<i>p Value</i>	OR CI 95%
	Tidak puas		Puas					
	f	%	f	%				
Kurang baik	23	67,6	11	32,4	34	100	0,024	3,764
Baik	10	35,7	18	64,3	28	100		(1.310 – 10.813)

Tabel 11 dapat diketahui bahwa dari 34 responden yang menyatakan pelayanan *reliability* kategori kurang baik ada sebesar 23 orang (67,6%) tidak puas terhadap pelayanan DP3A, sedangkan dari 28 responden yang menyatakan pelayanan *reliability* kategori baik ada sebesar 18 orang (64,3%) puas terhadap pelayanan DP3A. Hasil uji statistik didapat $p\ value = 0,024 < 0,05$, yang berarti H_0 diterima, ada hubungan *reliability* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022. Nilai OR didapat 3,764 yang dimaknai bahwa responden yang mendapatkan pelayanan *reliability* kategori kurang baik memiliki peluang 3,764 kali lebih tidak puas terhadap pelayanan DP3A dibandingkan responden yang mendapatkan pelayanan *reliability* kategori baik.

Analisa *multivariat* dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel yang paling dominan berhubungan antara *empaty*, *tangible*, *ansurance*, *responsivness*, *reliability* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022. Adapun langkah-langkah analisa multivariat menggunakan uji regresi model faktor prediksi adalah sebagai berikut:

Sebelum dilakukan analisa *multivariat* terlebih dahulu dilakukan seleksi kandidat model model prediksi variabel yang diuji dengan regresi logistik berganda dengan pertimbangan *wald test* ($p\ value < 0,25$) maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 12.
 Seleksi bivariat variabel independen dengan dependen model prediksi (n=62)

Variabel	<i>P value</i>	Ex B
<i>Empaty</i>	0,005	4,835
<i>Tangible</i>	0,028	3,348
<i>Ansurance</i>	0,003	5,114
<i>Responsivness</i>	0,001	7,364
<i>Reliability</i>	0,014	3,764

Taberl 12 dapat diketahui hasil uji statistik didapat kelima variabel yang masuk dalam pemodelan multivariat karena $p\ value < 0,25$ meliputi *empaty* ($p\ value = 0,005$), *tangible* ($p\ value = 0,028$), *ansurance* ($p\ value = 0,003$) *responsivness* ($p\ value = 0,001$) dan *reliability* ($p\ value = 0,014$).

Langkah selanjutnya setelah seleksi bivariat adalah melakukan pemodelan awal dengan menggunakan uji regresi logistik berganda model prediksi dengan mempertahankan variabel yang memiliki $p\ value \leq 0,05$ dan mengeluarkan variabel yang memiliki $p\ value > 0,05$ dari model dengan cara mengurutkan variabel dimulai dari variabel yang memiliki $p\ value$ terbesar. Hasil uji regresi logistik berganda didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 13.
 Pemodelan awal prediksi multivariat (n=62)

Variabel	<i>P value</i>	Ex B
<i>Empaty</i>	0,099	3,117
<i>Tangible</i>	0,226	2,398
<i>Ansurance</i>	0,063	3,493
<i>Responsivness</i>	0,016	5,219
<i>Reliability</i>	0,050	3.737

Tabel 13 variabel *tangible* memiliki $p\ value$ terbesar $> 0,05$ sehingga harus dikeluarkan dari model.

Tabel 14.
 Pemodelan awal prediksi multivariat setelah mengeluarkan variabel *Tangible* (n=62)

Variabel	<i>P value</i>	Ex B
<i>Empaty</i>	0,037	3,117
<i>Ansurance</i>	0,078	3,493
<i>Responsivness</i>	0,010	5,219
<i>Reliability</i>	0,055	3,737

Tabel 14 variabel *insurance* memiliki *p value* terbesar > 0,05 sehingga harus dikeluarkan dari model.

Tabel 15.

Pemodelan awal prediksi multivariat setelah mengeluarkan variabel *insurance* (n=62)

Variabel	<i>P value</i>	Ex B
<i>Empaty</i>	0,022	4,383
<i>Responsivness</i>	0,004	6,488
<i>Reliability</i>	0,029	4,053

Tabel 15 tidak ada variabel yang > 0,05 sehingga tidak ada yang dikeluarkan dari model dan didapat pemodelan awal multivariat dimana *empaty* (*p value* = 0,022), *responsivness* (*p value* = 0,004) dan *reliability* (*p value* = 0,029).

Tabel 16.

Uji interaksi model faktor prediksi (n=62)

Variabel	<i>P value</i>	Sig omnibus
<i>Empaty</i>	0,026	0,358
<i>Responsivness</i>	0,009	
<i>Reliability</i>	0,030	
<i>Responsivness by Reliability</i>	0,376	

Tabel 16 menunjukkan tidak terdapat interaksi antara variabel *responsivness* dengan *reliability* (Sig omnibus = 0,358 > 0,05), dengan demikian interaksi variabel *responsivness* dengan *reliability* harus dikeluarkan dari model.

Tabel 17.

Model akhir analisis multivariat (n=62)

Variabel	<i>P value</i>	Ex B
<i>Empaty</i>	0,022	4,383
<i>Responsivness</i>	0,004	6,488
<i>Reliability</i>	0,029	4,053

Tabel 17 menunjukkan variabel *responsivness* merupakan variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan korban KDRT di Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022 (*p value* = 0,004 < 0,05).

PEMBAHASAN

Hubungan *empathy* dengan kepuasan korban KDRT

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 27 responden yang menyatakan pelayanan *empathy* kategori kurang baik ada sebesar 20 orang (74,1%) tidak puas terhadap pelayanan DP3A, sedangkan dari 35 responden yang menyatakan pelayanan *empathy* kategori baik ada sebesar 22 orang (62,9%) puas terhadap pelayanan DP3A. Hasil uji statistik didapat *p value* = 0,008 < 0,05, yang berarti H_0 diterima, ada hubungan *empathy* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022. Nilai OR didapat 4,835 yang dimaknai bahwa responden yang mendapatkan pelayanan *empathy* kategori kurang baik memiliki peluang 4,835 kali lebih tidak puas terhadap pelayanan DP3A dibandingkan responden yang mendapatkan pelayanan *empathy* kategori baik. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agalea (2019) tentang pengaruh *responsiveness* dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak pada penjualan PT. Yakult

Indonesia Persada Cabang Bandar Jaya. Berdasarkan uji regresi linear berganda didapat variabel *empathy* dengan probabilitas sebesar 0,000, karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y (kepuasan pelanggan). Hasil ini didukung teori Parasuraman et al (1991) dalam Malayu (2016) yang menyatakan salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *emphaty* yaitu sikap peduli dan kemampuan membina hubungan, perhatian yang tulus dan bersifat ramah dan sopan yang diberikan kepada para pelanggan, selain itu pelayanan memahami kebutuhan pelanggan meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, memahami keinginan konsumen, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik dan kenyamanan bagi pelanggan.

Menurut peneliti ada hubungan *empathy* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022 disebabkan karena *emphaty* adalah sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas DP3A untuk menyentuh emosi dan psikologis pasien. Empati yang baik merupakan kemampuan petugas memberi perhatian, peduli dengan masalah yang sedang dialami responden dengan menunjukkan sikap siap membantu, perhatian dengan menunjukkan sikap mau mendengar, menanggapi dengan baik dan memberikan solusi atas masalah yang sedang dialami responden, membina hubungan dengan menunjukkan sikap keakraban saat berinteraksi serta ramah dan sopan saat menyapa dan berbicara dengan responden. *Empathy* yang baik tersebut akan menyebabkan responden yang merupakan korban KDRT secara emosi dan psikologis merasa nyaman dan tenang untuk berinteraksi dengan petugas DP3A karena responden merasa ada yang peduli terhadap masalah yang dihadapi. Hal ini menyebabkan responden akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas DP3A. Menurut peneliti, adanya responden yang mendapat pelayanan kurang *emphaty* dari petugas akan tetapi responden menyatakan puas, sedangkan responden yang mendapat pelayanan *emphaty* yang baik dari petugas akan tetapi responden menyatakan tidak puas disebabkan karena faktor yang mempengaruhi kepuasan bukan hanya *empathy*.

Hubungan *tangible* dengan kepuasan korban KDRT

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 39 responden yang menyatakan pelayanan *tangible* kategori kurang baik ada sebesar 25 orang (64,1%) tidak puas terhadap pelayanan DP3A, sedangkan dari 23 responden yang menyatakan pelayanan *tangible* kategori baik ada sebesar 15 orang (65,2%) puas terhadap pelayanan DP3A. Hasil uji statistik didapat $p\ value = 0,049 < 0,05$, yang berarti H_0 diterima, ada hubungan *tangible* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022. Nilai OR didapat 3,348 yang dimaknai bahwa responden yang mendapatkan pelayanan *tangible* kategori kurang baik memiliki peluang 3,348 kali lebih tidak puas terhadap pelayanan DP3A dibandingkan responden yang mendapatkan pelayanan *tangible* kategori baik.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kenechi, et all (2021) dalam *British Journal of Marketing Studies* dengan judul *Service Quality, Customer Satisfaction And Behavioural Intentions: Application Of Lodging Quality Index Model On Hotels In South East Nigeria* didapatkan hasil bahwa dimensi kualitas pelayanan; *tangibility* ($p\ value = 0,000 < 0,05$) memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pelanggan. Hasil ini didukung teori Parasuraman et al (1991) dalam Malayu (2016) yang menyatakan salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah *tangible* yaitu berupa bukti langsung berupa sarana dan fasilitas fisik yang langsung dirasakan oleh pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawainya.

Menurut peneliti ada hubungan *tangible* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022 disebabkan karena *tangible* adalah bukti langsung yang ditunjukkan oleh petugas DP3A untuk menunjang agar pelayanan yang diberikan diimplementasikan dengan sebaik mungkin. *Tangible* yang baik merupakan kemampuan petugas DP3A untuk memberi pelayanan dengan cara berpenampilan bersih dan rapi, menyiapkan petugas khusus untuk memberikan responden perlindungan, menyiapkan petugas khusus untuk mendampingi responden saat mediasi

dengan pelaku kekerasan, menyiapkan sarana prasarana serta fasilitas fisik berupa : ruangan privasi untuk kenyamanan responden memberikan laporan, peralatan untuk memudahkan responden dalam membuat laporan, tempat khusus untuk memberikan responden perlindungan serta menyiapkan ruang tunggu dan ruang pelayanan yang bersih, rapi dan nyaman. Hal ini menyebabkan responden akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas DP3A. Menurut peneliti, adanya responden yang mendapat pelayanan kurang *tangible* dari petugas DP3A akan tetapi responden menyatakan puas, sedangkan responden yang mendapat pelayanan *tangible* yang baik dari petugas akan tetapi responden menyatakan tidak puas disebabkan karena faktor yang mempengaruhi kepuasan bukan hanya *tangible*.

Hubungan *assurance* dengan kepuasan korban KDRT

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 36 responden yang menyatakan pelayanan *assurance* kategori kurang baik ada sebesar 25 orang (69,4%) tidak puas terhadap pelayanan DP3A, sedangkan dari 26 responden yang menyatakan pelayanan *assurance* kategori baik ada sebesar 18 orang (69,2%) puas terhadap pelayanan DP3A. Hasil uji statistik didapat $p\ value = 0,006 < 0,05$, yang berarti H_0 diterima, ada hubungan *assurance* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022. Nilai OR didapat 5,114 yang dimaknai bahwa responden yang mendapatkan pelayanan *assurance* kategori kurang baik memiliki peluang 5,114 kali lebih tidak puas terhadap pelayanan DP3A dibandingkan responden yang mendapatkan pelayanan *assurance* kategori baik.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Armine dan Dewi (2017) tentang pengaruh *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan konsumen Flosland dalam Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Fakultas Manajemen dan Bisnis Universitas Ciputra Surabaya. Hasil analisis regresi berganda (uji t) diketahui bahwa nilai signifikansi $< 0,05$ (0,000) yang berarti variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini juga didukung teori Gary Armstrong dalam Ratminto & Septi, AW. (2012) yang menyatakan *service quality* (SQ) atau kualitas pelayanan adalah pencapaian dalam upaya menjawab semua kebutuhan konsumen. Pelayanan yang diberikan pihak perusahaan kepada konsumen bertujuan untuk mengambil hati konsumen tersebut supaya akhirnya bersedia untuk membeli produk yang ditawarkan. Jika pelayanan konsumen baik, maka konsumen pasti akan merasa puas dan ketika konsumen puas maka reputasi perusahaan jadi terlihat baik dan akan berdampak positif bagi kelangsungan bisnis. Salah satu elemen *service quality* adalah *assurance* mengupayakan agar pelanggan memiliki kepercayaan terhadap perusahaan melalui pelayanan dalam mewujudkan keinginan pelanggan. Untuk bisa mencapai elemen ini, maka setiap karyawan harus memiliki pengetahuan tentang informasi terkait produk sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan maupun keluhan yang diajukan oleh konsumen.

Menurut peneliti, ada hubungan *assurance* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022 disebabkan karena *assurance* adalah kemampuan dalam memberikan jaminan atas pelayanan DP3A yang diberikan kepada korban KDRT. *Assurance* yang baik merupakan kemampuan petugas DP3A untuk memberi pelayanan dengan cara yang pertama komunikasi (*communication*) ditandai petugas pernah menjelaskan informasi komunikasi : tentang pentingnya saling menghargai dan menghormati antar anggota, tentang kesehatan wanita, tentang cara membina keluarga yang harmonis, tentang informasi penanganan kasus kekerasan dan prosedur penyelesaian yang responden alami. Yang kedua yaitu kredibilitas (*credibility*) dengan cara bertanggung jawab menghormati privasi responden serta dapat dipercaya menjaga rahasia informasi kasus kekerasan yang responden laporkan. Yang ketiga yaitu memberikan keamanan (*security*) sehingga responden merasa aman untuk menceritakan kasus kekerasan yang dialami serta kompeten (*competence*) dengan cara menyelesaikan kasus kekerasan secara profesional dengan mengedepankan mediasi serta pencegahan agar kasus kekerasan tidak terulang kembali. Hal ini menyebabkan responden akan mendapat pelayanan yang *assurance* merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas DP3A.

Hubungan *responsiveness* dengan kepuasan korban KDRT

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 38 responden yang menyatakan pelayanan

responsivness kategori kurang baik ada sebesar 27 orang (71,1%) tidak puas terhadap pelayanan DP3A, sedangkan dari 24 responden yang menyatakan pelayanan *responsivness* kategori baik ada sebesar 18 orang (75,0%) puas terhadap pelayanan DP3A. Hasil uji statistik didapat $p\ value = 0,001 < 0,05$, yang berarti H_0 diterima, ada hubungan *responsivness* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022. Nilai OR didapat 7,364 yang dimaknai bahwa responden yang mendapatkan pelayanan *responsivness* kategori kurang baik memiliki peluang 7,364 kali lebih tidak puas terhadap pelayanan DP3A dibandingkan responden yang mendapatkan pelayanan *responsivness* kategori baik. Hasil ini juga didukung teori Armstrong dalam Waluyo. (2014) yang menyatakan *responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan sehingga akan mempengaruhi kepuasan konsumen. Indikator kepuasan pelanggan terdiri dari: Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan.

Menurut peneliti ada hubungan *responsivness* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022 disebabkan karena *responsivness* adalah kemampuan petugas DP3A dalam memberikan pelayanan kepada korban KDRT dengan daya tanggap yang cepat dan tepat disertai informasi yang jelas. *Responsivness* yang baik merupakan kemampuan petugas DP3A untuk memberi pelayanan dengan cara tanggap dalam memberikan bantuan pada responden dengan tepat, cepat dalam memberikan bantuan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan responden, cepat dalam mendampingi responden ke fasilitas kesehatan untuk mendapatkan pengobatan dan perawatan, cepat dalam merespons laporan responden, cepat dalam menindaklanjuti laporan responden, cepat dalam memberikan perlindungan kepada responden serta memberikan informasi prosedur dan alur pelayanan yang tidak berbelit – belit. Hal ini menyebabkan responden yang mendapat pelayanan *responsivness* merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas DP3A.

Hubungan *reliability* dengan kepuasan korban KDRT

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 34 responden yang menyatakan pelayanan *reliability* kategori kurang baik ada sebesar 23 orang (67,6%) tidak puas terhadap pelayanan DP3A, sedangkan dari 28 responden yang menyatakan pelayanan *reliability* kategori baik ada sebesar 18 orang (64,3%) puas terhadap pelayanan DP3A. Hasil uji statistik didapat $p\ value = 0,024 < 0,05$, yang berarti H_0 diterima, ada hubungan *reliability* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022. Nilai OR didapat 3,764 yang dimaknai bahwa responden yang mendapatkan pelayanan *reliability* kategori kurang baik memiliki peluang 3,764 kali lebih tidak puas terhadap pelayanan DP3A dibandingkan responden yang mendapatkan pelayanan *reliability* kategori baik. Hasil ini juga didukung teori Irawan (2013) yang menyatakan kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Ada lima driver utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, biaya dan kemudahan. Konsep *service quality* yang populer adalah *ServQual* yang diyakini mempunyai 5 dimensi salah satunya *reliability* yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

Menurut peneliti ada hubungan *reliability* dengan kepuasan korban KDRT terhadap pelayanan DP3A Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022 disebabkan karena *reliability* adalah kemampuan petugas DP3A dalam memberikan pelayanan kepada korban KDRT dengan handal, terpercaya dan tepat waktu.. *Reliability* yang baik merupakan kemampuan petugas DP3A untuk memberi pelayanan dengan cara handal dalam menyelesaikan tindak kekerasan yang responden alami termasuk memberikan perlindungan, memberikan pendampingan memberikan bantuan kepada korban KDRT. Petugas DP3A juga dapat dipercaya untuk menyelesaikan tindak kekerasan yang responden alami sesuai dengan standar operasional prosedur dan profesional serta dapat menyelesaikan kasus KDRT tepat waktu sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama. Hal ini menyebabkan responden yang mendapat pelayanan *reliability* merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas DP3A.

Menurut peneliti, adanya responden yang mendapat pelayanan kurang *reliability* dari petugas DP3A akan tetapi responden menyatakan puas, sedangkan responden yang mendapat pelayanan *reliability* yang baik dari petugas akan tetapi responden menyatakan tidak puas disebabkan karena faktor yang mempengaruhi kepuasan bukan hanya *reliability*. Artinya meskipun responden mendapat pelayanan yang kurang *reliability* dari petugas DP3A akan tetapi jika responden mendapat pelayanan yang *empathy* ditandai petugas peduli, perhatian, membina hubungan serta ramah dan sopan saat berinteraksi, mendapat pelayanan yang *tangible* ditandai petugas berpenampilan bersih dan rapi, menyiapkan sarana prasarana serta fasilitas fisik berupa : ruangan privasi untuk kenyamanan responden memberikan laporan, peralatan untuk memudahkan responden dalam membuat laporan, tempat khusus untuk memberikan responden perlindungan serta menyiapkan ruang tunggu dan ruang pelayanan yang bersih, rapi dan nyaman, mendapat pelayanan yang *assurance* ditandai kemampuan petugas dalam memberikan jaminan atas pelayanan DP3A yang diberikan kepada korban KDRT serta mendapat pelayanan yang *responsiveness* yang ditandai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada korban KDRT meliputi daya tanggap, pelayanan cepat, pelayanan tepat dan memberikan informasi jelas maka responden akan merasa puas begitupun sebaliknya.

Variabel yang paling dominan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel *responsiveness* merupakan variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan korban KDRT di Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022 ($p\text{ value} = 0,004 < 0,05$). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kenechi, et al (2021) dalam *British Journal of Marketing Studies* dengan judul *Service Quality, Customer Satisfaction And Behavioural Intentions: Application Of Lodging Quality Index Model On Hotels In South East Nigeria* didapatkan hasil bahwa dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* ($p\text{ value} = 0,000 < 0,05$) memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pelanggan. Hasil ini didukung teori Zeitham dalam Trimaharani (2019) yang menyatakan *responsiveness* adalah *willingness to help* atau keinginan untuk membantu dalam layanan yang responsif terhadap semua keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan cepat dan menangani masalah atau komplain dengan baik. *Responsiveness* merupakan istilah lain yang sering kita dengar yaitu daya tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Sebagaimana sifat manusia yang pada umumnya senang apabila diperhatikan, dilayani dengan cepat dan dibantu pada saat mengalami masalah, maka *responsiveness* atau tanggap terhadap kebutuhan pelanggan adalah faktor yang sangat penting dapat meningkatkan *customer satisfaction*.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan korban kekerasan dalam rumah tangga terhadap pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Kabupaten Tulang Bawang Barat tahun 2022 dapat disimpulkan: Distribusi frekuensi *empathy* lebih tinggi pada kategori baik sebesar 35 orang (56,5%), *tangible* lebih tinggi pada kategori kurang baik sebesar 39 orang (62,9%), *assurance* lebih tinggi pada kategori kurang baik sebesar 36 orang (58,1%), *responsiveness* lebih tinggi pada kategori kurang baik sebesar 38 orang (61,3%), *reliability* lebih tinggi pada kategori kurang baik sebesar 34 orang (54,8%) dan kepuasan korban KDRT lebih tinggi pada kategori tidak puas sebesar 33 orang (53,2%). Ada hubungan *empathy* dengan kepuasan korban KDRT ($p\text{ value} = 0,008 < 0,05$). Ada hubungan *tangible* dengan kepuasan korban KDRT ($p\text{ value} = 0,049 < 0,05$). Ada hubungan *assurance* dengan kepuasan korban KDRT ($p\text{ value} = 0,008 < 0,05$). Ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan korban KDRT ($p\text{ value} = 0,001 < 0,05$). Ada hubungan *reliability* dengan kepuasan korban KDRT ($p\text{ value} = 0,024 < 0,05$). Dan Variabel *responsiveness* merupakan variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan korban KDRT ($p\text{ value} = 0,004 < 0,05$).

DAFTAR PUSTAKA

Armine dan Dewi, Liliana. (2017). Pengaruh *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan konsumen Flosland. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*. Volume 2, Nomor 5, Desember 2017

- Ariyanti, NMP & Ardhana, IK (2020). Dampak psikologis kekerasan dalam rumah tangga terhadap perempuan pada budaya patriarki di Bali. *Journal of Bali Studies*. Volume 10, Nomor 01, April 2020
- Badarou, NS. (2021). Impact of Customer Satisfaction on Purchasing Decision. *The International Journal Of Business & Management*. Vol 9 Issue 6. DOI No.: 10.24940/theijbm/2021/v9/i6/BM2106-004
- Bupati, TBB (2020). Peraturan Bupati Tulang Bawang Barat nomor 7 tahun 2020 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Dan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak. Panaragan : Sekretaris Daerah Kabupaten Tulang Bawang Barat
- Dhanardhono, dkk (2018). Faktor-faktor yang memengaruhi kejadian kekerasan dalam rumah tangga dan pelaporan pada pihak kepolisian por di PPT SERUNI. *Junal universitas Diponegoro*. Volume 7, Nomor 1, Januari 2018. ISSN: 2540-8844
- DP3A, TBB (2020). Data kekerasan pada perempuan di Tulang Bawang Barat. Panaragan : Bina Program
- DP3A, PL. (2020). Data kekerasan pada perempuan Provinsi Lampung. Lampung : Bina Program
- Dehgan, A. (2020). An Investigation on the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: In the Case of CCG CO. *International Business Research*. Vol. 5, No. 1 doi:10.5539/ibr.v5n1p3
- Hastono, SP. (2016). Analisis Data. Jakarta : FKM UI
- Martin, RH; Kevin CK, Gary AJ, William, S. (2021). Domestic Violence. *Journal National Library Of Medicine*. PMID: 29763066. Bookshelf ID: NBK499891
- Irawan, H. (2013). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Elex Media Komputpindo
- Jamalinda. (2021) Pengaruh *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan masyarakat di dinas Koperindag Mentawai. *Jurnal Inovasi Penelitian Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen STIE Perdagangan Padang*. Vol.1 No.10 Maret 2021 SSN 2722-9475
- Kementerian PPPA. (2020). Profile Perempuan Indonesia. Jakarta : Sekretaris Kementerian PPPA
- Kementerian P3A (2021). Peraturan Menteri P3A Republik Indonesia nomor 5 tahun 2021 Tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak. Jakarta : Direktur Jenderal Peraturan Perundang-Undangan Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia
- Komnas Perempuan (2020). Lembar Fakta dan Poin Kunci Perempuan dalam Himpitan Pandemi: Lonjakan Kekerasan Seksual, Kekerasan Siber, Perkawinan Anak, dan Keterbatasan Penanganan di Tengah Covid-19. Jakarta.: CATAHU Komnas Perempuan

- Kenechi. E. (2021). Service Quality, Customer Satisfaction And Behavioural Intentions: Application Of Lodging Quality Index Model On Hotels In South East Nigeria. *British Journal of Marketing Studies*. Vol. 9, Issue 4, pp.18-35. doi.org/10.37745/bjms.2013
- Kotler, P. (2011). Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Jakarta : Salemba Empat
- Malayu, H. (2016). Manajemen SDM. Jakarta : Bumi Aksara
- McLeod, DA, Kirsten, H, Anthony N, Angela, P. (2020). Intimate partner violence: innovations in theory to inform clinical practice, policy, and research. *Journal sosial science mdpi*. doi:10.3390/socsci9050071
- Mitra Lembaga Layanan Komnas Perempuan (2020). Lembar Fakta dan Poin Kunci Perempuan dalam Himpitan Pandemi: Lonjakan Kekerasan Seksual, Kekerasan Siber, Perkawinan Anak, dan Keterbatasan Penanganan di Tengah Covid-19. Jakarta : CATAHU Komnas Perempuan
- PBB. (2020). What Is Domestic Abuse. Dalam www.un.org diakses tanggal 12 Desember 2021
- Ratminto & Septi, AW. (2012). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Supranto, (2015). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka. Cipta
- Syaroh, DM & Widowati, N. (2017). Efektivitas Pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) di Kabupaten Semarang (Studi Tentang Penanganan Pengaduan Tindakan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak). *Jurnal Undip : Universitas Diponegoro*
- Tjiptono, F. (2018). Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta : Andi Offset
- Tran, VD. (2020). Assessing the effects of service quality, experience value, relationship quality on behavioral intentions. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*. Volume 7 Issue 3. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020>
- Trimaharani, Emy. (2019). Responsiveness – Sebuah Dimensi Penentu Kualitas Layanan. *Business Lounge Journal*. <https://www.blj.co.id/>
- Trisnawati, dkk. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol. 3, No. 12
- Van, DT (2020). Assessing the effects of service quality, experience value, relationship quality on behavioral intentions. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*. Volume 7 Issue 3 <https://doi.org/10.13106/jafeb>.
- Waluyo. (2014). Strategi Baru Manajemen Pemasaran. Jogjakarta : Amara Books
- WHO. (2020). Violence against women. Dalam www.who.int diakses tanggal 12 November

2021

WHO. (2021). Devastatingly pervasive: 1 in 3 women globally experience violence. Dalam www.who.int diakses tanggal 26 November 2021