

ABSTRAK

NAYA AFIFATUL ZAHRA, NPM. 2022090 : JuduL "KUALITAS PELAYANAN PENDAMPINGAN BAGI PEREMPUAN KORBAN KEKERASAN PSIKIS PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA". Dibimbing oleh **Ibu Siti Raudah, S. Sos, M.AP., CHCM, CELM** sebagai Pembimbing I dan **Ibu Norhidayah, S. Sos, M.A** sebagai Dosen Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pendampingan bagi perempuan korban kekerasan psikis pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pelayanan pendampingan merupakan bagian penting dari pelayanan publik karena berkaitan dengan perlindungan, pemulihan psikologis, serta pemenuhan hak korban. Dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala, seperti keterbatasan fasilitas layanan, belum tersedianya ruang yang sepenuhnya menjamin kerahasiaan, keterbatasan jumlah tenaga pendamping, serta perbedaan kemampuan teknis petugas dalam penggunaan alat bantu pelayanan. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan ditentukan dengan teknik snowball sampling yang melibatkan pimpinan, petugas pendamping, konselor, serta masyarakat penerima layanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan uji kredibilitas menggunakan triangulasi sumber, teknik, dan waktu untuk memastikan keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendampingan telah berjalan cukup baik berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menurut teori Servqual yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi empati dan daya tanggap petugas dinilai baik dalam memberikan dukungan emosional dan respons penanganan kasus. Namun demikian, aspek bukti fisik dan keandalan belum optimal karena keterbatasan sarana prasarana, belum tersedianya ruang layanan kedap suara, serta terbatasnya jumlah dan kompetensi tenaga pendamping.

Oleh karena itu, disarankan agar DP3A Kabupaten Hulu Sungai Utara meningkatkan kapasitas petugas melalui pelatihan berkelanjutan, memperkuat sarana dan prasarana layanan, serta menambah tenaga pendamping agar pelayanan pendampingan bagi perempuan korban kekerasan psikis dapat terlaksana secara lebih optimal, profesional, dan berkelanjutan.

ABSTRACT

NAYA AFIFATUL ZAHRA, NPM. 2022090 : JuduL "KUALITAS PELAYANAN PENDAMPINGAN BAGI PEREMPUAN KORBAN KEKERASAN PSIKIS PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA". Dibimbing oleh **Ibu Siti Raudah, S. Sos, M.AP., CHCM, CELM** sebagai Pembimbing I dan **Ibu Norhidayah, S. Sos, M.A** sebagai Dosen Pembimbing II.

This study aims to analyze the quality of assistance services for women victims of psychological violence at the Office of Women's Empowerment and Child Protection (DP3A) of Hulu Sungai Utara Regency. Assistance services are an essential part of public service as they relate to protection, psychological recovery, and the fulfillment of victims' rights. In practice, several obstacles are still encountered, such as limited service facilities, the unavailability of fully confidential service rooms, a limited number of assistance personnel, and differences in technical skills among officers in using service support tools. These conditions indicate the need for an evaluation of the quality of services provided.

This research employs a qualitative approach with a descriptive type. Data were collected through interviews, observation, and documentation. Informants were selected using a snowball sampling technique involving leaders, assistance officers, counselors, and community service recipients. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing, with credibility testing carried out using source, technique, and time triangulation to ensure data validity.

The results show that the quality of assistance services has been fairly good based on the Service Quality (Servqual) dimensions proposed by A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The empathy and responsiveness dimensions are considered strong in providing emotional support and case handling responses. However, the tangible and reliability aspects are not yet optimal due to limited facilities and infrastructure, the absence of soundproof service rooms, and the limited number and competence of assistance personnel.

Therefore, it is recommended that DP3A of Hulu Sungai Utara Regency enhance staff capacity through continuous training, strengthen service facilities and infrastructure, and increase the number of assistance personnel to ensure that assistance services for women victims of psychological violence can be implemented more optimally, professionally, and sustainably.