

Pengaruh Kompetensi Penyidik Dan Responsivitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penanganan Perkara Melalui Kinerja Penyidik Sebagai Variabel Intervening

Ernawati¹, Helmi Hamdani², Hardika Muhammad Fatih³

^{1,2,3}STIE Pancasetia, Indonesia

E-mail: ernawatiprawiro2004@gmail.com¹, helmi.2994.polair@gmail.com², hardikamf@gmail.com³

Article History:

Received: 18 September 2025

Revised: 04 November 2025

Accepted: 22 November 2025

Keywords: *Kompetensi, Responsivitas, Kinerja Penyidik, dan Kepuasan Masyarakat.*

Abstract: *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui : 1) Pengaruh Kompetensi terhadap kinerja penyidik, 2) Pengaruh Responsivitas terhadap kinerja penyidik, 3) Pengaruh Kompetensi terhadap kepuasan masyarakat, 4) Pengaruh Responsivitas terhadap kepuasan masyarakat 5) Pengaruh Kinerja Penyidik terhadap Kepuasan Masyarakat, 6) Kinerja memediasi pengaruh Kompetensi terhadap kepuasan masyarakat dan 7) Kinerja memediasi pengaruh Responsivitas terhadap Kepuasan Masyarakat.*

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan populasi selama 1 tahun terakhir sebanyak 895 orang, dengan teknik pengambilan sampel Purposive sampling, dan jumlah sampel sebanyak 90 orang masyarakat yang ditangani perkaranya oleh anggota penyidik. Data dianalisis dengan partial least square menggunakan software SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja penyidik, 2) Responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja penyidik, 3) Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, 4) Responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat 5) Kinerja Penyidik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, 6) Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang dimediasi oleh Kinerja Penyidik, dan 7) Responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat yang dimediasi oleh Kinerja Penyidik.

PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan bagian penting dan salah satu indikator penentu keberhasilan Polri. Baik buruknya Polri tidak hanya ditentukan ukuran yang ditetapkan secara internal, namun juga ditentukan oleh kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja

Polri telah menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, ditunjukkan oleh beberapa hasil survei yang dilakukan, baik oleh lembaga survei eksternal (Indo Barometer dan Litbang Kompas) maupun Puslitbang Polri, menunjukkan beberapa layanan kepolisian yang dirasakan publik masih kurang,

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain pengalaman langsung masyarakat ketika berhubungan dengan Polri, media, dan informasi tentang pengalaman pihak lain ketika berhubungan dengan Polri. Sehingga dipandang perlu untuk mengidentifikasi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat terhadap kinerja Polri. Hal tersebut bertujuan agar pelaksanaan tugas kepolisian dapat dilakukan secara profesional sehingga dapat mengoptimalkan kinerja Polri guna melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat; memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; menegakkan hukum. Tahun 2018 merupakan tonggak perjalanan dua dekade Kepolisian RI (Polri) sejak era reformasi 1998 dan pemisahan Polri dari TNI.

Pada posisi ini Polri membutuhkan dukungan legitimasi publik dalam menjalankan perannya. Karena itu diperlukan pengukuran indikator kinerja Polri berdasarkan tingkat kepuasan publik. Polri juga membutuhkan masukan guna mengoptimalkan kinerjanya dalam melindungi, dan melayani masyarakat. Oleh karena itu titik-titik lemah dalam kinerjanya perlu diketahui dan mendapatkan perhatian.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah disamping penyaluran, regulasi, dan perlindungan. Fungsi tersebut merupakan bentuk nyata kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah. Sebagai pelaksana kontrak sosial yang digariskan sebelumnya, pemerintah justru menimbulkan banyak masalah bagi publik yang menjadi kliennya. Sangat masuk akal jika pemerintah kemudian mendapat berbagai stigma negatif. Jauh dari menjadi bagian dari solusi, pemerintah justru menjadi bagian dari masalah, bahkan masalah utama, dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya ke arah perubahan tampaknya masih mengalami banyak permasalahan serius, terutama menyangkut keberadaan sistem dan lembaga organisasi pemerintah yang masih belum sepenuhnya mampu mengembangkan sistem yang sesuai terhadap dinamika masyarakat..

Pelayanan publik yang berkualitas juga dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti reliability, responsivity, assurance, tangibility dan empathy dapat diwujudkan oleh organisasi penyelenggara pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik, berupaya untuk mendekatkan jarak yang ada antara organisasi pemerintah dengan harapan dan keinginan masyarakat. Keberadaan misi dalam organisasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan organisasi untuk mengarahkan kegiatannya sesuai dengan dinamika perubahan lingkungan organisasi disekitarnya. Ketidakjelasan misi akan membuat orientasi organisasi dan pejabatnya pada prosedur dan peraturan menjadi sangat tinggi.

Ketaatan terhadap peraturan dan prosedur menjadi kriteria kinerja yang dominan. Implikasi kondisi tersebut menjadikan keberanian untuk mengambil inisiatif dan mengembangkan kreativitas dalam merespons perubahan yang terjadi dalam masyarakat menjadi sangat rendah. Rutinitas menjadi suatu hal yang dianggap wajar dan benar dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Selaku pengayom, peranan kepolisian Negara Republik Indonesia perlu dikembangkan melalui pementapan kewenangan bertindak menurut penilaian sendiri untuk kepentingan umum, sehingga upaya perlindungan dan pelayanan terhadap masyarakat dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya seiring dengan perkembangan kemajuan masyarakat yang cukup pesat, merebaknya fenomena supremasi hukum, hak asasi manusia, globalisasi, demokratisasi,

desentralisasi, transparansi, dan akuntabilitas telah melahirkan berbagai paradigma baru dalam melihat tujuan, tugas, fungsi wewenang dan tanggungjawab Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya menyebabkan pula tumbuhnya berbagai tuntutan dan harapan masyarakat terhadap pelaksanaan tugas Kepolisian yang makin meningkat kepada masyarakat yang dilayaninya.

Penilaian masyarakat sangat penting dalam sebuah organisasi pemerintah yang bergelut dibidang pelayanan kepada masyarakat. Meningkatkan kualitas layanan dan memuaskan pelanggan merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan bagi setiap organisasi publik. Oleh karena itu setiap organisasi publik dituntut untuk mampu menciptakan pelayanan yang terbaik agar kepuasan masyarakat dapat terpenuhi.

Polisi dalam sistem peradilan pidana berada dibagian terdepan yaitu pada tahap pemeriksaan pendahuluan. Tugas-tugas dalam penyidikan berhubungan dengan penangkapan, penggeledahan, penyitaan, pemeriksaan surat, pemeriksaan saksi, tersangka dan meminta bantuan ahli. Dalam hubungan ini polisi berugas untuk menemukan kebenaran yang selengkap-lengkapnyanya. Setelah itu menyerahkan Berkas Perkara, barang bukti dan tersangkanya kepada kejaksaan. Dalam hal ini Berita Acara Pemeriksaan polisi memegang peran penting sampai tingkat pemeriksaan di Pengadilan.

Seperti kita ketahui bersama bahwa di dalam masyarakat selalu ada orang-orang yang melakukan perbuatan melanggar hukum, sehingga dapat dikatakan bahwa roda awal perputaran proses peradilan pidana itu dimulai dari masyarakat. Proses peradilan pidana tersebut telah diatur dalam suatu sistem yang dinamakan: Sistem Peradilan Pidana. Dalam sistem peradilan pidana, Polri diberi wewenang untuk melakukan penyidikan dengan landasan hukumnya tercantum pada:

1. Undang-undang nomor 13 tahun 1961 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kepolisian Negara (periksa : Pasal 13).
2. Undang-undang nomor 8 tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (periksa : Pasal 7).
3. Undang-undang nomor 20 tahun 1982 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Pertahanan Keamanan Negara (periksa : Penjelasan Pasal 39 ayat 2).

Ketiga Undang-undang tersebut memberi wewenang kepada Polri untuk melakukan penyidikan yang pelaksanaannya didelegasikan kepada Penyidik Polri. Penyidik Polri bila dilihat dari sisi sistem Peradilan Pidana ternyata merupakan sub sistem dari sistem peradilan pidana yang terdiri dari : Sub Sistem Kepolisian (dalam hal ini penyidik Polri), Kejaksaan, Pengadilan dan Lembaga Pemasyarakatan.

Keempat Sub Sistem tersebut mempunyai peranan masing-masing yang satu sama lain saling berkaitan. Namun demikian Sub Sistem Kepolisian (penyidik Polri) dapat dikatakan bahwa : peranannya paling rawan diantara keempat Sub Sistem tersebut. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan tentang peranan Penyidik Polri dalam sistem peradilan pidana seperti tersebut di bawah ini. Peranan Penyidik Polri dalam sistem Peradilan Pidana berada pada bagian terdepan dan merupakan tahap awal mekanisme proses peradilan pidana yaitu:

Pelaporan, pemeriksaan, Penggeledahan, penghadangan kemudian tindak lanjut. Tugas-tugas penyidikan itu berhubungan dengan: penangkapan, penahanan, penggeledahan, penyitaan, pemeriksaan surat, pemeriksaan saksi/ tersangka, bantuan orang ahli .

Pemeriksaan pendahuluan dilakukan dalam arti bahwa suatu penyidikan dilakukan terhadap seseorang yang diduga melakukan suatu tindak pidana. Suatu perkara tindak pidana sampai ke tangan Penyidik Polri melalui 3 (tiga) kemungkinan yaitu : mungkin dilaporkan oleh si korban atau dilaporkan oleh saksi/masyarakat atau mungkin juga karena diketahui oleh polisi sendiri.

Apabila Penyidik Polri dapat bertemu dengan tersangka dan saksi-saksi maka dibuatlah laporan tertulis. Laporan tertulis itu memainkan peranan yang penting dan menentukan dalam proses peradilan Pidana. Apabila penyidik dalam kasus yang bersangkutan memilih untuk membuat laporan sebagai bagian dari kinerja penyidik.

Penggunaan sarana hukum dan sarana teknik tersebut untuk mencari kebenaran materiil yang proses pembuktiannya "di uji" di Sidang Pengadilan. Apabila Penyidik Polri memandang pemeriksaan pendahuluannya sudah lengkap maka Penyidik Polri menyerahkan Berkas Perkara bersama barang bukti dan tersangkanya kepada pihak Kejaksaan.

Hukum Acara Pidana antara lain membatasi siapa-siapa yang dapat disangka, ditangkap, ditahan, dituntut, dihukum berdasarkan bukti yang syah menurut Undang-undang serta berdasarkan atas keyakinan hakim akan kesalahan terdakwa. Penyidikan dengan menggunakan sarana hukum antara lain dalam hal melakukan tindakan-tindakan : Penyelidikan, Penyidikan, Pemanggilan terhadap tersangka dan saksi, Penahanan, Penggeledahan dan Penyitaan.

Selanjutnya Kinerja Penyidik tersebut membutuhkan kompetensi yang memadai dalam upaya mengemban tugas yang diberikan. Kompetensi seseorang penyidik menjadikan perisai sebagai anggota kepolisian dalam berhadapan dengan masyarakat yang melakukan banyak macam tindak pidana. Seperti yang disampaikan Kapolda Sulawesi Utara (Sulut) Irjen Pol Nana Sudjana menyebut, para penyidik maupun penyidik pembantu wajib memiliki tiga kompetensi. Ketiganya yaitu knowledge (pengetahuan), skill (keterampilan) dan attitude (perilaku) di bidang tugas penyidikan yang diembannya. "Ketiga unsur inilah yang dapat menunjukkan seseorang penyidik atau penyidik pembantu qualified di bidang tugasnya," ujar Nana di Manado, Kamis (18/3/2021).

Pada proses penyidikan banyak hambatan dan rintangan yang dihadapi oleh penyidik, seperti dalam upaya paksa pemanggilan, sering terjadi saksi yang dipanggil tidak bersedia hadir bahkan menghilang, sehingga menjadi hambatan bagi penyidik dalam menentukan tindak lanjut kegiatan yang akan dilakukan, kemudian pada proses penangkapan yang sering terjadi permasalahan, terhadap tersangka yang ditangkap melakukan perlawanan sehingga dalam penanganannya memerlukan tindakan kekerasan yang terukur, serta terhadap tersangka yang tidak diketahui keberadaanya yang akan menghambat proses penyidikan sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk melakukan pencarian terhadap tersangka, hal tersebut yang menjadi keluhan dari pelapor yang selalu ingin agar perkara yang dilaporkannya cepat selesai dan tuntas.

Dalam proses penanganan laporan atau pengaduan penyidik dibekali dengan Peraturan Kapolri No. 06 Tahun 2019 Tentang Penyidikan Tindak Pidana, dimana peraturan ini untuk menjamin kelancaran pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan serta untuk menghindari adanya penyimpangan, namun dalam prakteknya di lapangan masih ditemukan adanya hal-hal menyimpang yang terjadi, serta kurang responsive nya penyidik dalam menyelesaikan kasus.

Berdasarkan permasalahan di atas menggambarkan bahwa masih terjadi berlarut-larutnya penanganan dan ketidakprofesionalan penyidik dalam penyelesaian kasus tindak pidana. Kepuasan masyarakat merupakan kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik

Oleh karena itu, pihak penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat mengerti dan memahami kebutuhan masyarakat, dan juga harus mengetahui apakah mutu layanan yang diberikan sudah memenuhi standar dan sesuai dengan keinginan masyarakat atau justru sebaliknya. Salah satu faktor yang mendukung keberhasilan organisasi adalah kemampuan institusi atau organisasi dalam hal memberikan pelayanan, sehingga banyaknya perkara yang tidak terselesaikan pada Satuan Reskrim Kepolisian Resor Kota Palangka Raya tersebut

mengindikasikan bermasalahnya Responsivitas pelayanan yang diberikan kepolisian terhadap penanganan laporan atau pengaduan

Kompetensi Penyidik dan Responsivitas yang rendah menunjukkan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan, hal ini menggambarkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan tujuan dan misi organisasi. Organisasi yang memiliki Responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga.

Penelitian ini terjadi persamaan dengan penelitian yang di lakukan oleh Kusdarmaji (2022), dimana yang bersangkutan meneliti tentang Kompetensi dan Responsivitas sebagai variabel independen/eksogen namun memiliki perbedaan terhadap fokus penelitian, yang bersangkutan fokus penelitian terhadap kualitas pelayanan sementara penelitian yang ingin kami kembangkan pada penelitian ini fokus penelitian pada kepuasan masyarakat dengan lokasi yang berbeda pada waktu dan responden yang berbeda pula.

Oleh sebab itu, dipandang perlu untuk melakukan penelitian yang berkesinambungan, terintegrasi, sistemik dan sistematis untuk mengidentifikasi kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri agar Polri dapat memperbaiki dan mempertahankan kinerja positif untuk mewujudkan layanan prima kepolisian.

Seiring dengan peningkatan profesionalisme kepolisian, tuntutan ke arah perbaikan kinerja dan citra kepolisian sebagai pelayan masyarakat telah menjadi agenda reformasi kepolisian. Daya kritis masyarakat sipil terhadap kinerja dan citra kepolisian adalah cerminan kuatnya aspirasi dan tuntutan atas hak-hak masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian akan diformulasikan dalam judul “Pengaruh Kompetensi Penyidik Dan Responsivitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kinerja Anggota Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pada Satuan Reskrim Kepolisian Resor Kota Palangka Raya)”

LANDASAN TEORI

Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia

Pengertian Manajemen Sumber daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan tata cara pengelolaan manusia dalam organisasi agar dapat berperan secara efektif dan efisien. Manajemen terdiri dari enam (6M) unsur yaitu: Men (sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi), Monet Method (Uang), Material (bahan setengah jadi dan bahan jadi), Machine (Mesin), dan Market (pasar).

Berikut adalah pendapat para ahli tentang pengertian pengembangan sumber daya manusia:

1. Menurut Hasibuan (2014:10) bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.
2. Menurut Amstrong (2009:17) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan semua aspek tentang bagaimana orang bekerja dan dikelola dalam organisasi, mencakup perencanaan sumber daya manusia, manajemen kinerja, pembelajaran dan pengembangan sumber daya manusia.
3. Menurut Rivai dan Sagala (2013:18) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu dari bidang manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian, sumber daya manusia dalam sebuah organisasi.

Kompetensi

Pengertian Kompetensi

Menurut Para Ahli :

1. Menurut Emron, Yohny, Imas (2017,P.140) kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap.
2. Menurut Spencer dan Spencer, dalam Emron, Yohny, Imas (2017). Karakteristik yang mendasari individu yang berkaitan dengan hubungan kausal atau sebab-akibat pelaksanaan yang efektif dan unggul dalam pekerjaan atau keadaan.
3. Menurut George klempe, dalam Emron, Yohny, Imas (2017), kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang yang menghasilkan pekerjaan yang efektif dan kinerja yang unggul. Pada dasarnya setiap karyawan mempunyai ciri atau memiliki karakter berdasarkan kemampuan yang harus dikuasainya. Dan itu pun harus melalui tahap dan proses sehingga kompetensi yang dimiliki dapat berguna di dunia kerja.
4. Menurut Byars Dan Rue (1997), kompetensi suatu sifat atau karakteristik yang dibutuhkan oleh seorang pemegang jabatan agar dapat melaksanakan jabatan dengan baik, atau juga dapat berarti karakteristik/ciri-ciri seseorang yang mudah dilihat termasuk pengetahuan, keahlian dan perilaku yang memungkinkan untuk bekerja.
5. Menurut Webster's Ninth New Collegiate Dictionary Dalam Sri Lastanti (2005), Kompetensi adalah keterampilan dari seorang ahli, dimana ahli didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki tingkat keterampilan tertentu atau pengetahuan yang tinggi dalam subyek tertentu yang diperoleh dari pelatihan dan pengalaman.
6. Menurut Boyatzis Dalam Hutapea Dan Nurianna Thoha (2008), Kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang diisyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan.
7. Menurut Spencer Dan Spencer Dalam Palan (2007), Kompetensi adalah sebagai karakteristik dasar yang dimiliki seorang individu yang berhubungan secara kausal dalam memenuhi kriteria yang diperlukan dalam menduduki suatu jabatan.
8. Menurut Fogg (2004:90) Pengertian kompetensi dibagi menjadi 2 yaitu kompetensi dasar (Threshold) dan Kompetensi pembeda (differentiating).

Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kompetensi yaitu sifat dasar yang dimiliki atau bagian keperibadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan sebagai dorongan untuk mempunyai prestasi dan keinginan berusaha agar melaksanakan tugas dengan efektif.

Ketidakesesuaian dalam kompetensi-kompetensi inilah yang membedakan seorang pelaku unggul dari pelaku yang berprestasi terbatas. Kompetensi terbatas dan kompetensi istimewa untuk suatu pekerjaan tertentu merupakan pola atau pedoman dalam pemilihan pegawai, perencanaan pengalihan tugas, penilaian kerja dan pengembangan.

Manfaat Kompetensi

Manfaat kompetensi menurut Emron Edison (2016) kompetensi begitu penting dalam dunia usaha sebagai dasar perekrutan (recruitment). Bahkan beberapa pakar menyatakan IQ tinggi belum tentu menjamin keberhasilan karena hasil IQ lebih banyak mengarah "kecenderungan" menurut Daniel Goleman, "kecerdasan" IQ 15 (Intelligence Quotient) bukan segala-galanya dalam meraih kesuksesan. Menurut hasil penelitian menurut beberapa pakar terhadap CEO (Chief Executive Officer) yang telah berhasil di berbagai Negara, sumbangan IQ dalam keberhasilan hidup dan

pengembangan karier seseorang hanya mencapai 20% sedangkan 80% justru dipengaruhi oleh kecerdasan emosional (Emotional Quotience). Bahkan ia sampai kepada rekomendasi bahwa perlu mengganti tes intelegensi dengan tes yang mendasarkan kompetensi (Barrett & Depinet dalam Sudarmanto), (2009). Begitu penting nya kompetensi ini membuat sistem perkembangan nya bagi setiap perusahaan/organisasi yang ingin sukses wajib dan harus dilakukan seluas-luasnya, lebih-lebih pada perusahaan modern saat ini. Adapun dasar dalam konsep atau pengembangan sistem berbasis kompetensi ini adalah sebagai berikut:

1. Pelatihan yang spesifik. Pelatihan-pelatihan di arahkan secaraspesifik sesuai dengan bidang yang ditanganinya. Missal nya seseorang perawat sebuah Rumah Sakit dilatih bagai mana cara ia melayani pasien dan cara menerima keadaan pasien yang sedang butuh pengobatan
2. Dasar rekrutmen Penerimaan pegawai yang selama ini lebih didasarkan pada surat keterangan tentang pengalaman dan keahlian diubah ke arah penilaian berbasis kompetensi, missal nya penilaian kepada calon perawatia harus mampu menunjukan keahlian nya melakukan perawatan sesuai dengan standar dan waktu yang di persyaratkan.

METODE PENELITIAN

Mengacu pada rumusan masalah yang telah ditetapkan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menguji dan membuktikan hipotesis yang telah dibuat melalui berbagai tes dan pengolahan data. Hal ini disebutkan Schiffman dan Kanuk (2000:19), metode penelitian kuantitatif berkaitan dengan metode untuk mengumpulkan data, desain sample, dan konstruksi instrumen kumpulan data.

Selain itu, Malhotra (2006:161) mengungkapkan bahwa pendekatan kuantitatif merupakan metodologi penelitian yang berupaya menguantifikasi data dan biasanya menerapkan analisis statistik tertentu. Berdasarkan jenis data dominan yang diolah berupa angka-angka, maka penelitian ini merupakan kategori penelitian kuantitatif (Sekaran, 2007). Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarkan kepada sampel dari populasi yang telah ditentukan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kuantitatif, dengan menggunakan metode ini diharapkan hasil pengukuran tentang respon yang diberikan oleh responden akan lebih akurat, sehingga data yang berbentuk angka tersebut nantinya akan diolah dengan menggunakan metode statistika dan menguji teori yang disajikan.

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiarto (2017: 136), Populasi adalah sekumpulan individu yang memiliki karakteristik khas yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian (pengamatan) pada ruang lingkup yang ingin diteliti.

Menurut Sekaran (2011:241) populasi adalah keseluruhan kelompok orang, peristiwa, atau hal yang ingin peneliti investigasi. Wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya disebut juga dengan populasi (Anshori dan Iswati, 2009:92). Dalam Penelitian ini populasi yang akan diteliti merupakan masyarakat yang berurusan dengan kepolisian selama 1 tahun terakhir yaitu sebanyak 895 orang.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012 hal. 81). Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

N = Ukuran Populasi

n = Ukuran sampel / jumlah responden

e = 0,1

Maka :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{895}{1 + 895(0,1)^2}$$

$$n = \frac{895}{9,85}$$

n = 89,94 disesuaikan oleh peneliti menjadi 90 responden

Wawancara

Wawancara Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dengan narasumber. Dalam hal ini data yang diperoleh dengan melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat yang berurusan dengan pihak kepolisian di Satuan Reskrim Kepolisian Resor Kota Palangka Raya.

Angket (questionnaire)

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Selanjutnya tahapan setelah kuisioner dianggap mampu menjadi bahan untuk menggali informasi maka kuisioner tersebut dibagikan kepada semua responden, kemudian responden memperoleh kuisioner untuk melakukan pengisian selama seminggu, lalu diadakan pengumpulan kuisioner untuk diadakan evaluasi dan rekapitulasi untuk dimasukkan ke dalam program Excel kemudian dimasukkan ke program Smart PLS

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hipotesis 1 : Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Penyidik pada Satreskrim Polresta Palangka Raya. Hipotesis Pertama menguji apakah Kompetensi (X1) secara positif berpengaruh terhadap Kinerja Penyidik (Z). Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Hal tersebut dibuktikan dari P-Values Kompetensi (X1) pada Kinerja Penyidik (Z) memiliki nilai 0,000 yang artinya lebih kecil dari nilai tingkat signifikansi p-value 0,05 (5%) dan koefisien beta bernilai positif yaitu 0,426 Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Penyidik, maka hipotesis 1 diterima. Maka disimpulkan bahwa Kompetensi memiliki pengaruh terhadap Kinerja Anggota, semakin meningkatnya kompetensi maka semakin meningkat pula Kinerja Penyidik

Hipotesis 2 : Responsif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Penyidik pada Satreskrim Polresta Palangka Raya. Hipotesis Kedua menguji Responsif (X2) secara positif berpengaruh terhadap Kinerja Penyidik (Z). Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Hal tersebut dibuktikan dari P-Values Responsif (X2) pada Kinerja Penyidik (Z) memiliki nilai 0,000 yang artinya lebih kecil dari nilai tingkat signifikansi p-value 0,05 (5%) dan koefisien beta bernilai positif yaitu 0,504 Sehingga dapat disimpulkan bahwa Responsif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Penyidik maka hipotesis 2 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin meningkatnya Responsif akan meningkatkan Kinerja Penyidik

Hipotesis 3 : Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat

pada Satreskrim Polresta Palangka Raya Hipotesis Ketiga menguji apakah Kompetensi (X1) secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Hal tersebut dibuktikan dari P-Values Kompetensi (X1) pada Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai 0,010 yang artinya lebih kecil dari nilai tingkat signifikansi p-value 0,05 (5%) dan koefisien beta bernilai positif yaitu 0,086, Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, maka hipotesis 3 diterima, dapat disimpulkan bahwa semakin meningkatnya kompetensi tugas maka akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat

Hipotesis 4 : Responsif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Satreskrim Polresta Palangka Raya. Hipotesis Keempat menguji apakah Responsif (X2) secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Hal tersebut dibuktikan dari P-Values Responsif (X2) pada Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai 0,000 yang artinya lebih kecil dari nilai tingkat signifikansi p-value 0,05 (5%) dan koefisien beta bernilai positif yaitu 0,860 Sehingga dapat disimpulkan bahwa Responsif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat maka hipotesis 4 diterima, maka dapat disimpulkan bahwa Responsif yang meningkat maka akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat anggota

Hipotesis 5 : v berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Satreskrim Polresta Palangka Raya. Hipotesis Kelima menguji apakah Kinerja Penyidik (Z) secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Hal tersebut dibuktikan dari P-Values Kinerja Penyidik (Z) pada Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai 0,014 yang artinya lebih kecil dari nilai tingkat signifikansi p-value 0,05 (5%) dan koefisien beta bernilai positif yaitu 0,075 Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja Penyidik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, maka hipotesis 5 diterima. Semakin meningkatnya Kinerja Penyidik maka akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat

Hipotesis 6 : Kinerja Penyidik Memediasi pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Masyarakat pada Satreskrim Polresta Palangka Raya Hipotesis Keenam menguji apakah Kinerja Penyidik (Z) Memediasi pengaruh Kompetensi (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Hal tersebut dibuktikan dari P-Values Kompetensi (X1) pada Kepuasan Masyarakat (Y) dengan di mediasi Kinerja Penyidik (Z) memiliki nilai 0,020 yang artinya lebih kecil dari nilai tingkat signifikansi p-value 0,05 (5%) dan koefisien beta bernilai positif sebesar 0,032. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja Penyidik Memediasi pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Masyarakat, hipotesis 6 diterima. Maka dapat diartikan bahwa Kinerja Penyidik mampu memediasi pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Masyarakat

Hipotesis 7 : Kinerja Penyidik Memediasi pengaruh Responsif terhadap Kepuasan Masyarakat pada Satreskrim Polresta Palangka Raya, Hipotesis ketujuh menguji apakah Kinerja Penyidik (Z) Memediasi pengaruh Responsif (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Hal tersebut dibuktikan dari P-Values Responsif (X2) pada Kepuasan Masyarakat (Y) dengan di mediasi Kinerja Penyidik (Z) memiliki nilai 0,042 yang artinya kecil dari nilai tingkat signifikansi p-value 0,05 (5%) dan koefisien beta bernilai positif yaitu 0,048. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja Penyidik Memediasi pengaruh Responsif terhadap Kepuasan Masyarakat, maka hipotesis 7 diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan peneliti terhadap 90 orang masyarakat yang berurusan dengan pihak penyidik Polri, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja Penyidik pada Satreskrim Polresta Palangka Raya.
2. Variabel Responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja Penyidik Satreskrim Polresta Palangka Raya.
3. Variable Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat pada Satreskrim Polresta Palangka Raya.
4. Variabel Responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat pada Satreskrim Polresta Palangka Raya.
5. Variable Kinerja Penyidik berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat pada Satreskrim Polresta Palangka Raya.
6. Variabel Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat dengan variabel Kinerja Penyidik sebagai variabel intervening pada Satreskrim Polresta Palangka Raya.
7. Variabel Responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat dengan Variabel Kinerja Penyidik sebagai variabel intervening pada Satreskrim Polresta Palangka Raya..

DAFTAR REFERENSI

- Buku Pedoman Penulisan Tesis Stie Pancasetia Banjarmasin.
- Chasanah Uswatun., Fadhilatus Fitriani Siyam. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Kepuasan Pelanggan Jasa Servis (Studi Empiris pada Jasa Servis Komputer “XYZ” Yogyakarta). STIE Widya Wiwaha.
- Iwan M. Fauzi., Akbar Muhammad. 2017. Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Penyidik Direktorat Reserse Kriminal Umum Kepolisian Daerah Kalimantan Selatan. ADMINISTRAUS - JURNAL ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN Vol 4 No. 1 – Januari 2020 E-ISSN 2580- 9695.
- Wantoro, A. (2011). Pengaruh Kompetensi Dan Komitmen Penyidik Terhadap Penyelesaian Komplain Keluarga/Korban Dalam Penanganan Perkara Oleh Anggota Reskrim Polres Lampung Utara. Yustisia Jurnal Hukum, 1(1).
- Irnandha, A. (2016). Pengaruh kualitas layanan terhadap Loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan jasa pengiriman jalur darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta). Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI), 5(6), 660-669.
- Hidayat, D. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan: Survei pada pelanggan bengkel AHASS 00129 SS Tongan Kota Malang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Mulyawan, Rahman. 2016. Birokrasi dan Pelayanan Publik. Cetakan I. UNPAD Press. Pasolong, Harbani. 2013. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung. Alfabeta.
- Rusli, Budiman. 2013. Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif. Cetakan I. Cimahi Bandung Jawa Barat: Perum. Kota Mas Asri No. 2 Siagian,
- Sondang P. 2000. Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi dan Strateginya. Jakarta. Bumi Aksara.

-
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Tahir, Arifin. 2018. Kebijakan Publik dan Good Governancy. Gorontalo: Medio. Triyanto,., Meyria, Adoniawati., Sri, Melani Endang., Abdillah, Banu., Abiyoga, Andrian. 2016. Buku Saku HAM Satuan Reserse. Jakarta Pusat: Komnas HAM.
- Rahma Indrawati. 9 2019. Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Petugas Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Ciledug – Tangerang. Jurnal 1(1)
- Junaidi. 2019. Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Serta Citra Organisasi Pada Balai Pelatihan Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan. Jurnal 2(1)
- Ode Tarwan. 2018. Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Pemerintahan Desa Oleh: Nor Hadi Institut Agama Islam Negeri Kudus. Jurnal 1(1)
- Herwinsyah. 2018. Pengaruh Responsivitas Birokrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. Jurnal 1(1)
- Kusdarmaji. 2018. Pengaruh Kompetensi Penyidik Dan Responsivitas Terhadap Kualitas Pelayanan Dimediasi Penanganan Perkara (Studi Kasus Pada Laporan/Pengaduan Tindak Pidana Di Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Kalimantan Selatan. Jurnal 1(2)
- Kiki Endah. 2018. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Oleh Uptd Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. Jurnal 1(1)
- Annisa Putri Soetrisno, Alini Gilang. 2019. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Di Pt. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung). Jurnal 1(1)
- Nur Mulyani, Lukman Hakim, Haerana. 2018. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Labuang Baji Makassar. Jurnal 1(1)