

**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)**

**Kusdarmaji**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin  
Jl. Ahmad Yani Km. 5.5 Banjarmasin  
kusdarmaji7171@gmail.com

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh: Kompetensi Penyidik dan Responsivitas terhadap Kualitas Pelayanan melalui Penanganan Perkara sebagai variabel intervening. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kausalitas kuantitatif, dengan Populasi penyidik pada Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Kalimantan Selatan sebanyak 120 orang dengan tehnik pengambilan sampel Purposive sampling, dan jumlah sampel sebanyak 64 orang penyidik yang menangani perkara. Data yang telah terkumpul di analisis dengan partial least square menggunakan software SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kompetensi Penyidik berpengaruh signifikan terhadap Penanganan Perkara; Responsivitas Penyidik berpengaruh signifikan terhadap Penanganan Perkara; Kompetensi Penyidik tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan; Responsivitas Penyidik berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan; Penanganan Perkara tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan; Panenangan perkara tidak memediasi pengaruh Kompetensi Penyidik terhadap Kualitas Pelayanan dan Penanganan perkara tidak memediasi pengaruh Responsivitas Penyidik terhadap Kualitas Pelayanan.

**Kata kunci :** *Kualitas pelayanan, kompetensi penyidik, responsivitas penyidik dan penanganan perkara.*

## LATAR BELAKANG

Pintu gerbang dari sistem peradilan pidana di Indonesia adalah Kepolisian, beragamnya tugas polisi di era modern ini menempatkan polisi sebagai agen penegak hukum yang memiliki intensitas yang tinggi dengan masyarakat, khususnya dengan berbagai jenis kejahatan yang terjadi di masyarakat.

Direktorat Reserse Kriminal Umum (Ditreskrim) bertugas menyelenggarakan penyelidikan, penyidikan, dan pengawasan penyidikan, termasuk fungsi identifikasi, Penanganan perkara yang dilakukan oleh fungsi Reserse Kriminal dikarenakan adanya laporan, pengaduan atau tertangkap tangan, dimana dalam hal laporan atau pengaduan, pihak pelapor atau pengadu datang ke Sentra Pelayanan Terpadu (SPKT) untuk melaporkan tentang sedang atau sudah terjadi tindak pidana. Laporan merupakan hak dan kewajiban setiap orang untuk menyampaikan keterangan bahwa sedang

Dalam hal mencari suatu peristiwa yang diduga sebagai tindak kejahatan tersebut terkadang penyidik menemui hambatan sehingga pelaksanaan penyelidikan memerlukan waktu yang cukup lama, seperti tidak ditemukannya saksi yang mengetahui kejadian tersebut atau kurangnya bukti yang dapat dikumpulkan penyidik, sehingga sering terjadi ketidakpuasan pelapor/pengadu terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyidik dikarenakan tidak mendapatkan informasi tentang sejauh mana penanganan terhadap laporannya (SP2HP), serta waktu penyelidikan yang berkepanjangan tanpa memberikan kepastian hukum terhadap laporannya, sehingga pelapor atau pengadu membuat surat keberatan/komplin. Mengakhiri kegiatan penyelidikan, dilakukan gelar perkara guna memastikan dapat atau tidaknya dilakukan penyidikan, jika dalam laporan/pengaduan tersebut tidak ditemukan peristiwa pidana maka penyelidikan dihentikan dengan memberikan SP2HP A2 kepada pelapor, namun jika ditemukan peristiwa pidana maka penyelidikan ditingkatkan ketahap penyidikan.

atau telah terjadi tindak pidana (Pasal 1 angka 24 KUHAP), sedangkan pengaduan, selain hak dan kewajiban juga disertai dengan suatu permintaan (Pasal 1 angka 25 KUHAP).

Masyarakat yang hendak menyampaikan laporan / pengaduan tentang dugaan adanya peristiwa pidana, dapat melaporkan peristiwa tersebut ke kantor Kepolisian terdekat pada bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) disertai dengan bukti pendukung terhadap peristiwa tersebut, jika bukti pendukung terpenuhi terkait peristiwa yang dilaporkan maka akan dibuatkan laporan Polisi yang kemudian ditindak lanjuti dengan pemeriksaan oleh penyidik (perkaba reskrim no 3 tahun 2014 SOP penerimaan laporan/pengaduan) bagi pelapor/pengadu diberikan Surat tanda bukti laporan (STPL), selanjutnya tanggung jawab terhadap penanganan laporan/pengaduan tersebut beralih kepada Penyidik fungsi Reskrim.

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 keberadaannya yang akan menghambat proses penyidikan sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk melakukan pencarian terhadap tersangka, hal tersebut yang menjadi komplin dari pelapor yang selalu ingin agar perkara yang dilaporkannya cepat selesai dan tuntas.

Pelayanan terhadap ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja penyidik saat ini telah terbuka lebar, baik dari internal kepolisian maupun eksternal, dari internal dapat melaporkan ketidakpuasan tersebut kepada Bidang Profesi dan keamanan (Bid

Propam), Inspektorat pengawas daerah (Itwasda), Bagian pengawas penyidikan (Bagwassidik) dan pihak kepolisian telah membentuk Pelayanan pengaduan terpadu/presisi yang diawaki oleh Itwasda, Propam dan Wassidik, sedangkan dari eksternal dapat melapor kepada Kopolnas, Ombusman dan Komnas HAM.

Beban tugas fungsi Reserse kriminal umum cukup berat dalam menangani setiap kejadian kejahatan yang terjadi ditengah masyarakat, hal ini dapat terlihat dari angka kriminalitas yang terus meningkat. Dari data laporan dan pengaduan kejahatan pada tahun 2019 terdapat 95 perkara dan penyelesaian 61 perkara atau 64% sehingga terdapat tunggakan perkara yang belum diselesaikan 34 perkara atau sebesar 36%, untuk laporan pada tahun 2020 terjadi peningkatan perkara dengan jumlah laporan 200 perkara dengan penyelesaian 101 perkara atau sebesar 50,5% dan terdapat tunggakan 99 perkara atau sebesar 49,5%, sedangkan pada tahun 2021 terdapat laporan 169 perkara dan penyelesaian 150 perkara atau sebesar 88,8%, dengan tunggakan 19 perkara atau sebesar 11,2%, Jumlah keseluruhan perkara sejak Januari 2019 sampai dengan Desember 2021 jumlah laporan sebanyak 464 perkara, dengan penyelesaian 312 perkara atau sebesar 67,2% dan tunggakan 152 perkara atau sebesar 32,8%, dengan kasus menonjol berupa penipuan dan penggelapan serta pemalsuan surat sebanyak 37,5%.

Banyaknya tunggakan sebanyak 152 perkara yang belum dapat diselesaikan tersebut, tidak terlepas dari kemampuan sumberdaya manusia yang menangani laporan tersebut, selain juga bergantung dari jumlah sumberdaya manusia dengan beban kerja. Kemampuan sumber daya manusia dalam hal ini dapat diartikan sebagai kompetensi dalam menangani perkara.

Berdasarkan Peraturan Kapolri no.14 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Kepolisian Daerah untuk Daftar Susunan Personil Polri (DSPP) Ditreskrimum Type A Polda Kalimantan Selatan yang khusus menangani penyidikan

tindak pidana adalah : penyidik perwira menengah (pamen) berpangkat Komisaris Polisi sebanyak 20 orang, riil sebanyak 2 orang (10%), terdapat kekurangan 18 orang , penyidik berpangkat Ajun Komisaris Polisi sebanyak 40 orang, riil sebanyak 11 orang (berpangkat Ajun Komisaris Polisi sebanyak 3 orang, berpangkat Inspektur satu sebanyak 6 orang dan perpangkat Inspetur dua sebanyak 2 orang) (27,5%) terdapat kekurangan penyidik berpangkat Ajun Komisaris Polisi sebanyak 29 orang dan untuk Penyidik pembantu (Bintara /Brigadir) sebanyak 80 orang, riil sebanyak 51 orang (63,75%) terdapat kekurangan penyidik pembantu sebanyak 29 orang. sedangkan latar belakang pendidikan penyidik dan penyidik pembantu (S2 sebanyak 8 orang, S1 sebanyak 27 orang dan SLTA sebanyak 29 orang), penyidik/penyidik pembantu yang telah mengikuti pendidikan pengembangan spesialisasi (dikbangspes) sebanyak 34 orang atau 53,1%, pelatihan fungsi reskrim sebanyak 27 orang atau 42,2% serta yang telah memiliki kompetensi penyidik sebanyak 34 orang atau 53,1%.

Dari data tersebut diatas Ditreskrimum Polda Kalimantan Selatan masih perlu melakukan pembenahan terhadap sumber daya manusia untuk menjadi penyidik yang handal, dimana masih terdapat perwira pertama (inspektur polisi) yang berpendidikan SLTA, berdasarkan PP nomor 58 tahun 2010 tidak memenuhi syarat sebagai Penyidik, sehingga dalam pelaksanaan tugasnya hanya melakukan Penyelidikan saja, dan juga terlihat kurangnya jumlah penyidik/penyidik pembantu dalam pelaksanaan tugas yang hanya terpenuhi sebesar 45,7% sehingga masih ditemukan banyak kendala yang dihadapi penyidik dalam memberikan pelayanan terhadap penanganan laporan atau pengaduan tindak pidana.

Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004:90), salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan adalah *responsiveness/responsivitas*. Responsivitas adalah kesadaran untuk membantu konsumen dan memberi pelayanan yang cepat.

Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap petugas terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Responsivitas yang berkaitan dengan kecepatan tanggap yang dilakukan oleh petugas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan, sehingga masyarakat melakukan laporan atau pengaduan tentang suatu tindak pidana, seharusnya pihak kepolisian menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan cepat, namun terkadang penyidik kurang sigap. Hal tersebut yang mengakibatkan banyaknya keluhan atau ketidakpuasan pelapor terhadap laporan yang diajukan tidak segera di tindaklanjuti. Dalam pertimbangan **KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004** menyatakan bahwa “dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan terhadap pelayanan publik oleh aparat pemerintah, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat”. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya. Data Pengaduan ketidakpuasan masyarakat/ Komplin terkait penanganan perkara pada tahun 2019 dari 95 laporan yang diterima terdapat 19 komplin atau sebesar 20%, tahun 2020 dari 200 laporan yang diterima terdapat 37 komplin atau sebesar 18,5% dan tahun 2021 dari 169 laporan yang diterima terdapat 30 komplin atau sebesar 17,8%, ketidakpuasan masyarakat tersebut didominasi pada pelayanan penyelidikan/penyidik yang berlarut larut dalam penanganan perkara serta tidak memberikan informasi kepada pelapor tentang sejauh mana penanganan perkara yang telah dilakukan oleh penyidik dengan memberikan Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan/penyidikan (SP2HP).

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.

Hasil wawancara dari salah satu masyarakat yang komplin karena berlarut larutnya penanganan perkara adalah Sdr GERSAMADA yang melaporkan dugaan terjadinya tindak pidana pemalsuan surat berupa Surat keterangan keadaan tanah, berdasarkan laporan polisi nomor : LP/163/V/2017/KALSEL tanggal 29 Mei 2017, namun sampai 7 Februari 2019 tidak mendapatkan perkembangan perkara yang dilaporkannya, sehingga membuat surat komplin yang ditujukan kepada Kapolda Kalimantan selatan dan Direktur Reserse Kriminal umum Polda Kalimantan selatan untuk meminta Kepastian hukum terhadap laporannya tersebut.

Berdasarkan permasalahan di atas menggambarkan bahwa masih terjadi berlarut- larutnya penanganan dan ketidakprofesioanalannya 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 di Ditreskrim Polda Kalimantan Selatan hal tersebut mengidentifikasi bermasalahnya responsivitas pelayanan yang diberikan kepolisian terhadap penanganan laporan atau pengaduan.

Keputusan **MENPAN Nomor 63 Tahun 2004** dalam Ratminto dan Atik (2005: 24) menjelaskan bahwa, “Kompetensi petugas pemberi pelayanan

harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan”. Sedangkan Finch dan Crunkilton dalam Sudarmanto (2009:48) mengemukakan, “Kompetensi sebagai penguasaan terhadap tugas, ketrampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan”. Kompetensi Penyidik mempunyai pengaruh yang substansial terhadap supremasi hukum, serta memiliki tugas, wewenang dan fungsi yang wajib dilaksanakan secara profesional, transparan, akuntabel serta menjunjung tinggi hak asasi manusia terhadap setiap kasus yang ditangani sehingga terwujudnya supremasi hukum yang mencerminkan rasa keadilan.

Gunadi, Irawan, Ratnasari dan Wibisono (2015:11) menyimpulkan bahwa “kompetensi petugas dapat berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan pelayanan”. Kompetensi yang dimiliki oleh personel reskrim sebagai unsur pelaksana yang membidangi tugas sesuai fungsi dan peranannya sebagai penyidik masih dirasakan sangat lemah..

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.

Dari uraian diatas peneliti akan mengkaji lebih jauh tentang “Pengaruh Kompetensi Penyidik dan Responsivitas terhadap Kualitas Pelayanan dimediasi dengan Penanganan Perkara (Studi Kasus pada Laporan/Pengaduan Tindak Pidana di Ditreskrim Polda Kalimantan Selatan).

## STUDI LITERATUR

### 1. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik bagi Lembaga Administrasi Negara (1998) dimaksud: kegiatan yang dikerjakan oleh pemerintah pusat maupun daerah, BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa, sebagai usaha dalam memenuhi keinginan warga maupun dalam melaksanakan perintah

perundang- undangan. Sedangkan itu Sianipar dalam Dwimawanti (2004) menyatakan : petugas wajib memiliki keahlian dan pengetahuan dalam tugasnya sehingga dapat dikatakan profesional, keahlian seorang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ataupun professional menanggapi kebutuhan orang lain.

Secara rinci Zeithaml dkk. dilansir Hardiyansyah (2002: 46- 47) dinyatakan kalau indicator dari ukuran *Tangible* pada kualitas pelayanan terdiri atas:

1. Penampilan penyidik dalam memberi pelayanan.
2. Kenyamanan tempat dalam memberikan pelayanan.
3. Kemudahan dalam memberikan proses pelayanan.
4. Ketertiban penyidik dalam memberikan pelayanan.
5. Kemudahan akses yang disiapkan dalam membagikan pelayanan.
6. Pemakaian fasilitas serta prasarana dalam membagikan pelayanan.

Ukuran *Reliability* (Kehandalan) terdiri atas penanda:

1. Kecermatan penyidik dikala melayani pelanggan.
2. Mempunyai standar oprasioanal prosedur pelayanan.
3. Keahlian penyidik dalam memakai perlengkapan bantu dalam membagikan pelayanan.
4. Kemampuan penyidik dalam memakai perlengkapan bantu dalam memberikan pelayanan.

Ukuran *Responsivness* (reaksi/ketanggapan) terdiri atas

1. Merespons tiap konsumen yang hendak memperoleh pelayanan.
2. Penyidik memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Penyidik memberikan pelayanan dengan tepat.
4. Penyidik memberikan pelayanan dengan cermat.
5. Penyidik memberikan pelayanan dengan pas waktu.

6. Penyidik merespon tiap ketidakpuasan pelanggan

Ukuran *Assurance* ataupun keterjaminan terdiri atas :

1. Jaminan tepat waktu dalam membagikan pelayanan oleh penyidik.
2. Jaminan bayaran dalam pelayanan yang diberikan penyidik.
3. Jaminan legalitas dalam pelayanan yang diberikan penyidik.
4. Kepastian bayaran dalam pelayanan yang diberikan penyidik.

Ukuran *Empathy* terdiri dari atas :

1. Mengutamakan kepentingan pelanggan.
2. Membagikan pelayanan dengan perilaku yang ramah.
3. Membagikan pelayanan dengan sopan serta santun.
4. Membagikan pelayanan tanpa diskriminatif.
5. Menghargai pelanggan yang memerlukan pelayanan.

## 2. Penanganan Perkara

Penanganan perkara adalah seluruh kegiatan dan tindakan penyidik terhadap perkara yang dihadapkan kepada penyidik sejak penerimaan laporan polisi sampai dengan penyelesaian perkara (prayatno:1999:77)

### 1. Penyelidikan

Penyelidikan merupakan serangkaian upaya penyelidikan untuk mencari dan menemukan suatu peristiwa yang diduga sebagai perbuatan pidana guna menentukan dapat tidaknya dilakukan penyidikan. penyelidikan merupakan tindakan yang mendahului penyidikan, jika dikaitkan dengan teori hukum seperti dikemukakan oleh van Bemmelen, maka penyelidikan ialah tahap pertama dalam untuk mencari kebenaran. Indikator Kegiatan penyelidikan adalah :

- a. Mengolah Tempat Kejadian Perkara.
- b. Mengamati obyek penyelidikan (*observasi*).
- c. Melakukan wawancara (*interview*).
- d. Melakukan pembuntutan (*surveillance*).

- e. Melakukan penyamaran (*under cover*).
- f. Melakukan pelacakan (*tracking*).
- g. Melakukan Penelitian dan menganalisis dokumen.

### 2. Penyidikan

Penyidikan sama dengan pengertian *opsporing* (Belanda) dan *investigation* (Inggris). penyidikan adalah “Serangkaian tindakan penyidik untuk mencari dan mengumpulkan bukti untuk membuat terang tindak pidana yang terjadi untuk menemukan tersangkanya”. Indikator kegiatan penyidikan tindak pidana terdiri atas:

- a. Melakukan penyelidikan
- b. Melakukan penyidikan.
- c. Melakukan kegiatan Upaya paksa.
- d. Melakukan Pemeriksaan saksi, ahli maupun tersangka.
- e. Penetapan pelaku menjadi tersangka.
- f. Melakukan pemberkasian perkara.
- g. Melakukan penyerahan berkas perkara.
- h. Melakukan Penyerahan tersangka dan barang bukti.
- i. Melakukan Penghentian penyidikan.

### 3. Penyelesaian dan penyerahan berkas perkara, meliputi:

- a. Pembuatan resume hasil penyidikan.
- b. Menyusun isi berkas perkara.
- c. Melakukan penyerahan tersangka dan barang bukti.

## 3. Kompetensi Penyidik

Menurut Wibowo (2012: 110), kesanggupan untuk melakukan atau melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas, berdasarkan keahlian dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja yang diperlukan untuk pekerjaan itu merupakan kompetensi. Oleh karena itu, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang mencirikan profesionalisme di bidang tertentu sebagai yang paling penting dan unggul di bidang tertentu, dengan indikator sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*Knowledge*) yang berkaitan dengan pekerjaan yaitu:

- a. Memiliki pengetahuan dibidang kerja masing-masing.
- b. Memiliki pengetahuan yang berkaitan dengan peraturan, prosedur, teknik.
2. Keterampilan (*Skill*) Keterampilan individu meliputi:
  - a. Memiliki Kemampuan berkomunikasi dengan baik secara tulisan.
  - b. Memiliki Kemampuan berkomunikasi dengan jelas secara lisan.
3. Sikap (*Attitude*) Sikap individu, meliputi :
  - a. Memiliki kemampuan berkomunikasi dalam berkreaitivitas dalam bekerja.
  - b. Memiliki semangat kerja yang tinggi.

Kompetensi yang harus dimiliki oleh penyidik atau penyidik pembantu meliputi pengetahuan, keterampilan dan perilaku/etika. Unit kompetensi yang harus dikuasai penyidik/penyidik pembantu pada sertifikasi tindak pidana KUHP/dasar adalah :

1. melaksanakan penyelidikan tindak pidana
2. merencanakan penyidikan tindak pidana
3. melaksanakan kegiatan upaya paksa
4. melakukan pemeriksaan saksi, tersangka dan ahli
5. melaksanakan penyelesaian dan penyerahan berkas perkara
6. melaksanakan penyerahan tersangka dan barang bukti
7. melaksanakan penghentian penyidikan tindak pidana.

#### 4. Responsivitas

Responsivitas menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam melaksanakan misi serta tujuannya sangat utama guna memenuhi kebutuhan pelanggan (Tangkilisan, 2005: 177). Keahlian birokrasi untuk mengidentifikasi kebutuhan warga, menyusun jadwal serta prioritas pelayanan, dan tingkatkan program- program pelayanan sesuai dengan kebutuhan serta aspirasi warga. mengukur kemampuan organisasi terhadap harapan, kemauan serta aspirasi, dan tuntutan masyarakat pengguna layanan merupakan pengertian responsivitas (Dwiyanto, 2006:

148). Menurut Steers (1974) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi adalah: faktor kualitas sumber daya manusia, struktur organisasi, frekuensi, pimpinan dari masyarakat, dan bentuk kepemimpinan. Jadi suatu kinerja organisasi akan baik apabila dipengaruhi oleh kelima faktor tersebut diatas.

Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011: 46), Responsivitas dijabarkan menjadi bagian indikator, meliputi:

1. Merespon Pelanggan/ Pemohon Yang akan memperoleh Pelayanan
2. Petugas Melaksanakan Pelayanan Dengan Cepat
3. Petugas melaksanakan Pelayanan Dengan Tepat
4. Petugas melaksanakan Pelayanan Dengan Cermat

## METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kausalitas kuantitatif, Pendekatan kausalitas yaitu meneliti hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian kausal, variabel *independen* sebagai variabel sebab dan variabel *dependen* sebagai variabel akibat (Silalahi, 2009). Penelitian ini menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis, kemudian data yang telah diperoleh dihitung melalui pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2013: 56). variabel bebas (*independent*) yaitu Kompetensi Penyidik (X1), Responsivitas Penyidik (X2). Sedangkan variabel terikat (*dependent*) yaitu Penanganan Perkara (Z) dan Kualitas Pelayanan (Y).

### 2. Lokasi, populasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Ditreskrimum Polda Kalsel dengan objek penelitian adalah penyidik Ditreskrimum Polda Kalsel. Populasi dalam penelitian ini adalah penyidik di Ditreskrimum Polda Kalsel yang berjumlah 120 orang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purpusive Sampling* dimana untuk menentukan sampel sebuah penelitian yang

memang memerlukan kriteria-kriteria tertentu yaitu penyidik Ditreskrim Polda Kalsel yang memiliki kewenangan melakukan penyidikan dan secara langsung menangani perkara. Maka sampel yang diambil sesuai dengan tujuan penelitian sebanyak 64 orang.

### 3. Tehnik pengumpulan data

Data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dari responden, Skala Pengukuran Variabel menggunakan metode pengukuran *skala likert* yang digunakan untuk mengukur kompetensi penyidik, responsivitas, penanganan perkara, dan kualitas pelayanan, dengan *skala likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan melalui indicator variable, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan.

### 4. Tehnik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan yaitu dengan *software SmartPLS 3.0*, merupakan metode analisis yang powerful karena tidak didasarkan pada banyak asumsi (Wold, 1985). Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, PLS dapat juga digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antara variable laten. Karena lebih menitik beratkan pada data dan dengan prosedur estimasi yang terbatas, maka miss spesifikasi model tidak begitu berpengaruh terhadap estimasi parameter. PLS dapat menganalisis sekaligus konstruk yang dibentuk dengan *indicator refleksif* dan *indicator formatif*, dan hal ini tidak mungkin dijalankan dalam covarian based SEM karena akan terjadi *unidentified model* (Latan dan Ghazali, 2012).

SmartPLS menggunakan metode *bootstrapping* atau penggandaan secara acak. Oleh karenanya asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah. Selain itu, dengan dilakukannya *bootstrapping* maka SmartPLS tidak mensyaratkan jumlah minimum sampel, sehingga dapat diterapkan untuk penelitian dengan jumlah sampel kecil. Analisis PLS-SEM terdiri dari dua sub model yaitu model

pengukuran (*measurement model*) atau outer model dan model struktural (*structural model*) atau inner model.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Uji Model Pengukuran ( Outer Model)

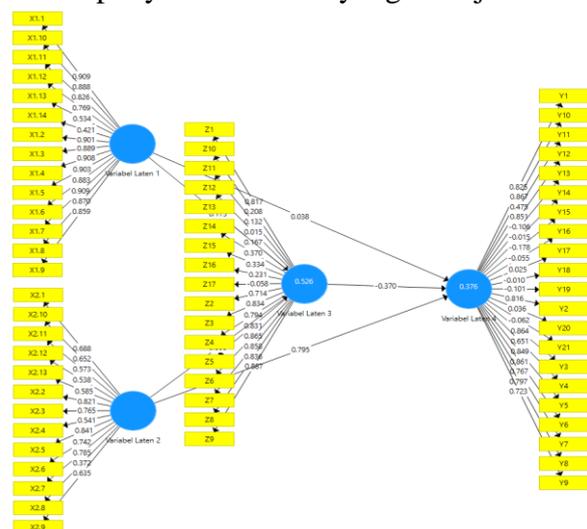
Model penelitian ini akan dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dan dibantu dengan *software SmartPLS 3.0*. PLS merupakan salah satu metode alternatif *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan pada hubungan diantara variabel yang sangat kompleks tetapi ukuran sampel data kecil (30-100 sampel).

#### 1.1 Uji Validitas Instrumen

*Uji validitas* adalah untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner.

#### a. Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Convergent Validity mengukur besarnya korelasi antara konstruk dengan variabel laten. Suatu indikator dikatakan mempunyai realibilitas yang baik jika nilai

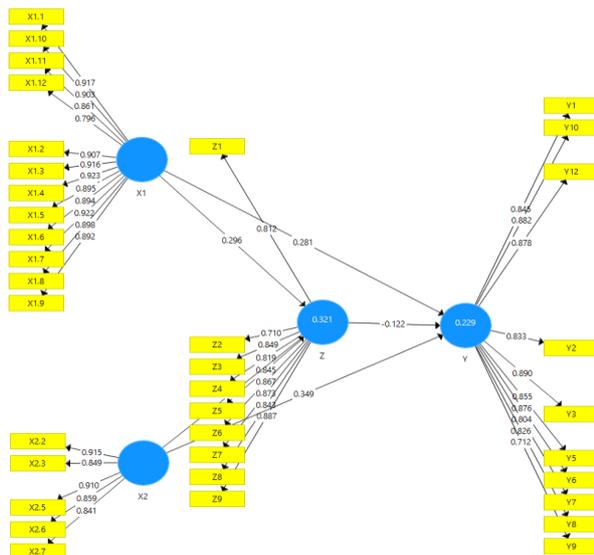


loading factor lebih besar dari 0,7

Gambar 1. Pengujian outer model tahap 1

Gambar 1 menunjukkan pengujian ke 1 bahwa terdapat indikator yang memiliki

nilai loading factor pada kisaran < 0,7 dan harus dieliminasi.



Gambar 2. Model modifikasi setelah di eliminasi

Gambar diatas menunjukkan hasil perhitungan *loading factor* dan hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa nilai *loading factor* sudah diatas 0,70, sehingga indikator telah memenuhi syarat *validitas konvergen* dan memiliki validitas yang dipersyaratkan berdasarkan *rule of thumb* yang digunakan.

**b. Average Variance Extracted (AVE)**

Model memiliki *validitas diskriminan* yang lebih baik apabila akar kuadrat AVE (*Average Variance Extracted*) untuk masing-masing konstuk lebih besar dari korelasi antara dua konstruk di dalam model.

Tabel 1. Nilai AVE ( Average Variance Extracted)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai AVE (*Average Variance Extracted*) untuk semua konstruk memiliki nilai >0,50. Oleh karena itu tidak ada permasalahan *convergent validity* pada model yang diuji.

**1.2 Uji Realibilitas**

**a. Composite Reliability**

Suatu konstruk dinyatakan reliabel jika

Variabel	AVE	Validitas
Kompetensi Penyidik	0,800	Valid
Responsivitas Penyidik	0,766	Valid
Penanganan Perkara	0,698	Valid
Kualitas Pelayanan	0,708	Valid

nilai *composite reliability* > 0.6. Menurut Hair et al. (2014) *koefisien composite reliability* harus lebih besar dari 0.7 meskipun nilai 0.6 masih dapat diterima. Namun, uji *konsistensi internal* tidak mutlak untuk dilakukan jika validitas konstruk telah terpenuhi, karena konstruk yang *valid* adalah yang *reliabel*, sebaliknya konstruk yang *reliabel* belum tentu *valid*.

Tabel 2. Nilai Composite Reliability

Variabel	Composi te Reliabili ty	Keteranga n
Kompetensi	0,980	Realibel
Penyidik	0,942	Realibel
Responsivitas	0,954	Realibel
Penyidik	0,960	Realibel
Penanganan Perkara		
Kualitas Pelayanan		

Berdasarkan tabel diatas Bahwa hasil pengujian *composite reliability* menunjukkan nilai > 0.6 yang berarti semua variabel dinyatakan *reliable*.

**b. Cronbach Alpha**

*Uji realibilitas* dengan *composite reability* di atas dapat diperkuat dengan menggunakan nilai *cronbach alpha*. Suatu variabel dapat dinyatakan *reliabel* atau memenuhi *cronbach alpha* apabila memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,7 Berikut ini adalah nilai *cronbach alpha* dari masing-masing variable

Tabel 3. Cronbach Alpha

dapat diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* dari masing-masing variabel penelitian > 0,7. Dengan demikian hasil ini dapat menunjukkan bahwa masing-masing variabel penelitian telah memenuhi persyaratan nilai *cronbach alpha*, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat *reliabilitas* yang tinggi. Kesimpulan untuk analisis *outer model* dalam penelitian ini adalah semua indikator telah memenuhi kaidah *validitas* dan *reliabilitas* sehingga dapat dilanjutkan dengan *analisis inner model*

## 2. Analisis Model Struktural (*Inner Model*).

### 2.1 Nilai R square

Jika dalam sebuah penelitian menggunakan lebih dari dua variabel bebas maka digunakan *R-square adjusted* (*adjusted R2*). Nilai *R-square adjusted* adalah nilai yang selalu lebih kecil dari *R-square*. Nilai R2 mendekati 1, dengan kriteria batasan nilai dibagi menjadi 3 klasifikasi yaitu (Jamal Maulana Hudin, Yusti Farlina & Denny Pribadi, 2018) :

- 1) Jika nilai R2 = 0,67 Model adalah substansi (kuat)
- 2) Jika nilai R2 = 0,33 Model adalah moderate (sedang)
- 3) Jika nilai R2 = 0,19 Model adalah lemah (buruk)

Tabel 4. Hasil Uji R-Square

Variabel	Nilai R-Square	Keterangan
Kompetensi Penyidik, Responsivitas Penyidik dan Penanganan Perkara terhadap Kualitas Pelayanan	0.229	Subtansi (lemah)
Kompetensi Penyidik, Responsivitas Penyidik terhadap Penanganan Perkara	0.321	Subtansi (lemah)

hasil *R-Square* ini dapat dijelaskan bahwa pengaruh variable Kompetensi Penyidik, Responsivitas Penyidik dan

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kompetensi Penyidik	0,977	Realible
Responsivitas Penyidik	0,924	Realible
Penanganan Perkara	0,946	Realible
Kualitas Pelayanan	0,954	Realible

Penanganan Perkara terhadap variabel Kualitas Pelayanan memberi nilai sebesar 0,229 yang dapat diinterpretasikan bahwa nilai ini terkategori rendah sehingga dapat disimpulkan bahwa Kompetensi Penyidik, Responsivitas Penyidik dan Penanganan Perkara memberikan pengaruh dengan variabel kualitas pelayanan sebesar 22,9%, sisanya sebesar 77,10 % dipengaruhi oleh variabel lain, diluar variable penelitian ini. Pengaruh variable Kompetensi Penyidik, Responsivitas Penyidik terhadap variabel Penanganan Perkara, memberi nilai sebesar 0,321 yang dapat diinterpretasikan bahwa nilai ini terkategori rendah, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kompetensi Penyidik dan Responsivitas Penyidik memberikan pengaruh terhadap variabel Penanganan Perkara sebesar 32,1%, sisanya sebesar 67,9% dipengaruhi oleh variabel lain, diluar variable penelitian ini.

### 2.2 Nilai Q-Square

Merupakan pengukur seberapa baik observasi yang dilakukan memberikan hasil terhadap model penelitian. Nilai *Q-Square Predictive Relevance (Q2)* berkisar antara 0 (nol) sampai dengan 1(satu). Semakin mendekati 0 nilai *Q-Square Predictive Relevance (Q2)*, memberikan petunjuk bahwa model penelitian semakin tidak baik, sedangkan sebaliknya semakin menjauh dari 0 (nol) dan mendekati ke nilai 1 (satu), ini berarti model penelitian semakin baik. Kriteria kuat lemahnya model diukur berdasarkan *Q-Square Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)* menurut (Latan dan Ghazali, 2015: 80).

$$Q2 = 1 - (1 - R1^2) (1 - R2^2) \dots (1 - Rp^2)$$

$$Q2 = 1 - (1-0,229) \times (1-0,321)$$

$$= 1 - (0,771 \times 0,679)$$

$$= 1 - 0,524$$

$$= 0,476$$

Hasil perhitungan diketahui nilai  $Q^2$  sebesar 0.476 yang artinya besarnya keberagaman dari data hasil penelitian dapat dijelaskan oleh model struktural yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebesar 47,6%.maka dapat di simpulkan bahwa sebesar 52,4% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini, Berdasarkan hasil tersebut model struktural pada penelitian telah memiliki *Q-Square Predictive Relevance (Q2)* model kuat sesuai dengan pendapat ghozali (2015:18)

### 2.3 Nilai Goodnees of Fit (GoF)

Nilai pengukuran berdasarkan *Goodness of Fit (GoF)* memiliki rentang nilai antara 0 (nol) sampai dengan 1(satu). Nilai *Goodness of Fit (GoF)* yang semakin mendekati 0 (nol), menunjukkan model semakin kurang baik, sebaliknya semakin menjauh dari 0 (nol) dan semakin mendekat 1 (satu), maka model semakin baik. Kriteria kuat lemahnya model berdasarkan pengukuran *Goodness of Fit (GoF)* menurut (Lathan & Ghozali, 2015:88), adalah: 0,36 (*GoF large*), 0,25 (*GoF medium*), dan 0,10 (*GoF small*). Adapun rumusan untuk mengukur model berdasarkan *Goodness of Fit (GoF)*, adalah:

$$GoF = \sqrt{(AVE \times R^2)}$$

$$GoF = \sqrt{\{(0,800+0,766+0,698+0,708)/4\} \times \{(0,229+0,321)/2\}}$$

$$GoF = \sqrt{\{2,972/4\} \times \{0,55/2\}}$$

$$GoF = \sqrt{0,743 \times 0,275}$$

$$GoF = \sqrt{0.204325}$$

$$GoF = 0,452$$

Hasil perhitungan GoF tersebut menunjukkan nilainya sebesar 0,452 maka hal mengacu pada kriteria kuat lemahnya model pengukuran melalui *Goodness of Fit (GoF)* menurut (Lathan & Ghozali, 2015:88), model ini tergolong ke dalam model yang kuat.

## 3 Hasil Uji Hipotesis

Tabel 5. Pengaruh Total

### 3.1 Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

- a. Diketahui pengaruh langsung Kompetensi Penyidik terhadap Penanganan Perkara  $X1 \rightarrow Z$  T Statistik  $2,678 > 1,96$  selain itu memiliki nilai signifikansi 0,008 lebih kecil dari 0,05 dengan demikian Kompetensi Penyidik berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Penanganan Perkara kerja. Maka hipotesis pertama pada penelitian ini di terima.
- b. Diketahui pengaruh langsung Responsivitas Penyidik terhadap Penanganan Perkara  $X2 \rightarrow Z$  T Statistik  $3,353 > 1,96$  selain itu memiliki nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05 dengan demikian Responsivitas Penyidik berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Penanganan Perkara. Maka hipotesis kedua pada penelitian ini di terima.
- c. Diketahui pengaruh langsung Kompetensi Penyidik terhadap Kualitas Pelayanan  $X1 \rightarrow Y$  T Statistik  $1,606 < 1,96$  selain itu memiliki nilai tidak signifikansi 0,109 lebih besar dari 0,05 dengan demikian Kompetensi Penyidik tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan. Maka hipotesis ketiga pada penelitian ini di tolak.

	T Statistic	P.Value
Kompetensi penyidik >Kualitas Pelayanan	1.606	0.109
Kompetensi Penyidik > Penanganan Perkara	2.678	0.008
Penanganan Perkara >Kualitas Pelayanan	0.573	0.567
Responsivitas Penyidik > Kualitas Pelayanan	2.271	0.024
Responsivitas Penyidik > Penanganan Perkara	3.353	0.001

- d. Diketahui pengaruh langsung Responsivitas Penyidik terhadap Kualitas Pelayanan  $X_2 \rightarrow Y$  T Statistik  $2,271 > 1,96$  selain itu memiliki nilai signifikansi  $0,024$  lebih kecil dari  $0,05$  dengan demikian Responsivitas Penyidik berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Maka hipotesis keempat pada penelitian ini diterima.
- e. Diketahui pengaruh langsung Penanganan Perkara terhadap Kualitas Pelayanan  $Z \rightarrow Y$  T Statistik  $0,573 < 1,96$  selain itu memiliki nilai signifikansi  $0,567$  lebih besar dari  $0,05$  dengan demikian Penanganan Perkara tidak berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Maka hipotesis kelima di tolak.

### 3.2 Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Peran intervening juga dapat dilihat dari signifikansi efek tidak langsung, berikut ini merupakan nilai dari pengaruh tidak langsung hasil bootstrapping.

Tabel 6. Pengaruh tidak langsung

	T.Statistic	P.Value
Responsivitas Penyidik > Penanganan perkara > Kualitas pelayanan	0.554	0.580
Kompetensi Penyidik > Penanganan Perkara > Kualitas Pelayanan	0.516	0.606

- a. Pengaruh tidak langsung Kompetensi Penyidik terhadap Kualitas Pelayanan melalui Penanganan Perkara memiliki nilai signifikansi  $0,606$  lebih besar dari  $0,05$  yang artinya tidak adanya intervening antara Kompetensi Penyidik terhadap Kualitas Pelayanan melalui Penanganan Perkara. Dengan demikian

hipotesis keenam pada penelitian ini di tolak

- b. Pengaruh tidak langsung Responsivitas Penyidik terhadap Kualitas Pelayanan melalui Penanganan Perkara memiliki nilai signifikansi  $0,580$  lebih besar dari  $0,05$  yang artinya tidak adanya intervening antara Responsivitas Penyidik terhadap Kualitas Pelayanan melalui Penanganan Perkara. Dengan demikian hipotesis keenam pada penelitian ini di tolak.

## PEMBAHASAN

### 1. Kompetensi Penyidik berpengaruh terhadap Penanganan Perkara.

Diketahui pengaruh langsung Kompetensi Penyidik terhadap Penanganan Perkara  $X_1 \rightarrow Z$  nilai T Statistik  $2,678 > 1,96$  selain itu memiliki nilai signifikansi  $0,008$  lebih kecil dari  $0,05$  dengan demikian Kompetensi Penyidik berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Penanganan Perkara. Berdasarkan analisis tersebut diatas bahwa kompetensi penyidik menggambarkan penyidik memiliki pengetahuan dan wawasan yang cukup, dalam menangani suatu perkara sedemikian rupa, pengetahuan yang dimiliki penyidik terkait pemahaman atas undang undang dan diterapkan dalam kegiatan penyidikan, sejak melakukan tindakan penyelidikan dalam proses mencari peristiwa pidana, dan menindak lanjuti hasil penyelidikan dengan membuat laporan hasil penyelidikan serta melakukan gelar perkara untuk meningkatkan perkara tersebut ke tahap penyidikan, kemudian penyidik melakukan kegiatan mengumpulkan alat bukti berupa keterangan keterangan saksi, mengumpulkan bukti berupa surat, mencari petunjuk dan meminta keterangan ahli, setelah didapat minimal 2 alat bukti maka dilakukan penetapan tersangka dan melakukan pemeriksaan terhadap tersangka, sampai dengan pelimpahan berkas perkara ke Jaksa penuntut Umum serta pelimpahan tersangka dan barang bukti.

Hal ini sesuai dengan pendapat Veithzal (2009: 298) menerangkan kalau kompetensi merupakan keahlian, kecakapan serta keterampilan. Kompetensi mengacu kepada ciri seorang yang membuatnya sukses dalam pekerjaannya. Proses penanganan perkara dilakukan dengan menggunakan Teknik taktik penyidikan dalam pengungkapan suatu perkara, sehingga keterbukaan dan kejujuran dalam mengungkap suatu perkara yang dilaporkan/ diadukan masyarakat akan lebih mudah diselesaikan dan dapat diikuti perkembangan penanganannya melalui SP2HP, hal tersebut akan lebih mudah jika dilakukan terhadap penyidik yang telah memiliki kompetensi.

Dengan demikian maka kompetensi penyidik berpengaruh signifikan terhadap penanganan perkara. Dapat disimpulkan bahwa dengan kompetensi yang baik para penyidik, maka dapat meningkatkan kualitas penanganan perkara menjadi lebih baik. Dengan memiliki kompetensi yang tinggi seseorang dapat dengan mudah melaksanakan suatu kegiatan tertentu apabila dibanding dengan orang yang tidak memiliki kompetensi. Dengan kata lain, seorang penyidik yang memiliki kompetensi yang baik dalam penyidikan akan dapat dengan mudah menyelesaikan penanganan perkara. Penanganan perkara harus diselesaikan oleh orang yang tepat sebab jika penanganan perkara tidak diselesaikan oleh orang yang memiliki kompetensi, justru dapat menambah permasalahan yang baru, seperti penyalahgunaan wewenang dan terjadinya suap dan gratifikasi.

Fenomena yang terjadi di obyek penelitian menunjukkan bahwa tingginya tunggakan perkara dalam 3 tahun terakhir mencapai 152 perkara atau 35,31 % membuktikan bahwa tingkat kompetensi dan kesesuaiannya dengan jumlah penyidik hanya terpenuhi 45,70 % dan hanya 53,10 % dari jumlah tersebut yang memiliki sertifikasi kompetensi sebagai penyidik. Hal ini menguatkan temuan penelitian bahwa kompetensi penyidik baik secara jumlah dan kesesuaian sertifikasi

kompetensi penyidik akan mempengaruhi penyelesaian perkara yang ditangani.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agus Wantoro, 2012 dengan hasil penelitian bahwa kompetensi memberikan pengaruh terhadap penyelesaian perkara (komplin).

## **2. Responsivitas Penyidik berpengaruh terhadap Penanganan Perkara**

Diketahui pengaruh langsung Responsivitas Penyidik terhadap Penanganan Perkara  $X_2 \rightarrow Z$  T Statistik  $3,353 > 1,96$  selain itu memiliki nilai signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05 dengan demikian Responsivitas Penyidik berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Penanganan Perkara.

Dalam hal penanganan perkara tergambar dimana keterbukaan dan kejujuran dalam mengungkap suatu perkara yang diadukan akan lebih mudah diselesaikan dan dapat diikuti melalui SP2HP yang diberikan secara berkala kepada pelapor telah mampu menggambarkan tingkat responsivitas penyidik dalam menangani perkara, meskipun dirasakan belum optimal. Agus dwiyanto (2006: 62) berpendapat bahwa Rendahnya responsivitas birokrasi dapat dilihat dari rendahnya keahlian petugas merespon warga yang membutuhkan pelayanan, dengan demikian dapat disimpulkan dengan Responsivitas yang baik para penyidik, maka dapat meningkatkan kualitas penanganan perkara menjadi lebih baik. Responsivitas merupakan salah satu faktor dalam penentuan kualitas penanganan perkara, karena secara langsung responsivitas menggambarkan kemampuan organisasi dalam menjalankan misi dan tujuannya. Didalam proses penanganan perkara dibutuhkan tindakan penyidik yang cepat dan tanggap dalam menghadapi suatu peristiwa kejahatan yang terjadi di masyarakat, terutama dalam hal mendatangi tempat kejadian perkara (TKP) karena TKP merupakan titik awal bagi penyidik melakukan penyelidikan untuk mencari bukti dan saksi-saksi terhadap peristiwa

yang telah terjadi, apabila penyidik tidak cepat mendatangi suatu TKP, maka dikhawatirkan TKP akan rusak dan tidak mendapatkan bahan keterangan guna mempercepat proses pengungkapan tindak pidana yang terjadi. Kecepatan dan ketangkasan penyidik dalam mencari tersangka juga sangat dibutuhkan dalam penanganan perkara, sehingga dapat menyelesaikan berkas perkara laporan/pengaduan masyarakat tersebut dengan cepat. Responsivitas ini mengukur bagaimana para penyidik dalam memenuhi harapan, keinginan, aspirasi dan pengaduan masyarakat. Adanya responsivitas menjadi sangat penting dan dibutuhkan dalam suatu Penanganan Perkara, karena hal tersebut merupakan salah bukti keberhasilan suatu organisasi dalam hal peningkatan kualitas dalam mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pengaduan atau laporan, Responsivitas menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam melaksanakan misi serta tujuannya sangat utama guna memenuhi kebutuhan pelanggan (Tangkilisan, 2005: 177). hal tersebut menunjukkan bahwa responsivitas penyidik sangat berpengaruh terhadap kualitas penanganan perkara.

Fenomena yang terjadi di obyek penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian perkara dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir hanya mencapai 64,7%, hal tersebut masih dirasakan kurang maksimal terhadap penyelesaian perkara, selain dari responsivitas penyidik dalam hal penanganan perkara, juga didukung dengan penyidik yang telah bekerja diatas 10 tahun sebanyak 49 orang atau 76,6%, pengalaman kerja tersebut sangat membantu penyidik dalam proses penyelesaian penanganan perkara, hal ini menguatkan temuan peneliti bahwa responsivitas penyidik mempengaruhi penanganan perkara.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rahayu Saputri Simatupang (2018) dengan hasil penelitian responsivitas pelayanan Kepolisian Resort Kota Pekanbaru dikatakan cukup responsif memberikan dampak pada pelayanan.

### **3. Kompetensi Penyidik berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan**

Diketahui pengaruh langsung Kompetensi Penyidik terhadap Kualitas Pelayanan  $X1 \rightarrow Y$  T Statistik  $1,606 < 1,96$  selain itu memiliki nilai tidak signifikansi 0,109 lebih besar dari 0,05 dengan demikian Kompetensi Penyidik tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan analisis tersebut diatas, bahwa Kompetensi yang baik para penyidik, belum tentu dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan menjadi lebih baik, hal tersebut disebabkan dalam penanganan kasus, yang di hadapi oleh penyidik adalah para pelaku kejahatan yang tentu saja menggunakan modus modus baru, dan penyidik sering mendapat kesulitan dalam pengungkapan kasus tersebut, sehingga memerlukan tehnik dan taktik khusus untuk mengungkapkan kasus. Wirawan (2009: 9) menjelaskan kalau “kompetensi menggambarkan ciri pengetahuan, keahlian, sikap serta pengalaman dalam melaksanakan aktivitas ataupun kedudukan tertentu secara efisien” sedangkan Michael Armstrong dalam Sudarmanto( 2009: 46)“kompetensi ialah apa yang dipunyai seorang pada sesuatu pekerjaan dalam wujud jenis serta tingkatan sikap yang berbeda- beda”. Peningkatan kompetensi bagi penyidik dan penyidik pembantu merupakan suatu kebutuhan yang mutlak harus dipenuhi dalam rangka penanganan terhadap kasus yang terjadi. Oleh karena itu perlu adanya terobosan peningkatan kompetensi yang sesuai dengan standar profesi penyidik Polri dan bukan berarti sepenuhnya mengabaikan kualitas pelayanan. Selain itu juga perlunya Penyidik dan Penyidik Pembantu yang masih belum tersertifikasi, mengikuti kegiatan peningkatan sertifikasi profesi sehingga dalam hal yang sifatnya pelayanan publik dapat terpenuhi, masyarakat sebagai pelapor/pengadu juga mendapatkan pelayanan dengan baik.

Fenomena yang terjadi pada obyek penelitian menunjukkan bahwa tingginya angka ketidakpuasan masyarakat dalam

bentuk komplin, pada tahun 2019 dari 95 laporan yang diterima terdapat 19 komplin atau sebesar 20%, tahun 2020 dari 200 laporan yang diterima terdapat 37 komplin atau sebesar 18,5% dan tahun 2021 dari 144 laporan yang diterima terdapat 30 komplin atau sebesar 20,8%, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyidik masih dirasakan kurang maksimal, hal ini membuktikan bahwa kompetensi penyidik belum tentu dapat mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan.

Penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Agus Wantoro, 2012 dengan hasil penelitian bahwa kompetensi memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam hal ini pelayanan dalam hal penyelesaian complain.

#### **4. Responsivitas penyidik berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan**

Diketahui pengaruh langsung Responsivitas Penyidik terhadap Kualitas Pelayanan  $X_2 \rightarrow Y$  T Statistik 2,271 > 1,96 selain itu memiliki nilai signifikansi 0,024 lebih kecil dari 0,05 dengan demikian Responsivitas Penyidik berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Berdasarkan hasil analisis frekuensi tanggapan responden mengenai Responsivitas atas pernyataan responden dengan pernyataan tidak memberi tanggapan atau netral dengan means 3.21 begitu juga dengan tanggapan responden mengenai Kualitas pelayanan dengan tanggapan responden tidak memberikan pendapat atau netral dengan means 3.01, hal tersebut menggambarkan adanya keragu ragan dari responden dalam menanggapi kualitas pelayanan, karena sebaiknya terhadap tanggapan mengenai kualitas pelayanan akan lebih tepat bila yang memberikan tanggapan adalah masyarakat atau pelapor sebagai penerima pelayanan. Dengan demikian dapat disimpulkan dengan Responsivitas yang baik para penyidik, maka dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan menjadi lebih baik. Responsivitas

merupakan salah satu faktor penentuan kualitas pelayanan publik, karena secara langsung responsivitas menggambarkan kemampuan organisasi dalam menjalankan misi dan tujuannya.

Fenomena yang terjadi di obyek penelitian menunjukkan bahwa masih kurangnya jumlah penyidik yang secara langsung menangani laporan/pengaduan yang berdasarkan daftar susunan personil Polri Ditreskrim berjumlah 120 penyidik, namun Rill hanya sebanyak 64 orang, hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan penyidik kepada pelapor/pengadu, disamping itu jika dilihat dari pengalaman kerja yang dimiliki penyidik antara 21 sampai 30 tahun berdinis di fungsi penyidikan sebanyak 17 orang, tentunya akan menimbulkan kejenuhan bagi penyidik, sehingga dapat terjadi kecenderungan menurunnya responsivitas penyidik, namun demikian hal tersebut cukup menggambarkan semangat para penyidik dalam memberikan pelayanan kepada pelapor/pengadu dengan adanya penyelesaian perkara pada tahun 2021 sebanyak 88,8%.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rahayu Saputri Simatupang (2018) dengan hasil penelitian responsivitas pelayanan Kepolisian Resort Kota Pekanbaru dikatakan cukup responsif memberikan dampak pada pelayanan.

#### **5. Penanganan Perkara berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.**

Diketahui pengaruh langsung Penanganan Perkara terhadap Kualitas Pelayanan  $Z \rightarrow Y$  T Statistik 0,573 < 1,96 selain itu memiliki nilai signifikansi 0,567 lebih besar dari 0,05 dengan demikian Penanganan Perkara tidak berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam hal Penanganan Perkara yang dilakukan oleh penyidik, belum tentu dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan, hal tersebut disebabkan untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang yang dibutuhkan untuk membuat terang tentang

tindak pidana yang terjadi tidaklah semudah yang dibayangkan, Menurut KUHAP pasal 1 (angka 2 dan 5) Penyelidikan adalah serangkaian tindakan penyidik untuk mencari dan menemukan suatu peristiwa yang diduga sebagai perbuatan pidana, untuk menentukan dapat atau tidaknya dilakukan penyidik. karena dalam mencari dan mengumpulkan bukti tersebut memerlukan tehnik dan taktik khusus penyidikan, sehingga dengan ditemukannya minimal 2 alat bukti maka penyidik dapat meningkatkan status seseorang menjadi tersangka. Penanganan perkara adalah seluruh kegiatan dan tindakan penyidik terhadap perkara yang dihadapkan kepada penyidik sejak penerimaan laporan polisi sampai dengan penyelesaian perkara (prayitno:1999:77) Dalam Penanganan Perkara yang sering di hadapi oleh penyidik adalah para pelaku kriminal yang tidak kooperatif sehingga akan menghambat proses penanganan perkara yang dilakukan penyidik, sehingga terkesan berlarut larutnya penanganan perkara tersebut dikarenakan faktor faktor diluar kemampuan penyidik seperti tersangka yang melarikan diri, tidak kooperatif dan menghilangkan atau merusak barang bukti, hal tersebut merupakan suatu hambatan bagi penyidik dalam menyelesaikan berkas perkara. Sehingga penanganan perkara yang dilakukan penyidik belum tentu dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Ratminto dan Atik (2005:28) mengemukakan bahwa tingkatan kepuasan penerima layanan merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Hal lainnya yang perlu diteliti bahwa kualitas pelayanan tidak semata mata ditentukan kecepatan penanganan perkara, namun masih ada dimensi lain yang juga ikut menentukan seperti kehandalan, dalam hal ini dijawab netral /tidak berpendapat oleh responden. Hal ini beralasan karena dalam menjalankan kegiatan pelayanan itu lebih tepat dinilai oleh pelanggan, dalam hal ini adalah pelapor. Demikian juga dalam dimensi bukti fisik, para responden juga menjawab netral/tidak berpendapat, karena responden ragu apakah bisa mewakili tanggapan para pelapor terhadap

ketersediaan bukti fisik dalam menyelenggarakan pelayanan? Ketidakmampuan responden dalam menggali dan mewakili tanggapan responden dalam menjawab item kuesioner terkait dimensi dimensi pelayanan menjadikan tidak signifikannya pengaruh penanganan perkara terhadap kualitas pelayanan.

Fenomena yang terjadi pada obyek penelitian menunjukkan bahwa masih tingginya tunggakan perkara dalam waktu 3 (tiga) tahun terakhir sebanyak 152 perkara dan tingkat penyelesaian perkara hanya 67,2 % menunjukkan masih belum maksimalnya upaya yang dilakukan dalam pengungkapan perkara yang dilaporkan oleh masyarakat, dikaitkan dengan penyidik yang telah mengikuti pendidikan pengembangan spesialis sebanyak 34 orang, hal tersebut belum mampu mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini menerangkan bahwa kalau Penanganan perkara tidak mempengaruhi secara langsung terhadap kualitas Pelayanan. hal ini sejalan dengan hasil riset terdahulu Uswatun Chasanah, serta Fitriani Fadhilatus Siyam (2018) yang menyatakan kalau kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan.

## **6. Penanganan Perkara Memediasi pengaruh Kompetensi Penyidik terhadap Kualitas Pelayanan**

Pengaruh tidak langsung Kompetensi Penyidik terhadap Kualitas Pelayanan melalui Penanganan Perkara memiliki nilai signifikansi 0,606 lebih besar dari 0,05 yang artinya tidak adanya intervening antara Kompetensi Penyidik terhadap Kualitas Pelayanan melalui Penanganan Perkara atau penanganan perkara tidak memediasi pengaruh kompetensi penyidik terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini didukung dengan hasil analisis Pengaruh langsung (*Direct Effect*) Kompetensi Penyidik terhadap Penanganan Perkara Kompetensi Penyidik berpengaruh secara langsung terhadap Penanganan Perkara. Bahwa penyidik harus memiliki

pengetahuan terhadap perundang undangan dalam bidang tugasnya, agar dalam pelaksanaan tugas tidak terjadi kesalahan, baik terhadap administrasi penyidikan maupun dalam hal penerapan pasal pasal yang akan dipersangkakan kepada pelaku kejahatan, penyidik yang memiliki kompetensi yang baik, akan dapat meningkatkan kualitas penanganan perkara menjadi lebih baik. Dengan memiliki kompetensi yang tinggi, penyidik dapat dengan mudah menyelesaikan tugas penanganan perkara berdasarkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya, Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto dan Atik (2005: 24) menjelaskan bahwa, "Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan" sehingga penyidik dengan cepat dapat mengungkap perkara yang dilaporkan oleh masyarakat, hal tersebut membuktikan bahwa kompetensi penyidik dapat meningkatkan kualitas penanganan perkara. Menurut Wibowo (2012:110) menyebutkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Berdasarkan hasil analisis Pengaruh langsung (*Direct Effect*) Kompetensi Penyidik tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Kompetensi yang baik para penyidik, belum tentu dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan menjadi lebih baik, Parasuraman dalam Fandy Tjiptono (2011:157) mengatakan, "Faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*)". didalam memberikan pelayanan dalam penanganan perkara, penyidik selalu dihadapkan dengan para pelaku kejahatan yang menggunakan cara-cara baru dalam melakukan kejahatan, dan penyidik sering mendapat kesulitan dan hambatan dalam pengungkapan kasus tersebut, sehingga

terkesan berlarut larutnya penyelesaian perkara dalam penanganan perkara tersebut, yang mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat sehingga melaporkan atas lambannya kerja penyidik dalam bentuk komplain, yang saat ini telah terbuka lebar penyaluran terhadap ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyidik, dapat disampaikan kepada seksi Propam, inspektorat pengawasan daerah maupun kepada pengawasan penyidikan, dan dapat juga melaporkan ke eksternal Polri seperti Kompolnas maupun Komnas HAM. Peningkatan kompetensi bagi penyidik dan penyidik pembantu merupakan suatu kebutuhan yang mutlak harus dipenuhi dalam rangka penanganan terhadap kasus yang terjadi. Oleh karena itu perlu dilakukan kegiatan sertifikasi kompetensi yang sesuai dengan standar profesi penyidik Polri dan bukan berarti sepenuhnya mengabaikan kualitas pelayanan. sehingga dalam hal yang sifatnya pelayanan publik dapat terpenuhi, masyarakat sebagai pelapor/pengadu juga mendapatkan pelayanan dengan baik. Hal ini membuktikan bahwa kompetensi penyidik yang baik belum tentu dapat peningkatan kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

Diketahui pengaruh langsung Penanganan Perkara terhadap Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan. Didalam proses penanganan perkara dilakukan sejak diterimanya laporan polisi sampai dengan penyerahan pelaku tindak pidana ke Jaksa penuntut umum, dan dalam pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan masing masing kasus berbeda beda modus operandinya sehingga memerlukan waktu pengungkapan yang berbeda pula, termasuk dalam hal mencari serta mengumpulkan bukti untuk membuat terang tentang tindak pidana yang terjadi dan guna menemukan tersangkanya. namun dalam pelaksanaan penanganan perkara tersebut penyidik sering mendapatkan kendala, seperti sulitnya mengumpulkan alat bukti, enggan nya seseorang untuk diperiksa dan memberikan keterangan sebagai saksi, alat yang digunakan untuk

melakukan kejahatan di hilangkan atau di buang oleh pelaku dan proses laboratorium forensic yang memerlukan waktu yang cukup lama sampai permasalahan tersangka yang melarikan diri, dan kendala tersebut membuat proses penanganan perkara menjadi terhambat. sehingga terkesan berlarut larutnya proses penanganan perkara tersebut, dan menimbulkan ketidakpuasan bagi pelapor/pengadu yang merasa di rugikan akibat terjadinya tindak pidana tersebut,

Dengan demikian dapat disimpulkan dalam hal Penanganan Perkara yang dilakukan oleh para penyidik dengan memiliki kompetensi yang baik, belum tentu dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan. Dan kompetensi penyidik dan penanganan perkara memberikan pengaruh terhadap variable kualitas pelayanan sebesar 22,9% dan sisinya sebesar 77,10% dipengaruhi variable lain diluar dari penelitian ini.

Hasil penelitian ini menerangkan bahwa kalau penanganan perkara tidak memediasi pengaruh kompetensi penyidik terhadap kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan hasil riset terdahulu Aris Irnandha (2016) yang menyatakan jika kualitas pelayanan tidak mempengaruhi terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi kepuasan pelanggan (kualitas pelayanan) di JNE cabang Hijrah Sagan Yogyakarta.

## **7. Penanganan Perkara Memediasi pengaruh Responsivitas Penyidik terhadap Kualitas Pelayanan**

Pengaruh tidak langsung Responsivitas Penyidik terhadap Kualitas Pelayanan melalui Penanganan Perkara memiliki nilai signifikansi 0,580 lebih besar dari 0,05 yang artinya tidak adanya intervening antara Responsivitas Penyidik terhadap Kualitas Pelayanan melalui Penanganan Perkara.

Bahwa pengaruh langsung Responsivitas Penyidik terhadap Penanganan Perkara berpengaruh secara langsung.. (Dwiyanto, 2006: 148). Responsivitas menunjuk keselarasan antara program serta aktivitas pelayanan dengan kebutuhan serta aspirasi warga. Dalam

penanganan perkara diperlukan kecepatan dan ketangkasan dalam upaya untuk mencari dan mengumpulkan bukti, untuk membuat terang tentang tindak pidana yang terjadi, hal tersebut tidaklah semudah yang dibayangkan, karena dalam mencari dan mengumpulkan bukti tersebut memerlukan tehnik dan taktik khusus penyidikan, sehingga dengan ditemukannya minimal 2 alat bukti maka penyidik dapat meningkatkan status seseorang menjadi tersangka. Tanggapnya penyidik dalam mengungkap suatu perkara pidana sangat diperlukan guna menyelesaikan berkas perkara hingga sampai ke Pengadilan serta memberikan kepastian hukum bagi pencari keadilan, dalam Penanganan Perkara diperlukan strategi yang matang dalam pengungkapan suatu kasus, yang dalam pelaksanaan penanganan perkara tersebut waktu yang dibutuhkan dalam pengungkapan bervariasi, tergantung dari sulit atau mudahnya penyidik dalam mengumpulkan alat bukti, kecepatan penyidik dalam mencari dan mengumpulkan bukti sangat berpengaruh terhadap penyelesaian perkara dalam penanganan perkara tersebut, sehingga responsivitas penyidik sangat mempengaruhi terhadap penanganan perkara yang ditangani oleh penyidik.

Bahwa pengaruh langsung Responsivitas Penyidik terhadap Kualitas Pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan. Responsivitas mengukur tenaga paham organisasi terhadap harapan, kemauan serta aspirasi, dan tuntutan masyarakat pengguna layanan merupakan pengertian responsivitas (Dwiyanto, 2006: 148). Cepat dan tanggapnya penyidik dalam merespon suatu laporan/pengaduan terhadap terjadinya tindak pidana di masyarakat, sejak penerimaan laporan polisi sampai dengan penyerahan tersangka dan barang bukti ke pihak Jaksa Penuntut Umum, yang dilakukan secara transparan dan akuntabel, akan memberikan kepercayaan kepada masyarakat terhadap polri, kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atas laporan/pengaduan tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Terhadap pengaruh langsung Penanganan Perkara terhadap Kualitas Pelayanan adalah tidak berpengaruh secara langsung. Dalam hal Penanganan Perkara yang dilakukan oleh penyidik, belum tentu dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan, hal tersebut disebabkan untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dibutuhkan untuk membuat terang tentang tindak pidana yang terjadi tidaklah mudah, karena dalam mencari dan mengumpulkan bukti tersebut memerlukan tehnik dan taktik khusus penyidikan, sehingga dengan ditemukannya minimal 2 alat bukti maka penyidik dapat meningkatkan status seseorang menjadi tersangka. Dalam Penanganan Perkara yang sering di hadapi oleh penyidik adalah para pelaku kriminal yang tidak kooperatif sehingga akan menghambat proses penanganan perkara yang dilakukan penyidik, sehingga terkesan berlarut larutnya penanganan perkara tersebut dikarenakan faktor faktor diluar kemampuan penyidik seperti tersangka yang melarikan diri, tidak kooperatif dan menghilangkan atau merusak barang bukti, hal tersebut merupakan suatu hambatan bagi penyidik dalam menyelesaikan berkas perkara.

Disamping beban kerja penyidik yang cukup berat mengingat banyaknya laporan/pengaduan masyarakat yang harus ditangani, dengan segala keterbatasan sumber daya manusia, sarana maupun prasarana serta jumlah penyidik yang masih sangat kurang, yang mengakibatkan banyaknya ketidakpuasan masyarakat dalam bentuk komplain yang ditujukan kepada penyidik, walaupun penyidik telah merespon segala keluhan pelapor/pengadu terkait perkara yang ditanganinya, namun responsive yang diberikan oleh penyidik tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai menerima pelayanan di karenakan adanya hambatan dalam penanganan perkara yang terjadi, sehingga penyelesaian suatu perkara akan menjadi terhambat. Sehingga penanganan perkara yang dilakukan penyidik belum tentu dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Penanganan perkara bukan satu satunya variable yang akan menentukan kualitas

pelayanan, masih ada dimensi lainnya dari kualitas pelayanan yang dalam penelitian ini tidak bisa merepresentasikan tanggapan para pelapor oleh para responden, sehingga kebanyakan menjawab netral / tidak berpendapat. Inilah yang kemungkinan menjadikan tidak signifikannya pengaruh mediasi penanganan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penanganan perkara merupakan kegiatan penyidik yang dilakukan setelah menerima laporan polisi, melakukan penyelidikan dan penyidikan sampai dengan penyelesaian berkas perkara dengan melimpahkan tersangka dan barang bukti, dan hal tersebut belum tentu dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui penanganan perkara. Sebagaimana hasil *R-Square* menjelaskan bahwa pengaruh variable Kualitas Pelayanan sebesar 0,229 yang dapat diinterpretasikan bahwa nilai ini terkategori rendah, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kompetensi Penyidik, Responsivitas Penyidik dan Penanganan Perkara memberikan pengaruh dengan variabel kualitas pelayanan sebesar 22,9%, sisanya sebesar 77,10 % dipengaruhi oleh variabel lain, diluar variable penelitian ini.

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa tidak terdapatnya intervening antara Responsivitas Penyidik terhadap kualitas Pelayanan melalui Penanganan perkara. hal ini sejalan dengan hasil riset terdahulu Irvan Dwi Efendi (2018) yang menyatakan bahwa Stres kerja tidak mempengaruhi signifikan terhadap kinerja, melalui Kepuasan kerja.

### **Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa didalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan dan kendala yang dihadapi, dan menimbulkan kelemahan dari hasil penelitian ini.

1. Pada variabel yang diteliti masih dirasa belum cukup untuk mengukur variabel yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, sebagaimana table 5.13 hasil uji *R-square* menunjukkan bahwa Kompetensi penyidik, Responsivitas dan penanganan perkara hanya memberikan pengaruh 22,9% terhadap kualitas pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa

- masih rendahnya pengaruh yang diberikan terhadap kualitas pelayanan, dikarenakan masih banyak variable lain (77,1%) selain dari Kompetensi penyidik, Responsivitas dan penanganan perkara yang dapat mempengaruhi variable Kualitas pelayanan. Begitu juga dengan kompetensi penyidik dan responsivitas hanya mampu mempengaruhi 32,1% terhadap penanganan perkara yang termasuk kategori rendah, hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya pengaruh yang diberikan terhadap penanganan perkara, dikarenakan masih banyak variable lain (67,9%) selain dari Kompetensi penyidik dan Responsivitas.
2. Terhadap pernyataan yang diberikan oleh responden pada umumnya menyatakan tidak berpendapat atau Netral, hal tersebut dikarenakan responden ragu untuk menilai terhadap tindakan dan pelayanan yang telah diberikan kepada pelapor/masyarakat, sebaiknya responden dalam penelitian seperti ini diberikan kepada pelapor/masyarakat sebagai penerima pelayanan, yang langsung merasakan pelayanan yang telah diberikan oleh penyidik, sehingga tanggapan yang diberikan akan lebih optimal.

Berdasarkan hal tersebut diatas sehingga hasil penelitian ini tidak dapat secara maksimal menggambarkan pengaruh Kompetensi penyidik, Responsivitas terhadap Kualitas Pelayanan melalui Penanganan perkara sebagai variabel intervening.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kompetensi Penyidik berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Penanganan Perkara, dengan demikian bahwa dengan kompetensi yang baik para penyidik, maka dapat meningkatkan kualitas penanganan perkara menjadi lebih baik.
2. Responsivitas Penyidik berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Penanganan Perkara, dengan demikian bahwa dengan Responsivitas yang baik para penyidik, maka dapat meningkatkan kualitas penanganan perkara menjadi lebih baik.
3. Kompetensi Penyidik tidak berpengaruh secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan, dengan demikian bahwa dengan Kompetensi yang baik para penyidik, maka belum tentu dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan menjadi lebih baik, hal tersebut disebabkan dalam penanganan kasus, yang sering di hadapi adalah para pelaku Kriminal/kejahatan yang tentu saja menggunakan cara yang canggih sehingga penyidik harus menggunakan metode khusus untuk mengungkapkan kasus tersebut.
4. Responsivitas Penyidik berpengaruh secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan, dengan demikian bahwa dengan Responsivitas yang baik para penyidik, maka dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan menjadi lebih baik. Responsivitas merupakan salah satu faktor penentuan kualitas pelayanan publik, karena secara langsung responsivitas menggambarkan kemampuan organisasi dalam menjalankan misi dan tujuannya
5. Penanganan Perkara tidak berpengaruh secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan, dengan demikian bahwa dalam hal Penanganan Perkara yang dilakukan oleh para penyidik, belum tentu dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan, hal tersebut disebabkan karena penyidik dalam mencari serta mengumpulkan bukti untuk membuat terang tentang tindak pidana yang terjadi dan guna menemukan tersangkanya sering menghadapi kendala dan hambatan dalam penanganan perkara.
6. Tidak adanya *intervening* antara Kompetensi Penyidik terhadap Kualitas Pelayanan melalui Penanganan Perkara, dengan demikian bahwa dalam hal Penanganan Perkara yang dilakukan oleh para penyidik dengan memiliki kompetensi yang baik, belum tentu dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan, hal

tersebut disebabkan dalam Penanganan Perkara diperlukan strategi yang matang dalam pengungkapan kasus, terutama terkait dengan kasus-kasus pidana yang menjadi perhatian masyarakat.

7. Tidak adanya *intervening* antara Responsivitas Penyidik terhadap Kualitas Pelayanan melalui Penanganan Perkara, dengan demikian bahwa dalam hal responsivitas dalam Penanganan Perkara yang dilakukan oleh para penyidik, belum tentu dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan, hal tersebut disebabkan dalam Penanganan Perkara penyidik sering mendapatkan kendala dalam menyelesaikan berkas perkara, dan penanganan perkara menjadi berlarut larut sehingga banyak laporan/pengadu yang komplin.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas dengan melihat indikator dari variable yang ada, maka saran-saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Peneliti berharap pada penelitian berikutnya agar menggunakan variable independen lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan yang dijadikan responden adalah masyarakat yang langsung menerima pelayanan yang diberikan penyidik, sehingga hasil penelitian akan lebih Optimal.
2. Untuk menjadikan penyidik yang berkualitas dan profesional dalam melakukan penyidikan, disarankan kepada Ditreskrim Polda Kalimantan Selatan selaku Pembina fungsi bidang penyidikan, untuk mengikutsertakan penyidik melaksanakan Sertifikasi kompetensi, sehingga penyidik memiliki kualifikasi kompetensi dan memudahkan penyidik dalam melaksanakan kegiatan penyidikan dalam menangani perkara tindak pidana dan bagi penyidik yang telah memiliki Kompetensi, dalam rangka melihara kompetensi, agar dilakukan kegiatan berupa pelatihan penyidikan tentang penyidikan tindak pidana dengan mengutamakan materi pengungkapan kasus dengan modus operandi terbaru yang dilakukan oleh

pelaku kejahatan, sehingga terlihat keprofesionalan penyidik bila terjadi tindak pidana dengan modus baru tersebut, dan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan keterampilan bagi para penyidik, agar penyidik diikutsertakan dalam pendidikan pengembangan spesialis, sehingga para penyidik memiliki keterampilan dan pengetahuan secara khusus untuk menghadapi tindak pidana dengan modus modus terbaru.

3. Untuk memelihara dan meningkatkan Responsivitas para penyidik, Ditreskrim Polda Kalimantan Selatan hendaknya memberikan penghargaan (*reward*) terhadap penyidik yang berprestasi dalam upaya pengungkapan suatu kasus, sehingga timbul semangat penyidik untuk berlomba dalam mengungkap perkara yang ditanganinya, Memberikan kemudahan bagi penyidik yang berprestasi untuk pengembangan karier, sehingga timbul kebanggaan tersendiri bagi penyidik jika hasil jerih upayanya di hargai oleh pimpinan. Dan untuk menghindari penurunan kinerja penyidik dalam melakukan proses penanganan perkara, agar penyidik tidak dibebani dengan pekerjaan diluar bidang tugasnya, sehingga penyidik dapat secara fokus dalam penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilakukan secara optimal, agar seluruh kasus yang dilaporkan dapat terselesaikan dengan baik dan dengan waktu seefisien mungkin serta penyidik diharapkan dapat menyelesaikan kasus kasus tunggakan guna memberikan kepuasan bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, Ni Iuh Puspa Dana. Andreas, Piers Noak. Ketut, I Winaya. 2015. *Optimalisasi Pelayanan Kepolisian Dalam Upaya Menangani Pengaduan Tindak Pidana Kriminal (Studi Kasus Kecamatan Mendoyo)*.

- 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).
- Irnantha, 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.
- Moehariono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar
- Sudarmanto., & Adinugraha, Eka. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi, Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.

Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.

Saputri, Rahayu Simatupang. 2018. *Responsivitas Pelayanan Publik (Pelayanan Kepolisian Resort Kota Pekanbaru Dalam Menangani Pengaduan Tindak Pidana Kriminal)*. Riau. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

Supono, 2018. *Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Direktorat Reserse Dan Kriminal Khusus Polda D.I Yogyakarta*. Yogyakarta. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa.

Efendi, I. D. (2018). *Analisis Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Pekerjaan-Keluarga (Work Family Conflict) Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Jajaran Satuan Reserse Kriminal Polresta Yogyakarta)* (Master's thesis, Universitas Islam Indonesia).

### **Untuk Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 *tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP)*.

Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 96 Tahun 2012 *tentang Pelaksanaan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 *tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public*.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 *Tentang Penyidikan Tindak Pidana*.

Peraturan Kepala Badan Reserse Kriminal nomor 3 tahun 2014 *tentang Standar Operasional Prosedur Penyidikan tindak pidana*.