

---

## **Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Kepedulian, Dan Jaminan Terhadap Kinerja Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus Polda Kalsel**

**I Kade Dwi Suryawandika<sup>1</sup>, Abdul Kadir<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin

<sup>1</sup>[murungpudak1@gmail.com](mailto:murungpudak1@gmail.com), <sup>2</sup>[audahkadir63@gmail.com](mailto:audahkadir63@gmail.com)

---

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, kepedulian dan jaminan terhadap kinerja direktorat reserse kriminal khusus kepolisian daerah kalimantan selatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu data dari sumber utama dan diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada masyakat sampel yang digunakan sebanyak 154 personel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Bukti fisik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL. Sedangkan Variabel Kehandalan, daya tanggap, kepedulian, jaminan, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL. Variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, kepedulian, jaminan secara bersama-sama berpengaruh kinerja Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL.*

**Kata Kunci:** *Daya Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Kepedulian, Jaminan, Kinerja*

### **Abstract**

*This study aims to analyze the effect of physical evidence, reliability, responsiveness, concern and assurance on the performance of the special criminal investigation directorate of the South Kalimantan Police. This study uses a descriptive method using a quantitative approach. The type of data in this study uses primary data, namely data from the main source and is obtained through a questionnaire distributed to the sample community which used 154 personnel. The results showed that the physical evidence variable partially did not have a significant effect on the Police Apparatus of the Directorate of Reskrimsus POLDA KALSEL. While the variables of reliability, responsiveness, care, assurance, partially have a significant effect on the Police Apparatus of the Directorate of Criminal Investigation of the Regional Police of South Kalimantan. The variables of physical evidence, reliability, responsiveness, care, assurance jointly affect the performance of the Police Apparatus, Directorate of Criminal Investigation and Reskrimsus, POLDA KALSEL.*

**Keywords:** *Physical Power, Reliability, Responsiveness, Care, Assurance, Performance*

---

## PENDAHULUAN

Polri dan masyarakat adalah dua unsur yang saling memerlukan dan saling tergantung satu dengan lainnya. Sesederhana apapun bentuk masyarakat senantiasa memerlukan adanya suatu lembaga, yang berfungsi sebagai pengamanan dan penjaga ketertiban, yang pada saat sekarang atau dalam masyarakat modern fungsi itu di jalankan oleh Polri (Rifai, 2018). Tantangan tugas polri saat ini semakin rumit, karena di tandai dengan datangnya globalisasi dan liberalisasi ekonomi dunia. Globalisasi akan membawa peradaban baru dan konflik politik baru, sehingga akhirnya menimbulkan bentuk-bentuk kejahatan baru. Kesemuanya itu menuntut peranan kepolisian bukan hanya memberikan rasa aman bagi semua warganegara dalam masyarakat, tetapi juga penanganan terhadap bentuk-bentuk kejahatan-kejahatan yang ada (Wahyono, 2011).

Personil polri dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan (Riadi & Kurniawati, 2022). Bagi personil polri di kesatuan Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Rukayat, 2017). Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, keamanan, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi (Rahmadiana dkk, 2020).

Personil polri khususnya di kesatuan Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kegiatan mutu pelayanan yang diberikan personil polri mungkin akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran mutu pelayanan personil polri. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui mutu pelayanan personil polri adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat yang mempengaruhi kualitas mutu pelayanan yang diberikan personil polri mungkin menjadi hal menarik untuk dikaji.

## METODE PENELITIAN

Metode analisis ini merupakan penganalisaan dengan menggunakan peralatan analisis. Adapun alat analisis yang digunakan untuk mengetahui bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, kepedulian dan jaminan terhadap kinerja Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linier berganda adalah salah satu pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (*independen*) terhadap variabel terapanya (*dependen*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Tingkat validitas item diketahui dengan membandingkan nilai  $r_{xy}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  dihitung dengan *degree of freedom* (df) = N-2, sehingga df=154-2=152 yaitu 0,133.

### **Uji Reabilitas**

Pengujian dilakukan dengan metode Cronbach's Alpha. variabel penelitian mempunyai nilai Cronbach Alpha > 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk meneliti semua variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah reliabel.

### **Pengaruh Bukti Fisik Secara Parsial Terhadap kinerja Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL**

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kinerja Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA Kalimantan Selatan artinya sarana dan prasarana dalam menjalankan pekerjaan kurang memadai dikarenakan terbatasnya peralatan seperti terbatasnya komputer dan printer yang tersedia, apabila aparatur Reskrimsus POLDA Kalimantan Selatan menerima pengaduan masyarakat dengan jumlah banyak maka akan menghambat dalam melayani pengaduan karena keterbatasan peralatan. Selain itu ruang tunggu pelayanan tidak dilengkapi dengan fasilitas lain misalnya TV, AC tidak dingin, ruang tunggu yang terlalu sempit sehingga masyarakat tidak nyaman dengan kekurangan fasilitas yang tersedia, sehingga akan menjadi penilaian masyarakat bahwa kinerja Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA Kalimantan Selatan dalam melayani pengaduan masyarakat kurang maksimal.

Hasil penelitian didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Supriono dan Dinda Ihsan (2018) menunjukkan bahwa bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Bukti fisik meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat diperluas dalam bentuk hubungan dalam menunjang pekerjaan. Semakin tinggi dimensi bukti fisik yang diberikan maka semakin tinggi pula kinerja aparatur kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL. Bukti fisik penting untuk meningkatkan kinerja aparatur kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL.

### **Pengaruh Kehandalan Secara Parsial Terhadap kinerja aparatur kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL**

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL artinya kehandalan dalam bekerja sudah sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga kinerja aparatur kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL sudah baik. Kehandalan kinerja dari aparatur kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL seperti menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami, cetakan dalam menangani keluhan pengaduan masyarakat, mengelola pelayanan pengaduan dengan handal. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hardiyanti Partiw (2017) yang menyatakan bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Semakin tinggi dimensi kehandalan yang diberikan maka semakin tinggi pula kinerja aparatur kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL. Kehandalan penting untuk meningkatkan kinerja. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (ontime), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.

### **Pengaruh Daya Tanggap Secara Parsial Terhadap Kinerja Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL**

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kinerja Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL. Daya tanggap Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL seperti

melayani dengan segera dalam pengaduan masyarakat ketika terjadi keluhan, memberikan informasi yang mudah di mengerti masyarakat, bersedia untuk membantu masyarakat, tidak membiarkan masyarakat menunggu lama, siap sedia merespon keluhan masyarakat dan memiliki waktu luang untuk membantu masyarakat. Ketanggapan ini dapat mempengaruhi kinerja Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL. Semakin tinggi daya tanggap yang diberikan maka semakin tinggi pula kinerja aparat kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL. Ketanggapan merupakan salah satu faktor penentu kinerja karena apabila ketanggapan tinggi maka akan tinggi pula kinerja aparat kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Muhammad Fadil P (2017) menyatakan bahwa ketanggapan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. pendapat yang sama dilakukan oleh Nur Rifqy (2016) menyatakan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

#### **Pengaruh Kepedulian Terhadap Secara Parsial Kinerja Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL**

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kinerja Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL artinya kepedulian Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL meliputi memperlakukan masyarakat dalam pelayanan pengaduan dengan penuh perhatian, mengutamakan kepentingan masyarakat, memahami kebutuhan keluhan masyarakat, memberikan pelayanan pengaduan tanpa memandang status sosial. Kepedulian ini bisa mempengaruhi kinerja Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL dalam meningkatkan kinerja dalam melayani pengaduan. Kepedulian meliputi sikap kontak personel untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan masyarakat, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Jika kepedulian aparat kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL terhadap pelayanan kepada masyarakat tinggi maka kinerja kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL sangat juga tinggi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fadhil (2016) menyatakan bahwa kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kinerja

#### **Pengaruh Jaminan Secara Parsial Terhadap Kinerja Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL**

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh signifikan terhadap Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL yang artinya kinerja dalam melayani pengaduan masyarakat seperti jaminan terhadap penyelesaian pengaduan, konsisten terhadap bersikap sopan, menjamin keamanan dan keharasian data masyarakat dalam mengajukan pengaduan. Jaminan ini bisa mempengaruhi kinerja Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL dalam meningkatkan kinerja dalam melayani pengaduan. Jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan keraguan dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Jika jaminan aparat kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL terhadap pelayanan kepada masyarakat tinggi maka kinerja kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL sangat juga tinggi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiyanti Pratiwi (2017) yang menyatakan bahwa jaminan berpengaruh signifikan terhadap kinerja

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL. Namun, variabel kehandalan, daya tanggap, kepedulian, dan jaminan secara parsial terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur tersebut. Selain itu, secara simultan, variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, kepedulian, dan jaminan bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kinerja Aparatur Kepolisian Direktorat Reskrimsus POLDA KALSEL.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Bakti, L. O. A. (2018). Pengaruh Profesionalisme Aparat Kualitas Pelayanan Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Kediri. *Jurnal Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.
- Bangun, W. (2012) *“Manajemen Sumber Daya Manusia”*. Erlangga. Jakarta
- Fadhil, M. (2016). Pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai pada balai latihan kerja industri Makassar. *Perspektif: Jurnal Pengembangan Sumber Daya Insani*, 1(1), 70-81.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. SemaraBadan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Gie, T. L. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Hasibuan, M. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara Prawirosentono.
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Kepolisian\\_daerah](https://id.wikipedia.org/wiki/Kepolisian_daerah) (diakses tanggal 20 Maret 2022)
- Jasfar, F. (2005). *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*. Salemba Empat. Jakarta
- Junaidi. (2010). *Statistika Non-Parametrik*. Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. Jambi.
- Kadir, A. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin Di Rantau. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(2), 750-758.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Moehariono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nawawi, H. (2006). *Evaluasi dan manajemen kinerja di lingkungan perusahaan dan industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada Univercity Press.

- Poewadarminta, W. J. S. (1986). *Kamus Besar Umum Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*.
- Riadi, M., & Kurniawati, D. (2022). Presisi sebagai Inovasi dan Strategi Membangun Citra Kepolisian Daerah Sumatera Utara. *Perspektif*, 11(4), 1569-1581.
- Rifai, E. (2018). *Model Pelaksanaan Pemolisian Masyarakat (POLMAS) Oleh FKPM Dalam Menciptakan Kamtibmas Di Kota Bandar Lampung*. *Cepalo*, 2(1), 43-54.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2).
- Saleh, A. M. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak Ke Enam. Jakarta: Pranada Media Group.
- Sutrisno, E., & Mariyono, J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Multiplier: Jurnal Magister Manajemen*, 1(1), 66-83.
- Tjiptono, F. (2004). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyono, W. (2011). Dinamika Fungsi Kepolisian Dan Hubungannya Dengan Program Perpolisian Masyarakat. *Perspektif*, 16(3), 160-172.
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.



**This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)**

---