

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMITMEN PENYIDIK TERHADAP
PENYELESAIAN KOMPLAIN KELUARGA KORBAN DALAM
PENANGANAN PERKARA OLEH ANGGOTA RESKRIM
POLRES KERINCI**

ALDI GUSA EMRITA, AFRIYANTI, SRI ELIYANTI
STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email:

aldigusa@gmail.com
afriyantifebri75@gmail.com
Srieliyanti30@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted at the Kerinci Police Criminal Investigation Unit. This study aims to: first, to determine the effect of competence and commitment of investigators simultaneously or partially on the settlement of family/victim complaints in handling cases by members of the Kerinci Criminal Investigation Police. Second, to find out how much influence the competence and commitment of investigators simultaneously or partially have on solving family/victim complaints in handling cases by members of the Kerinci Criminal Police. Third, to find out which variable is the most dominant in influencing the competence and commitment of investigators simultaneously or partially to the resolution of family/victim complaints in handling cases by members of the Kerinci Criminal Police. This study used a sample of 40 respondents, using quantitative methods. The analysis used is parametric statistical data analysis techniques. The results of this study prove that competence has a significant effect on the settlement of complaints by victims' families in case handling by members of the Kerinci Police Criminal Investigation Unit, and commitment has no significant effect on the resolution of complaints on victims' families in handling cases by members of the Kerinci Police Criminal Investigation Unit.

Keywords Competence, Commitment and Complaint Resolution.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Satuan Reserse Kriminal Polres Kerinci. Penelitian ini bertujuan untuk: *pertama*, Untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan komitmen penyidik secara simultan maupun parsial terhadap penyelesaian complain keluarga/korban dalam penanganan perkara oleh anggota reskrim Polres Kerinci. *Kedua*, Untuk Mengetahui Seberapa Besar pengaruh kompetensi dan komitmen penyidik secara simultan maupun parsial terhadap penyelesaian complain keluarga/korban dalam penanganan perkara oleh anggota reskrim Polres Kerinci. *Ketiga*, Untuk mengetahui variable mana yang paling dominan mempengaruhi kompetensi dan komitmen penyidik secara simultan maupun parsial terhadap penyelesaian complain keluarga/korban dalam penanganan perkara oleh anggota reskrim Polres Kerinci. Penelitian ini menggunakan sampel 40 orang responden, dengan menggunakan metode kuantitatif. Analisis yang digunakan adalah teknik analisis data statistik parametrik. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Penyelesaian Komplain Keluarga Korban dalam Penanganan Perkara oleh Anggota Reskrim Polres Kerinci, serta Komitmen tidak berpengaruh signifikan

Penyelesaian Komplain Keluarga Korban dalam Penanganan Perkara oleh Anggota Reskrim Polres Kerinci.

Kata Kunci Kopmpetensi, Komitmen dan Penyelesaian Komplain.

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan sub bagian dari suatu institusi besar yang disebut pemerintahan negara. Sebagaimana yang tercantum dalam Amandemen Undang-Undang Dasar Negara Indonesia Tahun 1945 pada Pasal 30 ayat (4) yang menyatakan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai alat negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat bertugas melindungi, mengayomi, melayani masyarakat, serta menegakkan hukum. Hal tersebut lebih ditegaskan lagi di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pada Pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah alat negara.

Polri sebagai organisasi memiliki banyak fungsi dan berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakkan hukum serta melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat. Polisi Republik Indonesia merupakan alat negara yang memiliki peranan sangat penting di dalam masyarakat. Polisi dalam pelayanan masyarakat harus siap sedia untuk melayani masyarakat jika terjadi suatu masalah dalam masyarakat. Polisi sebagai pelindung harus siap melindungi jika dalam suatu kegiatan masyarakat terjadi tindakan anarkis dan sebagai pengayom polisi harus siap sedia untuk mengayomi dan memberi apresiasi kepada masyarakat.

Sebagai bagian dari suatu institusi besar tersebut Polri harus menjalankan apa yang mejadi porsinya dan tuntutan secara umum terhadap setiap lembaga pemerintahan negara. Tuntutan yang saat ini mengemuka dan harus dilaksanakan oleh semua lembaga pemerintahan negara yaitu transparansi dan akuntabilitas. Tuntutan transparansi dan akuntabilitas ini harus dipenuhi oleh seluruh lembaga pemerintahan tidak terkecuali Polri.

Dalam organisasi kepolisian, polisi memegang peranan yang sangat penting dengan tugas pokok sebagai pelindung, pengayom, penegak hukum, dan menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Dalam hal ini, polisi merupakan *etalase (showcase)* di dalam masyarakat, sehingga dituntut untuk melakukan perubahan, pembenahan, dan pendekatan kultural kepada masyarakat serta polisi berada di tengah dinamika masyarakat yang kompleks yang dihadapkan pada berbagai tantangan substansial yang tidak dapat dielakkan. Polisi juga menjadi pengawal, penegak peraturan, dan hukum yang berhadapan langsung dengan masyarakat, sehingga polisi harus berada pada pihak yang netral, tidak pilih kasih, dan profesional dalam menegakkan hukum, Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut Wibowo (2017:43). Namun, komitmen dan Kompetensi yang dimiliki oleh anggota kepolisian tidak hanya dapat diukur dengan materi, akan tetapi diukur dengan faktor lain berupa sikap setia polisi terhadap organisasi terutama terhadap masyarakat yang membutuhkan bantuan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kompetensi

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. Wibowo (2016:271).

Indikator Kompetensi

menurut Ruky dalam Fadillah, dkk (2017: 122) indikator-indikator dari kompetensi adalah sebagai berikut :

1. Karakter pribadi (*traits*)
2. Konsep diri (*self concept*)
3. Pengetahuan (*knowledge*)
4. Keterampilan (*skill*)
5. Motivasi kerja (*motives*)

Pengertian Komitmen

Robbins dan Judge (2015:67) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Sedangkan Mathis dan Jackson (2017:155) mendefinisikan komitmen organisasional sebagai derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya).

Indikator Komitmen

Menurut Lubis (2021: 55) indikator komitmen yaitu sebagai berikut:

1. Loyalitas.
2. Sikap terhadap tugas.
3. Tanggung Jawab

Pengertian Komplain

Menurut Tjiptono dalam (Darmajaya : 2016) berpendapat Keluhan atau *complaint* bisa diartikan sebagai ungkapan atau rasa kekecewaan Organisasi bisa mengumpulkan keluhan pelanggan melalui sejumlah cara, di antaranya kotak saran, formulir keluhan pelanggan, saluran telepon khusus, *website*, kartu komentar, survei kepuasan pelanggan dan *customer exit surveys*. Situasi ini dikenal dengan istilah “*Recovery Paradox*”.

Indikator Komplain

Menurut Bell dan Luddington (2016: 136) indikator-indikator complain adalah sebagai berikut:

1. Empaty
2. Kecepatan dalam penanganan complain
3. Kewajaran dalam memecahkan masalah
4. Kemudahan pelanggan dalam menyampaikan keluhan

III. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah : pendekatan kuantitatif.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Polres Kerinci.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek maupun subjek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti yang kemudian akan dipelajari dan dapat ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2016:80). Populasi dalam penelitian ini adalah 40 orang Anggota Kepolisian Reskrim Kerinci.

Sampel

Menurut Utama (2015:97) sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (*population*). Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2018:138) *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data.

Pemilihan sampel pada penelitian ini berlandaskan dari pertimbangan bahwa sampel tersebut merupakan 40 orang anggota Kepolisian Reskrim Kerinci.

Teknik dan Alat Analisis Data

Kuesioner

teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan instrument pertanyaan tertulis kepada responden yang akan dijawab tertulis pula oleh responden.

Penelitian perpustakaan (*library research*)

yaitu metode penelitian yang berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang didasarkan pada penelitian pustaka dengan membaca buku dan literature yang berhubungan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Model Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019:206) teknik analisis data berkenaan dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan pengujian hipotesis yang diajukan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data statistik parametrik. Statistik parametrik digunakan untuk menguji parameter populasi melalui statistik atau menguji ukuran populasi melalui data sampel (Sugiyono, 2019:208).

Uji Instrumen/Alat

Uji Validitas Data

Menurut Ghozali (2016:52) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Adapun syarat data dapat dikatakan valid adalah nilai koefisien r hitung $>$ r tabel maka diambil kesimpulan bahwa item tersebut valid, demikian juga sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel dapat diambil kesimpulan bahwa item tersebut adalah tidak valid (Ghozali, 2016:52).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Ghozali (2016:48) adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban individu terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas instrument penelitian dengan melihat korelasi koefisien *Cronbach alfa*

untuk semua kuesioner dari setiap variabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach alfa* > 0,6 (Nunnally 1994 dalam Ghozali 2016:48).

Uji Prasyarat Analisis

Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2019:234) bahwa penggunaan statistik parametris mensyaratkan bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal. Oleh karena itu, sebelum dilakukannya uji hipotesis, maka terlebih dahulu harus dilakukan pengujian normalitas data. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov*.

Uji Regresi linear berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen berpengaruh positif atau negative dan untuk memprediksi nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Adapun rumus model persamaan regresi data dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y	= Variabel Penyelesaian Komplain
a	= Konstanta
$b_1 b_2 b_3$	= Koefisien Regresi masing-masing Variabel
X1	= Variabel Kompetensi
X2	= Variabel Komitmen Penyidik
e	= Variabel lain yang tidak diteliti atau dimasukkan dalam model

UJI Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Menurut Sugiyono (2019:248) uji parsial (uji t) adalah bagian dari uji statistik yang digunakan untuk membuktikan pengaruh variabel X terhadap variabel Y, maka dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$T_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

T_{hitung}	= Nilai
r	= Nilai Koefisien Korelasi
n	= Jumlah Sampel

Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_1 ditolak dan H_2 diterima artinya tidak ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.
2. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_1 diterima dan H_2 ditolak artinya ada pengaruh yang bermakna oleh variabel X dan Y.

Uji Simultan (Uji f)

Menurut Sugiyono (2019:257) uji simultan (uji f) dipakai untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat. Dinyatakan sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Keterangan :

- F = Besarnya F hitung
n = Jumlah Sampel
k = Jumlah Variable
R² = Koefisien determinan

Dengan Kriteria pengambilan keputusan adalah :

1. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, ini berarti tidak terdapat pengaruh simultan oleh variable X dan Y.
2. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, ini berarti terdapat pengaruh secara simultan terhadap variable X dan Y.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Hasil uji validitas variabel kompetensi, komitmen, dan koplain

NO	BUTIR PERTANYAAN	R TABEL	R HITUNG	KETERANGAN
1	X1 Pertanyaan No 1	0,312	0,557	Valid
2	X1 Pertanyaan No 2	0,312	0,604	Valid
3	X1 Pertanyaan No 3	0,312	0,739	Valid
4	X1 Pertanyaan No 4	0,312	0,592	Valid
5	X1 Pertanyaan No 5	0,312	0,706	Valid
6	X2 Pertanyaan No 1	0,312	0,733	Valid
7	X2 Pertanyaan No 2	0,312	0,714	Valid
8	X2 Pertanyaan No 3	0,312	0,590	Valid
9	Y Pertanyaan No 1	0,312	0,729	Valid
10	Y Pertanyaan No 2	0,312	0,424	Valid
11	Y Pertanyaan No 3	0,312	0,703	Valid
12	Y Pertanyaan No 4	0,312	0,744	Valid

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa keseluruhan dari item pernyataan variabel Kompetensi, Komitmen dan Penyelesaian Komplain keluarga korban mempunyai angka koefisien korelasi yang lebih besar dari angka kritik ($R_{hitung} > R_{tabel}$) atau lebih besar dari 0,312 (pada $df = 38$), dengan demikian dapat dinyatakan item pernyataan variabel Kompetensi, Komitmen dan Penyelesaian Komplain keluarga korban adalah valid.

Uji Reabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Variabel penelitian

No	Variable	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kompetensi	0,755	Reliabel
2	Komitmen	0,758	Reliabel
3	Penyelesaian Komplain keluarga korban	0,754	Reliabel

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, nilai cronbach alpha (α) untuk seluruh variabel menunjukkan angka yang lebih besar dari 0,60 sehingga seluruh variabel yang diteliti adalah reliabel. Berdasarkan hasil ini, dapat disimpulkan data yang dikumpulkan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Prasyarat Analisis

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Diketahui bahwa uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal.

Hasil Pengujian Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.55789252
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.082
	Negative	-.081
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas dapat diambil kesimpulan bahwa nilai signifikansi kolmogorov-smirnov $0,200 > 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa residual data dari model regresi telah terdistribusi secara normal.

Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Partial
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	8.892	2.505		3.550	.001	2.714
	Kompetensi	.216	.139	.258	1.696	.008	.404
	Komitmen	.119	.200	.099	.593	.557	.118

Sumber : Data Diolah 2022

a. Dependent Variable: Komplain

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh model persamaan regresi berganda sebagai berikut:
Komplain = $8,892 + 0,216$ Komptensi + $0,119$ Komitmen

Keterangan :

1. Nilsi Konstanta (α) adalah bertanda negatif (+) sebesar 8,892 artinya jika variabel Kompetensi dan Komitmen konstan (tetap atau tidak ada perubahan), maka Komplain sebesar 8,892.

2. Dari persamaan Regresi Linier Berganda nilai Koefisien (b1) Kompetensi bertanda positif (+) sebesar 0,216 artinya jika nilai Kompetensi meningkat sebesar satu maka Komitmen akan meningkat 0,216. Dengan asumsi variabel Komplain tetap konstan.
3. Dari persamaan Regresi Linier Berganda nilai Koefisien (b2) Komitmen positif (+) sebesar 0,119 artinya jika nilai Komitmen meningkat sebesar satu maka Komitmen akan meningkat 0,119. Dengan asumsi variabel Komplain konstan.

Pengujian Hipotesis

Uji Simultan (uji f)

Uji statistic f untuk menunjukkan apakah semua variable independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variable dependenterikat. Uji f dapat dilihat pada tabel berikut :

Hasil Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.746	2	4.873	4.905	.000 ^b
	Residual	94.654	37	2.558		
	Total	104.400	39			

Sumber : Data Diolah 2022

- a. Dependent Variable: PENYELESAIAN KOMPLAIN
- b. Predictors: (Constant), KOMPETENSI, KOMITMEN

Berdasarkan tabel 4.6 diatas tentang uji ANOVA atau f tes diperoleh nilai f hitung sebesar 4,905 dan f tabel sebesar 3,25 dengan signifikasi sebesar 0,000 oleh karena itu f hitung \geq f tabel ($9,862 > 3,25$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan nilai signifikasi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa “ Komitmen dan Kompetensi bersama-sama berpengaruh positif terhadap penyelesaian komplain keluarga korban di reskrim Polres Kerinci.

Uji Partial (uji t)

Uji t adalah uji statistic yang merupakan uji koefisien korelasi parsial yang digunakan untuk membuktikan pengaruh variable independen terhadap variable dependen, dimana salah satu variable independennya tetep/dikendalikan.

Dengan ketentuan penulis mengajukan hipotesis, dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5% setelah dilakukan pengajuan dengan SPSS maka didapat hasil seperti tampak pada tabel berikut :

Hasil Uji t

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Partial
		B	Std. Error				
1	(Constant)	8.892	2.505		3.550	.001	
	Kompetensi	.216	.139	.258	1.696	.008	.209

	Komitmen	.119	.200	.099	.593	.55 7	.118
--	----------	------	------	------	------	----------	------

Sumber : Data Diolah 2022

a. Dependent Variable: Komplain

Penjelasan hasil uji t untuk masing-masing variable bebas adalah sebagai berikut :

1. Kompetensi

Berdasarkan tabel 4.7 diatas diketahui thitung > ttabel sebesar $1.696 > 1.687$ dengan tingkat signifikan 0,08 (Signifikasi < 5%) Maka Ho ditolak dan Ha diterima berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompetensi (X1) terhadap Penyelesaian komplain keluarga korban di reskrim Polres Kerinci (Y).

2. Komitmen

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas diketahui thitung > ttabel sebesar $0.593 < 1.687$ dengan tingkat signifikan 0,557 (Signifikasi > 5%) Maka Ho diterima dan Ha ditolak berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Komitmen (X2) terhadap Penyelesaian Komplain Keluarga Korban di reskrim Polres Kerinci (Y).

3. Besar Pengaruh Kometensi Terhadap Penyelesaian komplain keluarga korban di reskrim polres kerinci = $0.209 \times 100\% = 20,9\%$ Jadi besar pengaruh Kompetensi Terhadap Penyelesaian komplain keluarga korban di polres kerinci adalah sebesar 20,9% dan sisanya 79,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

Besar Pengaruh Komitmen Terhadap Penyelesaian komplain keluarga korban di polres kerinci adalah Pelayanan = $0.118 \times 100\% = 11,8\%$ Jadi besar pengaruh Komitmen Terhadap Penyelesaian komplain keluarga korban di polres kerinci adalah sebesar 11,8% dan sisanya 89,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

4. Adapun variabel yang paling dominan mempengaruhi Penyelesaian komplain keluarga korban di polres kerinci adalah Variabel Kompetensi

Pembahasan

Besar Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Penyidik Terhadap Penyelesaian Komplain Keluarga Korban Di Polres Kerinci.

Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependen (Ghozali,2005). Nilai (R^2) yang semakin mendekati 1, berarti variable-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variable independen. Koefisien determinansi determinasi yang digunakan adalah nilai *R Square*.

Tabel 4.5 Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.306 ^a	.393	.244	1.66842

Sumber : Data Diolah 2022

Predictors: (Constant), Komitmen, Kompetensi

Dependent Variable: Komplain

Dari tabel koefisien determinasi diatas menunjukkan besarnya (R^2) adalah 0,306 (adanya pengaruh dari koefisien korelasi 0,306) hal ini berarti 30,6% variasi Komplain Keluarga Korban dapat dijelaskan oleh variasi ke 2 variable independen, yaitu Kompetensi (X1) dan Komitmen (X2), Sedangkan sisanya sebesar 69,4% ($100\% - 30,6\%$) di pegaruhi variable lain yang tidak diteliti. Karena nilai *R Square* diatas 5% atau cenderung mendekati nilai 1 maka dapat di simpulkan bahwa

kemampuan variable-variabel independen telah mampu mewakili dalam menjelaskan variasi variable.

a. Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Penyidik Terhadap Penyelesaian Komplain Keluarga/ Korban

Pengaruh variabel kompetensi dan komitmen adalah signifikan terhadap variabel penyelesaian komplain. Ketika seorang penyidik memiliki kompetensi dan komitmen yang baik maka penyelesaian komplain yang diberikan kepada masyarakat juga akan baik. Dengan begitu masyarakat akan puas dan memberikan citra yang positif terhadap kinerja yang dilakukan oleh penyidik/penyidik pembantu.

b. Pengaruh Kompetensi Penyidik Terhadap Penyelesaian Komplain Keluarga/ Korban

Kompetensi penyidik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penyelesaian komplain yang diterima oleh keluarga/ korban. Ketika kompetensi seorang penyidik/penyidik pembantu rendah maka akan rendah juga penyelesaian komplain yang diterima oleh masyarakat. Hal ini secara parsial akan mengakibatkan jeleknya citra yang diberikan oleh masyarakat terhadap kinerja dari penyidik/penyidik pembantu.

c. Pengaruh Komitmen Penyidik Terhadap Penyelesaian Komplain Keluarga/ Korban

Komitmen penyidik memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap penyelesaian komplain yang dirasakan oleh keluarga/ korban. Komitmen yang baik dari penyidik/penyidik pembantu memberikan arti bahwa penyidik/penyidik pembantu yang memiliki komitmen yang baik dan mampu memberikan penyelesaian komplain yang baik juga terhadap masyarakat (keluarga/korban) namun nyatanya di Polres Kerinci komitmen penyidik tidak berpengaruh terhadap penyelesaian masalah yang di alami oleh keluarga/korban. Hal ini akan membuat masyarakat menilai negatif terhadap kinerja dari penyidik/penyidik pembantu tersebut sehingga citra penyidik/penyidik Pembantu akan menurun.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa, dapat diambil kesimpulan seperti berikut:

1. Kompetensi
Kompetensi yang diketahui thitung > ttabel sebesar $1.696 > 1.687$ dengan tingkat signifikan 0,08 (Signifikasi < 5%) Maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompetensi (X1) terhadap Penyelesaian komplain keluarga korban di Reskrim Polres Kerinci (Y).
2. Komitmen
Komitmen yang diketahui thitung > ttabel sebesar $0.593 > 1.687$ dengan tingkat signifikan 0,557 (Signifikasi > 5%) Maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Komitmen (X2) terhadap Penyelesaian Komplain Keluarga Korban di Reskrim Polres Kerinci (Y).
3. Besar Pengaruh Kopenensi Terhadap Penyelesaian komplain keluarga korban di Reskrim Polres Kerinci = $0.209 \times 100\% = 20,9\%$ Jadi besar pengaruh Kompetensi Terhadap Penyelesaian komplain keluarga korban di Reskrim Polres Kerinci adalah sebesar 20,9% dan sisanya 79,1% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.
Besar Pengaruh Komitmen Terhadap Penyelesaian komplain keluarga korban di Reskrim Polres Kerinci adalah Pelayanan = $0.118 \times 100\% = 11,8\%$ Jadi besar pengaruh Komitmen Terhadap Penyelesaian komplain keluarga korban di Reskrim Polres Kerinci adalah sebesar 11,8% dan sisanya 89,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan kemurahan-Nya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul ” Pengaruh Kompetensi Dan Komitmen Penyidik Terhadap Penyelesaian Komplain Keluarga korban Dalam Penanganan Perkara Oleh Anggota Reskrim Polres Polres Kerinci”. Ucapan terimakasih penulis kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penelitian ini.

VII. DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N.J., and J.P. Meyer. 2003. *Commitment in the Workplace (Theory Research and Application)*. London: Sage Publications.
- Armanto Witjaksono. 2013. *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Arif Gosita. S.H. 1993. *Masalah Korban Kejahatan (Kumpulan Karangan)*. Jakarta: Akademika Pressindo.
- Allen, N.J., and J.P. Meyer. 2003. *Commitment in the Workplace (Theory Research and Application)*. London: Sage Publications.
- Bell, S.J., and Luddington, J.A. *Coping With Customer Complaints*, Journal of Service, Sage Publications, 2006.
- Dessler, G. 1994. *Human Resource Management*. Printice Hall. International. Edition Engewood Cliffs NY. Flippo, E.B. 1997
- Dessler, Gerry. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Sepuluh)*. Jakarta Barat: PT Indeks.
- Darmawan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lubis, H., Ramadhani, A., & Rasyid, M. (2021). *Stres Akademik Mahasiswa dalam Melaksanakan Kuliah Daring Selama Masa Pandemi Covid 19*. *Psikostudia : Jurnal*.
- L.Tubbs, Stewart & Moss, Sylvia. 2008. *Human Communication*
- European Union Leonardo da Vinci Programme. “Strategical Individual”
.http://www.sicdevelopment.org.
- Ghozali ,I., & Laten. H (2015). *Partial least square: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smart PLS 3.0 (2nd ed)*. Semarang: universitas diponegoro.
- Natarie Yuliane, Sutyas Prihanto dan Frikson C. Sinambela. 2003. “Rasa Percaya, Komitmen Organisasi, dan Rasa Berdaya Tim (*Empowered Team*) pada Karyawan Instansi Pemerintah Surabaya”. *Anima, Indonesian Psychological Journal*, Vol. 18 No.03, Surabaya: 95A.
- Parulian Hutapea dan Dr. Nurianna Thoha. 2008. *Kompetensi Plus*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suryono Ekotama dan Sri Wulandari. 2009. *Seni Menjual dengan Hati*, Jakarta : Media Pressindo.
- R. Soesilo. 1993. *Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP)*, Bogor: Politeia.
- Ruky. 2016. *Strategi, Kebijakan, dan Cara Penataan Upah, Gaji, dan Remunerasi*. Jakarta: PT. Intipesan Pariwisata
- Robbins and Judge. 2015. *Management edition 11*. New Jersey: Prentice Hall.
- Robbin, SP dan Judge. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba empat
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang POLRI
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 (Amandemen keempat)

- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wantoro, T. (2008). Profil Pengembangan PKn sebagai Pendidikan Demokrasi, *Acta Civicus*.
Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan