



### PENGARUH KECEPATAN LAYANAN DAN KUALITAS KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN BARESKRIM POLRI

Niken Rahma Wiraswati<sup>1</sup>, Zulkifli Rangkuti<sup>2</sup>, Nurwulan Kusumadewi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Mitra Bangsa (Jakarta 12330)  
nikenwiraswati29@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<b>Sejarah Artikel:</b> Diterima <b>tgl. 13/03/2026</b> Diperbaiki <b>tgl. 13/05/2026</b> Disetujui <b>tgl. 13/05/2026</b> Tersedia daring <b>tgl. 13/05/2026</b>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecepatan layanan dan kualitas komunikasi terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Bareskrim Polri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 84 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas komunikasi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan, kecepatan layanan dan kualitas komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan publik yang cepat dan didukung oleh komunikasi yang jelas, ramah, serta empatik mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan agar Bareskrim Polri terus memperkuat standar waktu pelayanan serta meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan komunikasi publik, sehingga pelayanan yang profesional, transparan, dan responsif dapat terwujud secara berkelanjutan.</p>
(e) ISSN: 2962-4746 (p) ISSN: 2961-8312	<b>Kata Kunci:</b> Kecepatan Layanan, Kualitas Komunikasi, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik
<b>DOI:</b> 10.64626/jmbo.v5i1.652	©2026. Diterbitkan oleh Jurnal Manajemen Bisnis dan Organisasi (JMBO). Artikel ini memiliki akses terbuka di bawah lisensi CC BY ( <a href="https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/">https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/</a> )

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wujud nyata kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya mencerminkan kinerja administratif suatu institusi, tetapi juga berperan penting dalam membangun kepercayaan serta legitimasi pemerintah di mata masyarakat. Dalam konteks penegakan hukum, pelayanan publik memiliki dimensi yang lebih kompleks karena berkaitan langsung dengan kepastian hukum, rasa keadilan, dan perlindungan hak warga negara.

Bareskrim Polri sebagai unsur utama pelaksana fungsi penyelidikan dan penyidikan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam penerimaan laporan, penanganan pengaduan, serta proses hukum lainnya. Tingginya intensitas interaksi antara masyarakat dan aparat penegak hukum menuntut pelayanan yang tidak hanya akurat secara prosedural, tetapi juga cepat dan komunikatif. Pelayanan yang lambat atau komunikasi yang kurang efektif berpotensi menimbulkan ketidakpuasan, persepsi negatif, serta menurunnya kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

Data internal tahun 2025 menunjukkan bahwa terdapat 2.378 pengaduan masyarakat yang masuk ke Bareskrim Polri. Jumlah tersebut mengindikasikan adanya tekanan yang signifikan terhadap sistem pelayanan yang tersedia, sekaligus mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kualitas

pelayanan yang dirasakan. Keluhan masyarakat umumnya berkaitan dengan lamanya proses pelayanan serta kurangnya kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek kecepatan layanan dan kualitas komunikasi menjadi faktor krusial dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

Kecepatan layanan merupakan salah satu dimensi utama dalam kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang cepat mencerminkan efektivitas birokrasi, efisiensi prosedur, serta kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan masyarakat secara tepat waktu. Dalam pelayanan kepolisian, kecepatan layanan tidak hanya berkaitan dengan durasi penyelesaian proses, tetapi juga menyangkut kepastian waktu dan kejelasan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selain kecepatan, kualitas komunikasi juga memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan masyarakat. Komunikasi yang jelas, terbuka, sopan, dan empatik mampu menciptakan rasa nyaman serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparat. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kebingungan, ketidakpastian, bahkan kecurigaan terhadap proses pelayanan yang sedang berjalan. Dalam konteks pelayanan hukum, komunikasi menjadi sarana utama untuk menjelaskan prosedur, hak dan kewajiban, serta perkembangan penanganan perkara kepada masyarakat. Secara teoretis, kepuasan masyarakat terbentuk melalui perbandingan antara

harapan awal dengan pengalaman aktual yang dirasakan selama proses pelayanan. Pelayanan yang cepat dan didukung oleh komunikasi yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan positif, sedangkan pelayanan yang lambat dan kurang komunikatif cenderung menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat dapat dipandang sebagai indikator penting untuk menilai keberhasilan pelayanan publik di institusi kepolisian.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menguji secara empiris pengaruh kecepatan layanan dan kualitas komunikasi terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Bareskrim Polri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk memperoleh bukti objektif mengenai hubungan antarvariabel yang diteliti. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi perbaikan kualitas pelayanan Bareskrim Polri serta memperkaya kajian akademis mengenai manajemen pelayanan publik di sektor penegakan hukum.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antarvariabel secara empiris dan terukur melalui analisis statistik. Penelitian bersifat eksplanatori karena berfokus pada penjelasan hubungan sebab-akibat antara

variabel independen dan variabel dependen. Penelitian dilaksanakan pada Bareskrim Polri. Pengumpulan data dilakukan pada tahun 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah menggunakan layanan Bareskrim Polri. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, dengan kriteria responden merupakan masyarakat yang telah menerima pelayanan Bareskrim Polri pada tahun 2025. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 84 responden, yang dianggap telah memenuhi kebutuhan analisis statistik dalam penelitian kuantitatif. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada responden. Kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel dan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Data Penelitian ini menganalisis pengaruh kecepatan layanan dan kualitas komunikasi terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Bareskrim Polri. Data diperoleh dari 84 responden dan telah memenuhi seluruh prasyarat analisis statistik, yaitu validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kecepatan layanan dan kualitas komunikasi terhadap kepuasan masyarakat. Hasil analisis menunjukkan bahwa kedua variabel independen

memiliki koefisien regresi bernilai positif, yang berarti peningkatan kecepatan layanan dan kualitas komunikasi akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat.

Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan mampu menjelaskan hubungan antara variabel penelitian secara signifikan. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan masyarakat diterima. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan yang cepat, responsif, dan memiliki kepastian waktu meningkatkan persepsi kepuasan masyarakat. Hasil uji t juga menunjukkan nilai signifikansi di bawah 0,05, yang berarti kualitas komunikasi petugas, seperti kejelasan informasi, sikap ramah, dan kemampuan memberikan penjelasan, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil uji F menunjukkan bahwa kecepatan layanan dan kualitas komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis simultan dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai  $R^2$  sebesar 0,823 menunjukkan bahwa 82,3% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kecepatan layanan dan kualitas komunikasi. Sisanya sebesar 17,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kebijakan

organisasi, sarana prasarana, atau faktor personal masyarakat.

### SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan, kecepatan layanan dan kualitas komunikasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267-299.
- Astuti, D., Kusumadevi, N., & Prihatina, A. (2023). Pengelolaan sumber daya manusia dan implikasinya terhadap kualitas pelayanan publik. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 8(2), 115-128.
- Fornell, C. (1992). A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience. *Journal of Marketing*, 56(1), 6-21.
- Indigo Media. (2024). Membangun organisasi publik yang berorientasi kepuasan masyarakat. Jakarta: Indigo Media.
- Kusuma, R. (2024). Kepuasan dan loyalitas pengguna jasa dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45-59.

- Listiorini, D., & Sahim, A. N. (2023). *Dinamika perilaku individu dalam organisasi*. Jakarta: Yayasan Pendidikan Cendekia Muslim.
- Madiistriyatno, H. (2018). *Dinamika dan keberadaban organisasi*. Jakarta: Indigo Media.
- Madiistriyatno, H. (2019). *Selayang pandang mengelola sumber daya manusia di lingkungan perusahaan*. Jakarta: Indigo Media.
- Madiistriyatno, H. (2024). *Membangun SDM berkualitas dan berdaya saing*. Jakarta: Indigo Media.
- Madiistriyatno, H., & Zakiyya Tunnufus. (2020). *Manajemen sumber daya manusia: Mengelola potensi individu dalam organisasi*. Jakarta: Indigo Media.
- Marhalinda. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan komunikasi terhadap kepuasan pengguna layanan publik. *Jurnal Pelayanan Publik*, 9(2), 88-101.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis (2nd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Muchsin, A., Zaharuddin, M., & Hanaffy, R. (2024). Motivasi kerja, komunikasi organisasi, dan implikasinya terhadap kinerja pelayanan. *Jurnal Manajemen SDM*, 11(1), 25-40.
- Nurakhim, B., Priyono, & Kartikowati, S. (2022). Komunikasi organisasi dan kecepatan pelayanan dalam institusi publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(3), 201-215.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Putri Ariasih, N. L., et al. (2023). Kepuasan pengguna sebagai indikator keberhasilan organisasi publik. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 10(2), 133-147.
- Rangkuti, Z. (2020). The effects of managerial effectiveness on organizational performance. *Journal of Financial and Banking Studies*, 5(2), 101-112.
- Santoso, S. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.