JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i4
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 11 Februari 2026 | **Revised:** 4 April 2026 | **Accepted:** 15 April 2026

Pengaruh Kompetensi dan Teknologi Digital terhadap Kinerja Personel Polri yang Berimplikasi pada Tingkat Kepercayaan Publik

Muhammad Maulid Awal[1], Shine Pintor Siolemba Patiro[2], Muji Gunarto[3]
[1]Universitas Terbuka, Indonesia, maulid.awal@gmail.com
[2]UPBJJ-Universitas Terbuka, Palu, Indonesia, shinepintor@ecampus.ut.ac.id
[3]Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia, mgunarto@hotmail.com

Corresponding Author: maulid.awal@gmail.com[1]

Abstract: *Public trust in the police institution is a fundamental element in achieving legitimate and effective governance. In the context of bureaucratic reform and digital transformation, human resource competence and digital technology utilization have become strategic factors in improving performance and public trust. This study aims to examine the effects of competence and digital technology on police performance and their implications for public trust, with performance as a mediating variable. This study employed a quantitative approach using Structural Equation Modeling (SEM). Data were collected through questionnaires distributed to 223 respondens. All respondents evaluated the same variables: competence, digital technology, performance, and public trust. The results indicate that competence and digital technology have a positive and significant effect on police performance. Digital technology also has a positive and significant effect on public trust, while competence does not have a significant direct effect. However, performance plays a strong mediating role in linking competence and digital technology to public trust.*

Keywords: *Competence, Digital Technology, Performance, Public Trust, Police.*

Abstrak: Kepercayaan publik terhadap lembaga kepolisian merupakan elemen fundamental dalam mencapai tata kelola yang sah dan efektif. Dalam konteks reformasi birokrasi dan transformasi digital, kompetensi sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi digital telah menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kinerja dan kepercayaan publik. Studi ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kompetensi dan teknologi digital terhadap kinerja kepolisian dan implikasinya terhadap kepercayaan publik, dengan kinerja sebagai variabel mediasi. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 223 responden. Semua responden mengevaluasi variabel yang sama: kompetensi, teknologi digital, kinerja, dan kepercayaan publik. Hasil menunjukkan bahwa kompetensi dan teknologi digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kepolisian. Teknologi digital juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik, sedangkan kompetensi tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan. Namun, kinerja memainkan peran mediasi yang kuat dalam menghubungkan kompetensi dan teknologi digital dengan kepercayaan publik.

Kata Kunci: Kompetensi, Teknologi Digital, Kinerja, Kepercayaan Publik, Kepolisian.

PENDAHULUAN

Kepercayaan publik merupakan fondasi utama bagi legitimasi institusi kepolisian dalam menjalankan fungsi pelayanan, penegakan hukum, dan pemeliharaan keamanan. Rendahnya kepercayaan publik terhadap institusi publik sering dikaitkan dengan lemahnya kinerja pelayanan, kurangnya transparansi, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi digital.

Berdasarkan survei Indikator Politik Indonesia, selama tiga tahun terakhir Polri mengalami fluktuasi dalam tingkat kepercayaan publik, dengan penurunan signifikan pada 2022 akibat kasus internal. Penurunan pada tahun 2022, Kepercayaan publik terhadap Polri mencapai titik terendah pada Agustus 2022 sebesar 54%, dipicu oleh kasus pembunuhan yang melibatkan Ferdy Sambo (Nicholas Ryan Aditya & Dani Prabowo, 2022).

Dalam hal penanganan kasus, Indonesia Police Watch (IPW) mengatakan bahwa saat ini Polri memiliki catatan kritis yakni adanya fenomena No Viral No Justice yang masih menjadi sorotan public karena penanganan kasus yang masih dianggap tebang pilih dan berdasarkan viral atau tidaknya kasus tersebut (Rahel Narda Chaterine & Robertus Belarminus, 2025).

Dalam konteks reformasi birokrasi, Polri dituntut untuk meningkatkan profesionalisme melalui penguatan kompetensi sumber daya manusia dan transformasi digital. Namun demikian, peningkatan kompetensi dan adopsi teknologi tidak selalu secara langsung meningkatkan kepercayaan publik. Kepercayaan publik lebih banyak dibentuk oleh kinerja pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat.

Meski secara konseptual terdapat kesamaan pada beberapa penelitian dalam mengkaji peran sumber daya manusia terhadap kinerja, terdapat beberapa celah penelitian (research gap) yang dapat diidentifikasi pada penelitian terdahulu tersebut yaitu pada penelitian tersebut sebagian besar dilakukan pada organisasi bisnis atau koperasi dengan ukuran kinerja finansial sebagai tolak ukur. Sementara itu, pada lembaga publik seperti Polri, ukuran kinerja tidak hanya berbasis output ekonomi, tetapi juga efektivitas pelayanan, akuntabilitas, dan kepercayaan masyarakat. Artinya, masih terdapat ruang penelitian untuk menguji bagaimana kompetensi dan teknologi digital berkontribusi terhadap kinerja publik dan legitimasi sosial institusi non-profit seperti Polri. Terdapat pula sejumlah perbedaan mendasar dalam konteks, variabel tambahan, serta implikasi yang dikaji, yang justru menimbulkan research gap yang signifikan dan relevan untuk diteliti lebih lanjut dalam konteks institusi publik seperti Polri.

Oleh karena itu, penelitian ini menempatkan kinerja sebagai variabel mediasi yang menjembatani pengaruh kompetensi dan teknologi digital terhadap kepercayaan publik.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (explanatory research). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang diteliti, yaitu kompetensi dan teknologi digital sebagai variabel independen, kinerja personel sebagai variabel intervening, serta kepercayaan publik sebagai variabel dependen. Pendekatan kuantitatif dianggap paling sesuai karena memungkinkan pengukuran yang objektif terhadap fenomena sosial melalui data numerik, serta penggunaan analisis statistik untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 223 responden. Yang kemudian dibagi menjadi dua kelompok yaitu responden internal polri sebanyak 100 orang dan responden masyarakat sebanyak 123 orang. Jumlah tersebut dianggap memadai untuk menggambarkan karakteristik populasi dan memberikan hasil analisis yang reliabel secara statistik.

Untuk memperoleh hasil yang akurat dan mendalam, penelitian ini menggunakan metode analisis Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Squares (PLS) dengan

bantuan perangkat lunak SmartPLS. Pendekatan ini dipilih karena mampu menguji hubungan langsung dan tidak langsung antarvariabel, termasuk peran mediasi dari variabel kinerja personel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Respoden

Sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 223 responden, kuesioner disebar kepada internal personel polri dan masyarakat umum sebagai responden eksternal. Untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai karakteristik responden, dilakukan pengelompokan berdasarkan variabel demografis yang digunakan, yaitu:

Tabel 1. Profil Responden

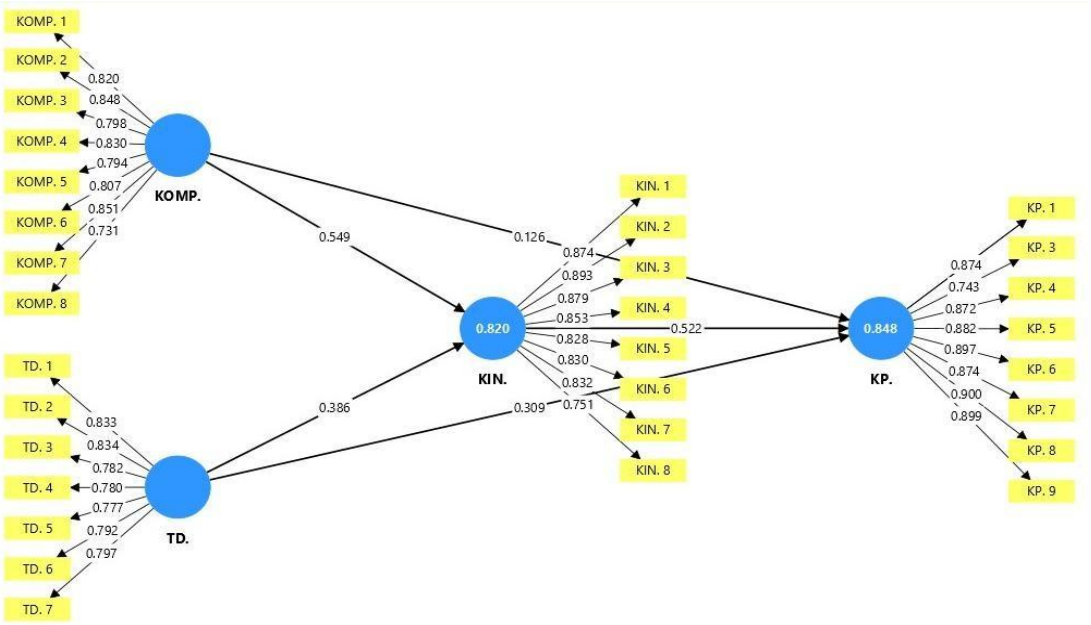
No	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin (Orang)			
1	Laki-Laki	151	67,7
2	Perempuan	72	32,3
Total		**123**	**100**
Kelompok Usia (Orang)			
1	< 20 Tahun	2	0,9
2	20 – 30 Tahun	86	38,5
3	31 – 40 Tahun	64	28,6
4	41 – 50 Tahun	61	27,3
5	> 50 Tahun	10	4,5
Total		**123**	**100**
Pendidikan (Orang)			
1	SMA/SMK	52	52
2	S1	43	43
3	S2	5	5
Total		**123**	**100**

Sumber: Data Prime diolah (2025)

Hasil Analisis Data

Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi outer model dalam analisis PLS-SEM menggunakan SmartPLS 4 meliputi tiga kriteria utama, yaitu validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas komposit. Pada model pengukuran dengan indikator reflektif, validitas konvergen dinilai berdasarkan hubungan antara skor indikator dengan konstruk yang dihasilkan oleh SmartPLS 4. Suatu indikator dinyatakan memenuhi kriteria apabila memiliki nilai loading factor minimal sebesar 0,70 terhadap konstruk yang diukur. Dalam penelitian ini, batas nilai *loading factor* ditetapkan sebesar 0,70 sebagai acuan penilaian. Adapun hasil pengujian menunjukkan temuan sebagai berikut:



Gambar 1. Outer Model

Berdasarkan hasil pengujian *outer loading* sebagaimana disajikan pada Gambar 1, dapat diketahui bahwa seluruh indikator pada masing-masing konstruk memiliki nilai *loading factor* di atas batas minimum 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu merefleksikan konstruk yang diukur secara baik dan memenuhi kriteria validitas konvergen. Selain itu, secara keseluruhan, nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* pada seluruh konstruk berada di atas ambang batas 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam menguji hubungan antarvariabel penelitian.

Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

a. Hasil Analisa Pengujian *R-Square*

Koefisien determinasi (R^2) digunakan sebagai ukuran untuk menunjukkan sejauh mana variasi pada konstruk endogen dapat diterangkan oleh konstruk eksogen dalam suatu model. Dalam konteks evaluasi model struktural, nilai R^2 menggambarkan tingkat kemampuan prediksi model secara keseluruhan. Mengacu pada kriteria yang dikemukakan oleh Hair et al. (2017), interpretasi nilai R^2 dikelompokkan ke dalam tiga kategori, yaitu: (1) nilai 0,75 yang menunjukkan daya prediksi yang kuat, (2) nilai 0,50 yang mencerminkan kemampuan prediksi pada tingkat sedang, dan (3) nilai 0,25 yang mengindikasikan kemampuan prediksi yang tergolong rendah. Adapun hasil penghitungan koefisien determinasi pada penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. R Square Test Results

	R-Square	Adjusted R-Square
Kinerja (Y)	**0.820**	**0.819**
Kepercayaan Publik (Z)	**0.848**	**0.845**

Berdasarkan Tabel 2, dapat diinterpretasikan bahwa Variabel Kompetensi (X1) dan Teknologi Digital (X2) mampu menjelaskan 82% variasi yang terjadi pada Kinerja Personel, dan Variabel X1, X2, dan Y secara simultan mampu menjelaskan 84% variasi yang terjadi pada Kepercayaan Publik (Z).

Dengan demikian kesimpulan nilai R^2 yang melebihi 80% untuk kedua variabel menunjukkan bahwa model struktural ini memiliki kekuatan penjelasan (explanatory power) yang sangat kuat dan sangat memadai dalam konteks penelitian perilaku dan sosial.(Hair et al., 2022)

b. Hasil Analisa F–*Square* (f^2 *Effect Size*)

Pengujian *F-square* (f^2) digunakan untuk mengevaluasi besarnya kontribusi setiap konstruk eksogen terhadap konstruk endogen dengan cara mengamati perubahan nilai *R-square* ketika suatu variabel dikeluarkan dari model struktural. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar peran masing-masing variabel prediktor dalam menjelaskan variabel dependen. Menurut kriteria yang dikemukakan oleh Hair et al. (2017), nilai f^2 sebesar 0,02 menunjukkan pengaruh yang kecil, nilai 0,15 mencerminkan pengaruh sedang, dan nilai 0,35 menandakan pengaruh yang besar, sedangkan nilai di bawah 0,02 mengindikasikan bahwa variabel tersebut tidak memberikan pengaruh yang berarti dalam model. Adapun hasil perhitungan *F-square* pada penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Pengujian *F-Square*

	Kinerja (Y)	Kepercayaan Publik (Z)
Kinerja (Y)		**0.321**
Kompetensi (X1)	**0.402**	**0.018**
Teknologi Digital (X2)	**0.199**	**0.125**

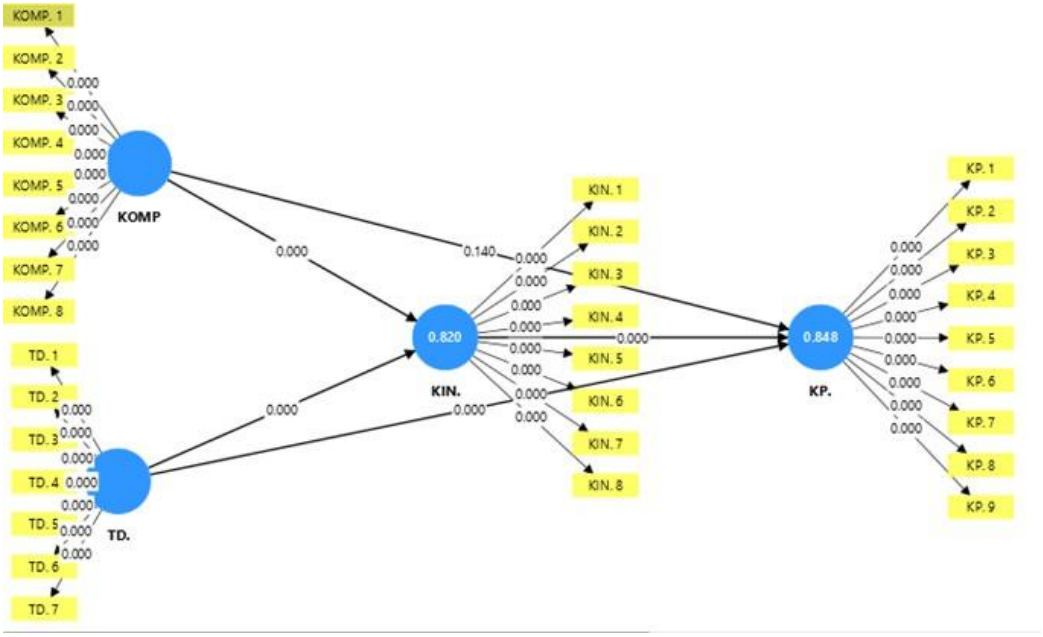
Sumber: Output Smart PLS 3.0

Berdasarkan Tabel 3, nilai *F-square* (f^2) menunjukkan besarnya kontribusi masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam model struktural. Pada hubungan X1 (Kompetensi) terhadap Y (Kinerja), diperoleh nilai f^2 sebesar 0,402, yang termasuk dalam kategori pengaruh besar (di atas 0,35). Temuan ini mengindikasikan bahwa kompetensi meningkatkan kualitas kinerja. Variabel X2 (Teknologi Digital) terhadap Y (Kinerja) memiliki nilai f^2 sebesar 0,199, yang berada pada kategori pengaruh sedang.

Selanjutnya, terhadap variabel Z (Kepercayaan Publik), X1 (Kompetensi) menunjukkan nilai f^2 sebesar 0,018 yang menandakan bahwa variabel X1 (Konpetensi) tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap variabel Z (Kepercayaan Publik), sedangkan X2 (Teknologi Digital) memiliki nilai f^2 sebesar 0,125 yang mencerminkan pengaruh sedang.

c. Hasil Analisa Pengujian Model (Path Coefficient)

Uji ini bertujuan untuk menentukan apakah terdapat hubungan kausal yang signifikan antara variabel laten dalam model. Pengujian dilakukan menggunakan nilai T-Statistics dan P-Value yang dihasilkan dari prosedur Bootstrapping pada aplikasi Smartpls 4. Kriteria Keputusan (Taraf Signifikansi 5%), Hipotesis diterima jika *P*-Value < 0.05 atau *T*-Statistics ≥1.96. (Hair et al., 2022)



Gambar 2. Hasil Bootstrapping

Berdasarkan gambar 2 tersebut dapat memberikan hail uji hipotesis sebagai berikut:

Uji Hipotesis Jalur Langsung (H1 – H5)

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Jalur Langsung (Path Coeffisients)

Hipotesis	Hubungan	Koefisien Jalur (β)	T-Statistics	P-Value	Keputusan	Keterangan
H1	X1 → Y	0.549	6.345	0	Diterima	Positif & Signifikan
H2	X2 → Y	0.386	4.36	0	Diterima	Positif & Signifikan
H3	X1 → Z	0.126	1.475	0.14	Ditolak	Tidak Signifikan
H4	X2 → Z	0.309	4.121	0	Diterima	Positif & Signifikan
H5	Y → Z	0.522	6.247	0	Diterima	Positif & Signifikan

Sumber: Output Smart PLS 3.0

Berdasarkan data pada tabel tersebut H1, H2, H4, dan H5 Diterima: Mayoritas hubungan langsung terbukti sangat signifikan dengan *P*-Value 0.000. Kinerja (β=0.522) dan Teknologi Digital (β=0.309) memiliki pengaruh langsung yang kuat terhadap Kepercayaan Publik (Z).

Berdasarkan data tersebut H3 ditolak menunjukkan jalur langsung kompetensi (X1) terhadap Kepercayaan Publik (Z) ternyata tidak signifikan dengan nilai *P*-Value = 0.140. Kompetensi personel tidak memiliki dampak langsung yang signifikan terhadap Kepercayaan Publik.

Uji Hipotesis Pengaruh Mediasi (H6 dan H7)

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Mediasi

Hipotesis	Hubungan	(β)	Koefisien Langsung (X→Z)	Keputusan Mediasi	Keterangan
H6	X1→Y→ Z	0.286	β=0.126 (Tidak Signifikan)	Mediasi Penuh (Full Mediation)	Jalur langsung X1 → Z gagal, tetapi jalur tidak langsung X1 → Y → Z signifikan.
H7	X2→Y→ Z	0.201	β=0.309 (Signifikan)	Mediasi Parsial (Partial Mediation)	Jalur langsung dan tidak langsung keduanya signifikan.

Sumber: Output Smart PLS 3.0

Berdasarkan data tabel tersebut, H6 (X1→Y→Z) dinyatakan sebagai Mediasi Penuh (Full Mediation), hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Kompetensi terhadap Kepercayaan Publik hanya dapat terjadi jika melalui Kinerja Personel. Dibuktikan dengan nilai jalur langsung X1→Z ditolak (*P*=0.140), namun jalur tidak langsung X1→Y→Z diterima karena X1→Y dan Y→Z signifikan.

H7 (X2→Y→Z) dinyatakan sebagai Mediasi Parsial (Partial Mediation), hal ini menunjukkan bahwa Pengaruh Teknologi Digital terhadap Kepercayaan Publik terjadi secara langsung dan juga melalui Kinerja Personel. Dibuktikan dengan jalur langsung X2→Z diterima (β=0.309) dan jalur tidak langsung X2→Y→Z diterima.

Pembahasan

Pengaruh Kompetensi dan Teknologi Digital Terhadap Kinerja Personel (X1→Y dan X2→Y)

Hasil analisis membuktikan bahwa baik Kompetensi (X1→Y) maupun Teknologi Digital (X2→Y) memiliki pengaruh yang positif dan sangat signifikan terhadap Kinerja Personel (Y) maka H1 dan H2 diterima. Kompetensi sebagai Pendorong Utama Kinerja dibuktikan dengan Kompetensi memiliki koefisien jalur yang paling kuat (β=0.549), menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas, pengetahuan, dan keterampilan personel adalah faktor utama dalam mewujudkan kinerja yang tinggi.

Implikasi kesenjangan internal, meskipun personel internal menilai Kompetensi mereka sangat tinggi (dengan nilai skor rerata 4.43), ada temuan kritis dari masyarakat (eksternal) yang menilai aspek Integritas dan Kejujuran dalam Kompetensi hanya pada skor 3.73. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi harus difokuskan pada dimensi etika dan perilaku, bukan hanya kemampuan teknis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja personel Polri. Temuan ini sejalan dengan Human Capital Theory yang dikemukakan oleh Theodore W. Schultz (1961) dalam artikelnya "Investment in Human Capital", yang menegaskan bahwa pendidikan, pelatihan, dan keterampilan individu merupakan investasi yang meningkatkan produktivitas dan kinerja.

Dalam konteks organisasi publik, kompetensi aparatur menjadi modal utama untuk menghasilkan kinerja optimal. Temuan ini juga didukung oleh Performance Theory, yang memandang kinerja sebagai hasil dari kemampuan individu dalam melaksanakan tugas sesuai standar organisasi. Hasil penelitian juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu Siddique et al. (2016) dalam penelitian "Human Capital and Organizational Performance" Menemukan bahwa kompetensi individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi publik. Abdulrahman & Yusoff (2018) dalam judul penelitian "Competency-Based Human Resource Practices and Performance" dengan temuan bahwa kompetensi aparatur berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai sektor publik. Dan juga Putri & Setiawan (2020) dalam penelitian "Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara" menemukan bahwa Kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja ASN di instansi pemerintah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja personel Polri. Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) dalam artikelnya "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". Davis menjelaskan bahwa teknologi akan meningkatkan kinerja apabila dipersepsikan bermanfaat dan mudah digunakan. Dalam perspektif Performance Theory, teknologi digital berfungsi sebagai alat pendukung yang mempercepat proses kerja, meningkatkan akurasi, dan memperbaiki koordinasi, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja. Penelitian ini memperkuat hasil temuan penelitian sebelumnya yakni Venkatesh et al. (2016) "Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Review" dengan temuan bahwa Penerimaan teknologi berpengaruh pada peningkatan kinerja individu, Luna-Reyes et al. (2019) "Digital Government Transformation and Public Sector Performance" menemukan bahwa Digitalisasi meningkatkan

kinerja aparatur publik. Rahman & Nurmandi (2021) "Digital Governance and Public Sector Performance in Indonesia" dengan temuan teknologi digital berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah.

Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Terhadap Kepercayaan Publik

Pengujian hipotesis terhadap variabel Kepercayaan Publik (Z) menghasilkan temuan yang kompleks dan krusial, Kinerja Personel sebagai Prediktor Utama (H5 Diterima), Kinerja Personel (Y) terbukti menjadi faktor langsung yang paling kuat dalam memengaruhi Kepercayaan Publik (β=0.522). Temuan ini menegaskan bahwa apa yang dilakukan (Kinerja) personel lebih penting bagi publik daripada sekadar kapasitas/sumber daya yang dimiliki. Teknologi digital memiliki pengaruh langsung (H4 Diterima) dibuktikan dengan teknologi Digital (X2) memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap Kepercayaan Publik (β=0.309). Hal ini mencerminkan harapan masyarakat modern terhadap kecepatan, transparansi, dan kemudahan akses layanan yang difasilitasi oleh teknologi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merespons positif penggunaan teknologi digital yang meningkatkan transparansi, kemudahan akses layanan, dan akuntabilitas Polri. Dalam TAM, teknologi yang dirasakan bermanfaat akan meningkatkan penerimaan dan kepercayaan pengguna. Sementara itu, dalam Legitimacy Theory, transparansi dan akuntabilitas melalui teknologi digital memperkuat legitimasi institusi publik.

Temuan ini konsisten dengan penelitian terdahulu, Grimmelikhuijsen & Meijer (2016) menemukan bahwa transparansi digital secara signifikan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Morgeson, VanAmburg, & Mithas (2016) menunjukkan bahwa kualitas layanan digital pemerintah berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat. Lindgren, Madsen, Hofmann, & Melin (2019) menemukan bahwa digitalisasi pelayanan publik meningkatkan kepercayaan publik melalui peningkatan transparansi dan kualitas layanan. Kompetensi Gagal Berpengaruh Langsung (H3 Ditolak), jalur langsung dari Kompetensi (X1) terhadap Kepercayaan Publik (Z) dinyatakan tidak signifikan (P=0.140). Hal ini menginterpretasikan berarti bahwa Kompetensi yang tinggi, jika tidak diwujudkan secara nyata melalui proses yang terlihat (kinerja), tidak serta-merta menimbulkan kepercayaan publik. Publik tidak menilai seberapa mampu personel, tetapi seberapa baik hasil kerja mereka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak secara langsung menilai kompetensi internal personel Polri sebagai dasar pembentukan kepercayaan. Dalam perspektif Legitimacy Theory, kepercayaan publik lebih ditentukan oleh hasil nyata yang dirasakan masyarakat, bukan oleh kapasitas internal aparatur yang tidak terlihat secara langsung. Temuan ini didukung oleh penelitian terdahulu, Bannister & Connolly (2015) dalam "Trust and Transformational Government" menemukan bahwa kompetensi birokrasi tidak secara langsung meningkatkan kepercayaan publik tanpa adanya bukti kinerja pelayanan yang nyata. Cucciniello, Porumbescu, & Grimmelikhuijsen (2017) menunjukkan bahwa kemampuan internal aparatur hanya berdampak pada kepercayaan publik jika diwujudkan dalam hasil layanan yang dirasakan masyarakat.

Peran Kinerja Sebagai Variabel Mediasi.

Hasil pengujian mediasi mengklarifikasi bagaimana Kompetensi dan Teknologi Digital pada akhirnya memengaruhi Kepercayaan Publik. Kinerja Personel (Y) terbukti menjadi mekanisme penyalur yang esensial. Mediasi Penuh (X1→Y→Z) ditandai dengan penolakan (H3) yaitu jalur langsung X1→Z dan penerimaan jalur tidak langsung X1→Y→Z menghasilkan temuan Mediasi Penuh. Hal ini menunjukkan implikasi strategis yaitu Kompetensi harus diperankan melalui kinerja yang baik agar bisa meningkatkan kepercayaan publik. Program peningkatan kompetensi (pelatihan, pendidikan) tidak akan berdampak pada

kepercayaan jika outputnya tidak terasa oleh masyarakat. Kompetensi menjadi prasyarat, tetapi kinerja adalah hasilnya.

Kemudian mediasi parsial (X2→Y→Z) yang mana ditandai dengan penerimaan baik jalur langsung dan jalur tidak langsung (X2→Y→Z) sehingga menghasilkan temuan mediasi parsial. Hal tersebut mengimplikasikan bahwa teknologi digital memberikan manfaat ganda yaitu manfaat langsung yaitu seperti kecepatan dan transparansi aplikasi), dan manfaat tidak langsung melalui peningkatan efisiensi kinerja personel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja memediasi secara kuat hubungan antara kompetensi dan kepercayaan publik. Kompetensi personel Polri meningkatkan kinerja, dan kinerja inilah yang kemudian membentuk kepercayaan publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu, antara lain Van de Walle & Bouckaert (2016) menemukan bahwa kinerja pelayanan publik merupakan faktor utama pembentuk kepercayaan masyarakat. Kim & Lee (2018) menunjukkan bahwa kompetensi aparatur berdampak pada kepercayaan publik melalui peningkatan kinerja organisasi publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja memediasi secara kuat hubungan antara teknologi digital dan kepercayaan publik. Teknologi digital meningkatkan kinerja pelayanan, yang selanjutnya memperkuat kepercayaan masyarakat. Temuan ini didukung penelitian terdahulu, antara lain Margetts & Dunleavy (2017) menemukan bahwa digitalisasi sektor publik meningkatkan kepercayaan publik melalui perbaikan kinerja layanan. Lindgren et al. (2019) menunjukkan bahwa dampak teknologi digital terhadap kepercayaan publik bersifat tidak langsung dan dimediasi oleh kinerja pelayanan.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, Model Struktural (SEM PLS) memiliki kekuatan penjelasan yang sangat kuat, dibuktikan dengan nilai R^2 yang tinggi (0.821 untuk Kinerja dan 0.799 untuk Kepercayaan Publik). Dari tujuh hipotesis yang diajukan, enam hipotesis diterima, dan satu hipotesis ditolak. H1 dan H2 diterima yaitu kompetensi dan teknologi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Personel. Kompetensi menjadi prediktor paling kuat terhadap Kinerja (β=0.549). H5 diterima yaitu kinerja personel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik (β=0.522), menjadikannya faktor penentu utama.

H3 ditolak Kompetensi tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap Kepercayaan Publik (P=0.140). Ini mengindikasikan bahwa Kompetensi, sebagai potensi, tidak cukup untuk menumbuhkan kepercayaan tanpa manifestasi yang nyata. H4 diterima Teknologi Digital berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Kepercayaan Publik (β=0.309). H6 Diterima (Mediasi Penuh) kinerja personel bertindak sebagai mediator penuh dalam hubungan kompetensi terhadap kepercayaan publik. artinya, kompetensi hanya dapat meningkatkan kepercayaan publik jika diwujudkan terlebih dahulu melalui peningkatan kinerja. H7 Diterima (Mediasi Parsial), kinerja personel bertindak sebagai mediator parsial dalam hubungan teknologi digital terhadap kepercayaan publik. Teknologi digital memiliki efek langsung dan diperkuat melalui kinerja personel.

Meskipun semua hubungan kausalitas terbukti kuat, hasil deskriptif menemukan adanya kesenjangan persepsi yang signifikan yaitu variabel kinerja dari perpekstif internal mendapatkan skor rerata 4.25 dibandingkan aspek kinerja dari perspektif masyarakat mendapatkan skor rerat 3.67. Kesenjangan ini mencerminkan kerentan kepercayaan kepercayaan publik secara keseluruhan berada di kategori Tinggi, namun sangat rentan karena skor pada indikator integritas, keadilan hukum, dan respons cepat berada di batas bawah kategori tinggi (skor rerata 3.45). Pengaruh langsung Kompetensi yang ditolak (H3) membuktikan bahwa program peningkatan yang berfokus pada kemampuan teknis internal tidak secara otomatis meningkatkan kepercayaan publik, kecuali jika difokuskan pada hasil kinerja yang melibatkan aspek etika dan keadilan yang sangat dinilai rendah oleh masyarakat.

REFERENSI

Apriandi, S., & Nita, S. (2024). Menuju SDM Polri berkualitas di era digital: Pendekatan presisi dan kajian literatur. Innovative: Journal Of Social Science Research, 4(2), 5642–5661.

Bradford, B., Quinton, P., Myhill, A., & Porter, G. (2014). Why do 'the law'comply? Procedural justice, group identification and officer motivation in police organizations. European Journal of Criminology, 11(1), 110–131.

Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology.

Chali, B. D., & Lakatos, V. (2024). The impact of human resource management on financial performance: A systematic review in cooperative enterprises. Journal of Risk and Financial Management, 17(10), 439.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly, 13(3), 319. https://doi.org/10.2307/249008

HERI, E. I. (2019). Tantangan Pengembangan SDM Polri di Era Revolusi Industri 4.0. Jurnal Ilmu Kepolisian, 13(2), 16. https://doi.org/10.35879/jik.v13i2.159

Marshall, J. D., Aguinis, H., & Beltran, J. R. (2024). Theories of Performance: A Review and Integration. Academy of Management Annals, 18(2), 600–625. https://doi.org/10.5465/annals.2022.0049

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. The Academy of Management Review, 20(3), 709. https://doi.org/10.2307/258792

Nahda Rizki Utami. (2022, August 24). Ubah Kultur Polri, Kapolri Minta Anggotanya Punya 3 Kompetensi Ini. https://news.detik.com/berita/d-6252621/ubah-kultur-polri-kapolri-minta-anggotanya-punya-3-kompetensi-ini

Nicholas Ryan Aditya, & Dani Prabowo. (2022, August 26). Survei Indikator: Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Polri Turun Tajam Artikel. Kompas.Com. https://nasional.kompas.com/read/2022/08/26/11105081/survei-indikator-tingkat-kepercayaan-publik-terhadap-polri-turun-tajam

Pratiwi, A., & Hidayat, S. (2019). Legitimasi Sosial Polri Pasca-Reformasi: Analisis Berdasarkan Teori Suchman. Jurnal Ilmu Kepolisian, 13(2), 120–135.

Prihanto, I. G., Gunawan, H., Riyanto, B., Prasetio, W., Sumaedi, S., Rakhmawati, T., Astrini, N. J., & Mahmudi. (2024). A technology acceptance model of satellite-based hydrometeorological hazards early warning system in Indonesia: an-extended technology acceptance model. Cogent Business & Management, 11(1). https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2374880

Prof. Dr. Sugiyono. (2013). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D. ALFABETA, CV.

Putri, S. A. N., Hidayat, W., & Jumpakita Pinem, R. (2022). Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan Pabrik PT Indonesia Steel Tube Works Semarang. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 11(3), 483–491. https://doi.org/10.14710/jiab.2022.35339

Rahel Narda Chaterine, & Robertus Belarminus. (2025, January 22). Fenomena "No Viral No Justice", Tantangan Penegakan Hukum di Indonesia. https://nasional.kompas.com/read/2025/01/22/13175441/fenomena-no-viral-no-justice-tantangan-penegakan-hukum-di-indonesia

Rogi, V. Z., Tasik, F., & Rumawas, W. (2025). Pengaruh Kompetensi, Penempatan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Pegawai di Sekretariat Kota Bitung. JURNAL ADMINISTRASI BISNIS, 14(3), 232–240. https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jab/article/view/60264

Sari, M., & Chandra, J. (2025). Pengaruh Media Sosial terhadap Komunikasi Organisasi: Studi Kasus pada Manajemen Krisis. Jurnal Kolaboratif Sains, 8(1), 660–669.

Schultz, T. W. (1961). Investment in Human Capital. The American Economic Review, 51(1), 1–17. http://www.jstor.org/stable/1818907

Sibarani, G. D., & Dwiarti, R. (2024). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indah Kiat Pulp and Paper Karawang. Jurnal Akuntansi, Manajemen, Dan Perencanaan Kebijakan, 1(4), 1–14.

Suchman, M. C. (1995a). Managing Legitimacy: Strategic and Institutional Approaches. Academy of Management Review, 20(3), 571–610. https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080331

Suchman, M. C. (1995b). Managing Legitimacy: Strategic and Institutional Approaches. The Academy of Management Review, 20(3), 571. https://doi.org/10.2307/258788

Sultan Abdurrahman. (2024, August 16). Puan Maharani Singgung Fenomena "No Viral, No Justice" di Sidang Tahunan MPR. https://www.tempo.co/hukum/puan-maharani-singgung-fenomena-no-viral-no-justice-di-sidang-tahunan-mpr-23866

Teguh Firmansyah. (2025, March 12). Lima Perkara Viral Libatkan Polisi, dari Intimidasi, Fitnah, Pelecehan Hingga Pembunuhan. https://news.republika.co.id/berita/ssznpf377/lima-perkara-viral-libatkan-polisi-dari-intimidasi-fitnah-pelecehan-hingga-pembunuhan-part2

Ye, T., Xiao, W., Li, Y., Xiao, Y., Fang, H., Chen, W., & Lu, S. (2024). Trust in family doctor-patient relations: an embeddedness theory perspective. BMC Public Health, 24(1), 3278. https://doi.org/10.1186/s12889-024-20805-1

Yustinus Patris Paat. (2025, February 10). Survei: Kepuasan Publik terhadap Polri Masih di Bawah 50 Persen, Wacana Reposisi Mengemuka. Beritasatu. https://www.beritasatu.com/nasional/2871018/survei-kepuasan-publik-terhadap-polri-masih-di-bawah-50-persen-wacana-reposisi-mengemuka

Zidah, I. N. (2023). Dampak Media Sosial Terhadap Kinerja Pegawai dengan Mediasi Produktivitas dan Budaya Kerja Pegawai KPP Pratama Pasuruan. JIM (Jurnal Ilmu Manajemen), 9(2), 101–115.