

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kinerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) Kinerja adalah sesuatu yang dicapai; prestasi yang diperlihatkan; kemampuan kerja (tentang peralatan). Menurut Fahmi, (2013:2) kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Kemudian menurut Amstron dan Barondalam Fahmi (2013:4), mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Menurut Bastian dalam Fahmi (2013:6) Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategi planning*) suatu organisasi.

Sedangkan menurut Moeheriono(2014;95), pengertian kinerja atau *performace* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi.

Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seorang atau kinerja organisasi tidak dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur.

Selanjutnya menurut Moeheriono (2014:97), untuk mengukur kinerja terdapat beberapa aspek yang mendasar dan paling pokok dari pengukuran kinerja sebagai berikut:

1. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi, dengan menetapkan secara umum apa yang diinginkan oleh organisasi sesuai dengan tujuan, visi, misinya.
2. Merumuskan indikator kinerja dan ukuran kinerja, yang mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung, sedangkan indikator kinerja mengacu pada pengukuran kinerja secara langsung yang berbentuk keberhasilan utama (*critical success factors*) dan indikator kinerja kunci (*key performance indicator*).
3. Mengukur tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi, menganalisa hasil pengukuran kinerja yang dapat diimplementasikan dengan membandingkan tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi.
4. Mengevaluasi kinerja dengan menilai kemajuan organisasi dan mengambil keputusan yang berkualitas, memberikan gambaran atau hasil kepada organisasi seberapa besar tingkat keberhasilan tersebut dan mengevaluasi langkah apa yang diambil organisasi selanjutnya.

Menurut Widodo (Harbani Pasolong, 2008 : 175) mengatakan bahwa kinerja adalah manifestasi dari hubungan kerakyatan antara masyarakat dengan pemerintah. Menurut Rue & Byars (Harbani Pasolong 2008:175) mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai tingkat pencapaian hasil.

Menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia di singkat LAN-RI (Harbani Pasolong, 2008:175-176) merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Konsep kinerja yang di kemukakan LAN-RI lebih mengarah pada

acuan kinerja suatu organisasi publik yang cukup relevan suatu dengan strategi organisasi yakni dengan misi dan visi yang ingin dicapai.

Menurut Mangkunegara (Harbani Pasolong, 2008:176) mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Prawirosentono (Harbani Pasolong, 2008:176) mengatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2008:176) mendefinisikan kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan dengan keahlian tertentu. Menurut Stephen Robbins (Harbani Pasolong, 2008:176) bahwa hasil kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Atmosudirdjo (Harbani Pasolong, 2008:176) mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhan secara efektif.

Menurut Chaizi Nasucha (Harbani Pasolong, 2008:177) mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan

dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif.

Menurut Sedermayanti (2014:198) indikator kinerja merupakan ukuran kuantitatif/kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja harus merupakan suatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai dan berfungsi. Indikator kinerja digunakan untuk menyakinkan bahwa kinerja hari demi hari organisasi atau unit kerja yang bersangkutan menunjukkan kemampuan dalam rangka dan atau menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Tanpa indikator kinerja, sulit untuk menilai kinerja kebijakan/program/kegiatan, dan pada akhirnya kinerja/organisasi/unit kerja pelaksanaannya. Agus Dwiyanto dalam Pasolong (2013:178) menjelaskan beberapa indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. Produktivitas, tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya di akui sebagai ratio antara input dan output.
2. Kualitas pelayanan, banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik yang muncul karena ketidak puasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian menurut Dwiyanto kepuasan layanan dapat dijadikan sebagai indikator kinerja birokrasi publik.
3. Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai

indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. **Responsibilitas**, menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
5. **Akuntabilitas**, yaitu menunjuk seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Menurut Zeithmal, Parasuraman, Berry (Harbani pasolong, 2008:180) mengemukakan bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi yang canggih, misalnya computer, penampilan aparat yang menarik dimata pengguna jasa, seperti seragam, dan berbagai fasilitas kantor yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.

Menurut Abidin Said Zainal (Harbani Pasolong, 2008:181) mengemukakan sebanyak enam indikator kinerja birokrasi, yaitu :

1. **Ketersediaan fasilitas publik** disetiap unit wilayah(kota-desa),
2. **Ketersediaan pelayanan prima**, pelayanan yang diberikan memuaskan masyarakat yang dilayani, kualitas pelayanan memuaskan, terjangkau dengan rakyat, mudah dan murah,
3. **Keterkaitan antara berbagai kepentingan unit (wilayah), sektor dan antara sentra produksi dengan pasar dalam negeri** yang berdasarkan pada orientasi ekspor seperti selama ini dijadikan prioritas sudah harus diubah prioritasnya dengan pengembangan pasar dalam negeri,

4. Kelestarian lingkungan, ukuran yang dipakai ialah tingkat kerusakan lingkungan yang tercermin pada rendahnya tingkat populasi udara, air bersih, dan keteraturan lalu lintas dan bangunan,
5. Kelestarian birokrasi, kelanjutan fungsi dan perkembangannya ketiga aspek birokrasi menjadi ukuran kelestarian birokrasi,
6. Berfungsinya kota, sebagai pusat pendongkrak hubungan antara kota dan daerah sekitar harus sedemikian rupa sehingga terwujud keterpaduan dan saling menunjang antara kota dengan daerah pedesaan sekitar.

Menurut Sedermayanti (2014:87) manajemen kinerja adalah suatu pendekatan strategis dan terintegasi untuk menghasilkan keberhasilan yang berkelanjutan bagi yang bekerja di dalam organisasi dan dengan mengembangkan kapabilitas tim dan Individu pemberi kontribusi.

Manajemen kinerja adalah strategi dalam artian mengenai isu yang lebih luas yang dihadapi perusahaan agar dapat berfungsi secara efektif dalam lingkungan dan dengan arah secara umum bertujuan untuk mencapai tujuan jangka panjang.

Hal ini terintegasi dalam empat hal :

1. Intregasi vertikal, menghubungkan atau menyatukan sasaran bisnis, tim dan individu,
2. Intregasi fungsional, menghubungkan strategi fungsional dalam organisasi pada bagian yang berbeda,
3. Intregasi sumber daya manusia yang berbeda, terutama pengembangan organisasi, pengembangan dan imbalan sumber daya manusia, untuk mencapai pendekatan koheren bagi manajemen dan pengembangan manusia,

4. Mengintegrasikan kebutuhan individu dengan kebutuhan organisasi sepanjang memungkinkan.

Menurut bacal (Wibowo, 2014:10) berpandangan bahwa manajemen kinerja adalah pendekatan strategis dan terpadu untuk menyampaikan sukses berkelanjutan pada organisasi dengan memperbaiki kinerja karyawan yang bekerja didalamnya dan dengan mengembangkan kapabilitas tim dan kontributor individu.

Menurut Schwartz (Wibowo, 2014:10) memandang manajemen kinerja sebagai gaya manajemen yang dasarnya adalah komunikasi terbuka antara manajemen dan karyawannya yang menyangkut penetapan tujuan, memberikan umpan balik dari manajer kepada karyawan maupun sebaliknya dari karyawan kepada manajer, demikian pula penilaian kinerja.

Menurut Fletcher (Wibowo, 2014:10) menyatakan bahwa manajemen kinerja sebagai berkaitan dengan pendekatan menciptakan visi bersama tentang maksud dan tujuan organisasi, membantu karyawan memahami dan mengenal bagiannya dalam memberikan kontribusi dan dalam melakukannya, mengelola, dan meningkatkan kinerja baik individu maupun organisasi.

Menurut Coatello (Wibowo, 2014:10) menyatakan bahwa manajemen kinerja merupakan dasar dan kekuatan pendorong yang berada dibelakang semua keputusan organisasi, usaha kerja dan alokasi sumber daya. Dari sekian indikator kinerja, penulis memilih untuk menggunakan indikator dari Agus Dwiyanto dalam Pasolong (2013 : 178).

B. Subdit Jatanras

Dalam Undang-Undang No.2 Tahun 2002 mengenai Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat Negara yang berperan

memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Dalam Pasal 13 disebutkan ada 3 (tiga) tugas Polri yaitu : - Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, - Menegakkan hukum, dan - Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat. Bentuk-bentuk wewenang Polri dalam proses pidana dinyatakan lebih rinci dalam Undang-Undang No.2 Tahun 2002 pada Pasal 16 ayat (1) dan (2). Sedangkan dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1981 tentang KUHP, bentuk- bentuk wewenang Polri tersebut dinyatakan dalam wewenang penyidikan pada Pasal 5 ayat (1), dan wewenang Penyidik pada pasal 7 ayat (1), (2), dan (3). Dalam KUHP Pasal 7 ayat (2) disebutkan bahwa : Penyidikan sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 6 ayat (1) huruf b mempunyai wewenang sesuai dengan undang-undang yang menjadi dasar hukumnya masing- masing dan dalam pelaksanaan tugasnya berada dibawah koordinasi dan pengawasan penyidik tersebut dalam pasal 6 ayat (1) huruf a. Ditreskrimum merupakan unsur pelaksana tugas pokok yang berada dibawah Kapolda. Ditreskrimum bertugas menyelenggarakan penyelidikan, penyidikan, dan pengawasan penyidikan tindak pidana umum, termasuk fungsi identifikasi dan laboratorium forensik lapangan. Dalam melaksanakan tugasnya, Ditreskrimum menyelenggarakan fungsi sebagai berikut ;

1. Pembinaan pelaksanaan penyelidikan dan penyidikan tindak pidana umum, identifikasi dan laboratorium forensik lapangan;
2. Pelayanan dan perlindungan khusus kepada remaja, anak dan wanita baik sebagai pelaku maupun sebagai korban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

3. Pengidentifikasi untuk kepentingan penyidikan dan pelayanan umum;
4. Penganalisisan kasus beserta penanganannya serta mempelajari dan mengkaji efektifitas pelaksanaan tugas ditreskrimum;
5. Pelaksanaan pengawasan penyidikan tindak pidana umum di lingkungan;
6. Pengumpulan dan pengolahan data serta menyajikan informasi dan dokumentasi program kegiatan ditreskrimum.

Ketentuan lanjutan perihal pelaksanaan tugas Ditreskrimum diatur dalam Peraturan Kapolri Nomor 14 tahun 2018 tentang Sistem Organisasi dan Tata Kelola pada pasal 23 ayat (1) Ditreskrimum dipimpin oleh Dirreskrimum yang bertanggungjawab kepada Kapolda, dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dibawah kendali Wakapolda. Dirreskrimum dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Wadirreskrimum yang bertanggungjawab kepada Dirreskrimum.

Ditreskrimum terdiri dari : 1) Subbagian Perencanaan dan Administrasi (Subbagrenmin); 2) Bagian Pembinaan Operasional (Bagbinopsnal); 3) Bagian Pengawas Penyidikan (Bagwassidik); 4) Seksi Identifikasi (Slident); 5) Sub Direktorat (Subdit). Pada ayat (2) pembagian subdit pada Ditreskrimum ditentukan oleh Masing-Masing Polda sesuai dengan kebutuhan Polda.

Pada Polda Kalteng, sesuai dengan Indeks Tata Kelola yang dikeluarkan oleh Kapolda Kalteng, ditreskrimum Polda kalteng dibantu oleh 4 Sub Direktorat (Subdit) yang bertugas membatu pelaksanaan tugas Ditreskrimum sehari-hari. Sub Direktorat tersebut adalah

1. Subdit I Kamneg (Keamanan Negara),
2. Subdit II Hardabangtah (harta benda dan bangunan tanah),
3. Subdit IIIJatanras (Kejahatan dan Kekerasan)
4. Subdit Renakta (Remaja, anak dan wanita).

C. Bentuk Pengaduan Tindak Pidana Kriminal pada Subdit Jatanras

Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dikeluarkan oleh Direktur Ditreskrim Polda Kalteng, Subdit Jatanras (Kejahatan dan Kekerasan) bertugas Menyelenggarakan kegiatan-kegiatan penyelidikan, penyidikan tindak pidana umum yang berkaitan dengan kejahatan : kesopanan, penghinaan dan penistaan, membuka rahasia, kemerdekaan seseorang, jiwa, penganiayaan, pencurian, perampokan, pemerasan, ancaman, penghancuran/merusak barang, perjudian, kejahatan jalanan (*street crime*) meniadakan rasa takut dan kekhawatiran bagi semua orang (*fire of crime*).

D. Profil Subdit Jatanras Ditreskrim Polda Kalteng

Subdit jatanras ditreskrimum polda kalteng berdiri pada tahun 2011 setelah diberlakukanya keputusan Kapolri tentang pembagian direktorat reserse kriminal menjadi 3 bagian, yaitu ditreskrimsus, ditreskrimum dan ditresnarkoba, subdit jatanras ditreskrimum polda kalteng yang berkedudukan di palangka raya di pimpin oleh kepala perwira menengah berpangkat Ajun komisaris besar polisi yang beralamat di Jl. Tjilik Riwut Km. 1 Palangkaraya, Kalimantan Tengah.

Wilayah kewenangan dari subdit jatanras ditreskrimum polda kalteng mencakup 14 kabupaten dan kota yang ada di kalimantan tengah, peneliti melaksanakan penelitian penanganan penerimaan laporan yang masuk pada subdit jatanras ditreskimum polda kalteng yang ada di palangka raya, dikarenakan tidak memungkinkan untuk melaksanakan penelitian pada 14 kabupaten dan kota.