

KINERJA PERSONIL SATUAN RESERSE KRIMINAL DI POLRES OGAN ILIR DALAM MENEKAN ANGKA KRIMINALITAS TAHUN 2018-2020

Rachmat Djakartara¹, Edwar Juliartha², Yuslainiwati³, Herdika Afrizal⁴, Imam Setiawan⁵

^{2),3)} Dosen Pascasarjana Universitas Sjakhyakirti Palembang

^{1),4),5)} Mahasiswa Pascasarjana Universitas Sjakhyakirti Palembang

ABSTRACT

The method used in this study was a descriptive research method with a qualitative approach which aims to obtain an overview and understand and explain the performance of the Criminal Investigation Unit personnel at the Ogan Ilir Police in reducing the crime rate in 2018-2020. Research data in qualitative research can be obtained through three methods, namely observation, interviews and documentation. The data analysis techniques in this research were data reduction, data presentation, and conclusions. The results of the study were 1)Quantity of work, the amount of work done was quite a lot and quite heavy, considering that crime cases in the midst of this pandemic had indeed increased, this was caused by many factors, one of which was striking is the problem of the decline in the community's economy, so many people are involved in criminal cases only for reasons of subsistence, 2)Quality of work, the quality of work of police personnel at the Ogan Ilir Police Criminal Investigation Unit was influenced by POLRI internal education through training, then added to the formal education taken by the personnel, as an effort to increase insight and personal development. At present, some of the Ogan Ilir Police Criminal Investigation Unit personnel had also continued their undergraduate (S1) and magister (S2) education, with such quality personnel, of course the quality of their work would also be good. 3)Supporting factors, namely the quality of personnel resources who were experienced, trained and supported by adequate education, the average was strata one and two. 4)The inhibiting factor was the problem of increasing criminal cases in the Covid-19 pandemic, then the lack of personnel, facilities and infrastructure.

Keywords: *Performance, Criminal, Police Personnel*

ABSTRAK

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran serta memahami dan menjelaskan kinerja personil Satuan Reserse Kriminal di Polres Ogan Ilir dalam menekan angka kriminalitas tahun 2018-2020. Data hasil penelitian dalam penelitian kualitatif bisa didapatkan melalui tiga metode, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yaitu 1)Quantity of work, Jumlah kerja yang dilakukan cukup banyak dan cukup berat, mengingat kasus kriminalitas di tengah pandemi ini memang meningkat, hal ini disebabkan oleh banyak faktor salah satu yang mencolok adalah karena permasalahan menurunnya ekonomi masyarakat, sehingga banyak orang yang terlibat dalam kasus criminal hanya karena alasan kebutuhan hidup, 2)Quality of work, Kualitas kerja personil kepolisian di Sat Reskrim Polres Ogan Ilir dipengaruhi oleh pendidikan internal POLRI melalui diklat, kemudian ditambah juga pendidikan formal yang ditempuh oleh para personil, sebagai upaya peningkatan wawasan dan pengembangan personal. Saat ini para personil Sat Reskrim Polres Ogan Ilir juga sebagian sudah melanjutkan pendidikan strata satu (S1) maupun strata dua (S2), dengan kualitas personil yang seperti itu maka tentu kualitas kerjanya juga akan baik. 3)Faktor pendukung yaitu kualitas sumber daya personil yang sudah berpengalaman, terlatih dan ditunjang oleh pendidikan yang memadai, rata-rata sudah strata satu dan dua. 4)Faktor penghambat dalam

yaitu masalah peningkatan kasus kriminal ditengah pandemi covid-19, kemudian kurangnya jumlah personil, sarana dan prasarana.

Kata kunci: *Kinerja, Kriminal, Personil Polisi*

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Kepolisian Republik Indonesia memiliki tugas pokok yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana disebutkan dalam pasal 13 Undang - undang No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. Salah satu bentuk nyata dari pelayanan masyarakat adalah dengan menegakkan supremasi hukum dalam rangka menciptakan keamanan dan ketertiban yang diwujudkan dalam upaya meningkatkan profesionalisme POLRI dibidang penyidikan tindak pidana yang dilakukan dengan penerapan fungsi manajemen, pengawasan dan pengendalian sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai yaitu penyelesaian perkara secara tuntas serta sistem penyidikan yang efektif dan efisien. Pelaksanaan amanat dari undang - undang tersebut harus diikuti dengan integritas moral dan dedikasi yang tinggi, disiplin serta profesionalisme dari anggota POLRI itu sendiri untuk berusaha melakukan tugas-tugas yang dibebankan

kepadanya dengan baik dan bertanggung jawab.

Peran Kepolisian sangat penting di tengah masyarakat, Polisi tidak hanya bertugas menjaga keamanan masyarakat saja atau hanya sekedar melindungi akan tetapi lebih dari itu polisi harus menjadi teladan dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Peran Polisi di tengah masyarakat milenial saat ini tidak bisa lagi hanya sekedar penjaga keamanan dan kestabilan masyarakat, namun kepolisian sudah harus menjadi teman bagi masyarakat. Untuk mewujudkan visi misi Kepolisian yaitu melayani dan mengayomi masyarakat Polri harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Tujuan daripada Polri memiliki sumber daya yang berkualitas agar bisa memberikan yang terbaik dalam pelayanan. Kemudian salah satu cara untuk memberikan pelayanan yang terbaik personil harus memiliki kinerja yang baik dan professional.

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama

(Rivai, 2005: 97). Dengan adanya kinerja yang bagus maka akan memberikan kualitas layanan yang baik kepada masyarakat. Untuk saat ini jenis pelayanan yang seringkali tidak sesuai harapan masyarakat diantaranya adalah pengaduan ke SPKT mengenai kasus kehilangan, kasus kehilangan seperti sepeda motor yang jarang sekali bisa dituntaskan kasusnya, dalam 10 kasus hanya paling banyak 2 kasus yang bisa ditemukan kembali sepeda motornya, kasus jambet/begal yang merajalela dan beberapa permasalahan lainnya yang seringkali lamban ditangani. Kasus Kriminal memang secara umum lebih sering dan lebih banyak terjadi, hal ini dikarenakan kasus kriminal lebih banyak jenisnya seperti yang sudah disebutkan di atas, kemudian tidak kejahatan tidak akan pernah selesai hal ini disebabkan oleh banyak faktor yang membuat perilaku kriminal akan ada sampai kapanpun, yaitu karena faktor ekonomi, faktor pergaulan dan lingkungan yang buruk dan lain-lain.

Kasus kriminal yang tidak akan pernah ada habisnya mengharuskan pihak kepolisian harus bekerja dengan ekstra keras dan harus meningkatkan kinerja personilnya, termasuk dalam hal ini Sat Reskrim Polres Ogan Ilir. Kinerja Kepolisian tidak hanya persoalan di ukur dari banyaknya kasus yang mampu dituntaskan atau di selesaikan oleh

personil kepolisian, akan tetapi ada banyak sisi yang harus benar-benar dipahami oleh personil, jika persoalan kinerja juga diukur bagaimana kemampuan dan kualitas penyelesaiannya.

Berdasarkan pada beberapa permasalahan tersebut yang telah di uraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kinerja Personil Satuan Reserse Kriminal di Polres Ogan Ilir dalam Menekan Angka Kriminalitas tahun 2018-2020”.

Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas maka perumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja personil Satuan Reserse Kriminal Di Polres Ogan Ilir dalam menekan angka kriminalitas tahun 2018-2020?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat kinerja personil Satuan Reserse Kriminal di Polres Ogan Ilir dalam menekan angka kriminalitas tahun 2018-2020?

B. KAJIAN PUSTAKA

Pengertian kinerja

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih

dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai, 2005:97).

Menurut Wibowo (2011:7) Kinerja berasal dari pengertian performance. Ada pula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.

Riani (2013:61) kinerja adalah job performance/ kinerja adalah tingkat produktivitas seorang karyawan, relatif pada rekan kerjanya, pada beberapa hasil dan perilaku yang terkait dengan tugas. Kinerja dipengaruhi oleh variabel yang terkait dengan pekerjaan meliputi role-stress dan konflik kerja/ non-kerja. Berdasarkan beberapa definisi mengenai kinerja diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan bagian dari organisasi untuk mencapai tujuan bersama, sehingga tujuan dari kinerja akan menghasilkan organisasi yang berprestasi dengan kriteria keberhasilan berupa tujuan-tujuan atau target tertentu yang hendak di capai dan sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan secara efektif.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Dalam pandangan Nawawi bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja ada

beberapa hal yaitu

a. Pengetahuan

Berkaitan erat dengan pekerjaan yang menjadi tanggungjawab seorang pegawai atau pekerja. Hal ini sangat berkaitan erat dengan pendidikan dan pengetahuan pegawai dalam mengikuti pelatihan.

b. Pengalaman

Memiliki pengalaman yang mempuni yang ditempa dalam waktu yang lama, dan juga sangat berkaitan erat dengan substansi pekerjaan yang baik, dan jika dilakukan dalam waktu yang lama akan semakin meningkatkan kemampuan dibidang yang sudah diikuti selama bertahun-tahun.

c. Kepribadian

Kepribadian atau karakter manusia akan sangat menentukan keberhasilan dalam kinerja, hal ini dikarenakan orang yang tidak mempunyai minat dan dorongan motivasi yang kuat tidak akan memiliki kemampuan yang baik.

Salim dan Woodward dalam Chaizi (2004:108) melihat kinerja berdasarkan pertimbangan-pertimbangan ekonomi, efisiensi, efektivitas dan persamaan pelayanan.

a) Aspek ekonomi, diartikan sebagai strategi untuk menggunakan sumber daya yang seminimal mungkin dalam

proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik.

- b) Efisiensi kinerja pelayanan publik juga dilihat untuk menunjuk suatu kondisi tercapainya perbandingan terbaik (proporsional) antar input pelayanan dengan output pelayanan.
- c) Aspek efektivitas kinerja pelayanan ialah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target pelayanan yang telah ditentukan.
- d) Persamaan pelayanan (keadilan). Prinsip keadilan dalam pemberian pelayanan publik juga dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap system pelayanan yang ditawarkan.

Menurut Mathis dan Jackson (2002:82) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja yaitu, kemampuan mereka (individual), motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, hubungan mereka dengan organisasi.

Pengukuran Kinerja

Dalam pandangan Wahyudi (2002: 101) mengatakan bahwa dalam mengukur kinerja adalah suatu gambaran secara komprehensif mengenai sisi lemah dan sisi

kuat dari seorang pegawai. Adapun dalam pandangan Yuwono dkk. (2004:23) mengatakan bahwa pengukuran kinerja adalah penilaian serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui

Dari uraian di atas penulis dapat menyimpulkan jika pengukuran kinerja adalah suatu aktivitas penilain terhadap kemampuan kerja pegawai atau Lembaga, yang bisa dilihat sejauh mana perbandingan antara harapan dengan realita yang bisa dicapai dan kemudian sebagai keuntungannya adalah untuk perbaikan kinerja kedepannya.

Karakteristik Pengukuran Kinerja

Dalam pandangan Gaspersz (2005: 68-69), ada beberapa indikator yang bisa digunakan dalam mengukur kinerja:

1. Jumlah biaya yang digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja tidak lebih banyak dari manfaat yang akan di dapat.
2. Pengukuran harus dimulai dengan membuat program penilaian, agar nanti bisa ditemukan titik kelemahan yang perlu perbaikan.
3. Pengukuran juga harus berkenaan dengan strategi yang telah dirumuskan dari awal.
4. Pengukuran harus lebih simpel, sederhana dan mudah dipahami, sehingga saat melakukan perbaikan kinerja lebih muda

5. Pengukuran harus dilakukan secara berulang sehingga ada perbandingan dari hasil pengukuran dari waktu ke waktu
6. Pengukuran harus dilakukan secara menyeluruh dan komprehensif
7. Pengukuran dapat disesuaikan dengan target
8. Pengukuran kinerja harus dipahami semua individu
9. Pengukuran kinerja sudah seharusnya melibatkan semua individu
10. Pengukuran juga harus dipercaya oleh semua individu.
11. Pengukuran juga berfokus pada tindakan yang lebih pengoreksian sehingga hasilnya bisa meningkatkan performance.

Manfaat Pengukuran Kinerja

Dalam pandangan Yuwono (2008: 29) manfaat dari sistem kinerja yang bisa dibilang baik adalah:

1. Melakukan penelusuran kinerja dengan harapan pelanggan sehingga akan berdampak pada kemajuan perusahaan
2. Orang yang berda dalam organisasi harus memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui kinerja yang baik
3. Memotivasi karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sebagai pemasok internal

4. Mengidentifikasi bentuk-bentuk pemborosan yang tidak efisien dan melakukan pengurangan.
5. Membuat sesuatu yang sudah menjadi tujuan strategic menjadi lebih jelas dan kongkrit
6. Membangun consensus atau mendiskusikan setiap problem perusahaan

Parameter Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja dalam pandangan Bernandin dan Russell (1993: 135) dalam Intanghina (2008), berikut beberapa indikator pengukuran kinerja yaitu:

- a. *Quantity of work* : seberapa jumlah kerja atau frekuensi yang dilakukan dalam satu periodik
- b. *Quality of work* : kualitas bisa dilihat seberapa jauh hasil kerja yang memenuhi syarat
- c. *Job Knowledge* : pengetahuan yang luas mengenai pekerjaan yang dilakukan
- d. *Creativeness* : adanya ide, gagasan atau inovasi yang baru dalam perbaikan pekerjaan

Pengertian Kriminal

Kriminalitas merupakan segala macam bentuk tindakan dan perbuatan yang merugikan secara ekonomis dan psikologis yang melanggar hukum yang

berlaku dalam negara Indonesia serta norma-norma sosial dan agama. Dapat diartikan bahwa, tindak kriminalitas adalah segala sesuatu perbuatan yang melanggar hukum dan melanggar norma-norma sosial, sehingga masyarakat menentangnya. (Kartono, 1999:122)

Kriminalitas atau kejahatan memang merupakan masalah yang sangat umum yang terjadi di masyarakat dimanapun berada, tindakan kriminalitas dapat terjadi di beberapa tempat dengan jangka waktu yang sama atau berbeda. Menurut Abdulsyani (1987) Kriminalitas adalah suatu perbuatan yang dapat menimbulkan masalah-masalah dan keresahaan bagi kehidupan didalam masyarakat.

Secara yuridis formal, kejahatan adalah tingkah laku kejahatan yang melanggar hukum pidana yang ada. Pengertian secara sosiologi adalah meliputi segala tingkah laku manusia, walaupun tidak atau belumnya ditentukan dengan undang-undang. Kejahatan merupakan bagian dari kehidupan masyarakat. Kejahatan terjadi karena banyaknya ketidak seimbangan perilaku yang terjadi di dalam masyarakat, disebabkan karena banyaknya pengaruh budaya dari luar, akan menyebabkan perilaku anggota masyarakat cenderung menyimpang dari norma-norma yang ada, khususnya di lingkungan sosial yang mempunyai peran

yang sangat penting terhadap pembentukan perilaku kejahatan.

Kejahatan akan terjadi kapan saja dan dimana saja dan juga kejahatan harus di perangi karena kejahatan sebagaimana menurut ilmu hukum akan menyebabkan kerugian yang sangat besar berpengaruh di dalam kehidupan masyarakat (Astuti, 2013). Secara Hukum juga mendefinisikan kejahatan sebagai suatu yang menurut undang-undang dasar adalah pelanggaran dan menggunakan mekanisme yang memiliki aturan-aturan seperti (penyelidikan, tuntutan, dakwaan dan vonis) untuk meresponnya, namun akan tetapi definisi tersebut memiliki kelemahan yang sangat mendasar yaitu meskipun sebuah aksi yang sangat berbahaya dan merusak (Astuti, 2013)

Ilmu ekonomi memandang kriminologi atau kejahatan yaitu merupakan sesuatu yang dapat menyebabkan ketidak efisienan alokasi sumber daya dan memonitori harga sehingga jumlahnya secara keseluruhan harus ditekan, ilmu ekonomi menggunakan kerangka untuk mengoptimalkan sumber daya, agar menekan angka kejahatan ketingkat yang serendah-rendahnya (Atmasasmita, 1997)

Bentuk-bentuk Tindakan Kriminal

Tindakan kriminal umumnya berkaitan dengan yang bertentangan

dengan norma hukum, norma sosial dan norma agama yang berlaku di masyarakat. Menurut Light, Keller, dan Calhoun (1989) kejahatan dibedakan menjadi:

1. Kejahatan tanpa Korban (crimes without victims) yaitu kejahatan yang tidak membawa korban tetapi dianggap sebagai perbuatan tercela oleh masyarakat ataupun kelompok yang berkuasa. Contoh: mabuk-mabukan, pecandu narkoba.
2. Kejahatan Terorganisasi (organized crime) yaitu komplotan berkesinambungan untuk memperoleh uang atau kekuasaan dengan jalan menghindari hukum melalui penyebaran rasa takut atau melalui korupsi. Contoh: monopoli secara tidak sah atas jasa tertentu, pemutaran uang hasil kejahatan dalam bentuk saham.
3. Kejahatan Organisasi Transnasional (transnasional organized crime) Yaitu kejahatan terorganisasi yang melampaui batas negara yang dilakukan oleh organisasi-organisasi dengan jaringan global. Contoh: penyelundupan senjata dan mesiu.
4. Kejahatan Kerah Putih (white-collar crime) Yaitu kejahatan yang dilakukan oleh orang terpadang atau orang yang berstatus tinggi dalam rangka

pekerjaannya. Contoh: penggelapan uang perusahaan

5. Corporate Crime Yaitu kejahatan yang dilakukan atas organisasi formal dengan tujuan menaikkan keuntungan dan menekan kerugian. Dibedakan menjadi 4 jenis antara lain: kejahatan terhadap konsumen, publik, pemilik perusahaan, dan karyawan.

Menurut Polisi Republik Indonesia (POLRI) kejahatan dibedakan menjadi:

1. Konvensional

Jenis kejahatan ini antara lain : kejahatan terhadap ketertiban umum, membahayakan keamanan umum bagi orang/ barang, sengaja menimbulkan kebakaran/ pembakaran, sumpah palsu dan keterangan palsu, pemalsuan materai, pemalsuan surat, perzinahan, perkosaan, cabul, pornografi, aborsi, pernikahan dibawah umur, perjudian, penghinaan, penculikan, perbuatan tidak menyenangkan, pembunuhan, penganiayaan berat, kekerasan terhadap orang/ barang secara bersamaan, mengakibatkan orang mati, mengakibatkan orang luka, lakalantas korban meninggal dunia, laka lantak korban luka berat, laka lantak korban luka ringan, dan seterusnya.

2. Transnasional

Jenis kejahatan ini antara lain : narkoba dan psikotropika, terorisme, perompakan, pembajakan, perdagangan

manusia, pencucian uang, kejahatan dunia maya, penyelundupan senjata api, kejahatan ekonomi lintas negara, dan kejahatan transnasional lainnya.

3. Kejahatan terhadap kekayaan negara

Jenis kejahatan ini antara lain : korupsi, illegal logging, illegal fishing, illegal mining, lingkungan hidup, fiskal, bbm illegal, penyelundupan, cukai, karantina (hewan, ikan, tumbuhan), Hak Kekayaan Intelektual (HAKI), kejahatan terhadap benda bersejarah, kejahatan terhadap kekayaan negara lainnya.

4. Kejahatan Kontinjensi

Jenis kejahatan ini antara lain : konflik suku/ agama/ ras/ sara, konflik adat, separatisme, keamanan negara, konflik aparat, konflik aparat dengan masyarakat, bentrok masa, pemogokan buruh, unjuk rasa anarkis.

Klasifikasi Kriminal

Menurut Soesilo (1976) berdasarkan perbuatannya, maka jenis kejahatan dibedakan menjadi dua macam, yaitu pertama dilihat dari caranya yang dilakukan dan yang kedua dapat dilihat dari objek hukum yang diserangnya. Kejahatan dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1) Kejahatan dilakukan dengan sedemikian rupa, sehingga korban dapat melihat perbuatannya, baik atau tidaknya, tanpa atau dengan menyadari bahwa

perbuatan yang mereka perbuat tersebut melanggar hukum contohnya, (penganiyaan, penghinaan, penipuan, kejahatan seks, dan lain sebagainya), dan malah sebaliknya kejahatan yang dilakukan sedemikian rupa, sehingga korban tidak dapat melihat perbuatan atau perilaku yang mereka perbuat contohnya, pencurian, pengelapan, peracunan, penadahan, pemalsuan dan lain sebagainya

- 2) Kejahatan yang dilakukan dengan alat dan bantuan atau sebaliknya kejahatan yang dilakukan tanpa alat dan bantuan
- 3) Kejahatan yang dilakukan dengan cara memakai kekerasan fisik, kejahatan dengan cara biasa atau tipu daya pembujukan.

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran serta memahami dan menjelaskan kinerja personil Satuan Reserse Kriminal di Polres Ogan Ilir dalam menekan angka kriminalitas tahun 2018-2020. Menurut Husaini (2009: 4) penelitian dengan menggunakan metode deskriptif bermaksud membuat penyandaraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu.

Sedangkan menurut Nawawi (2003: 63), penelitian deskriptif merupakan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian berdasarkan fakta yang tampak sebagaimana adanya. Moleong (1999: 63) fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan data yang tidak relevan agar tidak dimasukkan ke dalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan walaupun data tersebut menarik. Adapun fokus penelitian ini adalah kinerja personil Satuan Reserse Kriminal Di Polres Ogan Ilir Dalam Menekan Angka Kriminalitas Tahun 2018-2020.

Data hasil penelitian dalam penelitian kualitatif bisa didapatkan melalui tiga metode, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk memperoleh data guna kepentingan penelitian serta adanya hasil yang representatif, maka diperlukan informan yang memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Adapun informan yang dimaksud yaitu 1 orang Kasat Reskrim, 1 orang Kanit, 8 orang Personil, dan 8 orang masyarakat. Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan dalam bentuk interaktif pada 3 (tiga) komponen utama yaitu; Reduksi data, sajian data dan penarikan

kesimpulan. Lokasi penelitian di Sat Reskrim Polres Ogan Ilir dengan waktu penelitian selama 6 bulan

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kinerja Personil Satuan Reserse Kriminal di Polres Ogan Ilir dalam Menekan Angka Kriminalitas Tahun 2018-2020

Untuk membangun organisasi yang efektif dan efisien sangat penting untuk memiliki personil yang mempunyai kinerja yang bagus, kemudian dapat di dukung oleh kebijakan dan aturan organisasi atau Lembaga yang baik, sehingga sumber daya yang baik akan bisa termanfaatkan.

Adapun tujuan dari pengukuran kinerja yaitu untuk melakukan perbaikan dan memberikan motivasi personal kepada pegawai dan juga secara keseluruhan untuk perbaikan lembaga. Kemudian pengukuran kinerja adalah untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan dari kinerja yang telah dilakukan, dengan cara membandingkan hasil yang telah dicapai dengan sasaran yang telah ditetapkan dari awal. Selain itu dengan adanya pengukuran kinerja dapat memberikan penekanan terhadap hal-hal yang tidak penting dan pemborosan. Selain itu hasil pengukuran kinerja akan menjadi umpan baik bagi personil atau lembaga untuk perbaikan kedepannya, sehingga

kedepannya akan menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Kasus kriminal memang secara umum lebih sering dan lebih banyak terjadi, hal ini dikarenakan kasus kriminal lebih banyak jenisnya seperti yang sudah disebutkan di atas, kemudian tindakan kejahatan tidak akan pernah selesai hal ini disebabkan oleh banyak faktor yang membuat perilaku kriminal akan ada sampai kapanpun, yaitu karena faktor ekonomi, faktor pergaulan dan lingkungan yang buruk dan lain-lain.

Kasus kriminal yang tidak akan pernah ada habisnya mengharuskan pihak kepolisian harus bekerja dengan ekstra keras dan harus meningkatkan kinerja personilnya, termasuk dalam hal ini Sat Reskrim Polres Ogan Ilir. Kinerja Kepolisian tidak hanya persoalan di ukur dari banyaknya kasus yang mampu dituntaskan atau di selesaikan oleh personil kepolisian, akan tetapi ada banyak sisi yang harus benar-benar dipahami oleh personil, jika persoalan kinerja juga diukur bagaimana kemampuan dan kualitas penyelesaiannya.

Dalam pandangan Bernandin dan Russell (1993: 135) dalam Intanghina (2008), berikut beberapa indikator pengukuran kinerja yaitu *Quantity of work*: seberapa jumlah kerja atau frekuensi yang dilakukan dalam satu periodik, *Quality of work*: kualitas bisa dilihat

seberapa jauh hasil kerja yang memenuhi syarat, *Job Knowledge*: pengetahuan yang luas mengenai pekerjaan yang dilakukan dan *Creativeness*: adanya ide, gagasan atau inovasi yang baru dalam perbaikan pekerjaan.

Quantity of Work

Quantity of work adalah jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan. *Quantity of work* adalah jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan. Bisa juga dimaknai dengan sejumlah atau banyaknya beban kerja yang memang harus diselesaikan oleh pegawai, dalam hal ini personil Kepolisian. Jika seseorang mampu menyesuaikan diri dengan banyaknya jumlah pekerjaan maka itu termasuk personil yang berkualitas karena mampu menyesuaikan diri dengan kondisi. Akan tetapi jika tidak mampu menyelesaikannya sesuai dengan target, maka disinilah perlu adanya perbaikan-perbaikan dalam menuntaskan pekerjaan tersebut, harus ada peningkatan performance.

Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian menunjukkan bahwa jumlah kerja yang dilakukan cukup banyak dan cukup berat, mengingat kasus kriminalitas di tengah pandemi ini memang meningkat, hal ini disebabkan oleh banyak faktor salah satu yang

mencolok adalah karena permasalahan menurunnya ekonomi masyarakat, sehingga banyak orang yang terlibat dalam kasus criminal hanya karena alasan kebutuhan hidup. Hal ini secara tidak langsung menambah beban kerja personil khususnya di Sat Reskrim Polres Ogan Ilir.

Quality of Work

Quality of work: Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya. Menurut Brotoharsojo dan Wungu (2003:57) bahwa “*Quality* (kualitas) adalah segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan mutu atau kualitas hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka”. Sedangkan menurut Wilson dan Heyel (1987:101) mengatakan bahwa “*Quality of work* (kualitas kerja) menunjukkan sejauh mana mutu seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan, dan kerapian”.

Dari hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas kerja dapat diukur melalui ketepatan, kelengkapan, dan kerapian. Yang dimaksud ketepatan adalah ketepatan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, artinya terdapat kesesuaian antara rencana kegiatan dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Yang dimaksud dengan kelengkapan adalah kelengkapan ketelitian

dalam melaksanakan tugasnya. Yang dimaksud kerapian adalah kerapian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja personil kepolisian dalam hal ini Sat reskrim di Polres Ogan Ilir dipengaruhi oleh pendidikan internal POLRI melalui diklat, kemudian ditambah juga pendidikan formal yang ditempuh oleh para personil, sebagai upaya peningkatan wawasan dan pengembangan personal. Saat ini para personil Polres juga sebagian sudah melanjutkan pendidikan strata satu (S1) maupun strata dua (S2), dengan kualitas personil yang seperti itu maka tentu kualitas kerjanya juga akan baik.

Job Knowledge

Job Knowledge: Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya. menurut definisi saya adalah kemampuan seseorang untuk mengenali suatu keadaan berdasarkan persepsi pikirannya. *Knowledge* seseorang ditentukan oleh apa yang dipelajari dari bahan bacaan, lingkungan pergaulan, pekerjaan dan lain sebagainya. Tapi sayangnya *knowledge* bukanlah *skill* jadi seberapa banyak pun diketahui, tidak dapat dikatakan mempunyai *skill* terhadap hal tersebut kecuali *take action* dan akhirnya menemukan pola tertentu sehingga cara

berpikir menjadi sebuah *skill*. *Knowledge* itu sendiri sangat mudah didapatkan, apalagi dewasa ini ketika mengakses internet tinggal *searching* di google sudah bisa dikatakan dapat mengeksplor *knowledge* dengan jumlah yang tidak terbatas.

Pengetahuan mengenai pekerjaan dalam hal ini tentu berkaitan erat dengan Tupoksi, maka dari itu personil harus tahu tugas pokok dan fungsinya, sehingga jika seseorang sudah paham mengenai tugasnya secara mendalam maka dalam bekerja tidak akan kaku dan tentu bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa pengetahuan personil mengenai bidang pekerjaan di Sat Reskrim sudah tidak perlu diragukan lagi hal ini tentu saja sebelum penempatan para personil sudah melalui tahap pendidikan dan pelatihan ditambah dengan pengalaman dan arahan dari atasan tentu menambah banyak pengetahuan bagi personil, kemudian juga di dukung oleh pendidikan formal.

Creativeness

Creativeness: Keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dari tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul. Menurut Managedaily, kreativitas adalah sebuah proses pemikiran seseorang dalam

memunculkan ide-ide yang baru. Setiap perusahaan pasti mencari seorang karyawan yang berinisiatif dan berkekrativitas tinggi. Kreativitas juga bukan suatu hal yang dapat diukur dalam seseorang. Kreativitas adalah sebuah ide yang saya sendiri juga tidak tahu munculnya darimana. Pandangan saya, pengalaman dan apa yang kita lihat dalam kegiatan sehari-hari dapat membentuk kreativitas masing-masing individu.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sangat penting kreativitas dari anggota personil, karena tentu melihat kemajuan zaman saat ini dimana sudah banyak modus kejahatan kriminal belum lagi situasi dilapangan terkadang berbeda dengan prediksi awal, jadi adanya ide dan kreativitas dari personil akan sangat membantu kinerja Sat reskrim. Kreativitas menuntut para personil untuk selalu melakukan inovasi dalam bekerja guna mempercepat dan mempermudah kinerja.

2. Faktor pendukung dan penghambat

2.1 Faktor Pendukung

Kualitas Personil

Suatu organisasi atau lembaga pasti mempunyai dan membutuhkan sumber daya manusia untuk memenuhi tujuan yang ingin dicapai oleh negara tersebut, misalnya dalam bidang ekonomi, sosial,

pendidikan, dan sebagainya. sumber daya manusia ini harus dikelola dengan baik agar bakat dan kemampuannya dapat bermanfaat secara utuh, maksimal, dan tepat sasaran melalui metode-metode dan sistem yang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya personil yang mempuni mulai dari kualifikasi pendidikan akademik yang baik dan pelatihan-pelatihan internal POLRI membuat kualitas sumber daya personil di Sat Reskrim menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kinerja pelayanan.

1. Teamwork

Sementara untuk membentuk dan membangun team work yang solid, tentu tidak semudah kita membalikan telapak tangan, team work yang solid akan menciptakan hasil yang maksimal dalam suatu tim tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu faktor pendukung dari kinerja pelayanan yang ada di Sat Reskrim adalah, adanya dukungan dari kerjasama tim, dalam setiap bekerja dan menyelesaikan kasus-kasus kriminal kerjasama timlah yang dibutuhkan.

Faktor pendukung dalam kinerja pelayanan di Sat Reskrim Polres Ogan Ilir yaitu kualitas sumber daya personil yang sudah berpengalaman, terlatih dan

ditunjang oleh pendidikan yang memadai, rata-rata sudah strata satu dan dua. Kemudian didukung oleh kemampuan kerjasama tim yang sudah terbentuk sejak masa pendidikan hingga penempatan di wilayah Kepolisian Resor Ogan Ilir.

2.2 Faktor Penghambat

Meningkatnya Kasus Kriminal

Seperti yang sudah di uraikan sebelumnya bahwa adanya peningkatan kasus criminal di tengah pandemi Covid-19, khususnya Curas, Curat dan Curanmor. Dalam era globalisasi, dimana kebutuhan setiap individu pun akan pribadinya akan semakin berkembang. Hal ini merupakan sebab dari meningkatnya kasus kriminal ditambah lagi oleh menurunnya ekonomi dunia karena pandemi, kemudian kebutuhan hidup yang memaksa orang baik untuk melakukan tindakan kriminal.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah kasus kriminal di tengah pandemi covid-19, membuat kekurangan personil dalam penanganan kasus kriminal, belum lagi sebagian personil juga dilibatkan dalam penanganan kasus covid-19. Hal inilah yang menjadi penghambat dalam kinerja pelayanan di Sat Reskrim Polres Ogan Ilir.

Jumlah Personil yang masih kurang

Menurut Mathis dan Jackson (2006), sumber daya manusia merupakan suatu rancangan berbagai sistem formal dalam perusahaan maupun organisasi yang berfungsi untuk menjaga agar penggunaan bakat dan minat manusia dapat digunakan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan tersebut secara efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian sudah tergambar dengan cukup jelas, bahwa kurangnya personil menjadi salah satu penghambat kinerja Sat reskrim dalam memberikan pelayanan di Sat Reskrim Polres Ogan Ilir, yang belum bisa berjalan dengan maksimal, meningkatnya jumlah kasus kriminal tidak seimbang dengan jumlah personil yang ada sehingga membuat penyelesaian kasus jadi terkesan lamban.

Kurangnya Motivasi Kerja Personil

Motivasi merupakan salah satu hal yang mempengaruhi perilaku manusia, motivasi disebut juga sebagai pendorong, keinginan, pendukung atau kebutuhan-kebutuhan yang dapat membuat seseorang bersemangat dan termotivasi untuk mengurangi serta memenuhi dorongan diri sendiri, sehingga dapat bertindak dan berbuat menurut cara-cara tertentu yang akan membawa ke arah yang optimal.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan hasil pengamatan dilapangan dan mewawancari langsung beberapa informan dari Polres dan masyarakat bahwa sisi lemah lain daripada yang menghambat kinerja personil adalah ada pada motivasi yang menurun karena adanya rasa bosan, kemudian disisi lain adanya kemudahan bantuan teknologi dalam pelaporan, menjadi salah satu hal yang menurunkan kemampuan kerja individual karena kemudahan-kemudahan yang ada, maka tentu kedepannya pihak reskrim harus mencari solusi untuk meningkatkan motivasi kerja personil.

Sarana Dan Prasarana

Menurut KBBI (2007: 999) sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan, alat, media. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek, dan sebagainya). Berbeda dengan pendapat Daryanto (2008: 51) secara bahasa yang disebut dengan prasarana berarti alat yang tidak langsung digunakan untuk mencapai tujuan dalam pendidikan misalnya : lokasi atau tempat, bangunan sekolah, lapangan olahraga, uang dan sebagainya.

Dari hasil wawancara dan pengamatan yang peneliti lakukan kemudian disesuaikan dengan data yang

ada bahwa kurangnya sarana dan prasarana pendukung kinerja yang lebih canggih dan secara kualitas itu cukup, karena melihat keluhan masyarakat dimana para pelaku kriminal juga memiliki modus yang beraneka ragam dengan mengikuti perkembangan zaman, sedangkan pihak Kepolisian masih kurang responsive.

Dari keseluruhan pemaparan mengenai faktor penghambat dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa masalah peningkatan kasus kriminal ditengah pandemic corona, kemudian kurangnya jumlah personil, sarana dan prasarana pendukung yang lebih canggih serta kurangnya motivasi personil dalam bekerja menjadi permasalahan yang menghambat kinerja pelayanan yang ada di Polres Ogan Ilir khususnya pada Sat Reskrim.

Dari keseluruhan hasil penelitian yang telah dikaitkan dengan teori kinerja Pada menurut Bernandin dan Russell dengan empat indikator kinerjanya yaitu *Quantity of work*, *Quality of work*, *Job Knowledge* dan *Creativeness* menunjukkan bahwa kinerja personil sudah cukup baik, hanya saja untuk mengimbangi meningkatnya angka criminal ditengan pandemi covid-19 perlu adanya peningkatan atau penambahan jumlah personil, selain di ukur dengan indikator kinerja tersebut penelitian ini juga diperkuat oleh indikator faktor pendukung

dan penghambat yang telah dilakukan bahwa memang kelemahan yang mempengaruhi kinerja ada pada kurangnya jumlah personil dan dampak dari virus corona serta kurangnya motivasi kerja atau kebosonan personil serta sarana dan prasarana yang kurang secara kualitas dan kuantitas. Akan tetapi dengan adanya dukungan dari kualitas personil yang baik dan dengan kerjasama tim yang kuat, bisa menutup celah kekurangan dari faktor penghambat yang ada.

Dalam kondisi yang tidak stabil ditengah pandemi Covid-19 yang berdampak pada ekonomi, kemudian berimbas banyaknya muncul kasus kriminal, mengharuskan personil kepolisian khususnya Sat Reskrim harus bisa bekerja dengan maksimal dan lebih keras lagi, hal ini agar bisa meredam dan memberikan rasa aman kepada masyarakat. Kemudian modus kejahatan yang juga terus berkembang mengikuti perkembangan teknologi, maka Polisi juga harus mampu mengimbangi hal tersebut, jika tidak maka kepercayaan masyarakat kepada pihak Kepolisian akan menurun. Maka untuk menjaga kepercayaan tersebut tetap ada pihak Kepolisian khususnya Sat Reskrim harus benar-benar memiliki kualitas dan kuantitas yang sesuai kebutuhan, kemudian di dukung oleh

sarana dan prasarana yang juga mampu mendukung kinerja personil.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Quantity of work*, Jumlah kerja yang dilakukan cukup banyak dan cukup berat, mengingat kasus kriminalitas di tengah pandemi ini memang meningkat, hal ini disebabkan oleh banyak faktor salah satu yang mencolok adalah karena permasalahan menurunnya ekonomi masyarakat, sehingga banyak orang yang terlibat dalam kasus kriminal hanya karena alasan kebutuhan hidup. Sehingga dibutuhkan lapangan kerja yang baru untuk masyarakat agar permasalahan ekonomi masyarakat dapat teratasi dan dapat mengurangi kasus kriminalitas yang ada di wilayah Kabupaten Ogan Ilir.
2. *Quality of work*, Kualitas kerja personil kepolisian dalam hal ini di Sat Reskrim Polres Ogan Ilir dipengaruhi oleh pendidikan internal POLRI melalui diklat, kemudian ditambah juga pendidikan formal yang ditempuh oleh para personil, sebagai upaya peningkatan wawasan dan pengembangan personal. Saat ini para personil Sat Reskrim Polres Ogan Ilir juga sebagian sudah melanjutkan

pendidikan strata satu (S1) maupun strata dua (S2), dengan kualitas personil yang seperti itu maka tentu kualitas kerjanya juga akan baik. Contohnya dalam penanganan perkara dapat memberikan arahan, solusi dan penyelesaian permasalahan yang sesuai SOP, cepat dan tepat sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang baik dibidang penanganan perkara dalam penyelesaian perkara yang dilakukan oleh personil Polres Ogan Ilir khususnya Sat Reskrim.

3. *Job Knowledge*, Pengetahuan personil mengenai bidang pekerjaan di bidang Sat Reskrim sudah tidak perlu diragukan lagi hal ini tentu saja sebelum penempatan para personil sudah melalui tahap pendidikan dan pelatihan ditambah dengan pengalaman dan arahan dari atasan tentu menambah banyak pengetahuan bagi personil, kemudian juga di dukung oleh pendidikan formal seperti kejuruan dalam bidang penyidikan tindak pidana/ kejuruan Reskrim agar meningkatkan pengetahuan dan wawasan bagi personil Sat Reskrim Polres Ogan Ilir.
4. *Creativeness*, Melihat kemajuan zaman saat ini dimana sudah banyak modus kejahatan belum lagi situasi dilapangan terkadang berbeda dengan prediksi awal, jadi adanya ide dan kreativitas dari personil akan sangat membantu

kinerja Sat Reskrim. Kreativitas menuntut para personil untuk selalu melakukan inovasi dalam bekerja guna mempercepat dan mempermudah kinerja dalam penanganan perkara.

5. Faktor pendukung dalam kinerja pelayanan di Sat Reskrim Polres Ogan Ilir yaitu kualitas sumber daya personil yang sudah berpengalaman, terlatih dan ditunjang oleh pendidikan yang memadai, rata-rata sudah strata satu dan dua. Kemudian di dukung oleh kemampuan kerjasama tim yang sudah terbentuk sejak masa pendidikan hingga penempatan di wilayah Kepolisian Resor Ogan Ilir.
6. Faktor penghambat dalam penelitian ini yaitu masalah peningkatan kasus kriminal ditengah pandemi covid-19, kemudian kurangnya jumlah personil, kurangnya sarana dan prasaran secara kuantitas dan kualitas serta kurangnya motivasi personil menjadi permasalahan yang menghambat kinerja pelayanan yang ada di Polres Ogan Ilir khususnya pada Sat Reskrim. Sehingga dibutuhkan penambahan jumlah personil dan sarana dan prasarana guna mendukung kinerja personil Sat Reskrim Polres Ogan Ilir.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulsyani. 1987. *Sosiologi Kriminalitas*. Bandung: Remadja Karya
- Brotoharsojo, Hartanto & Wungu, Jiwo, 2003, *Tingkatkan Kinerja Perusahaan dengan Merit System*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Astuti, D.E. 2013. *Perilaku Konsumtif dalam Membeli Barang pada Ibu Rumah. Tangga di Kota Samarinda*. *ejournal psikologi*, 1(2),148-156.
- Atmasasmita, Romli. 1997. *Peradilan Anak Di Indonesia*, Bandung: Mandar. Maju.
- Bernardin and Russel. 1993. *Human Resource Management*. New Jersey: International Editions Upper Saddle River, Prentice Hall
- Chaizi, Nasucha. (2004). *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Grafindo
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Husaini, Usman.2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Intanghina. 2008. *Pengaruh Budaya Perusahaannya dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan*. (serial online), 28 April. Availabel from:
URL:[http://intanghina.wordpress.com/2008/04/28/pengaruh-budaya-perusahaan -dan lingkungan-kerja-terhadap-kinerja -karyawan](http://intanghina.wordpress.com/2008/04/28/pengaruh-budaya-perusahaan-dan-lingkungan-kerja-terhadap-kinerja-karyawan)
- Kartono. 1999. *Patologi Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Light, Donald, Suzanne Keller dan Craig Calhoun. 1989. *Sociology*. New York: McGraw Hill Companies

- Mathis Robert, Jackson John. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba empat
- Moleong. 1999. *Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- .Nawawi, Hadari. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Rivai, Veithzal. 2005. *Performance Appraisal; Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Soesilo, R. 1976. *Kriminologi (Pengetahuan Tentang Sebab-sebab Kejahatan)*. Jakarta: Politeia.
- Wahyudi, Bambang. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*. Bandung: Penerbit SULITA.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wilson dan Heyel. 1987. *Hand Book Of Modern Office Management and Administration Service*. New Jersey: Mc Graw Hill Inc.
- Yuwono, Sony dkk. 2004. *Balanced Scorecard: Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yuwono, Sony dkk. 2008. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard Menuju Organisasi yang Berfokus Pada Strategi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

