

Transformasi dan kinerja organisasi Badan Reserse Kriminal Polri : pendekatan balanced scorecard = Transformation and organizational performance of criminal affairs agency, police headquarter Republik of Indonesia : balance scoredcard approach

Deskripsi Dokumen: <http://lib.ui.ac.id/bo/uiibo/detail.jsp?id=109705&lokasi=lokal>

Abstrak

[Badan Reserse Kriminal Mabes Polri sebagai Salah satu badan yang berada di bawah Mabes POLRI bertugas melaksanakan Penyelidikan dan Penyidikan Tindak Pidana dalam rangka memberikan pelayanan publik kepada masyarakat selaku pengngnma layanan yang diberikan oleh Mabes Polri. Pasca Reformasi pada tahun 1998 masyarakat selaku pengguna layanan menginginkan agar seluruh organisasi publik termasuk Polri untuk memberikan pelayanan yang memuaskan.

Pada tahun 2002 dengan diundangkannya Undang-undang tentang Kepolisian yang mereposisi Polri dari organisasi militer menjadi dasar dan kepastian hukum untuk dilakukannya Transformasi Organisasi dalam rangka peningkatan kinerja organisasi. Polri telah melakukan beberapa hal untuk menyikapi Undang-undang No. 2 Tahun 2002, clengan melaksanakan pembahan dan pembaharuan seperti perubahan istilah kepangkatan, reorganisasi, dan lain-lain. Hal tersebut semata-mata dilakukan untuk pencapaian peningkatan kinerja organisasi Polri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku pengguna layanan.

Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kinerja organisasi Badan Reserse Kriminal Polri sebagai salah satu badan di bawah Mabes Polri yang memberikan pelayanan kepada publik berupa jasa penyelidikan dan penyidikan tindak pidana setelah dilalmkalmya transformasi organisasi Polri tersebut. Berbeda dengan pengukuran kinerja yang selama ini dilakukan oleh Polri yang menggunakan pendekatan pengukuran kinerja organisasi militer, pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan pengukuran yang lebih komprehensif yaitu pendekatan balanced scorecard. Melalui pengukuran kinerja dengan pendekatan Balanced Scorecard akan dilakukan pengukuran terhadap perspektif finansial, dan perspektif non finansial yaitu kepuasan pelanggan, bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Populasi dalam penelitian ini adalah para Penyidik Badan Reserse Kriminal Mabes Polri selaku responden internal, serta para masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan yang membuat Iaporan pengaduan dalam bentuk laporan polisi selaku responden eksternal.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara keseluruhan kinerja.

organisasi Badan Reserse Kriminal Mabes Polri adalah dalam kondisi cukup baik. Berdasarkan kinerja financial yang diukur dengan menggunakan indikator penyerapan anggaran, memperoleh skor 75 % atau mendapat penilaian sedang, dengan beberapa catatan tentang efisiensi dan efektifitas anggaran yang kurang baik diakibatkan oleh sistem pembiayaan yang cenderung kepada pendekatan budget oriented. Sehingga menimbulkan tidak efektif dan efisiennya pembiayaan terhadap organisasi.

Perspektif kinerja pelanggan dengan menggunakan indikator tingkat kepuasan pelanggan memperoleh penilaian cukup. Disamping itu bahwa nilai tersebut adalah nilai minimal. Catatan lainnya antara harapan dan fakta yang dialami para pelanggan dari kelima unsur dari perspektif pelanggan selisihnya adalah minus atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

Perspektif kinerja bisnis internal yang diukur dengan menggunakan indikator inovasi memperoleh nilai cukup atau nilai minimal. Demikian pula dengan perspektif kinerja pembelajaran dan pertumbuhan memperoleh juga mendapatkan nilai minimal atau cukup serta catatan bahwa sistem informasi mendapat nilai tidak baik.

Badan Reserse Kriminal Mabes Polri perlu melakukan retransformasi secara konseptual dengan menggunakan referensi Balanced Scorecard. Karena berdasarkan hasil penguluran dengan menggunakan alat ukur Balanced Scorecard terlihat bahwa kinerja organisasi Badan Reserse Kriminal Polri masih belum sesuai dengan harapan lingkungan masyarakat. Demikian pula berdasarkan hasil wawancara, pengamatan, dan apa yang dilakukan oleh Bareskrim Polri hanya sebatas reposisi, reorganisasi, perubahan istilah kepangkatan dan lain-lain., The Criminal Affairs Agency is one of the Agencies under the Police Headquarter of the Republic of Indonesia that functions to conduct investigation and surveillance of criminal acts in the framework of providing public services to the society as service users. After the reform period in 1998 the society as the service users wished that all public organizations including the police provided satisfactory services.

In year 2002 with the issue of Law concerning the reposition of the Police from military organization had become the basis and legal certainty to conduct organizational transformation in the framework of the improvement of organizational performance. The Police had made several efforts in response to Law Number 2 Year 2002 through conducting such changes and reforms as police ranks nomenclatures changes, organizational restructuring and others. Such measures were conducted in response to achieving the organizational performance improvement in the Police organization in providing public services to the society as the service users.

The research was conducted in the framework of finding out the performance of the Criminal Affairs Agency as one of the Agencies under the

Police Headquarter of the Republic of Indonesia that functions to provide public services to the society in a form of investigation and surveillance of criminal acts after the Police Organizational Transformation. Unlike the military performance indicators that the Police used to employ, In this research the writer employed more comprehensive indicators using the balance scorecard approach. With this approach the indicators towards financial perspectives and non-financial perspectives, that is, customer satisfactions," internal business, and 'learning and development were conducted.

The research population was the investigators of the Criminal Affairs Agency of the Police Headquarter of the Republic of Indonesia as the internal respondents and the society as the external respondents that made complaint reports in a form of police report as service users.

Based on the results of the research it was found out that the whole organizational performance of the Criminal Affairs Agency of the Police Headquarter of the Republic of Indonesia was in the relatively satisfactory condition. Based on the financial performance indicated by the indicators of budget expenditure it obtained 75 score or received a modest score with several notes concerning the budget inefficiency and lneffectiveness as a result of the system of expenditure that had the tendency of budget-oriented approach.

The perspectives of the users performance using the customer satisfaction indicators obtained sufhcilent score ,in other words, it received minimum score. Another point to be paid attention to was the fact that there was a gap between the expectations of the customers and the reality of the five elements, in other words, they were not in congruence with their expectations.

As for the perspectives of the internal business performance indicated using innovation indicators it obtained sufficient or minimum score. It also went the same for the perspectives of learning and development which received sufhcient or minimum score with a note that the information system also received unfavourable Score.

It is, therefore, necessary that the Criminal Affairs Agency of the Police Headquarter of the Republic of Indonesia conducts retransformation conceptually using balance scorecard reference. This is because based on the results of the indicators it showed that the performance of the agency was not yet in congruence with the expectations of the society. It went the same with

the results of the interview, the observations, and what had been done by the agency which merely conducted such things as reposition, organizational restructuring, changes in rank nomenclatures and other trivial matters.]