

**Analisis Pelayanan Prima Pada Pencatatan, Penerimaan, Registrasi
Penyaringan Calon Veteran**
(Studi di Kanminvetcad V/15 Mojokerto)

SKRIPSI



Oleh :
ISWATI
NIM : 2016210218

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2020**

RINGKASAN

Tuntutan akan pelayanan publik yang mampu melayani masyarakat di Indonesia mulai menggeliat sejak era reformasi. Hal ini tidak lepas dari peran semua pihak termasuk masyarakat itu sendiri yang menuntut adanya penerapan *Good Governance* sebagai tonggak awal bergeraknya manajemen Negara. Fokus utama dalam penelitian ini adalah pelayanan kepada veteran. Veteran dalam perjalanannya jarang mendapat obyek penelitian. Rata-rata penelitian di militer justru banyak dibahas tentang militer aktif yang sedang bertugas atau menangani konflik. Metode penelitian dalam hal ini menggunakan kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian mengungkapkan bahwa pelayanan pada uruturung kanminvetcad V/15 termasuk kategori pelayanan prima. Hal ini ditunjukkan dalam sikap dari personil dan aparatur sudah sangat baik, ditunjang oleh perhatian yang memang dihasilkan dari tingginya jam kerja para personil yang diwujudkan dalam tindakan sigap melayani para calon veteran. Faktor pendukung dalam pelayanan prima kanminvetcad V/15 yang paling utama adalah kedisiplinan yang sudah menjadi budaya organisasi di militer. Sedangkan faktor penghambat sebenarnya masih terdapat di prosedural secara hierarki yang dalam hal ini juga tidak dapat dihilangkan dalam budaya militer.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Veteran, Administrasi.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan salah satu Negara dengan menggunakan sistem demokrasi. Implikasi dari Negara bersistem demokrasi berdampak pada sisi manajerial dari pengelolaan Negara itu sendiri. Paradigma pengelolaan Negara akan berlandaskan melayani masyarakat sebagai konsekuensi dari rakyat dan untuk rakyat. Oleh karena itu di Negara Indonesia pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat diperhatikan.

Tuntutan akan pelayanan publik yang mampu melayani masyarakat di Indonesia mulai menggeliat sejak era reformasi. Hal ini tidak lepas dari peran semua pihak termasuk masyarakat itu sendiri yang menuntut adanya penerapan *Good Governance* sebagai tonggak awal bergeraknya manajerial Negara. Yeremias (2015 : 16) menyatakan bahwa perubahan paradigma Indonesia di awal era reformasi mulai mengarah pada *New Public Management (NPM)* dari yang sebelumnya yang hanya *Old Public Administration (OPA)*. Sejak disahkannya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 di awal reformasi merupakan gerbang pertama berjalannya pengelolaan Negara berbasis *Good Governance* tersebut. Tuntutan ini tentu tidak berhenti begitu saja. Semakin lama pelayanan publik akan terus ditingkatkan.

Pada sisi pelayanan publik dipertajam kembali melalui beberapa indikator-indikator yang semakin rinci setiap tahunnya pasca reformasi. Penajaman tersebut pada awalnya mengakhiri keaburan kewenangan pengelolaan antara pusat dan daerah sehingga era otonomi daerah ikut menjadi kuat beberapa tahun belakangan. Hal tersebut dapat ditemukannya dengan adanya Standar Pelayanan Minimal yang menjadi dasar pengelolaan pelayanan publik dan menjadi standar baku dari Standar Operasional Prosedur (SOP).

Penguatan pelayanan publik kemudian menjadi amanat dalam pemerintahan melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 yang mendorong adanya pelayanan prima. Pelayanan prima pada era sekarang menjadi suatu kewajiban untuk diwujudkan dan ditunggu oleh masyarakat di semua sektor pemerintahan.

Pada penelitian ini, peneliti ingin meneliti objek pelayanan yang jarang untuk diambil keminatannya dalam hal militer. Ranah militer sering kali ditinggalkan oleh peneliti dikarenakan isu-isu kurang transparansinya ranah tersebut. Pada esensinya di era sekarang semua terdapat transparansi yang sama karena secara sistem pemerintahan militer tetap berada di bawah naungan presiden sebagai eksekutif.

Fokus utama dalam penelitian ini adalah pelayanan kepada veteran. Veteran dalam perjalanannya jarang mendapat obyek penelitian. Rata-rata penelitian di militer justru banyak dibahas tentang militer aktif yang sedang bertugas atau menangani konflik.

Veteran merupakan salah satu bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam sejarah pendirian negara Indonesia. Para pejuang yang masih ada merupakan bukti dan riwayat bahwa sejarah Indonesia masih harus diperhatikan dan diberikan tempat yang benar-benar ada dalam sistem di Indonesia. Pada Undang-Undang Nomor 15 tahun 2012 merumuskan bahwa unsur yang dapat dikategorikan veteran adalah Warga Negara Indonesia yang tergabung dalam organisasi pemerintah berupa kesatuan bersenjata yang berperan aktif dalam suatu peperangan dan/atau gugur dalam peperangan tersebut untuk membela Negara Kesatuan Republik Indonesia. Unsur veteran di era sekarang juga termasuk di dalamnya adalah Warga Negara Indonesia yang aktif dalam pasukan internasional di bawah mandat organisasi internasional (PBB) untuk melaksanakan visi perdamaian dunia. Bukti dari keterlibatan sebagai veteran tersebut dibuktikan dengan Tanda Kehormatan Veteran Republik Indonesia.

Pada struktur organisasi Kodam terdapat badan bernama Badan Pembinaan Administrasi Veteran Republik Indonesia dan Cadangan TNI Komando Daerah Militer (Babinminvetcaddam)

adalah salah satu badan pelaksana Kodam bertugas membantu Panglima TNI dan Kementerian Pertahanan dalam rangka menyelenggarakan pembinaan administrasi Veteran Republik Indonesia yang ada di Kabupaten/Kota/Provinsi di wilayah Indonesia.

Proses pelayanan kepada calon veteran sampai menjadi veteran ini menjadi suatu hal yang layak untuk diteliti. Sebab sampai hari ini fokus pelayanan pemerintah hanya ditekankan pada aspek pemerintahan pusat di sektor daerah melalui Undang-Undang Pemerintahan Daerah dan sebagian sektor pusat juga mulai menggeliat untuk meningkatkan pelayanan, sedangkan pada urusan hankam yang menjadi kewenangan TNI dan POLRI masih terfokus juga pada lembaga POLRI itu sendiri.

Salah satu cabang dari Babinminvetcaddam di Indonesia adalah di bawah naungan Kodam V / Brawijaya. Pada Babinminvetcaddam di Kota Mojokerto merupakan salah satu yang memberikan pelayanan di bidang registrasi dan penyaringan calon veteran. Jawa timur merupakan salah satu daerah yang mempunyai sejarah dalam perjuangan Negara Indonesia.

Melalui hal inilah peneliti tertarik meneliti sejumlah faktor dalam meningkatkan pelayanan sehingga dapat dikategorikan pelayanan prima. Oleh karena itu peneliti mengambil judul **“Analisis Pelayanan Prima pada Pencatatan, Penerimaan, Registrasi Penyaringan Calon Veteran (Studi di Kanminvetcad V/15 Mojokerto) ”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan prima pada pelayanan Pencatatan, Penerimaan, Registrasi Penyaringan Calon Veteran?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dari pelayanan pelayanan Pencatatan, Penerimaan, Registrasi Penyaringan Calon Veteran?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah tujuan yang ingin dicapai dari rumusan masalah. Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan prima pada pelayanan pelayanan Pencatatan, Penerimaan, Registrasi Penyaringan Calon Veteran.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis factor yang mempengaruhi dari pelayanan pelayanan Pencatatan, Penerimaan, Registrasi Penyaringan Calon Veteran

1.4. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini harapannya penulis bisa memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Akademisi

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi sebagai tambahan ilmu, inspirasi dan wawasan baru untuk pembaca dari temuan tentang pelayanan prima.

2. Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pandangan dalam evaluasi dan pandangan ke depannya untuk menyelenggarakan pelayanan.

3. Masyarakat

Pada masyarakat diharapkan menjadi pedoman dalam melakukan penilaian terhadap kinerja pemerintah dan memberikan pandangan terkait dengan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Asri, Marwan. 1986. *Pengelolaan Karyawan*. BPFE : Yogyakarta.
- Foster, Bill. 2001. *Pembinaan untuk Peningkatan Kinerja Karyawan*. PPM : Jakarta
- Handoko, T. Hani. 1984. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 2*. BPFE : Yogyakarta.
- Keban, Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*.
Yogyakarta: Gaya Media
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit
Pernaka
- LAN, 2006. *Pelayanan Prima*, Jakarta
- LAN, 2008. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, Jakarta.
- Manulang. 1984. *Manajemen Personalia*. Ghalia Indonesia : Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology Jilid I dan II*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Osborne, David and Peter Hutchinson. 2004. *The Price of Government*. New York : Persus
Books Group.
- Parasuraman. A. And Berry Leonar.L.1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer
Perception and Expectation*. New York : The Free Press.
- Pratomo & Shaff, Akhsin. 2000. *Pelayanan Prima*. Bandung: Angkasa Bandung
- Sinambella, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori Kebijakan dan Implementasi*,
Jakarta: Bumi Aksara
- Sitompul, L. 2010, *Konsepsi Pelayanan Prima dalam pelayanan Publik*. <http://lamsari-sitompul.blogspot.com/2010/12/konsepsipelayanan-prima-dalam.html> (diakses 12 Agustus 2019).
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : CV. Alfabeta.
- _____, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Zeithaml. Valarie A., Mary JoBitner. 2006. *Service Marketing*. Boston; McGraw-Hill.

B. JURNAL / SKRIPSI

- Ituk Rudiansyah. 2015. *Efektifitas Pelayanan Pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Provinsi
Jawa Timur Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima
(Suatu Studi Pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Jawa Timur)*. Jurnal Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi.

M. Agus Rohman. 2015. *Upaya Peningkatan Pelayanan Prima dalam Melaksanakan Pendidikan dan Pelatihan Pegawai (Studi Pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Jawa Timur di Malang)*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2012 tentang Veteran Republik Indonesia