

**PELAYANAN JAMINAN SOSIAL VETERAN
REPUBLIK INDONESIA DI KANMINVETCAD
V/28 KOTA MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**Devitasari Rahmadani
NIM. 145030100111059**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2018**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

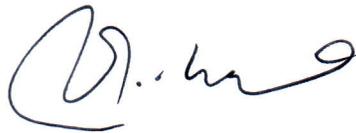
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 6 Maret 2018
Waktu : 09.00 – 10.00 WIB
Skripsi Atas Nama : Devitasari Rahmadani
Judul : Pelayanan Jaminan Sosial Veteran Republik Indonesia Di Kanminvetcad V/28 Kota Malang

Dan dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Wike, S.Sos., M.Si, DPA
NIP. 19701126 200212 2 005

Anggota



Dr. Tjahjanulin Domai, MS
NIP. 19531222 198010 1 001

Anggota



Asti Amelia Novita, S.AP., M.AP., Ph.D
NIP. 19851110 201012 2 006

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 26 April 2018

Mahasiswa



Devitasari Rahmadani
145030100111059

CURRICULUM VITAE**I. Identitas Diri**

Nama : Devitasari Rahmadani
Alamat *e-mail* : devitarahmadani@gmail.com
Tempat, tanggal lahir : Malang, 12 Januari 1997
Warga Negara : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Jl. Simpang Kesatrian No.K7
Kel. Kesatrian Kec. Blimbing, 65121
Blimbing, Malang
Telepon/HP : 081555456676

II. Pendidikan Formal

1. SD Negeri Bunul Rejo I : 2002 – 2008
2. SMP Negeri 10 Malang : 2008 – 2011
3. SMA Negeri 8 Malang : 2011 – 2014
4. Menempuh S1 Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang : 2014 – 2018

III. Pengalaman Kepanitiaan

1. Raja Brawijaya Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Universitas
2. Pembinaan Budi Pekerti

IV. Pengalaman Magang

Biro Administrasi Pembangunan Sekda Daerah Istimewa Yogyakarta (15 Juli– 15 September 2017)

V. Kemampuan

1. Bahasa Indonesia (Bahasa Nasional)
2. *Microsoft Office* (Skor *Excellent Grade TRUST Training Partners*)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsiku

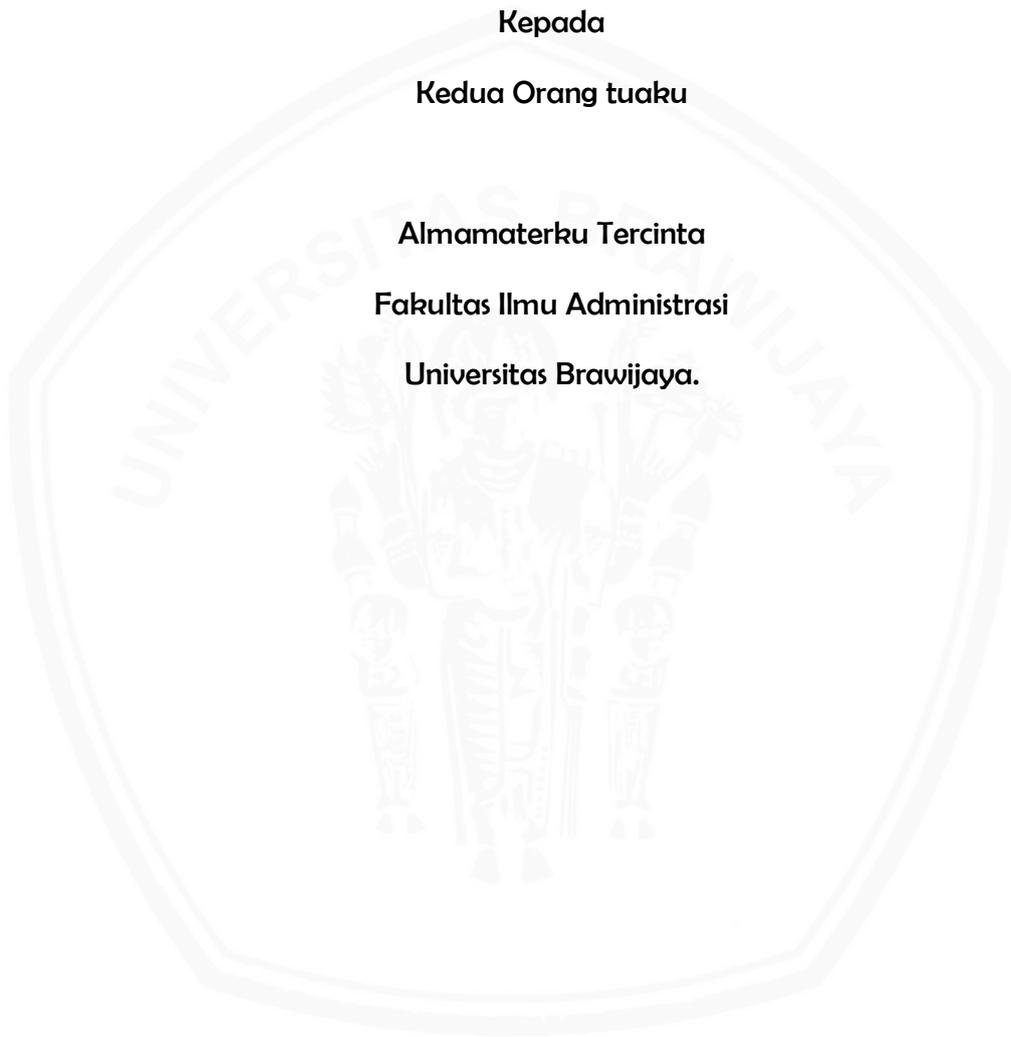
Kepada

Kedua Orang tuaku

Almamaterku Tercinta

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya.



Devitasari Rahmadani, 2018. **Pelayanan Jaminan Sosial Veteran Republik Indonesia di Kanminvetcad V/28 Kota Malang**. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Komisi Pembimbing: Wike, S.Sos., M.Si. DPA. 150 halaman + xv.

RINGKASAN

Demi menjamin jaminan sosial Veteran Republik Indonesia, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No. 15 Tahun 2012 tentang hak-hak veteran Republik Indonesia yang merupakan dasar hukum untuk menjamin para veteran untuk mendapatkan hak-haknya sebagai pahlawan khususnya jaminan sosial yang telah tercantum dalam pasal 12 UU No 15 Tahun 2012. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah membentuk instansi pemerintahan untuk melayani veteran dalam mendapatkan hak-haknya. Instansi tersebut ialah Kanminvetcad, Babinminvetcad, dan Ditjen Pothan. Kanminvetcad sebagai instansi pemerintah yang berinteraksi langsung dengan veteran diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan baik dan maksimal.

Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang berlokasi di Kota Malang, sedangkan situsnya berada di Kanminvetcad V/28 Kota Malang. Sumber data primer diperoleh dari beberapa wawancara dari informan yang berkaitan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan tema tersebut. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan instrument penelitiannya adalah peneliti sendiri dan beberapa alat penunjang seperti pedoman wawancara, dan alat bantu lainnya.

Masalah waktu pelayanan yang lama, sarana dan prasarana yang perlu perbaikan hingga komunikasi kepada veteran yang terhambat oleh faktor umur veteran yang sudah tua menjadi masalah dalam pelayanan kepada veteran. Untuk itu Kanminvetcad perlu melakukan perbaikan terhadap hambatan yang ada dalam memberikan pelayanan kepada veteran. Sehingga pelayanan jaminan sosial dapat berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Jaminan Sosial, Veteran

Devitasari Rahmadani, 2018. Veteran Social Security Service of The Republic of Indonesia In Kanminvetcad V / 28 Malang. Undergraduated Thesis. Department of Public Administration, Faculty of Administration Science, Brawijaya University. Advisor Lecturer: Wike, S.Sos., M.Si. DPA. 150 pages + xv.

SUMMARY

In order to guarantee the social security of Veterans of the Republic of Indonesia, the government issued Law no. 15 of 2012 on the rights of veterans of the Republic of Indonesia which is the legal basis to guarantee the veterans to get their rights as a hero especially social security that has been listed in Article 12 of Law No. 15 of 2012. To realize this the government established government agencies to serve veteran in getting his rights. These institutions are Kanminvetcad, Babinminvetcad, and DG Pothan. Kanminvetcad as a government agency that interact directly with veterans is expected to provide service with good and maximum.

The type of descriptive research with qualitative approach located in Malang, while the site is in Kanminvetcad V / 28 Malang. Primary data sources were obtained from interviews from related informants, while secondary data were obtained from documents relating to the theme. Techniques of collecting data through interviews, observation, and documentation. While the research instrument is the researcher himself and some supporting tools such as interview guides, and other aids.

The problem of long service time, facilities and infrastructure that need improvement until communication to veterans who are hampered by the age factor of old veterans is a problem in service to veterans. For that Kanminvetcad need to make improvements to the barriers that exist in providing services to veterans. So that social security services can run well.

Keywords : Public Service, Social Security, Veteran

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan nikmat sehat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pelayanan Jaminan Sosial Veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam merengkuh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penulisan skripsi ini tidak luput dari dukungan moril maupun materil dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tersayang Bapak dan Ibu, khususnya ibu yang tidak pernah berhenti untuk mendoakan dan mendukung saya demi kesuksesan dan kelancaran saya dalam segala hal baik terutama untuk menyelesaikan tanggung jawab pendidikan ini hingga selesai.
2. Bapak Prof. Bambang Supriyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Drs. Andy feftra Wijaya, MDA., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Fadillah Amin., M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.

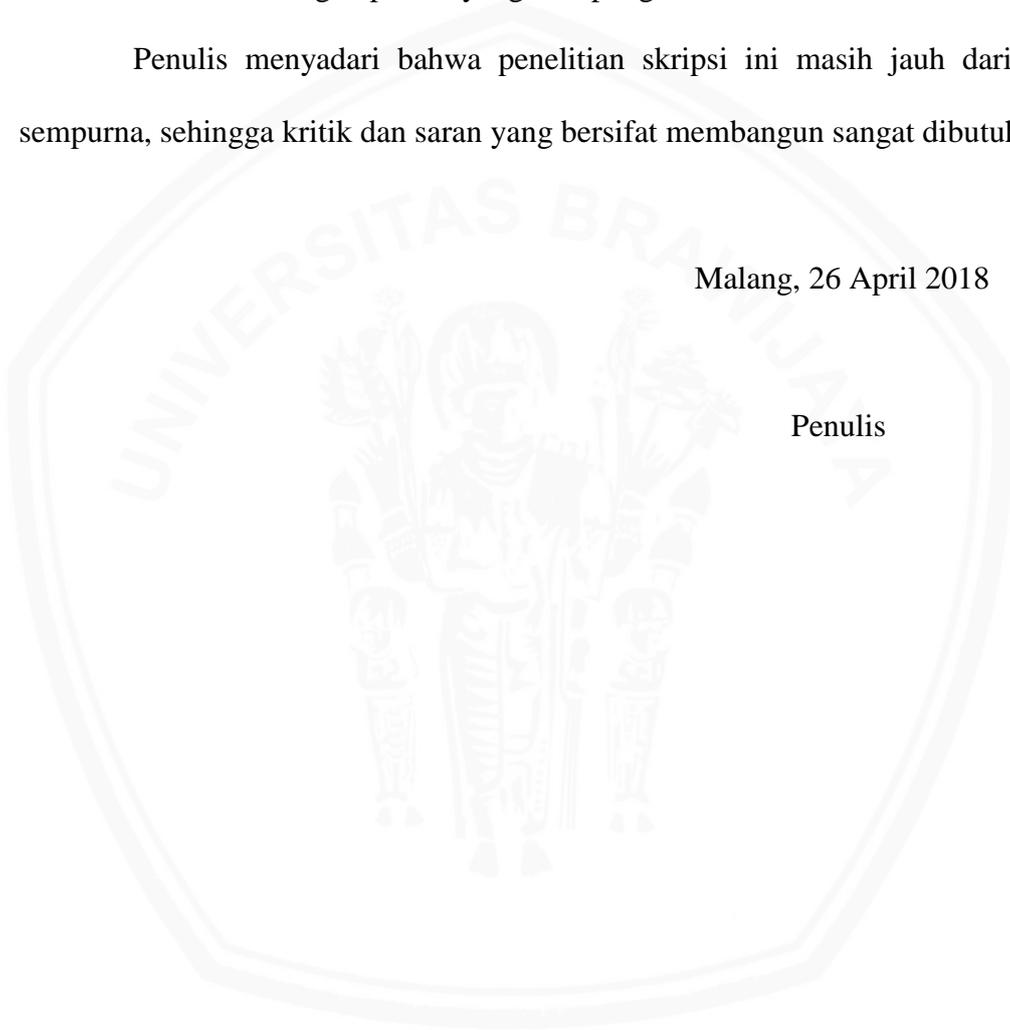
5. Ibu Wike, S.Sos., M.Si., DPA selaku dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing dan memberikan arahan-arahan konstruktif dalam proses penulisan skripsi ini hingga selesai, serta selalu memudahkan saya untuk menyusun skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, yang telah menanamkan ilmu-ilmu dalam perkuliahan dan memberikan bekal penulis dalam mencapai kesuksesan di masa depan.
7. Seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, yang telah membantu memudahkan segala urusan.
8. Sahabat-sahabatku tersayang yang selalu setia suka maupun duka sejak awal memasuki perkuliahan hingga sampai saat ini dan selalu memberi dukungan demi terselesainya skripsi ini, Defita Rosa Yaniar, Ananda Putri Mahardhika, Arinta Qurrota A'yunin, Arinda Agustin, Setyana Dewi Sesanti, Chrisnashakti Oktapurna, Fathul Najib, Rocky Tri Nuryanto, Offend Ade Triatna, Yusuf Ilham Romadhoni.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan yang selalu ada suka maupun duka Nainin Laraswati, Normalita Fajrin, Resthu Cahyaning Ariani, Erna Ratna Sari.
10. Sahabatku tercinta Yuliana Prasiska yang selalu mendukung dan memberikan bimbingan dengan setiap tutur katanya yang selalu memotivasi untuk menyelesaikan tugas skripsi ini.
11. Teman-teman seperbimbingan yang berjuang bersama-sama dari awal mengerjakan tugas skripsi ini hingga selesai terutama kepada Cyntya Thalia, Faninndya Hamdani Zeho, dan Estylita Dea Fawzia.

12. Kepala Kanminvetcad V/28 Kota Malang beserta seluruh anggotanya yang telah memberikan izin dan menerima kedatangan saya untuk melakukan penelitian, sekaligus memberikan arahan yang baik.
13. Seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas dengan pahala yang berlipat ganda.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan.

Malang, 26 April 2018

Penulis



DAFTAR ISI

MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN MAJELIS PENGUJI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN.....	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
E. Sistematika Pembahasan	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik	16
1. Pengertian Administrasi Publik	16
2. Paradigma Administrasi Publik	17
B. Kebijakan Publik	21
1. Pengertian Kebijakan Publik	21
2. Implementasi Kebijakan Publik	22
C. Pelayanan Publik	23
1. Pengertian Pelayanan Publik	23
2. Azas-Azas Pelayanan Publik	24
3. Prinsip Pelayanan Publik	26
4. Kualitas Pelayanan	28
5. Manajemen Pelayanan Publik	30
D. Kesejahteraan	31
1. Pengertian Kesejahteraan	31
2. Kesejahteraan Veteran	32
E. Jaminan Sosial Veteran	33
1. Pengertian Jaminan Sosial	33
2. Jaminan Sosial Veteran	34
F. Veteran	36
1. Pengertian Veteran	36
2. Hak dan Kewajiban Veteran Republik Indonesia	37



3. Jenis – Jenis Veteran Republik Indonesia	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Fokus Penelitian.....	41
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	42
D. Jenis Data.....	43
E. Sumber Data	44
F. Teknik Pengumpulan Data	46
G. Instrumen Penelitian.....	48
H. Analisis Data.....	49
I. Keabsahan Data.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian.....	54
1. Gambaran Umum Kota Malang	54
2. Gambaran Umum Kanminvetcad V/28 Kota Malang	62
B. Penyajian Data	72
1. Pelayanan Jaminan Sosial Veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang.....	72
2. Faktor Pendukung dan Penghambat yang dihadapi dalam pelayanan kesejahteraan dan jaminan sosial veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang.....	98
C. Analisis dan Pembahasan	109
1. Pelayanan jaminan sosial veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang.	110
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Jaminan Sosial Veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang.	130
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	139
B. Saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA.....	144

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Daftar Pengajuan Calon Veteran RI Laporan Bulan Oktober 2017	10



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Analisis Data Model Interaktif	50
2.	Lambang Kota Malang	61
3.	Kanminvetcad V/28 Kota Malang	62
4.	Struktur Organisasi Kanminvetcad.....	66
5.	Susunan Organisasi Kanminvetcad V/28 Kota Malang 2018.....	71
6.	Alur proses administrasi pengajuan berkas veteran.....	77
7.	Skema Alur Pengurusan Gelar dan Tunjangan Veteran	79
8.	Komputer di Kanminvetcad V/28 Kota Malang	89
9.	Lokasi Alamat Kanminvetcad V/28 Kota Malang	91
10.	Ruang Kerja Pegawai Kanminvetcad V/28 Kota Malang	96
11.	Ruang Tunggu Veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang	97
12.	Area Parkir Di Kanminvetcad V/28 Kota Malang	97
13.	Print berfungsi di Kanminvetcad V/28 Kota Malang	104

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Panduan Wawancara.....	147
2	Surat Riset	150



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara mengemban tugas penting untuk melindungi dan mensejahterakan rakyat. Negara mempunyai kewajiban untuk memfasilitasi seluruh pemenuhan hak setiap warga negara untuk menjamin kesejahteraan masyarakatnya. Oleh sebab itu, lahirlah peran negara yang dilaksanakan oleh pemerintah yaitu mengatur dan memenuhi berbagai kebutuhan dan kepentingan warga negara secara adil tanpa adanya diskriminasi. Lahirnya suatu pemerintahan dalam suatu negara karena adanya suatu komitmen bersama yang terjadi antara pemerintah dengan rakyatnya, sebagai pihak yang diperintah dalam satu posisi dan peran. Komitmen tersebut hanya dapat dipegang apabila rakyat masih merasakan, bahwa keberadaan pemerintah melalui berbagai kebijakannya, memang diperlukan untuk melindungi, memberdayakan dan menciptakan kesejahteraan rakyatnya sebagai wujud pelaksanaan fungsi pemerintah. Untuk mengemban tugas negara menurut Ndraha (2010:78-79), pemerintah memiliki dua fungsi dasar yaitu fungsi primer dan fungsi sekunder. Fungsi primer atau fungsi pelayanan yaitu fungsi pemerintah sebagai provider jasa-jasa publik yang tidak dapat diprivatisasikan termasuk jasa hankam, layanan sipil dan layanan birokrasi. Sedangkan fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan yaitu sebagai provider kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang mereka tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tak berdaya termasuk penyediaan dan pembangunan sarana dan

prasarana. Luasnya peranan pemerintah dalam mengatur dan melayani masyarakat telah menjadikan pemerintah sebagai suatu jaringan organisasi atau institusi yang strategis terhadap kehidupan warganya. Kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah senantiasa didasarkan pada suatu format yang legal dalam bentuk kebijakan publik.

Kebijakan Publik adalah sesuatu yang dinamis dan kompleks bukannya sesuatu yang kaku dan didominasi oleh para pemegang kekuasaan formal semata, namun kebijakan publik kembali ke makna dasar demokratiknya, yaitu kebijakan yang dari, oleh dan untuk publik (rakyat) (Putra, 2011). Adanya kebijakan publik selain dapat menentukan arah umum yang harus ditempuh untuk mengatasi masalah dalam masyarakat dapat pula menentukan ruang lingkup permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah atau negara. Kebijakan pada dasarnya merupakan ketentuan-ketentuan yang harus dijadikan pedoman, pegangan atau petunjuk, cara bagi setiap usaha dan kegiatan aparatur pemerintah sehingga tercapai kelancaran dan keterpaduan dalam mencapai tujuan tertentu. Salah satu bentuk pelaksanaan kebijakan publik dituangkan dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak instansi. Kepmenpan no.63/KEP/M.PAN/7/2003, "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan perundang-undangan". Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sistem perlindungan sosial juga perlu dimiliki agar ketahanan masyarakat dapat terjaga dalam menghadapi perkembangan zaman.

Perlindungan sosial merupakan kebijakan pemerintah yang diharapkan mampu memberikan kesejahteraan agar setiap warga negara dapat memenuhi kebutuhan dasar minimal hidupnya dan dapat mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Suharto (2011:87), menjelaskan perlindungan sosial merupakan elemen penting strategi kebijakan publik dalam memerangi kemiskinan dan mengurangi penderitaan multidimensi yang dialami kelompok-kelompok lemah dan kurang beruntung, serta sebagai satu tipe kebijakan sosial yang menunjuk pada berbagai bentuk pelayanan, ketetapan atau program yang dikembangkan untuk melindungi warganya. Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa perlindungan sosial yang dilakukan pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyatnya. Kesejahteraan merupakan hal yang ingin dicapai oleh setiap orang, baik kesejahteraan secara individu maupun kesejahteraan keluarga. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sejahtera mengandung pengertian aman sentosa, makmur, serta selamat dan terlepas dari berbagai gangguan. Tujuan kesejahteraan sosial adalah tercapainya kondisi kesejahteraan sosial yang adil dan merata serta berjalannya suatu sistem kesejahteraan sosial yang mapan dan melembaga sebagai suatu piranti kehidupan masyarakat Indonesia dalam upaya menjadi bangsa yang maju, mandiri dan mampu memenuhi kebutuhan hidupnya sesuai dengan standar kemanusiaan.

Definisi kesejahteraan sosial berdasarkan Undang-Undang nomor 11 tahun 2009 “Kesejahteraan Sosial kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya”. Dalam mewujudkannya

pemerintah dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial yang meliputi rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial. Jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Mengutip Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1974 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kesejahteraan Sosial, “Jaminan Sosial sebagai perwujudan dari sekuritas sosial adalah seluruh sistem perlindungan dan pemeliharaan kesejahteraan sosial bagi warga Negara yang diselenggarakan oleh pemerintah dan/atau masyarakat guna memelihara taraf kesejahteraan sosial”. Berdasarkan pengertian jaminan sosial diatas dapat disimpulkan, jaminan sosial merupakan pemberian dan pemeliharaan kesejahteraan sosial bagi warga negara dengan memberikan bantuan kepada masyarakat guna memelihara taraf kesejahteraan sosial, tak terkecuali veteran sebagai mantan pejuang kemerdekaan Republik Indonesia yang kini sudah lanjut usia.

Kemerdekaan yang dirasakan masyarakat Indonesia saat ini tidak lepas dari hasil perjuangan para pahlawan yang membela tanah air Republik Indonesia. Para pahlawan bangsa rela berkorban dan bertumpah darah ketika berperang melawan penjajah demi untuk mempertahankan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Sudah 72 tahun Indonesia merdeka, namun tidak semua pejuang atau pahlawan yang berjuang untuk mempertahankan Indonesia bisa bertahan hidup dalam peperangan yang terjadi. Sebagai rasa patriotisme pemerintah memberikan penghargaan kepada para pejuang yang hidup dalam bentuk pemberian sebuah gelar pahlawan dan Veteran Republik Indonesia.

Veteran merupakan bagian dari masyarakat yang harus diperhatikan kesejahteraan dan jaminan sosialnya. Veteran Republik Indonesia ialah mantan pejuang kemerdekaan yang kini sudah lanjut usia. Berdasarkan Undang - Undang no 15 Tahun 2012 pasal 1 Veteran Republik Indonesia adalah warga negara Indonesia yang bergabung dalam kesatuan bersenjata resmi yang diakui oleh pemerintah yang berperan secara aktif dalam suatu peperangan menghadapi negara lain dan/atau gugur dalam pertempuran untuk membela dan mempertahankan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia, atau warga negara Indonesia yang ikut serta secara aktif dalam pasukan internasional di bawah mandat Perserikatan Bangsa-Bangsa untuk melaksanakan misi perdamaian dunia, yang telah ditetapkan sebagai penerima Tanda Kehormatan Veteran Republik Indonesia. Berdasarkan UU No.15 Tahun 2012 ada enam macam veteran yaitu veteran pejuang kemerdekaan Republik Indonesia, veteran pembela kemerdekaan Republik Indonesia, veteran perdamaian Republik Indonesia, veteran anumerta pejuang kemerdekaan Republik Indonesia, veteran anumerta pembela kemerdekaan Republik Indonesia, veteran anumerta perdamaian Republik Indonesia.

Demi menjamin kesejahteraan dan jaminan sosial para veteran, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No 15 Tahun 2012 tentang hak-hak veteran Republik Indonesia yang merupakan dasar hukum untuk menjamin para veteran untuk mendapatkan hak-haknya sebagai pahlawan khususnya jaminan sosial yang telah tercantum dalam pasal 12 UU no 15 tahun 2012. Tujuan adanya Undang-Undang ini menurut Undang-Undang No 15 Tahun 2012 karena Undang-Undang

sebelumnya, yaitu Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1967 tentang Veteran Republik Indonesia belum sepenuhnya mencerminkan pemberian penghargaan secara tepat terhadap jasa dan pengorbanan Veteran Republik Indonesia dalam memperjuangkan, membela, dan mempertahankan Negara Kesatuan Republik Indonesia dan/atau dalam melaksanakan perdamaian dunia sehingga perlu diganti.

Disamping adanya undang-undang, usaha untuk mendukung kesejahteraan dan jaminan sosial para veteran, di Indonesia telah berdiri organisasi veteran yang bernama Legiun Veteran Republik Indonesia (LVRI). LVRI adalah organisasi yang menghimpun para veteran Republik Indonesia. Terbentuknya Legiun Veteran Republik Indonesia yang berkedudukan di Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia, merupakan suatu penghargaan dan penghormatan dari Pemerintah dan Rakyat Indonesia secara tulus kepada para veteran yang dalam periode perjuangan dan periode pembelaan kemerdekaan RI telah berjuang mengangkat senjata membela kemerdekaan dan kebebasan tanah air dari serangan musuh dan penjajah. Selain itu pemerintah juga memberikan tunjangan kepada veteran Republik Indonesia atas kerja keras mereka dalam merebut kemerdekaan Republik Indonesia. Tunjangan dan penghargaan tersebut tercantum dalam Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden dan Undang-Undang.

Undang-Undang no 15 tahun 2012 tercantum pasal 12 mengenai hak-hak veteran diantaranya adalah tunjangan veteran dan dana kehormatan. Menurut UU no 15 tahun 2012 pasal 1 tunjangan veteran adalah tunjangan yang merupakan penghargaan dan penghormatan negara, sedangkan dana kehormatan adalah sejumlah uang yang diberikan setiap bulan yang merupakan penghargaan dan

penghormatan dari negara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 67 Tahun 2014 tunjangan veteran meliputi pemberian tanda kehormatan, dana kehormatan, tunjangan veteran, dan tunjangan janda, duda, yatim piatu. Tunjangan veteran ini akan diberikan bermacam-macam tergantung pada golongan veteran tersebut. Golongan A mendapat Rp 1.600.000 per bulan, sampai terendah E mendapat tunjangan Rp 1.400.000 . Bagi veteran yang mendapatkan hak pensiun, diberikan tunjangan veteran sebesar 50% dari nominal tunjangan veteran yang diterima oleh veteran pejuang kemerdekaan RI yang telah menerima hak pensiun. Veteran pembela dan pejuang jika meninggal maka tidak akan lagi mendapatkan uang tersebut. Selain dana kehormatan, para veteran RI juga berhak mendapatkan tunjangan veteran dan pemakaman di taman makam pahlawan. Keringanan biaya kesehatan dan transportasi publik juga akan diterima. Untuk terus meningkatkan kesejahteraan veteran pemerintah menaikkan tunjangan veteran sebesar 25% per januari 2018. Hal ini disampaikan langsung oleh presiden Joko Widodo pada Kongres XI Legiun Veteran Republik Indonesia pada hari kamis 19 Oktober 2017.(www.liputan6.com). Veteran dalam mendapatkan hak-haknya, harus mempunyai skep (surat keputusan) tunjangan veteran dan sudah mendapatkan piagam gelar kehormatan veteran, untuk mendapatkannya seorang veteran harus terlebih dahulu mendaftar ke Kanminvetcad (Kantor Administrasi Veteran dan Cadangan) yang kemudian akan diproses. (www.veteranri.go.id). Berdasarkan Peraturan Menteri Pertahanan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang pemberian tanda kehormatan Republik Indonesia telah tercantum persyaratan yang harus dipenuhi oleh veteran. Persyaratan untuk mendapatkan skep veteran

berupa SKCK, fotocopy KK dan KTP (legalisir Dispenduk), fotocopy surat nikah, fotocopy skep gelar untuk saksi (2 orang), fotocopy surat penugasan dan surat pengembalian, surat keterangan Batalion, fotocopy piagam berdasarkan penugasan, dan skep pensiun. Setelah veteran memenuhi semua berkas dengan lengkap maka veteran dapat mengajukan skep gelar, tunjangan veteran, dan dana kehormatan.

Bentuk dari pelayanan jaminan sosial veteran Republik Indonesia adalah serangkaian pelayanan yang diberikan oleh Kantor Administrasi Veteran dan Cadangan (KANMINVETCAD) yang meliputi pendataan formulir permohonan tunjangan veteran di setiap daerah tingkat II yang kemudian meneruskan formulir tersebut ke Kanminvetcad, penyaringan penerimaan pendaftaran calon veteran RI dan cadangan TNI di wilayahnya dan lain sebagainya. Kanminvetcad adalah Kantor Administrasi Veteran dan Cadangan di bawah Babinminvetcaddam yang berada di kabupaten/kota sebagai pelaksana tingkat II. Sedangkan Babinminvetcaddam adalah Badan Pembinaan Administrasi Veteran dan Cadangan Daerah Militer sebagai pelaksana tingkat I. Kanminvetcad kota Malang adalah salah satu Kanminvetcad jajaran Babinminvetcaddam yang berada di wilayah kodim kota Malang sebagai pembantu pelaksana dalam menangani realisasi Kemenhan, khususnya pembinaan administrasi bagi veteran dan cadangan TNI di wilayahnya. Alasan peneliti mengambil Kanminvetcad V/28 kota Malang sebagai lokasi penelitian karena belum ada penelitian sebelumnya di kantor ini selain itu peneliti juga ingin mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kanminvetcad V/28 kota Malang ini kepada veteran sebagai bentuk

implementasi pelayanan jaminan sosial veteran RI berdasarkan UU No.15 tahun 2012.

Kegiatan pelayanan jaminan sosial bagi veteran merupakan implementasi dari Undang - Undang Republik Indonesia nomor 15 Tahun 2012 tentang hak-hak veteran. Namun kenyataan di lapangan masih saja ada veteran yang tidak menerima tunjangan dana dari pemerintah. Mengutip berita online teropongsenayan.com, Minggu, 13 Agustus 2017, Sumo Prawiro yang merupakan veteran kemerdekaan asal Lampung mengaku sejak 1992 hingga sekarang tahun 2017, atau sudah 25 tahun tidak menerima tunjangan dari negara. Merujuk kepada UU nomor 15 tahun 2012 tentang veteran Republik Indonesia, negara berkewajiban memberikan tunjangan kepada veteran. Sejak tahun 1992 beliau telah berusaha untuk mengurus agar mendapat haknya sebagai veteran Republik Indonesia namun sampai saat ini pemerintah masih tidak juga memberikan tunjangan. Sebenarnya perhatian pemerintah sudah cukup baik dengan mengeluarkan UU Nomor 15 Tahun 2012 untuk menjamin hak-hak veteran tentang jaminan sosial, namun tetap saja masih saja penghargaan dari pemerintah tidak disampaikan secara merata. Tidak meratanya penghargaan dari pemerintah ini bisa jadi disebabkan oleh pelayanan yang diberikan oleh Kanminvetcad setempat yang kurang baik dalam melayani veteran sehingga hal ini dapat terjadi.

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan di Kanminvetcad V/28 kota Malang yang dapat dilihat pada tabel di halaman 10, terdapat sejumlah veteran yang belum mendapatkan jaminan sosialnya. Berdasarkan data yang peneliti himpun dari Kanminvetcad V/28 kota Malang, di Indonesia total veteran yang

masih hidup sekitar 150.000 orang. Sementara di Jawa Timur terdapat kurang lebih 15.000 orang yang masih hidup. Saat ini jumlah veteran hidup di kota Malang berjumlah 708 orang namun tidak semua veteran bisa mendapatkan tunjangan dan dana kehormatan seperti yang sudah dijelaskan diatas. Sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1 Daftar Pengajuan Calon Veteran RI Laporan Bulan Oktober 2017

NO	DAFTAR CALON VETERAN RI	JUMLAH	TERIMA	SISA	KETERANGAN SISA			KET
					DITOLAK	GUGUR G.30 S	BLM TERIMA SKEP	
1	GELOMBANG 1 TH 1958 S/D 1967	3526	3162	364	114	250	-	
2	GELOMBANG 2 TH 1978 S/D 1983	475	253	222	81	-	141	
3	GELOMBANG 3 TH 1986 S/D 1987	75	53	22	3	-	19	
4	GELOMBANG 4 TH 1988 S/D 1999	165	116	49	5	-	44	
5	GELOMBANG 5 TH 2001 S/D 2003	160	136	24	-	-	24	
6	GELOMBANG 6 TH 2008 S/D 2009	354	289	65	1	-	64	
7	GELOMBANG 7 TH 2015 S/D 2017	141	50	91	2	-	89	
JUMLAH		4896	4059	837	206	250	381	

Sumber : Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 2017

Tabel diatas menunjukkan bahwa dalam kurun waktu terhitung dari tahun 1958 sampai 2017, jumlah veteran sisa di kota Malang menunjukkan fluktuasi. Berdasarkan tabel diatas pada gelombang 7 tahun 2015 sampai dengan 2017 bisa terlihat bahwa dari total jumlah calon veteran yang berhasil diterima sebesar 50 orang dan tersisa 91 orang dimana 2 orang ditolak dan 89 belum menerima skep. Perbandingan jumlah penerima diterima dan sisa (sisa disini dimaksudkan bahwa masih dalam proses) lebih besar sisa. Jika dilihat dari gelombang sebelumnya,

pada gelombang 7 ini ada peningkatan yang lumayan besar pada jumlah sisa calon veteran yang belum diterima.

Melihat hal tersebut dapat menghambat para veteran untuk segera mendapatkan hak-haknya yang merupakan kesejahteraan veteran khususnya tunjangan veteran dan dana kehormatan. Dikeluarkannya UU No.15 tahun 2012 ini pemerintah berharap bahwa kesejahteraan veteran telah terjamin serta dapat disalurkan dengan baik namun kenyataannya masih ada veteran yang masih harus menunggu serangkaian proses administrasi yang cukup lama.

Kanminvetcad sebagai alat pemerintah untuk melaksanakan UU No.15 tahun 2012 yang bertugas melayani veteran dalam mengurus berkas formulir permohonan tunjangan veteran dimana hal ini merupakan langkah awal dari serangkaian prosedur pengajuan hak-hak veteran tentunya harus memberikan pelayanan yang baik khususnya di Kanminvetcad V/28 Kota Malang. Dalam prosedur pengurusan berkas jaminan sosial veteran harus melewati tiga instansi yaitu Kanminvetcad, Babinminvetcad, dan Dirjen Pothan. Alur prosedur yang harus dilakukan veteran dalam mengurus berkas jaminannya sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 35 Tahun 2014 adalah pertama veteran datang ke Kanminvetcad mengisi dan melengkapi persyaratan kemudian berkas diteliti dan disaring oleh Kanminvetcad kemudian dikirim secara kolektif ke Babinminvetcad, lalu berkas diteliti dan disaring oleh Babinminvetcad kemudian dikirim secara kolektif ke DITVET, setelah itu dilakukan penelitian dan penyaringan kembali oleh DITVET yang kemudian dituangkan dalam skep kolektif. Skep kolektif tersebut disampaikan oleh Dirjen Pothan kepada Menteri Pertahanan guna

disahkan menjadi skep kolektif yang kemudian dibuatkan petikan skepnya. Petikan tersebut disampaikan ke Babinminvetcad untuk diserahkan kepada veteran melalui Kanminvetcad.

Veteran merupakan pahlawan yang telah berkorban demi mendapatkan kemerdekaan negara kita ini. Perjuangan telah mereka lakukan hingga titik darah penghabisan, apapun mereka lakukan meskipun nyawa adalah taruhannya. Sudah sepatutnya kita menghargai para pahlawan kita apalagi yang masih hidup hingga saat ini. Para veteran memang tidak pernah meminta balas jasa, namun kita adalah bangsa yang besar, bangsa yang menghargai para pahlawannya, sudah seharusnya kita memberikan sesuatu yang berarti untuk para pahlawan yang masih hidup hingga saat ini seperti, menjamin para veteran mendapatkan hak jaminan sosialnya sehingga kehidupannya dapat terjamin. Kesadaran untuk menghargai dan mengapresiasi jasa para veteran tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah saja namun juga seluruh masyarakat Indonesia, khususnya generasi muda yang merupakan penerus bangsa.

Dikeluarkannya UU no 15 tahun 2012 ini diharapkan para pejuang veteran dapat memperoleh hak-haknya sebagai pahlawan dengan lebih baik dan mendapatkan pelayanan publik yang maksimal, khususnya jaminan sosial yang telah tercantum dalam pasal 12 UU no 15 tahun 2012. Berdasarkan latar belakang di atas dan untuk mengenang serta mengapresiasi jasa-jasa para veteran, maka penulis tertarik untuk meneliti pelayanan serta faktor-faktor yang mendorong dan menghambat dalam Pelayanan Jaminan Sosial Veteran Republik Indonesia di Kanminvetcad V/28 Kota Malang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut

1. Bagaimana Pelayanan Jaminan Sosial Veteran Republik Indonesia di Kanminvetcad V/28 Kota Malang ?
2. Apa saja faktor pendukung dan kendala yang dihadapi saat Pelayanan Jaminan Sosial Veteran Republik Indonesia di Kanminvetcad V/28 Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan penulis adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa bagaimana Pelayanan Jaminan Sosial Veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam penerapan Pelayanan Jaminan Sosial Veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dan hasil yang dapat dihasilkan dari penelitian ini adalah:

1. Akademis : secara akademis penelitian ini diharapkan berguna sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik dalam bidang penelitian yang sama.
2. Praktis : secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan positif bagi pihak pemerintah khususnya bagi kantor Kanminvetcad V/28 Kota

Malang dalam pelayanannya terhadap Veteran yang berhubungan dengan pelayanan jaminan sosial veteran Republik Indonesia.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disesuaikan dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, yaitu sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan akan membahas berdasarkan latar belakang masalah yang ada pada judul penelitian Pelayanan Jaminan Sosial Veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang Bab ini juga akan memaparkan batasan penelitan, ada dua rumusan masalah yaitu bagaimana pelayanan jaminan sosial veteran yang dilakukan di Kanminvetcad V/28 Kota Malang dan faktor pendukung dan penghambat pelayanan tersebut. Selain berisi rumusan masalah yang akan diteliti, bab ini juga akan memuat tujuan penelitian, manfaat penelitian , dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat teori-teori dan konsep teoritis maupun normatif yang berhubungan dengan tema penelitian yaitu pelayanan jaminan sosial veteran. Terdapat empat teori utama yang digunakan sebagai landasan analisis yaitu teori Administrasi Publik, Kebijakan Publik, Pelayanan Publik, Jaminan Sosial, Kesejahteraan, dan Veteran.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas mengenai metode penelitian yang digunakan oleh penulis. Adapun penelitian ini meliputi jenis penelitian yang menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitiannya adalah pelayanan yang berdasarkan prinsip pelayanan publik serta faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Lokasi berada di Kota Malang dan situs penelitian berada di Kanminvetcad V/28 (Kantor Administrasi Veteran dan Cadangan TNI) Kota Malang. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen penelitian melalui peneliti itu sendiri, pedoman wawancara (*interview guide*), dan peralatan penunjang. Analisis data berdasarkan teori Miles, Huberman, dan Saldana, dengan 4 (empat) jenis kegiatan analisisnya yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan verifikasi data. Keabsahan data juga dicantumkan dalam bab ini dengan menggunakan teknik triangulasi.

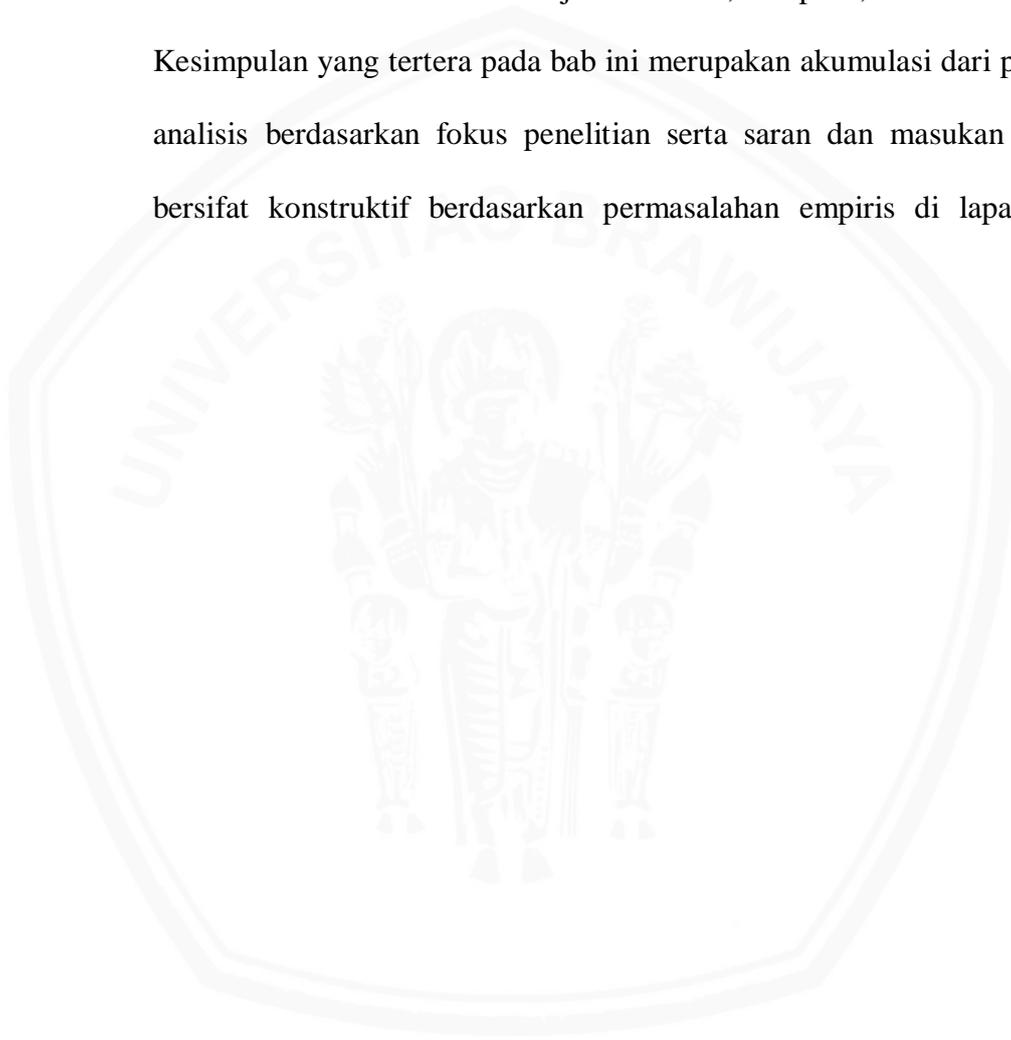
BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dari penelitian di lapangan berdasarkan fokus penelitian yaitu implementasi pelayanan yang berdasarkan prinsip pelayanan publik serta faktor pendukung dan penghambat. Penelitian dilakukan dengan melakukan wawancara kepada informan, observasi yang dilakukan di lokasi dan situs

penelitian, serta berdasarkan dokumentasi penunjang yang berkaitan dengan pelayanan jaminan sosial veteran.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari penyajian data serta analisa berdasarkan kajian teoritik, empirik, dan normatif. Kesimpulan yang tertera pada bab ini merupakan akumulasi dari proses analisis berdasarkan fokus penelitian serta saran dan masukan yang bersifat konstruktif berdasarkan permasalahan empiris di lapangan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Kata “Administrasi” menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi. Sementara menurut Indradi (2006:1) administrasi adalah suatu kegiatan yang sifatnya hanya terbatas pada catat mencatat atau ketatausahaan. Sedangkan pendapat A. Dunsire dalam Keban (2008:2) administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip – prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik. Pengertian Publik menurut Syafi’ie dalam Pasolong (2011:6) adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Menurut Jhon M. Pfiffner dan Robert V. Presthus dalam Syafie (2006:23) mendefinisikan administrasi publik sebagai :

1. Administrasi publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
2. Administrasi publik dapat didefinikasikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah, hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerinta

3. Secara global, administrasi publik adalah sesuatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Berdasarkan pengertian dari para ahli dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh aparatur Negara untuk mencapai tujuan dari suatu Negara secara efisien. Kegiatan tersebut dapat berupa kebijakan publik, tujuan Negara, dan etika yang mengatur penyelenggaraan Negara.

2. Paradigma Administrasi Publik

Menurut perspektif teoritik, telah terjadi pergeseran paradigme ilmu administrasi publik dari model administrasi publik tradisional (*Old Publik Administration*) ke model manajemen publik baru (*New Publik Mangement*) dan akhirnya menuju model pelayanan publik baru (*New Publik Service*) Denhart dan Denhart dalam Dwiyanto (2005:138).

a. *Old Publik Administration* (OPA)

Perspektif ini merupakan perspektif klasik yang dikembangkan setelah tulisan Woodrow Wilson tahun 1887 yang berjudul "*The Study Of Administration*".

Terdapat dua gagasan dalam perspektif ini, yaitu :

1) Gagasan pemisahan politik dan administrasi

Administrasi publik tidak secara aktif terlobat dalam pembuatan kebijakan dengan tugas utama implementasi kebijakan dan penyedia layanan publik.

- 2) Efisiensi dalam melaksanakan tugas yang dapat dicapai melalui struktur organisasi terpadu dan hierarkis.

Berdasarkan kedua gagasan tersebut dapat disimpulkan bahwa organisasi publik menjalankan tugasnya cenderung tertutup yang dimana negara sangat dibatasi dalam proses pemerintahan.

b. *New Public Management* (NPM)

New Public Management sering dikenal dengan *Reinventing Government*, perspektif ini berusaha menggunakan pendekatan sektor privat dan pendekatan bisnis pada sektor publik, hal ini menekankan pada mekanisme pasar. Manajer publik diharapkan “mengarahkan bukan mengayuh” dalam artian bahwa pelayanan publik tidaklah dijalankan oleh pihak lain melalui mekanisme pasar.

Prinsip NPM yang diajukan oleh Osborne dan Gaebler (1992). Konsep ini menawarkan sepuluh prinsip dasar sebagai sebuah model pemerintahan baru pada masa mendatang, yaitu :

1. Adanya mekanisme kompetisi dalam pemberian pelayanan publik
2. Adanya pemberdayaan rakyat melalui penguatan kontrol masyarakat terhadap birokrasi
3. Adanya pengukuran kinerja terhadap lembaga dengan fokus bukan pada sisi input tetapi lebih pada sisi *outcome*
4. Lebih banyak digerakkan oleh tujuan yang menjadi misinya dan bukan oleh aturan dan peraturan

5. Perlu mendefinisikan ulang kelompok sasarannya lebih pada konsumennya dan menciptakan adanya aneka pilihan bagi mereka dalam mendapatkan pelayanan publik yang dibutuhkan
6. Lebih menekankan pada upaya mencegah terjadinya sebuah masalah daripada sekedar memberikan layanan setelah masalah itu terjadi
7. Mendayagunakan sumber daya yang dimiliki agar mampu berfungsi sebagai sumber pendapatan baru daripada sekedar membelanjakan
8. Lebih banyak mengembangkan mekanisme desentralisasi termasuk manajemen yang partisipatoris
9. Lebih menekankan penggunaan mekanisme pasar daripada mekanisme birokrasi
10. Lebih berfokus bukan semata-mata pada pelayanan publik yang diberikan, tetapi lebih pada memfasilitasi semua actor, baik itu sektor publik, swasta dan masyarakat ke arah adanya suatu tindakan bersama untuk memecahkan aneka problem masyarakat

c. *New Publik Service* (NPS)

Denhardt & Denhardt (dalam Pasolong, 2007:141) mengatakan bahwa NPS lebih diarahkan kepada *democracy, pride and citizen* daripada *market, competition, and customers* seperti pada sektor privat. Paradigma ini sangat menjunjung tinggi nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik. Denhardt & Denhardt dalam Pasolong (2007:142) memuat ide-ide pokok tentang NPS:

a) Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang pembagian nilai daripada agregasi kepentingan individu. Aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan (*customer*), tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antar warga negara (*citizen*).

b) *Seek The Publik Interest*

Administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang tepat yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu. Lebih dari itu, adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggungjawab.

c) *Value Citizen Over Entrepreneurship*

Kepentingan publik lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti dari pada oleh gerakan para manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka.

d) *Think Startegically, Act Dmocracall*

Pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggungjawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan.

e) *Recognized that Accountability is nit Simple*

Aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik dari pada pasar. Mereka juga harus mengikuti perundang-undangan dan

konstitusi, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar-standar profesional dan kepentingan warga negara.

f) *Serve Rather than Steer*

Semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih dari pada berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru

g) *Value People, not Just Productivity*

Organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa NPS merupakan konsep pelayanan administrasi publik dan kebijakan publik yang fokus pada hal pemenuhan kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

B. Kebijakan Publik

1. Pengertian Kebijakan Publik

Istilah kebijakan penggunaannya sering dikaitkan dengan istilah-istilah yang berupa tujuan program, keputusan undang-undang, ketentuan-ketentuan, usulan-usulan, dan rancangan-rancangan yang menjadi pedoman untuk bertindak. Menurut Carl Federick dalam Agustino (2008:7) mengatakan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang sebelumnya memang diusulkan oleh

kelompok atau pemerintah pada suatu lingkungan yang terdapat hambatan dan kemungkinan dimana kebijakan tersebut diusulkan dan diimplementasikan agar berguna untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Sementara itu Menurut James E. Anderson dalam Islamy M. (2007:17) mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan masalah tertentu.

2. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik adalah suatu alat yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam keseluruhan struktur kebijakan. Pada tahap ini menentukan apakah kebijakan yang ditempuh oleh pemerintah benar-benar terlaksanakan dengan baik dan berhasil. Menurut Van Meter Horn dalam Agustino (2014:139) menyatakan bahwa implementasi kebijakan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam pembuatan kebijakan publik. Sementara itu menurut Daniel Mazmain dan Paul Sabatier dalam Agustino (2014:139) menyatakan bahwa implementasi kebijakan publik adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar baik dalam bentuk undang-undang dan keputusan yang dibuat oleh lembaga negara. Keputusan tersebut lazimnya mengidentifikasi masalah yang akan diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan yang akan dicapai dan cara-cara untuk mengatur proses implementasinya.

Berdasarkan penjelasan para ahli mengenai implementasi kebijakan publik dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi kebijakan publik menyangkut tiga hal yaitu tujuan kebijakan, adanya kegiatan atau aktifitas untuk mencapai tujuan dan adanya hasil yang dicapai.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Administrasi publik tidak akan terlepas dari pelayanan publik. Dalam hal ini dijelaskan pengertian pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, berasal dari kata “layan” (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Hakikat pelayanan publik menurut Rahmayanty (2010:86) adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara. Berdasarkan Kepmenpan no.63/KEP/M.PAN/7/2003, “publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan”. Selanjutnya menurut Sinambela (2008:64), “pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik”. Menurut Lewis & Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan dapat

dipertanggung jawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung jawabkan menghasilkan kepercayaan publik.

Berdasarkan pengertian pelayanan publik menurut para ahli dan aturan hukum dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan kemudian di kaji dari dua aspek agar dapat melihat kualitas dari pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik harus dapat dipertanggungjawabkan demi mendapatkan kepercayaan publik kepada negara.

2. Azas-Azas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan Ratminto & Winarsih (2006:245), yaitu :

- 1) Empati dengan *customers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 2) Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one shop* benar-benar diterapkan.
- 3) Kejelasan kewenangan. Tatacara pelayanan harus didesain sederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar- benar diperlukan.

- 5) Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- 6) Transparasi biaya. Biaya pelayanan harus diterapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- 7) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- 8) Minimalisir formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan)
- 9) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- 10) Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- 11) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif



sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Azas-azas diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

3. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan Keputusan Menteri PAN no.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Pemberi pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

4. Kualitas Pelayanan

Levelock (Waluyo, 2007:129) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah, penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Waluyo (2007:129) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjadi keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Sinambela (2006:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Dalam hal ini pegawai berperan penting karena pegawai adalah aktor utama dalam menjamin kualitas pelayanan. Widodo (2001) bahwa kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercemin dari :

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai penilaian baik dan buruknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat saat pelayanan publik berlangsung. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik.

5. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Manullang (2000 : 17), mendefinisikan manajemen sebagai Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Berikut karakteristik Manajemen Pelayanan Publik :

a. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Menurut George R. Terry dalam Hasibuan (2009: 38) fungsi-fungsi manajemen meliputi perencanaan (*planning*), Pengorganisasian, (*organizing*), Pengarahan (*actuating*), dan Pengendalian (*controlling*).

b. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.

Tantangan birokrasi sebagai pelayanan rakyat mengalami suatu perkembangan yang sangat dinamis seiring dengan meningkatnya tingkat kehidupan rakyat yang semakin baik.

c. Jenis Pelayanan Publik

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

d. Standarisasi Pelayanan Publik

Standarisasi pelayanan publik merupakan proses pemenuhan target agar terciptanya atau tercapainya tujuan dan maksud organisasi pelayanan publik sebagai abdi masyarakat, hingga pencapaian yang dimaksud adanya keiklasan, kepuasan, dan adanya kesan yang berdampak positif diantara pemberi dan penerima.

D. Kesejahteraan

1. Pengertian Kesejahteraan

Kondisi sejahtera biasanya merujuk pada istilah kesejahteraan sosial sebagai kondisi terpenuhinya kebutuhan material dan non-material. Kesejahteraan merupakan hal yang ingin dicapai oleh setiap orang, baik kesejahteraan secara individu maupun kesejahteraan keluarga. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, sejahtera mengandung pengertian aman sentosa, makmur, serta selamat dan terlepas dari berbagai gangguan. Kesejahteraan sosial menurut Friedlander (dalam Suud, 2006:8):

“Kesejahteraan sosial merupakan sistem yang terorganisasi dari pelayanan-pelayanan dan lembaga-lembaga sosial, yang dimaksudkan untuk membantu individu-individu dan kelompok agar mencapai tingkat hidup dan kesehatan yang memuaskan, dan hubungan-hubungan personal dan sosial yang memberi kesempatan kepada mereka untuk memperkembangkan seluruh kemampuannya dan untuk meningkatkan kesejahteraannya sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan keluarga dan masyarakatnya.”

Pengertian kesejahteraan sosial menurut Suharto (2006:3) Kesejahteraan Sosial juga termasuk sebagai suatu proses atau usaha terencana yang dilakukan oleh perorangan, lembaga-lembaga sosial, masyarakat maupun badan-badan pemerintah untuk meningkatkan kualitas kehidupan melalui pemberian pelayanan sosial dan tunjangan sosial. Kemudian menurut UU RI No.1 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial Bab 1 Pasal 1 dijelaskan Kesejahteraan Sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, pada hakekatnya kesejahteraan sosial memiliki suatu penekanan pada terpenuhinya suatu kebutuhan manusia, hidup layak dan mampu mengembangkan diri agar dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Ketika manusia mendapatkan semua poin tersebut, maka manusia secara langsung akan merasakan suatu kesejahteraan dalam hidupnya baik material, spiritual, dan sosialnya.

2. Kesejahteraan Veteran

Pemerintah terus berupaya meningkatkan kesejahteraan rakyat, termasuk didalamnya pemenuhan kesejahteraan veteran. Hak dan kewajiban veteran telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2012 tentang Veteran Republik

Indonesia. Sebagai upaya memberikan peningkatan kesejahteraan kepada veteran Republik Indonesia Kementerian Pertahanan telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah nomor 23 tahun 2016 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2014 tentang Tunjangan Veteran, Tanda Kehormatan, Dana Kehormatan, Tunjangan Veteran dan Tunjangan Bagi Janda, Duda Serta Yatim Piatu Veteran. Peraturan dan perundang-undangan tersebut nantinya akan bermuara pada pemberian hak dan peningkatan kesejahteraan veteran maupun ahli warisnya.

Diharapkan dengan adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah tersebut dapat meningkatkan kesejahteraan veteran Republik Indonesia dimana hal ini merupakan salah satu bentuk pemerintah dalam menghargai jasa para veteran yang merupakan pahlawan yang telah membela tanah air dari penjajah di masa lalu.

E. Jaminan Sosial Veteran

1. Pengertian Jaminan Sosial

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1974 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Kesejahteraan Sosial, “Jaminan Sosial sebagai perwujudan dari sekuritas sosial adalah seluruh sistem perlindungan dan pemeliharaan kesejahteraan sosial bagi warga Negara yang diselenggarakan oleh pemerintah dan/atau masyarakat guna memelihara taraf kesejahteraan sosial”. Menurut Kertonegoro (1997) Jaminan sosial adalah konsepsi kesejahteraan yang melindungi resiko baik sosial maupun ekonomi masyarakat dan membantu

perekonomian nasional dalam rangka mengoreksi ketidakadilan distribusi penghasilan dengan memberikan bantuan kepada golongan ekonomi rendah.

Berdasarkan dua pengertian jaminan sosial diatas dapat disimpulkan bahwa jaminan sosial pemberian dan pemeliharaan kesejahteraan sosial bagi warga negara dengan memberikan bantuan kepada masyarakat guna memelihara taraf kesejahteraan sosial.

2. Jaminan Sosial Veteran

Program jaminan sosial veteran merupakan inisiatif dari pemerintah untuk menghormati jasa-jasanya. Bentuk jaminan sosial veteran ini merupakan bantuan sosial yaitu berupa program-program yang telah dibuat oleh pemerintah, tunjangan veteran dan dana kehormatan yang harus diterima oleh semua para veteran baik veteran pejuang dan pembela yang sesuai dengan Undang – Undang terbaru dari pemerintah yaitu Undang-Undang No.15 Tahun 2012 tentang Veteran Republik Indonesia

a. Dana Kehormatan

Dana kehormatan veteran merupakan uang yang diberikan setiap bulan oleh negara sebagai bentuk penghargaan dan penghormatan kepada pejuang yang aktif dalam peperangan untuk memperjuangkan NKRI. Berdasarkan Peraturan pemerintah No. 67 Tahun 2014 Veteran Republik Indonesia yang telah memiliki tanda kehormatan atau skeep gelar berhak mendapatkan dana kehormatan sebesar Rp 750.000,00 (tujuh ratus lima puluh ribu rupiah). Veteran yang berhak mendapatkan dana kehormatan ialah veteran pejuang kemerdekaan Republik Indonesia; veteran pembela kemerdekaan Republik Indonesia; dan janda, duda

atau yatim-piatu dari veteran anumerta pejuang kemerdekaan Republik Indonesia dan veteran Anumerta Pembela kemerdekaan Republik Indonesia.

b. Tunjangan Veteran

Tunjangan veteran adalah tunjangan yang merupakan penghargaan dan penghormatan negara. Berdasarkan peraturan pemerintah No.67 Tahun 2014 veteran yang telah memiliki atau mendapatkan keputusan tanda kehormatan veteran Republik Indonesia berhak mendapatkan tunjangan veteran. Veteran yang berhak mendapatkan dana kehormatan ialah veteran pejuang kemerdekaan Republik Indonesia, Veteran Pembela kemerdekaan Republik Indonesia, Janda, Duda, atau yatim piatu dari veteran pejuang kemerdekaan Republik Indonesia dan veteran pembela kemerdekaan Republik Indonesia, janda, duda atau yatim-piatu dari veteran anumerta pejuang kemerdekaan Republik Indonesia yang telah mendapatkan Keputusan Tanda Kehormatan Veteran Republik Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 67 Tahun 2014, besar dana tunjangan veteran yang diberikan setiap bulan tergantung dengan jenis dan golongan veteran tersebut.

- Berikut merupakan dana tunjangan Veteran Pejuang Kemerdekaan Republik Indonesia berdasarkan golongan, yaitu :
 - a. Golongan A sebesar Rp 1.600.000,00 (satu juta enam ratus ribu rupiah)
 - b. Golongan B sebesar Rp 1.550.000,00 (satu juta lima ratus lima puluh ribu rupiah)
 - c. Golongan C sebesar Rp 1.500.000,00 (satu juta lima ratus ribu rupiah)

- d. Golongan D sebesar Rp 1.450.000,00 (satu juta empat ratus lima puluh ribu rupiah)
- e. Golongan E sebesar Rp 1.400.000,00 (satu juta empat ratus lima puluh ribu rupiah)
- Dana tunjangan yang diberikan kepada Veteran Pembela Kemerdekaan Republik Indonesia sebesar Rp 1.400.000,00 (satu juta empat ratus ribu rupiah).
- Dana tunjangan yang diberikan kepada Veteran Anumerta Pembela Kemerdekaan Republik Indonesia sebesar Rp 1.450.000,00 (satu juta empat ratus lima puluh ribu rupiah)

F. Veteran

1. Pengertian Veteran

Veteran Republik Indonesia ialah mantan pejuang kemerdekaan yang kini sudah lanjut usia yang mengalami masa pensiun. Menurut UU no.15 tahun 2012 pasal 1 Veteran Republik Indonesia adalah warga negara Indonesia yang bergabung dalam kesatuan bersenjata resmi yang diakui oleh pemerintah yang berperan secara aktif dalam suatu peperangan menghadapi negara lain dan/atau gugur dalam pertempuran untuk membela dan mempertahankan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia, atau warga negara Indonesia yang ikut serta secara aktif dalam pasukan internasional di bawah mandat Perserikatan Bangsa-Bangsa untuk melaksanakan misi perdamaian dunia, yang telah ditetapkan sebagai penerima Tanda Kehormatan Veteran Republik Indonesia.

2. Hak dan Kewajiban Veteran Republik Indonesia

a. Hak Veteran Republik Indonesia

Hak Veteran Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang No.15

Tahun 2012 pasal 12 tentang Hak Veteran Republik Indonesia yaitu :

- 1) Veteran Pejuang Kemerdekaan Republik Indonesia dan Veteran Pembela Kemerdekaan Republik Indonesia berhak mendapatkan:
 - a. Tunjangan Veteran
 - b. Dana Kehormatan;
 - c. Pemakaman di taman makan pahlawan; dan
 - d. Hak-hak tertentu dari negara yang ditetapkan dengan Peraturan Presiden.
- 2) Veteran Perdamaian Republik Indonesia berhak mendapatkan:
 - a. Pemakaman di taman makam pahlawan; dan
 - b. Hak-hak tertentu dari negara yang ditetapkan dengan Peraturan Presiden.
- 3) Veteran Anumerta Republik Indonesia berhak mendapatkan pemakaman di taman makan pahlawan.
- 4) Veteran sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) dan ayat (2) berhak mendapatkan protokoler.
- 5) Ketentuan mengenai Tunjangan Veteran dan Dana Kehormatan sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) huruf a dan b diatur dengan Peraturan Pemerintah.
- 6) Ketentuan mengenai pemakaman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c diatur dengan Peraturan Presiden.

b. Kewajiban Veteran Republik Indonesia

Kewajiban Veteran Republik Indonesia berdsarkan Undang-Undang No. 15

Tahun 2012 pasal 16 tentang Kewajiban Veteran Republik Indonesia, yaitu;

- 1) Setia kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- 2) Memegang rahasia negara dan menjunjung tinggi kehormatan negara;
- 3) Menjunjung tinggi nama baik dan Kode etik Kehormatan Veteran Republik Indonesia; dan
- 4) Berusaha menjadi unsure masyarakat yang aktif dalam melaksanakan program pembangunan untuk ketahanan nasional.

3. Jenis – Jenis Veteran Republik Indonesia

Menurut UU no.15 tahun 2012 pasal 1 Veteran Republik Indonesia ada 6 macam veteran yaitu :

- a. Veteran Pejuang Kemerdekaan Republik Indonesia adalah warga negara Indonesia yang dalam masa revolusi fisik antara tanggal 17 Agustus 1945 sampai dengan tanggal 27 Desember 1949 yang berperan secara aktif berjuang untuk mempertahankan Negara Kesatuan Republik Indonesia di dalam kesatuan bersenjata resmi dan/atau kelaskaran yang diakui oleh pemerintah pada masa perjuangan, termasuk di dalamnya anggota satuan yang bertugas di bidang Palang Merah Indonesia (PMI)/tenaga kesehatan yang melaksanakan fungsi kesehatan lapangan, dapur umum/juru masak, persenjataan, dan amunisi yang melaksanakan fungsi perbekalan, caraka/kurir/penghubung yang melaksanakan fungsi komunikasi, penjaga kampung/keamanan/mata-mata yang melaksanakan fungsi intelijen dalam rangka pengawasan wilayah, yang telah ditetapkan sebagai penerima Tanda Kehormatan Veteran Republik Indonesia.
- b. Veteran Pembela Kemerdekaan Republik Indonesia adalah warga negara Indonesia yang bergabung dalam kesatuan bersenjata resmi yang diakui oleh pemerintah yang berperan secara aktif dalam suatu peperangan menghadapi negara lain dalam rangka membela dan mempertahankan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang terjadi setelah tanggal 27 Desember 1949, yang telah ditetapkan sebagai penerima Tanda Kehormatan Veteran Republik Indonesia.
- c. Veteran Perdamaian Republik Indonesia adalah warga negara Indonesia yang berperan secara aktif dalam pasukan internasional di bawah mandat Perserikatan Bangsa-Bangsa dalam rangka melaksanakan misi perdamaian dunia, yang telah ditetapkan sebagai penerima Tanda Kehormatan Veteran Republik Indonesia.
- d. Veteran Anumerta Pejuang Kemerdekaan Republik Indonesia adalah warga negara Indonesia yang gugur dalam masa revolusi fisik antara tanggal 17 Agustus 1945 sampai dengan tanggal 27 Desember 1949 yang berperan secara aktif berjuang untuk mempertahankan Negara Kesatuan Republik Indonesia di dalam kesatuan bersenjata resmi dan/atau kelaskaran yang diakui oleh pemerintah pada masa perjuangan, termasuk di dalamnya adalah anggota satuan yang bertugas di bidang Palang Merah Indonesia (PMI)/tenaga kesehatan yang melaksanakan fungsi kesehatan lapangan, dapur umum/juru masak, persenjataan, dan amunisi yang melaksanakan fungsi perbekalan, caraka/kurir/penghubung yang melaksanakan fungsi komunikasi, penjaga kampung/keamanan/mata-mata yang melaksanakan fungsi intelijen dalam rangka pengawasan wilayah, yang telah ditetapkan sebagai penerima Tanda Kehormatan Veteran Republik Indonesia.

- e. Veteran Anumerta Pembela Kemerdekaan Republik Indonesia adalah warga negara Indonesia yang bergabung dalam kesatuan bersenjata resmi yang diakui oleh pemerintah yang berperan secara aktif dalam suatu peperangan menghadapi negara lain yang gugur dalam rangka membela dan mempertahankan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang terjadi setelah tanggal 27 Desember 1949, yang telah ditetapkan sebagai penerima Tanda Kehormatan Veteran Republik Indonesia.

Veteran Anumerta Perdamaian Republik Indonesia adalah warga negara Indonesia yang berperan secara aktif dalam pasukan internasional di bawah mandat Perserikatan Bangsa-Bangsa yang gugur dalam rangka melaksanakan misi perdamaian dunia, yang telah ditetapkan sebagai penerima Tanda Kehormatan Veteran Republik



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian juga merupakan kegiatan mencari jawaban atas suatu masalah secara sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku. Oleh karena itu sebuah penelitian memerlukan sebuah metode penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah yang diteliti sehingga peneliti dapat memperoleh data-data yang relevan dengan permasalahan yang ada. Dalam melakukan penelitian tentu juga diharapkan adanya pemahaman terlebih dahulu atas dasar pemikiran terhadap apa yang akan diteliti, maka dari itu diperlukan metode penelitian yang memiliki fungsi untuk memperoleh data yang relevan dengan tujuan dan sasaran serta untuk mengadakan pendekatan terhadap objek yang akan diteliti. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Untuk itu, metode penelitian memiliki peranan dalam sebuah penelitian yaitu untuk mendapatkan data dan informasi yang mempunyai relevansi dengan masalah yang diteliti, Sugiyono (2011:2).

Berdasarkan pada penelitian yang akan digunakan, maka jenis penelitian yang sesuai digunakan untuk dipakai dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dan pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Moleong (2000:6) berpendapat penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami



oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain.

Berdasarkan berbagai pendapat diatas maka dapat ditarik kesimpulan dengan metode deskriptif mampu menggambarkan pelayanan jaminan sosial veteran Republik Indonesia di Kanminvetcad V/28 kota Malang.

B. Fokus Penelitian

Masalah yang muncul dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus. Tujuan dalam menentukan fokus penelitian merupakan untuk memberikan batasan terhadap permasalahan yang akan diteliti agar peneliti ini tidak akan membias atau meluas. Fokus penelitian pada dasarnya adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya Moleong L. J (2007:97). Berdasarkan kejelasan dan kemampuan fokus, peneliti dapat membuat keputusan yang tepat dengan memilah data mana yang akan dikumpulkan dan mana data yang tidak perlu dan harus dibuang. Adapaun fokus penelitian dalam penelitian ini diantaranya adalah :

1. Pelayanan jaminan sosial veteran Republik Indonesia di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan Keputusan Menteri PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu:
 1. Kesederhanaan
 2. Kejelasan
 3. Kepastian Waktu
 4. Akurasi

5. Keamanan
 6. Tanggung Jawab
 7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
 8. Kemudahan Akses
 9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan
 10. Kenyamanan
2. Faktor-faktor yang mendorong dan menghambat dalam pelayanan jaminan sosial veteran Republik Indonesia di Kanminvetcad V/28 Kota Malang

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian yang dimaksud disini adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terhadap obyek yang akan diteliti. Dari lokasi penelitian inilah akan diperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Lokasi yang dipilih peneliti adalah Kota Malang. Alasan peneliti memilih Kota Malang dikarenakan belum adanya penelitian terkait pelayanan jaminan sosial veteran. Sedangkan situs penelitian ini dilakukan di Kanminvetcad V/28 Kota Malang dengan pertimbangan bahwa Kanminvetcad V/28 Kota Malang sebagai dinas yang berhubungan dengan pelayanan jaminan sosial veteran Republik Indonesia yang ada di Kota Malang dan juga ketersediaan data yang dapat memberikan kemudahan penelitian dalam menggali, memproses, dan mengungkapkan data lapangan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti.

D. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian skripsi ini dibedakan menjadi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumbernya, yang diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Sedangkan data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri oleh peneliti.

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang dikumpulkan peneliti secara langsung dari sumber primer, diamati dan dicatat yang diperoleh melalui responden yaitu didapat dengan hasil wawancara (*interview*) dan pengamatan *observasi* secara langsung dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara mendalam kepada aparatur di Kanminvetcad V/28 Kota Malang. Data primer ini merupakan jawaban berupa opini yang objektif berupa keterangan pribadi narasumber kepada peneliti. Peneliti menggunakan *purposive sampling*, dalam hal ini yang menjadi narasumber wawancara dalam penelitian ini adalah narasumber yang berkompeten dalam menjawab setiap permasalahan yang ada, yaitu :

- a) Kepala Kanminvetcad V/28 Kota Malang
- b) Kepala Urusan Veteran Kanminvetcad V/28 Kota Malang
- c) Anggota sebagai pegawai di Kanminvetcad V/28 Kota Malang
- d) Veteran Kota Malang

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder yang digunakan untuk penelitian ini berupa buku-buku yang relevan, data yang didapat dari arsip, media cetak ataupun elektronik dan naskah-naskah yang telah tersedia dalam lembaga atau instansi yang berhubungan dengan fokus dalam penelitian yang ada pada Kanminvetcad V/28 kota Malang. Sumber data dalam penelitian ini antara lain adalah :

- a) Gambaran umum tentang Kota Malang sebagai lokus penelitian, serta Kanminvetcad V/28 Kota Malang sebagai situs penelitian yang dipilih oleh peneliti, yang berisi setidaknya tentang gambaran umum lokus dan situs penelitian, visi dan misi, struktur organisasi, dan sumber daya manusia yang dimiliki.
- b) Arsip-arsip, dokumen-dokumen, dan berbagai dasar hukum yang mendasari implementasi pelayanan jaminan sosial veteran.

E. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain, Lofland dan Lofland (1984) dalam Moleong (2013:157). Agar penelitian ini memiliki hasil yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan, tentunya harus memiliki data-data sebagai penunjang, sedangkan data-data tersebut harus digali dan diperoleh dari berbagai sumber yang berkaitan langsung dengan permasalahan. Sumber data bergantung pada jenis data, hal atau orang dan tempat dilakukannya penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Informan

Informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, yang akan menjadi informan narasumber dalam penelitian ini adalah Kepala Kanminvetcad V/28 Kota Malang, Kepala Urusan Veteran Kanminvetcad V/28 Kota Malang, Anggota sebagai pegawai di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, dan Veteran Kota Malang.

2. Peristiwa

Data atau informasi diperoleh melalui pengamatan terhadap peristiwa atau aktivitas yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dari peristiwa atau kejadian ini, peneliti bisa mengetahui proses bagaimana sesuatu terjadi secara lebih pasti karena menyaksikan peristiwa tersebut secara langsung. Dengan mengamati sebuah peristiwa atau aktivitas peneliti dapat melakukan cross check terhadap informasi verbal yang diberikan oleh subjek yang diteliti. Peristiwa atau kegiatan dalam penelitian ini adalah pelayanan pendaftaran calon veteran atau skep gelar, pelayanan tunjangan janda veteran, pelayanan pengajuan tunjangan veteran, pelayanan pengajuan dana kehormatan.

3. Dokumen

Dokumentasi merupakan salah satu cara dalam mengumpulkan data penelitian secara tidak langsung, artinya data didapatkan melalui dokumen-dokumen pendukung yang berhubungan dengan data yang akan diteliti. Dokumen merupakan sumber data yang berasal dari dokumen-dokumen serta arsip-arsip tertulis yang berkaitan dengan fokus penelitian seperti notulen, foto-foto terkait kegiatan pelayanan jaminan sosial veteran yang digunakan, dan lain sebagainya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang digunakan peneliti dalam mencari dan memperoleh data. Dalam pengumpulan data maka penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara (*Interview*),

Estenberg dalam Sugiyono (2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara mendalam secara umum merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang akan sedang diwawancara, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara. Dalam melakukan wawancara pada penelitian ini, peneliti hanya menanyakan secara garis besar permasalahan yang ditanyakan. Hal ini dimaksudkan agar proses wawancara berlangsung secara alami dan

mendalam seperti yang diharapkan dalam penelitian kualitatif. Agar lebih mudah dalam melakukan wawancara, maka pertanyaan yang diajukan tercatat dalam data pertanyaan dimana pertanyaan tersebut sesuai dengan garis besar permasalahan yang ditanyakan sesuai dengan teori prinsip-prinsip pelayanan publik pada fokus penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepala Kanminvetcad V/28 Kota Malang pada tanggal 5 Maret 2018 di Kanminvetcad V/29 Kota Malang.
- b. Kepala Urusan Veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang pada tanggal 5 Maret 2018 di Kanminvetcad V/29 Kota Malang.
- c. Anggota Tur Data Urvet di Kanminvetcad V/28 Kota Malang pada tanggal 5 Maret 2018 di Kanminvetcad V/28 Kota Malang.
- d. Bapak SS selaku Veteran pada tanggal 5 Maret 2018 di Kanminvetcad V/28 Kota Malang.
- e. Bapak AM selaku Veteran pada tanggal 6 Maret 2018 di Rumah Bapak AM.

2. Observasi

Observasi menurut Sugiyono (2013:146) adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap suatu benda, kondisi atau situasi, proses dan perilaku. Observasi juga dapat dilakukan dengan cara partisipatif maupun secara non partisipatif. Observasi partisipatif dilakukan dengan cara peneliti ikut serta dalam kegiatan yang sedang berlangsung. Sedangkan, observasi non

partisipatif peneliti tidak terjun atau ikut serta dalam kegiatan yang berlangsung. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pengamatan partisipatif. Peneliti mengamati situasi, kondisi, serta berjalannya pelayanan yang dilakukan oleh Kanminvetcad V/28 kota Malang kepada para veteran. Sehingga penulis dapat mengetahui secara detail mengenai pelayanan jaminan sosial veterern di Kota Malang..

3. Dokumentasi,

Teknik dokumentasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan mencatat data-data yang ada dalam dokumen di lokasi dan situs penelitian, yang dianggap relevan atau sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Pengumpulan data melalui dokumentasi merupakan penguatan dari adanya wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti guna memberikan bukti nyata bahwa data yang diperoleh merupakan data yang relevan. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data berupa arsip, SK, foto-foto, dasar –dasar huku, surat tugas dan data sekunder lainnya yang menunjang pelayanan jaminan sosial veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang.

G. Instrumen Penelitian

Sebuah penelitian kualitatif, instrumen penelitian yang terpenting merupakan peneliti itu sendiri. Peneliti memiliki peran yang sangat penting dari mulai awal penelitian hingga akhir penelitian. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menafsirkan

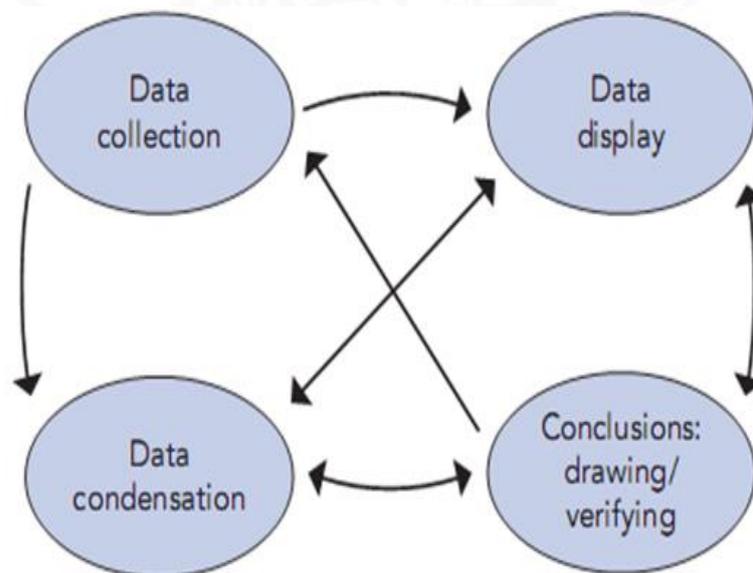
data dan membuat kesimpulan atas semuanya. Instrumen yang digunakan peneliti antara lain sebagai berikut :

1. Peneliti, yaitu peneliti menggunakan panca inderanya dalam melihat dan menganalisis fenomena terkait dengan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian. Selama menjalankan proses penelitian, peneliti tidak pernah diwakili oleh orang lain, dan selalu melakukannya sendiri baik wawancara maupun observasi.
2. Pedoman wawancara (*interview guide*), digunakan sebagai kerangka dasar melakukan wawancara yang dilakukan peneliti agar tetap terarah dan tetap menjaga relevansi terhadap masalah dalam penelitian. Sebelum melakukan wawancara untuk mengetahui data apa yang diinginkan baik untuk memulai pencarian data, maupun memperdalam data yang sudah didapatkan.
3. Catatan laporan (*field notes*), yaitu catatan lapangan untuk mencatat hasil wawancara dan pengamatan selama melakukan penelitian.
4. Perangkat penunjang, yaitu berupa alat yang digunakan oleh peneliti dalam proses pengumpulan data, seperti buku, alat tulis, alat perekam, kamera, maupun alat bantu lainnya.

H. Analisis Data

Tahap selanjutnya setelah data yang telah dibutuhkan terkumpul, yang harus dilakukan adalah menganalisis data yang telah diperoleh. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Saat wawancara

peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Berdasarkan hal tersebut maka analisa dalam penelitian ini adalah menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, & Saldana (2014:14). Miles, Huberman, dan Saldana mengemukakan bahwa model analisis interaktif terdiri dari 4 komponen yakni pengumpulan data (data collection), kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), penarikan kesimpulan atau verifikasi (verification). Model analisis data interaktif adalah sebagai berikut :



Gambar 1 . Analisis Data Model Interaktif
(Sumber: Miles, Huberman, dan Saladana dalam Sugiyono (2014:14))

Berdasarkan gambar tersebut maka dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Pengumpulan data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh penulis untuk mempermudah data yang valid. Pengumpulan data tersebut

dilakukan melalui proses wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan penelitian observasi ke lapangan dan dokumentasi.

2. Kondensasi Data (*Data condensation*)

Kondenasi data adalah proses pemilihan, penyederhanaan dan transformasi data mentah yang didapat dari lapangan. Kondensasi data berlangsung terus menerus selama penelitian bahkan sebenarnya kondensasi dapat dilakukan sebelum data terkumpul secara menyeluruh. Kondensasi dapat dilakukan dengan cara data yang diperoleh di lokasi penelitian dituangkan dalam uraian atau laporan secara lengkap dan terinci. Laporan lapangan disederhanakan, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian dicari tema atau polanya. Hal ini dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung dan pada tahap analisis data yang lain yaitu penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hal ini bertujuan untuk memperkuat data sebuah konsep yang berbeda dengan reduksi data yang terkesan melemahkan data dengan membuang data yang diperoleh di lapangan.

3. Penyajian Data (*Data display*)

Penyajian diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data yang telah terkumpul dan diklarifikasikan selanjutnya disajikan baik dalam bentuk tabel maupun kalimat atau uraian. Dalam hal ini peneliti menyajikan data dengan deskripsi pembahasan yang telah disesuaikan pada disesuaikan pada hasil matriks peneliti.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions drawing/verifying*)

Penarikan kesimpulan yakni untuk menganalisis serta mencari makna (*meaning*) dari data yang ada sehingga dapat ditemukan tema, pola hubungan ataupun proposisi-proposisi. Selanjutnya dengan bertambahnya data melalui proses secara terus menerus, akan diperoleh kesimpulan dan dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung. Pada penarikan kesimpulan peneliti menyimpulkan berdasarkan hasil matriks yang telah peneliti rinci dari fokus, hasil wawancara, temuan, teori, dan pembahasan.

I. Keabsahan Data

Uji keabsahan data diperlukan untuk menguji tingkat kepercayaan maupun kebenaran dari penelitian yang ditentukan dengan standar yang ada, dalam hal ini yang digunakan oleh penulis untuk melakukan keabsahan data adalah :

1. Melakukan *Peer Debriefing*

Teknik ini dilakukan oleh penulis dalam penelitian untuk mendapatkan berbagai masukan baik berupa kritik dan saran dari peneliti lain melalui suatu diskusi.

2. Triangulasi

Keabsahan data dalam penelitian ini dibuktikan dengan triangulasi data. Bentuk triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik seperti yang sudah dijelaskan dalam jenis dan sumber data. Peneliti melaksanakan konfirmasi jawaban suatu informan dengan membandingkan dengan jawaban informan lain atau

dengan jawaban yang diperoleh dari data wawancara, observasi maupun data dokumen di Kanminvetcad V/28



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian

Gambaran penelitian berisi uraian tentang cakupan wilayah atau tempat dilaksanakan penelitian, dan juga dapat memberikan gambaran actual dari masalah yang diteliti pada lokasi penelitian umum lokasi.

1. Gambaran Umum Kota Malang

a. Sejarah Kota Malang

Kota Malang seperti kota-kota lain di Indonesia pada umumnya baru tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda. Fasilitas umum di rencanakan sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan keluarga Belanda. Kesan diskriminatif itu masih berbekas hingga sekarang. Misalnya Ijen Boulevard kawasan sekitarnya. hanya dinikmati oleh keluarga-keluarga Belanda dan Bangsa Eropa lainnya, sementara penduduk pribumi harus puas bertempat tinggal di pinggiran kota dengan fasilitas yang kurang memadai. Kawasan perumahan itu sekarang bagai monumen yang menyimpan misteri dan seringkali mengundang keluarga-keluarga Belanda yang pernah bermukim disana untuk bernostalgia.

Pada Tahun 1879, di Kota Malang mulai beroperasi kereta api dan sejak itu Kota Malang berkembang dengan pesatnya. Berbagai kebutuhan masyarakatpun semakin meningkat terutama akan ruang gerak melakukan berbagai kegiatan. Akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah, daerah yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan

mengalami perubahan sangat pesat, seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri. Sejalan perkembangan tersebut di atas, urbanisasi terus berlangsung dan kebutuhan masyarakat akan perumahan meningkat di luar kemampuan pemerintah, sementara tingkat ekonomi urbanis sangat terbatas, yang selanjutnya akan berakibat timbulnya perumahan-perumahan liar yang pada umumnya berkembang di sekitar daerah perdagangan, di sepanjang jalur hijau, sekitar sungai, rel kereta api dan lahan-lahan yang dianggap tidak bertuan. Selang beberapa lama kemudian daerah itu menjadi perkampungan, dan degradasi kualitas lingkungan hidup mulai terjadi dengan segala dampak bawaannya. Gejala-gejala itu cenderung terus meningkat, dan sulit dibayangkan apa yang terjadi seandainya masalah itu diabaikan.

b. Kondisi Umum Kota Malang

Kota Malang yang terletak pada ketinggian antara 440 – 667 meter diatas permukaan air laut, merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Letaknya yang berada ditengah-tengah wilayah Kabupaten Malang secara astronomis terletak $112,06^{\circ}$ – $112,07^{\circ}$ Bujur Timur dan $7,06^{\circ}$ – $8,02^{\circ}$ Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Kec. Karangploso
Kabupaten Malang
2. Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang
Kabupaten Malang

3. Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji
Kabupaten Malang
4. Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten
Malang

Serta dikelilingi gunung-gunung :

1. Gunung Arjuno di sebelah Utara
2. Gunung Semeru di sebelah Timur
3. Gunung Kawi dan Panderman di sebelah Barat
4. Gunung Kelud di sebelah Selatan

Kondisi iklim Kota Malang selama tahun 2008 tercatat rata-rata suhu udara berkisar antara $22,7^{\circ}\text{C}$ – $25,1^{\circ}\text{C}$. Sedangkan suhu maksimum mencapai $32,7^{\circ}\text{C}$ dan suhu minimum $18,4^{\circ}\text{C}$. Rata kelembaban udara berkisar 79% – 86%. Dengan kelembaban maksimum 99% dan minimum mencapai 40%. Seperti umumnya daerah lain di Indonesia, Kota Malang mengikuti perubahan putaran 2 iklim, musim hujan, dan musim kemarau. Dari hasil pengamatan Stasiun Klimatologi Karangploso Curah hujan yang relatif tinggi terjadi pada bulan Pebruari, Nopember, Desember. Sedangkan pada bulan Juni dan September Curah hujan relatif rendah. Kecepatan angin maksimum terjadi di bulan Mei, September, dan Juli.

Kota Malang memiliki luas 110.06 Km². Kota dengan jumlah penduduk sampai tahun 2010 sebesar 820.243 jiwa yang terdiri dari 404.553 jiwa penduduk laki-laki, dan penduduk perempuan sebesar 415.690 jiwa. Kepadatan penduduk kurang lebih 7.453 jiwa per kilometer persegi. Tersebar

di 5 Kecamatan (Klojen = 105.907 jiwa, Blimbing = 172.333 jiwa, Kedungkandang = 174.447 jiwa, Sukun = 181.513 jiwa, dan Lowokwaru = 186.013 jiwa). Terdiri dari 57 Kelurahan, 536 unit RW dan 4.011 unit RT.

Etnik Masyarakat Malang terkenal religius, dinamis, suka bekerja keras lugas dan bangga dengan identitasnya sebagai Arek Malang (AREMA). Komposisi penduduk asli berasal dari berbagai etnik (terutama suku Jawa, Madura, sebagian kecil keturunan Arab dan Cina).

c. Visi dan Misi Kota Malang

1) Visi Kota Malang

Pengertian Visi menurut Undang-Undang 25 tahun 2004 pasal 1 angka 12 adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan. Hal ini berarti bahwa visi yang tercantum dalam RPJMD Kota Malang harus dicapai pada tahun 2018. Selanjutnya pada pasal 5 ayat (2) disebutkan bahwa RPJM Daerah merupakan penjabaran dari visi, misi, dan program Kepala Daerah yang penyusunannya berpedoman pada RPJP Daerah dan memperhatikan RPJM Nasional. Oleh karenanya, maka perumusan visi, misi dan program dalam RPJMD Kota Malang ini 2013-2018 tidak hanya berasal dari visi, misi dan program Kepala Daerah saja, namun sudah dilakukan beberapa penyesuaian dari semua acuan dimaksud.

Visi Kota Malang yaitu “Menjadikan Kota Malang Sebagai Kota Bermatabat”. Hal lain yang tak kalah pentingnya adalah ditentukannya Peduli Wong Cilik sebagai SEMANGAT dari pembangunan Kota Malang periode 2013-2018. Sebagai semangat, kepedulian terhadap wong cilik menjadi jiwa dari pencapaian visi. Hal ini berarti bahwa seluruh aktivitas dan program

pembangunan di Kota Malang harus benar-benar membawa kemaslahatan bagi wong cilik. Dan seluruh hasil pembangunan di Kota Malang harus dapat dinikmati oleh wong cilik yang notabene adalah rakyat kecil yang mayoritas jumlahnya di Kota Malang

Istilah MARTABAT adalah istilah yang menunjuk pada harga diri kemanusiaan, yang memiliki arti kemuliaan. Sehingga, dengan visi ‘Menjadikan Kota Malang sebagai Kota BERMARTABAT’ diharapkan dapat terwujud suatu kondisi kemuliaan bagi Kota Malang dan seluruh masyarakatnya. Hal ini adalah penerjemahan langsung dari konsep Islam mengenai baldatun thoyyibatun wa robbun ghofur (negeri yang makmur yang diridhoi oleh Allah SWT).

Untuk dapat disebut sebagai Kota BERMARTABAT, maka akan diwujudkan Kota Malang yang aman, tertib, bersih, dan asri, dimana masyarakat Kota Malang adalah masyarakat yang mandiri, makmur, sejahtera, terdidik dan berbudaya, serta memiliki nilai religiusitas yang tinggi dilandasi dengan sikap toleransi terhadap perbedaan-perbedaan yang ada di tengah-tengah masyarakat, dengan Pemerintah Kota Malang yang bersih dari KKN dan sungguh-sungguh melayani masyarakat. Sehingga, Kota Malang secara umum akan memiliki keunggulan-keunggulan dan berdaya saing tinggi untuk dapat menempatkan diri sebagai kota yang terkemuka dengan berbagai prestasi di berbagai bidang.

Selain itu, visi BERMARTABAT dapat menjadi akronim dari beberapa prioritas pembangunan yang menunjuk pada kondisi-kondisi yang

hendak diwujudkan sepanjang periode 2013-2018, yakni: BERSih, Makmur, Adil, Religius-toleran, Terkemuka, Aman, Berbudaya, Asri, dan Terdidik.

2) Misi Kota Malang

Misi merupakan pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan dalam usaha mewujudkan visi. Misi memberikan arah sekaligus batasan proses pencapaian tujuan. Oleh karena itu misi Kota Malang ialah:

- **Meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan pemerataan pelayanan pendidikan dan kesehatan**

Tujuan 1: Terwujudnya peningkatan kualitas, aksesibilitas dan pemerataan pelayanan pendidikan

Tujuan 2: Terwujudnya peningkatan kualitas, aksesibilitas dan pemerataan pelayanan kesehatan

- **Meningkatkan produktivitas dan daya saing daerah**

Tujuan 1: Terwujudnya peningkatan perekonomian daerah melalui penguatan sektor koperasi dan usaha kecil menengah, perindustrian dan perdagangan, serta pariwisata daerah.

Tujuan 2: Terwujudnya perluasan kesempatan kerja

Tujuan 3: Terwujudnya ketersediaan dan akses pangan

- **Meningkatkan kesejahteraan dan perlindungan terhadap masyarakat rentan, pengarusutamaan gender, serta kerukunan sosial**

Tujuan 1: Terwujudnya peningkatan perlindungan terhadap masyarakat rentan dan pengentasan kemiskinan

Tujuan 2: Terwujudnya peningkatan kualitas kehidupan dan peran peran

perempuan, serta terjaminnya pengarusutamaan gender

Tujuan 3: Terwujudnya peningkatan kualitas kerukunan sosial masyarakat

- **Meningkatnya pembangunan infrastruktur dan daya dukung Kota yang terpadu dan berkelanjutan, tertib penataan ruang serta berwawasan lingkungan**

Tujuan 1: Terwujudnya peningkatan kualitas infrastruktur dan daya dukung kota

Tujuan 2: Terwujudnya peningkatan tertib pemanfaatan ruang kota sesuai peruntukannya

- **Mewujudkan pelaksanaan reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang profesional, akuntabel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat**

Tujuan 1: Terwujudnya transparansi dan akuntabilitas Kinerja Pemerintah Daerah

Tujuan 2: Terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat

d. Lambang Kota Malang



Gambar 1. Lambang Kota Malang
(Sumber : Dokumen Kota Malang 2018)

Motto “**MALANG KUCECWARA**” berarti *Tuhan menghancurkan yang bathil, menegakkan yang benar*. Segilima berbentuk perisai bermakna semangat perjuangan kepahlawanan, kondisi geografis, pegunungan, serta semangat membangun untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

Arti Warna:

- Merah Putih : lambang bendera nasional Indonesia
- Kuning : keluhuran dan kebesaran
- Hijau : kesuburan
- Biru Muda : Kesetiaan pada Tuhan, Negara dan Bangsa

2. Gambaran Umum Kanminvetcad V/28 Kota Malang

a. Lokasi Kanminvetcad V/28 Kota Malang

Lokasi Kanminvetcad V/28 kota Malang ini berada di Jalan Urip Sumoharjo nomor 33 kota Malang. Sekitar 1,3 Km dari kantor Balai Kota Malang, jika ditempuh dengan kendaraan bermotor hanya memakan waktu sekitar 4 menit.



Gambar 2. Kanminvetcad V/28 Kota Malang

(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2018)

b. Sejarah Kanminvetcad V/28 Kota Malang

Kanminvetcad menurut surat keputusan kepala staff Tentara Nasional Indonesia Angkatan Darat nomor KEP/20/II/1966 pasal 1 yaitu kantor administrasi veteran RI dan Cadangan TNI disingkat Kanminvetcad

adalah unsur pelaksana Babinminvetcaddam yang berkedudukan dibawah Babinminvetcaddam. Berdasarkan Keppres RI No. 27 Tahun 2016 tentang pengesahan AD dan ART Kanminvetcad Pasal 3 (1) dan (2) bahwa Kanminvetcad didirikan oleh kongres nasional pejuang kemerdekaan seluruh Indonesia yang diadakan pada tanggal 22 Desember 1956 sampai dengan 2 Januari 1957 di Jakarta, untuk jangka waktu yang tidak ditentukan. Kanminvetcad disahkan dengan Keputusan Presiden No. 103 tahun 1957 tanggal 2 April 1957 tentang “Wadah bagi Legiun Veteran”, yang dalam kelanjutannya secara operasional merujuk kepada UU No. 15 Tahun 2012 tentang Veteran Republik Indonesia. Kanminvetcad V/28 Kota Malang berada di Jalan Urip Sumoharjo nomor 33. Kanminvetcad V/28 Kota Malang ini merupakan salah satu daftar jajaran TNI Kodam V Brawijaya di Kota Malang.

c. Visi, Misi, Tugas Pokok, dan Fungsi Kanminvetcad V/28 Kota Malang

- 1) Visi dari Kanminvetcad yaitu solid dan bersatu, berpegang teguh pada Kode Kehormatan Panca Marga, konsisten terhadap perjuangan yang tidak mengenal menyerah dalam melaksanakan pembangunan nasional guna mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila.
- 2) Misi
 - Kanminvetcad secara terus menerus meningkatkan harkat dan martabat seluruh Veteran Republik Indonesia sebagai pejuang, pembela, dan penegak Negara Kesatuan Republik Indonesia

yang diplokamirkan pada tanggal 17 Agustus 1945 serta berlandaskan Pancasila dan UUD 1945

- Kanminvetcad aktif dalam meningkatkan kesejahteraan anggota pembinaan generasi muda sebagai penerus cita-cita perjuangan bangsa dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia serta meningkatkan persahabatan antar bangsa dengan terwujudnya ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

3) Tugas Pokok, Kanminvetcad bertugas pokok membantu Kababinminvetcaddam di dalam menyelenggarakan pengurusan administrasi veteran RI dan cadangan TNI yang meliputi pencatatan, registrasi, dan penyaringan calon veteran RI dan cadangan TNI diwilayah Korem/Kodim

4) Fungsi, Dalam rangka pelaksanaan tugas pokok tersebut Kanminvetcad V/28 Kota Malang menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

(a) Pengurusan veteran RI diwilayah, meliputi segala usaha pekerjaan dan kegiatan yang berkaitan/berkenaan dengan pengurusan administrasi. pencatatan, pengumpulan dan pengolahan data veteran RI diwilayahnya.

(b) Pengurusan cadangan TNI diwilayahnya, meliputi segala usaha pekerjaan dan kegiatan yang berkenaan dengan pengurusan

administrasi, pencatatan, pengumpulan, dan pengolahan data cadangan TNI di wilayahnya.

- (c) Regristrasi dan penyaringan meliputi segala usaha, pekerjaan dan kegiatan yang berkenaan dengan penerimaan pendaftaran calon, registrasi, penyaringan calon veteran RI dan cadangan TNI di wilayahnya.

d. Struktur Organisasi dan Tata Laksana

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Staff Tentara Indonesia Angkatan Darat Nomor 20/II/1956 tentang Organisasi dan Tugas Kanminvetcad, berikut merupakan uraian tugas pokok dan fungsi jabatan struktur organisasi Kanminvetcad V/28 Kota Malang

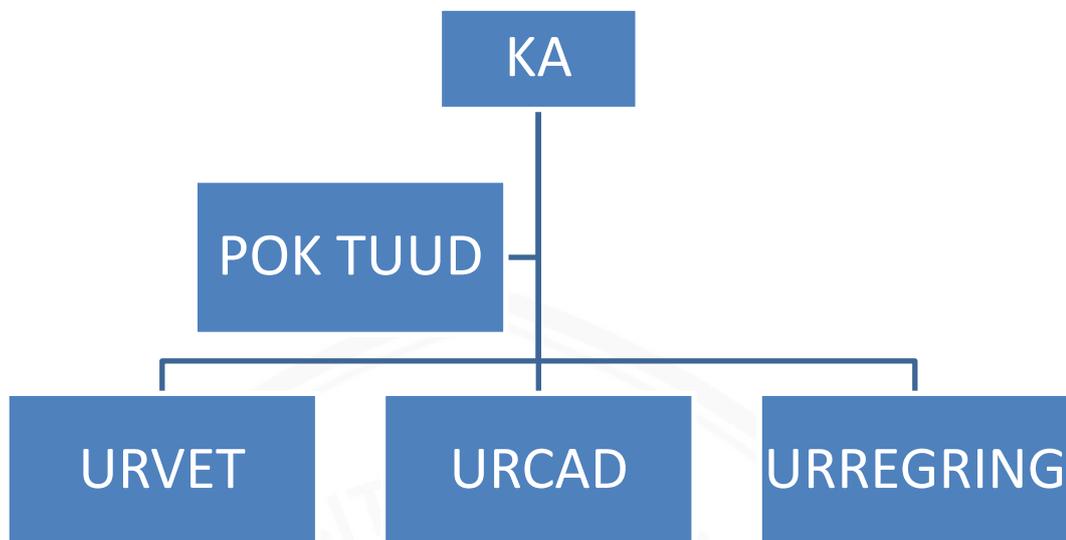
a. Susunan Organisasi

- Unsur Pimpinan

Kepala Kanminvetcad, disingkat menjadi Kakanminvetcad

- Unsur Staf Pelaksana

- 1) Kelompok Tata Usaha dan Urusan Dalam, disingkat Poktuud
- 2) Urusan Veteran RI, disingkat Urvet
- 3) Urusan Cadangan TNI, disingkat Urcad
- 4) Urusan Regristrasi dan Penyaringan, disingkat Urregring



Gambar 3. Struktur Organisasi Kanminvetcad

Sumber: Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 2018

b. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

1) Kakanminvetcad

- Kakanminvetcad dijabat oleh seorang perwira menengah TNI AD bertugas membantu Kababinminvecaddam, dalam bidang pengurusan administratif veteran RI dan cadangan TNI diwilayahnya.
- Dalam rangka pelaksanaannya tugas Kakanminvetcad sebagai berikut :
 - Menyampaikan pertimbangan dan saran kepada Kababinminvecaddam, khususnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang dan tugasnya.

- Memimpin Kanminvetcad guna menjamin efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas.
- Mengkoordinasikan, mengawasi dan mengarahkan penyelenggaraan fungsi Kakanminvetcad baik dalam hubungan kedalam maupun keluar sesuai kedudukan, batas wewenang dan tanggung jawabnya.
- Kakanminvetcad dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada Kababinminvetcaddam, dalam pelaksanaan kegiatan pembinaan Veteran RI dan Cadangan TNI dilapangan berkoordinasi dengan Dankoter setempat..

2) Pok TUUD

- Pok TUUD dipimpin oleh seorang Bati TNI AD sebagai Kepala Kelompok disingkat Kapok TUUD, yang merupakan pembantu Kakanminvetcad dalam bidang penyelenggaraan kegiatan pelayanan staf dan kantor di lingkungan Kanminvetcad dengan tugas kewajiban sebagai berikut :
 - Melaksanakan kegiatan tata usaha kantor dilingkungan Kanminvetcad.
 - Melaksanakan urusan dalam dilingkungan Kanmiinvetcad.
 - Melaksanakan kegiatan perawatan dan pembekalan dilingkungan Kanminvetcad.
 - Melaksanakan kegiatan administrasi baik personil maupun materil organik.

- Menyiapkan dan menyusun laporan kegiatan Kanminvetcad.
- Kapok TUUD dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kakanminvetcad

3) Ur Vet

- Urvet dipimpin oleh seorang PNS TNI AD sebagai Kepala Urusan veteran, disingkat Kaurvet yang merupakan pembantu Kakanminvetcad dalam bidang pengurusan administrasi veteran RI diwilayah, dengan tugas sebagai berikut :
 - Melaksanakan kegiatan administrasi personil Veteran RI meliputi pendaftaran, statistic dan dokumentasi.
 - Mengurus hak-hak dan kesejahteraan Veteran RI termasuk tunjangan dan tanda-tanda kehormatan Veteran RI.
 - Melaksanakan kegiatan pendataan, pemeliharaan dan pengolahan data Veteran RI.
- Kaurvet dibantu oleh 2 orang PNS/Ba yaitu :
 - Penagatur personil Veteran RI, disingkat Tupersvet
 - Bintara hak-hak dan kesejahteraan Veteran RI, disingkat Bahakjah
- Kaurvet dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada Kakanminvetcad.

4) Ur Cad

- Urcad dipimpin oleh seorang Perwira Pertama TNI AD sebagai Kepala Urusan Cadangan TNI disingkat Kaurcad yang merupakan

pembantu Kakanminvetcad dalam bidang pengurusan administrasi Cadangan TNI diwilayahnya dengan tugas dan kewajiban sebagai berikut :

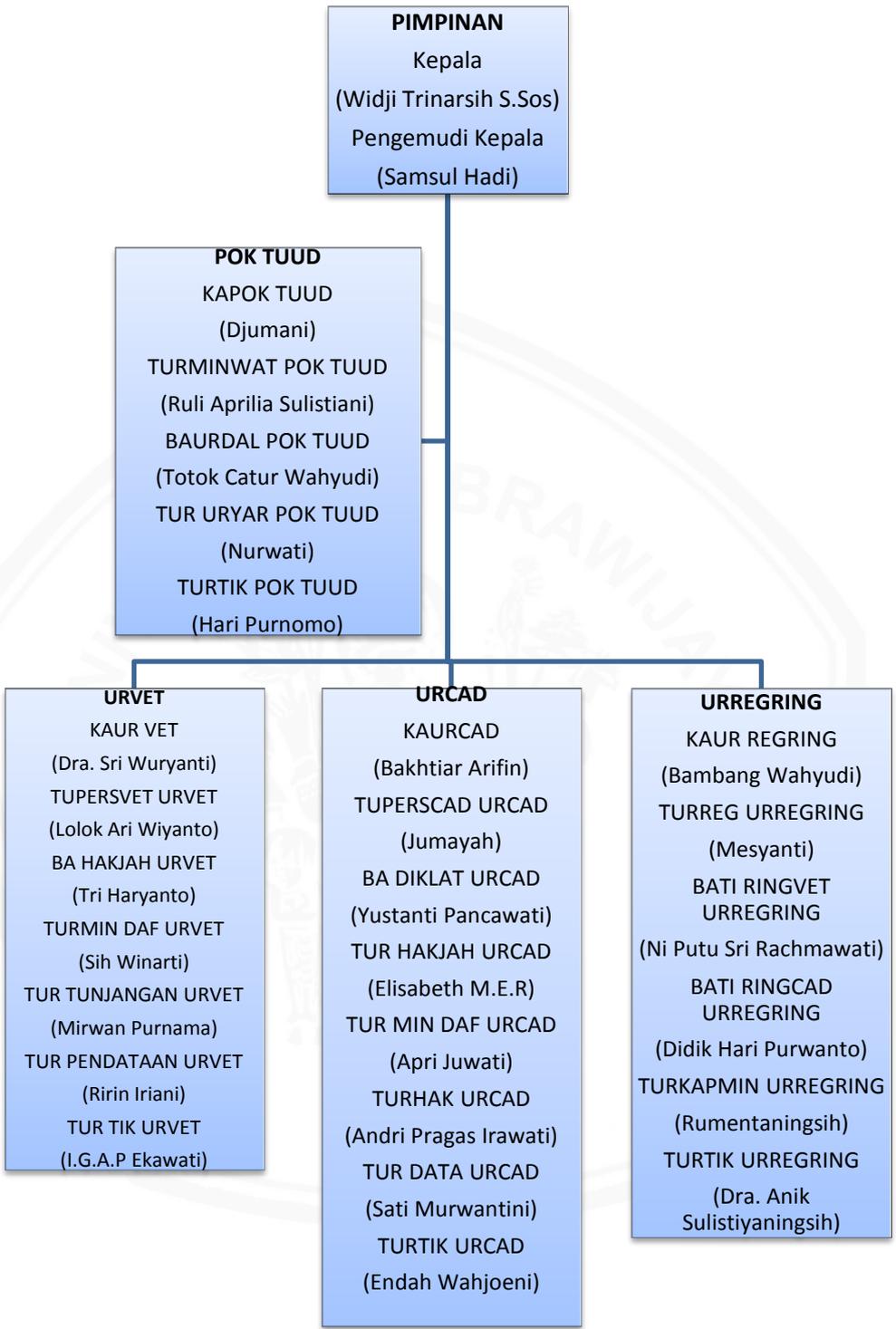
- Melaksanakan kegiatan administrasi personil cadangan TNI termasuk pendaftaran, statistik dan dokumen.
- Mengurus hak dan kesejahteraan cadangan TNI termasuk tanda-tanda kehormatan, pendidikan/latihan dan statistic/dokumentasi.
- Menyelenggarakan dan melaksanakan kegiatan pendataan pemeliharaan dan pengolahan data Cadangan TNI.
- Kaurcad dibantu oleh 3 orang PNS/Ba TNI AD yaitu :
 - Pengatur personil Cadangan TNI, disingkat Tuperscad
 - Bintara pendidikan dan latihan, disingkat Ba Diklat
 - Pengatur hak dan kesejahteraan Cadangan TNI, disingkat Tur Hakjah.
 - Kaurcad dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada Kakanminvetcad.

5) Ur Regring

- Ur Regring dipimpin oleh seorang Perwira Menengah TNI-AD sebagai kepala urusan Regristasi dan penyaringan disingkat Kaur Regring yang merupakan pembantu Kakanminvetcad dalam menyelenggarakan kegiatan regristasi dan penyaringan para calon Veteran RI dan Cadangan TNI diwilayahnya, dengan tugas dan kewajiban sebagai berikut :

- Melaksanakan Registrasi dan Herregistrasi Veteran RI dan Cadangan TNI diwilayahnya.
- Melaksanakan kegiatan penerimaan dan penyaringan calon veteran RI dan Cadangan TNI pada tahap pertama
- Menyelesaikan kelengkapan administrasi bagi calon Veteran RI dan Cadangan TNI untuk memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
- Kaur Regring dibantu oleh 3 orang PNS/Bati TNI AD, yaitu :
 - Pengatur registrasi, disingkat Turreg
 - Bati penyaringan calon Veteran RI, disingkat Bati Ringvet
 - Bati penyaringan calon cadangan TNI, disingkat Bati Ring cad
 - Pengatur kelengkapan administrasi calon, disingkat Turkapmin
- Kaurregring dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada Kakanminvetcad.

Jumlah pegawai atau personil di Kanminvetcad V/28 Kota Malang saat ini berjumlah 29 orang, masing-masing jabatan sudah terisi sesuai dengan struktur organisasi. Berikut merupakan gambar struktur organisasi Kanminvetcad V/28 Kota Malang.



Gambar 4.Susunan Organisasi Kanminvetcad V/28 Kota Malang 2018

Sumber : Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 2018



B. Penyajian Data

1. Pelayanan Jaminan Sosial Veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang

Suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik haruslah berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik, karena prinsip-prinsip pelayanan publik pada hakekatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang menjadikan pedoman dalam perumusan tata laksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang perlu dipahami oleh setiap birokrasi atau instansi publik dalam memberikan pelayanan. Pelayanan jaminan sosial veteran Republik Indonesia di Kanminvetcad V/28 kota Malang ditinjau dari prinsip-prinsip pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan. Prosedur pelayanan publik harus sesederhana mungkin sehingga veteran sebagai pihak yang menerima pelayanan dapat dengan mudah mengikuti prosedur yang telah ditentukan, mengingat suatu pelayanan memang harus dibuat sederhana dan terbuka untuk pengguna khususnya dalam hal ini adalah veteran. Berkaitan dengan kesederhanaan pelayanan Kepala Kanminvetcad V/28 Kota Malang menyatakan bahwa:

“mudah tidaknya tergantung dengan veterannya karena terkadang veteran bisa langsung menangkap dan menerima apa yang kita jelaskan. Veteran umurnya sudah sepuh rata-rata sekitar 80 tahun keatas sehingga pendengaran dan pemahamannya sudah mulai menurun sehingga kita perlu menjelaskan sedetail mungkin mengenai prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi. Jika perlu

veteran harus membawa wali bisa istri, anak, atau cucu untuk mendampingi sehingga dapat memudahkan proses pelayanan dan komunikasi. Mengenai persyaratan pendaftaran veteran saya rasa sangat mudah dan cukup sederhana beliau cukup membawa diantaranya sprint pemberangkatan dan pemulangan waktu tugas serta piagam penghargaan untuk memenuhi persyaratan itu yang selanjutnya kami proses jadi veteran tersebut tinggal menunggu saja” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 6 Maret 2018)

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Kepala Urusan Kanminvetcad V/28 Kota Malang, bahwa :

“untuk prosedurnya saya rasa sudah cukup mudah, mudah sekali. Persyaratan teknisnya juga sudah cukup jelas bagi veteran. Veteran datang mendaftar di bagian urregring untuk mengajukan keterangan bahwa beliau merupakan veteran setelah itu diproses setelah diproses dan skep gelar turun, veteran daftar kembali untuk dana veteran, setelah berkas dana veteran selesai, veteran daftar lagi untuk mengajukan tunjangan veteran. Jadi harus satu persatu mengurusnya. Namun itu dulu, sekarang prosedurnya dipermudah, jadi sekali mengajukan bisa langsung 3 berkas yaitu skep gelar, dahor, dan tuvet atau disebut dengan *Three in One*. Veteran bisa mendapatkan hak-haknya dalam artian skep, kalau pencairan dana tetap di Taspen.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Pegawai Tur Data Urvet Kanminvetcad V/28 juga mengutarakan pernyataan yang sama, bahwa :

“prosedur yang ada di sini sudah jelas sekali baik itu persyaratannya, bahkan kami siap menjelaskan berulang kali dan mendetail kepada veteran mengingat veteran sudah sepuh jadi kami harus siap dan sabar dalam melayani. Prosedur pengurusannya juga tidak serumit dulu, kalau dulu kan harus satu persatu, kalau sekarang ada *Three in One* jadi bisa langsung semua yaitu skep gelar, dana kehormatan dan tunjangan veteran bisa langsung turun. Waktu yang diperlukan juga tidak selama dulu.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Bapak SS selaku veteran pejuang, bahwa :

“saya rasa prosedurnya mudah dipahami karena disini sudah ada bagian-bagiannya sendiri selain itu pegawainya dalam menerangkan juga sangat jelas dan mudah untuk dipahami” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Kemudian Bapak AM selaku veteran juga mengutarakan pernyataan yang sama, bahwa :

“ya prosedurnya cukup mudah dipahami apalagi bagi saya ini yang sudah sepuh. Semua persyaratan yang diminta dijelaskan dengan baik oleh pegawai-pegawai juga informasi mengenai tunjangan dan skep gelar juga di informasikan dengan baik bahkan mereka sampai menelfon secara pribadi diluar jam kerja untuk menginformasikan” (Wawancara di Rumah Bapak AM, 6 Maret 2018)

Berdasarkan penjelasan dan pernyataan diatas dapat diketahui bahwa, dalam poin kesederhanaan, kantor Kanminvetcad V/28 Kota Malang selaku pihak pemberi layanan jaminan sosial sudah baik dalam kemampuan menjelaskan prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon veteran. Hal ini berkaitan dengan penyampaian informasi petugas pelayanan kepada veteran. Adanya sistem *Three in One* dilakukan untuk mempermudah dan mempercepat pengurusan dimana semua berkas yaitu skep gelar, dana kehormatan, dan tunjangan veteran yang dapat langsung diurus dalam satu kali pengajuan ke pihak Kanminvetcad. Namun dalam proses pemberian pelayanan jaminan sosial sering terjadi distorsi informasi sehingga tidak heran dalam pengurusan jaminan sosial veteran terdapat kekurangan berkas yang dilakukan oleh pihak veteran. Hal ini menjadi persoalan dasar saat proses pelayanan, sehingga pegawai siap turun tangan untuk mengarahkan dan menjelaskan sampai detail dengan sabar kepada calon veteran.

b. Kejelasan

Kejelasan dalam pelayanan mencakup beberapa hal yang berhubungan dengan pelayanan yang harus dilaksanakan. Berikut merupakan tiga hal yang berhubungan dengan pelayanan publik, yaitu;

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
3. Ketiga rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Ketiga hal ini harus dilaksanakan oleh instansi dengan jelas.

Berikut merupakan pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Kanminvetcad V/28 kota Malang bahwa :

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik

“mengenai persyaratan teknis dan administratif saya rasa sudah jelas, veteran datang untuk mengajukan atau mendaftarkan diri sebagai veteran (bagi calon veteran) kemudian kami jelaskan persyaratannya apa saja kemudian veteran itu kembali membawa berkas persyaratan yang dibutuhkan lalu kami proses dan veteran tinggal menunggu hasilnya. Alur prosedur setelah berkas masuk juga pasti sudah disampaikan oleh pegawai yang menangani.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 6 Maret 2018)

Berikut pernyataan senada oleh Kepala Urusan Veteran Kanminvetcad V/28 kota Malang, bahwa :

“kalau untuk persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik dalam segi persyaratan sudah sangat cukup jelas tidak ada kendala sedangkan untuk administrasi kalau dari pihak kami juga tidak ada kendala yang berarti namun terkadang ya kesulitannya ada pada veteran yang umurnya sudah lanjut jadi dalam proses pelayanan sedikit ada kendala dalam penyampaian harus diulang dan dijelaskan secara mendetail. Selain itu saya rasa sudah cukup jelas dan

baik.”(Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh anggota Tur Data urvet, bahwa :

“persyaratan teknis sudah jelas dan administrasi pelayanan disini juga sudah dilakukan sesuai dengan prosedur, saya rasa semua sudah cukup baik.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Berdasarkan hasil wawancara persyaratan teknis mengenai pengajuan tanda kehormatan, tunjangan veteran, dan dana kehormatan veteran telah disampaikan secara jelas dan rinci kepada veteran. Hal ini senada dengan pernyataan veteran pejuang Bapak SS, bahwa:

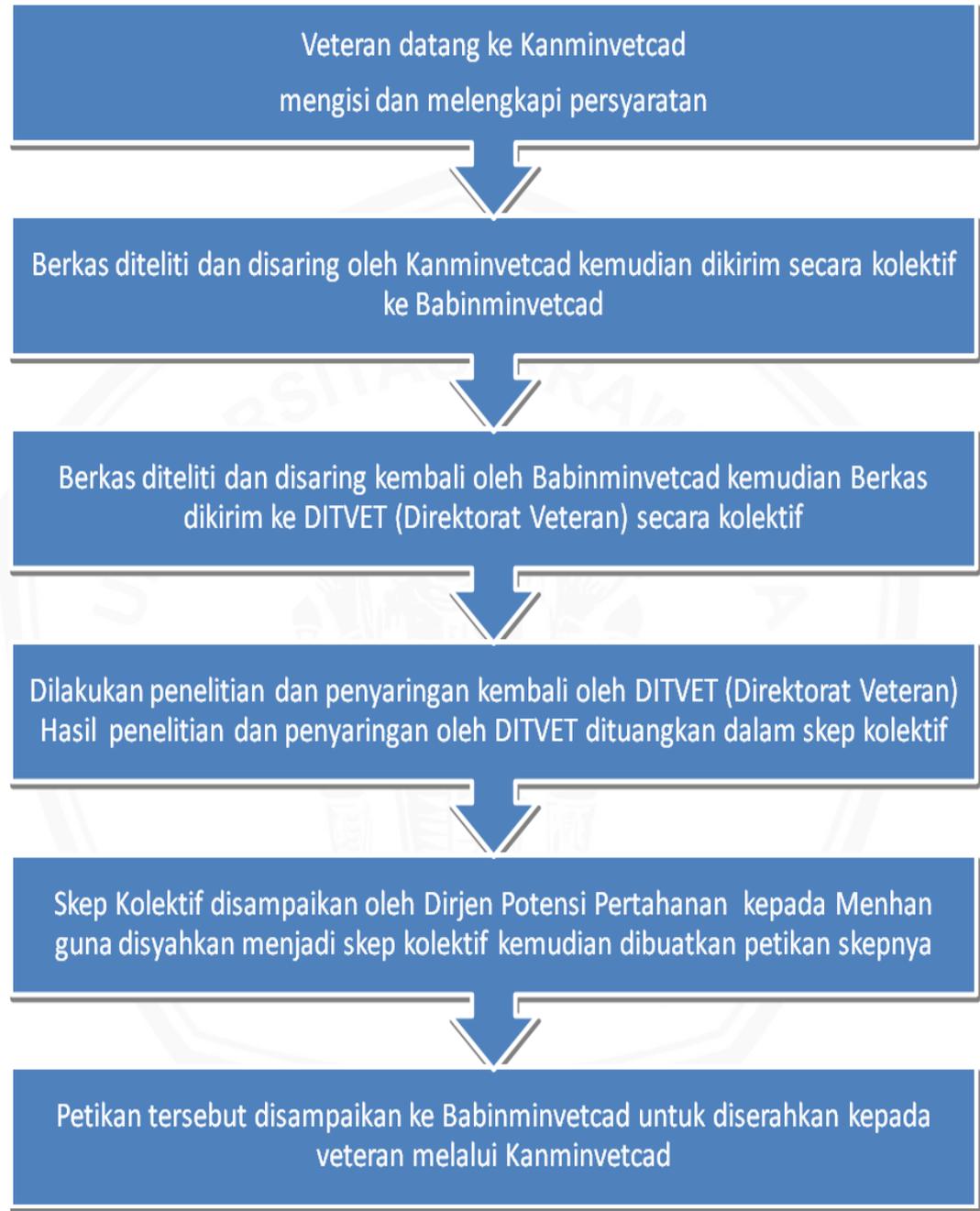
“persyaratan yang dibutuhkan dijelaskan dengan baik oleh pegawai-pegawai disini, saya benar-benar dituntun apa saja yang saya butuhkan. Rangkaian administrasi berkasnya juga dijelaskan kepada saya. Ya.. pokoknya setelah berkas sudah lengkap saya disuruh menunggu.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Berikut pernyataan senada menurut veteran Bapak AM, bahwa :

“disini persyaratan untuk pengajuan sudah jelas, pegawainya kalau menjelaskan juga jelas dan detail sampai saya paham. Pegawai-pegawai disini juga ramah sekali sabar. Saya datang langsung dilayani kalau sepi kalau ramai ya disuruh antri sebentar, sangat mudah sekali.” (Wawancara di Rumah Bapak AM, 6 Maret 2018)

Persyaratan yang harus dipenuhi veteran telah tercantum pada Peraturan Menteri Pertahanan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014. Pada peraturan tersebut dijelaskan apa saja persyaratan yang dibutuhkan oleh veteran untuk mendapatkan Gelar Tanda Kehormatan Veteran. Berikut merupakan alur pengurusan berkas veteran yang dibuat untuk mempermudah dan memperjelas veteran dalam memahami alur proses

kepengurusan yang peneliti dapatkan selama melakukan observasi di Kanminvetcad V/28 Kota Malang.



Gambar 5. Alur proses administrasi pengajuan berkas veteran
Sumber: Kanminvetcad V/28 Kota Malang diolah oleh penulis

Berdasarkan data dan wawancara yang peneliti dapatkan di lapangan dapat disimpulkan bahwa persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik



di Kanminvetcad V/28 Kota Malang mengenai jaminan sosial disampaikan dan dilakukan dengan baik sehingga veteran sebagai masyarakat yang menikmati pelayanan di Kanminvetcad V/28 Kota Malang merasa puas dengan pelayanan tersebut

2. Unit kerja / pejabat, petugas yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Kepala Kanminvetcad V/28 Kota Malang, bahwa:

“Untuk unit kerja petugas yang berwenang disini sudah ada bagian-bagiannya sendiri untuk urusan regring atau pendaftaran, urusan minvet dan urusan cadangan semua sudah dibagi, pegawai disini sudah ditugaskan sesuai dengan jabatan.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 6 Maret 2018)

Pernyataan tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Kepala Urusan Veteran, bahwa:

“Kemudian untuk unit kerja dan petugas yang bertanggung jawab seperti yang sudah diketahui dapat dilihat di struktur organisasi, disana sudah jelas pembagian pekerjaan dan tanggung jawab seperti itu, jadi misal ada calon veteran yang mau mendaftar itu sudah ada bagian yang langsung melayani.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Berikut pernyataan senada oleh Anggota Tur Data Urvet Ibu Ririn Iriani, bahwa :

“Untuk unit kerja dan petugas yang berwenang disini sudah dibagi-bagi jadi kami sudah siap sesuai dengan bidang kami. Disini semua bertanggung jawab untuk pelayanan kepada veteran jadi tidak dibebankan hanya pada satu bagian saja, saling membantu satu sama lain pegawai disini.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Pernyataan senada juga disampaikan veteran Bapak SS, bahwa:

“disini semua pegawainya bertanggung jawab dengan baik, orangnya ramah juga. saya benar-benar dilayani dengan baik. Saya datang langsung disambut ditanya keperluanya apa. Sudah baguslah pokokya.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Hal senada juga disampaikan oleh veteran Bapak AM, bahwa :

“pegawai disini saya rasa sudah baik dalam pelayanannya, mereka ramah dengan veteran, suka bercanda juga. Jadi kita disini merasa enjoy. Seperti kemarin teman saya sama-sama veteran dia juga mau ngajukan tuvet, beliau tidak paham apa-apa untuk mengurus tuvetnya, waktu datang kesini pegawainya menjelaskan dengan sabar sekali sampai ada persyaratan yang harus di legalisi, berhubung orangnya ini agak kurang paham, pegawai disini dengan baik mengantarkan langsung ke dispenduk.” (Wawancara di Rumah Bapak AM, 6 Maret 2018)

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa unit kerja/pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan yang ada di Kanminvetcad V/28 Kota Malang bertanggung jawab dengan tugasnya, dibuktikan dengan adanya kepuasan dari veteran mengenai pelayanan yang diberikan. Berikut merupakan skema pengurusan berkas yang ada di Kanminvetcad V/28 Kota Malang.



Gambar 6. Skema Alur Pengurusan Gelar dan Tunjangan Veteran
Sumber: Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 2018

3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Berikut merupakan pernyataan dari Kepala Kanminvetcad V/28 Kota Malang mengenai rincian biaya yang ada di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, bahwa :

“untuk biaya kami sebagai instansi pemerintahan tidak memungut biaya sama sekali kepada veteran. 100% gratis. Pemerintah dan atasan juga melarang kami sebagai instansi pemerintahan menerima uang atau bayaran dalam bentuk apapun. Karenakan terkadang veteran suka memberi sesuatu ya entah itu dalam bentuk uang atau barang seperti kain, baju dan lain sebagainya. Kadang juga memberikan makanan tapi ya dengan sopan kami tolak dan kami berikan pengertian dengan baik karena ditakutkan kami menerima suap” (wawancara di Kanminvetcad V/28 kota Malang, 6 Maret 2018)”

Berikut pernyataan senada oleh Ibu kepala Urusan Veteran Kanminvetcad V/28 kota Malang, bahwa :

“untuk biaya kami tidak memungut biaya sama sekali alias gratis. Meskipun dari pihak veteran ingin memberi sesuatu kami harus dengan sopan menolak. Biasanya mereka memberi makanan atau hadiah sebagai bentuk terimakasih, tapi hal seperti itu tetap tidak boleh.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang. 5 Maret 2018)

Pernnyataan yang sama juga disampaikan oleh Anggota Tur Data urvet, bahwa :

“disini kami tidak memungut biaya sama sekali meskipun para veteran ingin memberikan sesuatu sebagai tanda terimakasih kami tolak karena itu dilarang juga. Jadi cukup dengan ucapan terimakasih kami sudah senang.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Berikut pernyataan yang senada juga disampaikan oleh veteran pejuang

Bapak SS, bahwa:

“Soal biaya tidak dipungut biaya, saya saja ingin membelikan bakso saja ditolak padahal ini keinginan saya pribadi sebagai tanda terimakasih” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018).

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Pak AM sebagai veteran ,
bahwa :

“Di kantor ini tidak pernah memungut biaya, pernah saya mau kasih uang ke pegawainya tapi pegawainya tidak mau, katanya tidak boleh.”
(Wawancara di Rumah Bapak AM, 5 Maret 2018).

Dilihat dari wawancara dan observasi peneliti, di Kanminvetcad V/28 Kota Malang tidak ada pungutan biaya dalam hal apapun. Hal ini membuktikan keseriusan pemerintah dalam menjamin kesejahteraan veteran dengan tidak memungut biaya sama sekali kepada veteran dalam pelayanan yang diberikan. Bahkan para pegawai juga menolak hadiah sebagai tanda terimakasih dari veteran berupa uang atau makanan untuk menghindari adanya gratifikasi atau semacamnya. Pemerintah disini juga telah melarang para PNS untuk menerima hadiah dari masyarakat yang mereka layani berkaitan dengan pekerjaannya.

Berdasarkan penjelasan dan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa, Kanminvetcad V/28 Kota Malang dalam melakukan pelayanan dalam bentuk kejelasan pelayanan yang bertujuan untuk memberikan suatu bentuk rasa kepuasan serta membantu mempermudah para veteran untuk mengurus pengajuan ataupun pendaftaran. Kemudian dilihat dari aspek persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik telah berjalan dengan baik dan bekerja semestinya. Lalu rincian

biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang tidak ada pungutan biaya sama sekali.

c. Kepastian waktu

Pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Namun hal ini kurang sesuai dengan yang disampaikan Ibu Kepala Kanminvetcad V/28 Kota Malang, bahwa :

“untuk calon veteran, jadi beliau kan dulunya tentara biasa yang belum mengajukan veteran jadi mulai dari pengajuan awal beliau mendaftar dan kita buat formulir pendaftarannya itu persyaratannya harus kita sinkronkan dulu mana skep pensiun, kartu keluarga, dan KTP kemudian piagam yang beliau punya. Nama dan tempat tanggal lahir harus sama disemua persyaratan karena mengacu pada pencairan pendanaan di Taspen nanti maka dari itu kita harus teliti. Itupun tergantung oleh beliau datang sekitar tiga hari setelah beliau meminta informasi mengenai persyaratan. Di dalam persyaratan tercantum SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) dalam hal ini tergantung pada pihak kepolisian bisa jadi satu hari atau lebih, ini bisa jadi kendala dalam lamanya waktu. Kemudian persyaratan lain yaitu kartu keluarga, surat nikah dan KTP perlu dilegalisir oleh dispenduduk dan KUA (Kantor Urusan Agama) yang tentunya hal ini juga membutuhkan waktu. Jika semua persyaratan sudah dipenuhi oleh calon veteran kita bisa menerimanya kemudian memproses. Selain itu veteran pasti memiliki kesibukan lainnya selain mengurus persyaratan ini. Sehingga disini kita tidak bisa menjamin atau memastikan berapa lama waktu prosesnya, jadi waktunya bisa fleksibel tergantung veteran itu sendiri juga. Setelah kami proses disini baru kami bawa ke Surabaya (ke pusat) untuk selanjutnya diproses lagi, nah ini juga tidak bisa dipastikan berapa lamanya karena yang diurus se-Jawa Timur setelah itu dibawa ke Jakarta baru kalau sudah selesai dibawa lagi ke Malang.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 6 Maret 2018).

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Ibu Kepala Urusan, bahwa:

“Kalau proses pengajuannya cepet, mungkin kurang lebih satu bulan sudah selesai dan bisa dibawa ke Babinminvetcad di Surabaya kemudian diproses, nah dari sananya yang tidak tentu kapan selesainya karena dikumpulkan se-Jawa Timur kemudian dibawa ke Dirjen Pothan di Jakarta dan diproses kembali. Jadi tidak dapat ditentukan berapa lamanya. Kalau dulu sebelum tahun 2015

mengajukan berkas-berkas veteran harus satu persatu tidak bisa langsung, kalau sekarang sudah dipermudah dengan adanya sistem Three in One ini, paling cepat setahun sudah selesai semua berkasnya, itu kalau tidak ada kendala seperti kesalahan pengetikan nama dan lain-lain.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Berikut pernyataan yang sama yang disampaikan oleh Ibu Anggota Tur Data

Urvet Ibu Ririn Iriani

“lama waktunya tidak bisa ditentukan, tergantung veterannya sendiri dalam melengkapi berkas. Kalau dari kantor sini sekitar 1 bulan, tapi kalau sudah dikirim ke Surabaya sama Jakarta itu yang tidak tentu waktunya, ya bisa sampai bertahun-tahun juga. Untuk mempercepat penyelesaian berkas sekarang mulai tahun 2015 kita sudah menggunakan sistem Three in One. Jadi berkas veteran yang turun sudah langsung tiga-tiganya sehingga bisa mempersingkat waktu, kurang lebih satu tahun sudah selesai. Kalau sebelumnya kan harus menunggu bertahun-tahun mbak lama sekali ” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Hal senada disampaikan oleh veteran Bapak SS, bahwa :

“iya menunggu berkasnya turun itu lama, meskipun sudah ada Three in One nunggunya masih tahunan. Ya saya harap bisa lebih cepat lagi. Tapi saya syukuri sajalah.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh veteran Bapak AM, bahwa :

“ya lumayan waktunya, katanya paling cepat itu setahun sudah turun. Tapi teman teman veteran yang lain ada yang 3 tahun baru turun. Kalau saya hampir 2 tahun menunggu,baru turun.” (Wawancara di Rumah Bapak AM, 6 Maret 2018)

Menurut hasil pengamatan yang peneliti lakukan di Kanminvetcad V/28 Kota Malang dapat diketahui bahwa pada saat proses pelayanan jaminan sosial bahwa kepastian waktu yang diberikan tidak dapat dipastikan. Hal ini karena Kanminvetcad V/28 Kota Malang merupakan level terbawah birokrasi yang bertugas melayani jaminan sosial veteran. Kedudukan Kanminvetcad berada dibawah Babinminvetcad dan Ditjen pothan. Panjangnya rangkaian

prosedur ini membuat pelayanan jaminan sosial bagi veteran membutuhkan waktu yang lama. Sehingga hal ini menjadi kendala yang utama dialami saat veteran mengurus berkas jaminan sosial. Dalam menetapkan waktu penyelesaian didasarkan pada asas kondisional, yaitu ketentuan batas waktu yang disesuaikan dengan kemampuan petugas dan proses lamanya pelayanan pada instansi yang ada diatas Kaminvetcad.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Kanminvetcad V/28 Kota Malang, bahwa:

“jelas sudah tepat sasaran karena tujuan dibentuknya Kanminvetcad ini untuk melayani veteran jadi yang datang kesini semua para veteran. Semua prosedur pelayanannya juga sudah sesuai mulai dari pendaftaran sampai berkas selesai. Pelayanan yang kami berikan ini berlandaskan UU no 15 Tahun 2012 tentang hak-hak veteran, dimana yang sudah diketahui bahwa dikeluarkannya UU ini oleh pemerintah untuk menjamin veteran untuk mendapatkan haknya juga sebagai tanda bentuk penghargaan juga bagi para veteran” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang)

Pernyataan senanda juga disampaikan oleh Kepala Urusan Veteran, bahwa :

“Tentu saja sudah tepat sasaran, kita adalah instansi pemerintah di bidang kepengurusan mengenai veteran maka fokus pelayanan kita adalah veteran. Pelayanan yang diberikan juga sudah tepat dan kami lakukan semaksimal mungkin mulai dari pendaftaran hingga berkas yang diajukan selesai, pelayanan yang kita berikan juga berlandaskan UU juga yaitu UU no 15 Tahun 2012.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang)

Berikut pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Anggota Tur Data Urvet,

bahwa :

“iya sudah tepat sasaran, semua yang datang kesini semuanya veteran. Semua pelayanan terfokuskan kepada veteran, pelayanan yang diberikan kami utamakan ketepatan dan kenyamanannya.

Kegiatan pelayanan yang kami lakukan juga berlandaskan undang-undang jadi sah.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang)

Berdasarkan wawancara dan penjelasan diatas diketahui bahwa Kanminvetcad V/28 Kota Malang sudah memfokuskan pelayanan publik kepada veteran. Dimana UU no 15 tahun 2012 merupakan landasan Kanminvetcad V/28 Kota Malang dalam memberikan pelayanan kepada veteran. Dalam hal ini fokus dari pelayanan jaminan sosial ditujukan untuk veteran yang ada di Kota Malang. Selain keakuratan veteran sebagai sasaran pelayanan jaminan sosial, ada juga akurasi produk dari pelayanan jaminan sosial yang dihasilkan oleh Kanminvetcad berupa berkas calon veteran, berkas dana kehormatan, dan berkas tunjangan veteran. Dalam proses penyelenggaraan pelayanan, produk pelayanan yang diterima oleh veteran harus benar, tepat dan sah. Artinya hasil akhir dari pelayanan jaminan sosial yang dilakukan oleh Kanminvetcad berupa berkas-berkas veteran. Hal ini tidak terlepas dari tugas pegawai di bidang urusan veteran dan urusan *regring* Kanminvetcad.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Kantor Kanminvetcad V/28 Kota Malang, bahwa :

“mengenai keamanan kita adalah instansi kemiliteran yang otomatis keamanannya tergolong A1 yaitu semua siap siaga. Pengamanan mengenai surat menyurat sudah ada yang mengamankannya, kami disini sebagai pegawai pemerintah juga telah melakukan sumpah prajurit untuk setia dan loyal”. (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 6 Maret 2018)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh kepala Urusan Veteran, bahwa :

“Disini dapat dipastikan aman, apalagi kami Kanminvetcad V/28 ini merupakan instansi kemiliteran jadi terkait kamanan dapat dipastikan aman. Kami juga menerapkan jaga malam atau biasa kami sebut dengan piket malam khusus untuk pegawai PNS laki-laki dan ada dari personil TNI yang ikut jaga, piket malam dilakukan setiap hari dan bergantian personilnya.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Berikut pernyataan senada menurut Anggota Tur Data Urvet, bahwa :

“Disini keamanannya sangat aman sekali, latar belakang kita militer dan lokasi kantor kita juga merupakan markas TNI. Untuk keamanan mengenai surat menyurat dapat dipastikan aman. Disini tidak pernah ada kejadian kriminal, sejauh ini aman.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa keamanan yang diberikan oleh Kaminvetcad kota Malang dengan adanya proses pelayanan yang aman dan nyaman bagi veteran. Hal ini dapat dilihat dari latar belakang instansi yang merupakan kemiliteran juga adanya jadwal jaga atau piket malam yang dilakukan setiap hari. Tidak hanya itu dalam pelaksanaan pelayanan jaminan sosial yang diberikan kepada veteran, setiap petugas pelaksana pelayanan melakukan sumpah prajurit yang menjadi dasar sikap pelaksana untuk setia dan loyal kepada negara. Keamanan lain yang dimaksud yakni dalam pemberian kepastian hukum kepada veteran. Veteran yang sudah mengurus berkas-berkas jaminan sosial di Kaminvetcad merasa diberikan rasa aman dan kepastian hukum. Nantinya berkas-berkas jaminan sosial ini menjadi salah satu syarat pencairan jaminan sosial veteran.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Kanminvetcad V/28 Kota Malang, bahwa :

“untuk perihal tanggung jawab disini semua pegawai tentu harus mempunyai rasa tanggung jawab sesuai dengan bidangnya. Namun tetap semua seluruh pegawai yang ada di Kanminvetcad ini ikut bertanggung jawab disemua bagian kerja manapun demi menjamin pelayanan yang kami berikan terhadap veteran. Selain itu sebelum pegawai baru masuk dan bekerja di Kanminvetcad ini mereka mendapat pelatihan dan pembekalan dari kantor Babinminvetcad V Brawijaya mereka dibekali ilmu mengenai veteran, registrasi, dan lain sebagainya. Jadi begitu veteran datang bisa dengan sigap melayani.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Hal senada juga disampaikan oleh Kepala Urusan Veteran Kanminvetcad V/28 Kota Malang, bahwa :

“tentu saja disini pegawainya semua sudah dibagi tugas dan tanggung jawabnya. Koordinasi pegawai juga saling berkaitan, masing-masing bagian juga ada kepala yang bertugas mengkoordinir anggotanya. Untuk keluhan biasanya para veteran ini bertanya tentang kapan berkas selesai, ya kami tidak dapat menentukan karena lama proses di Surabaya dan Jakarta tidak dapat ditentukan. Selain itu keluhan dari veteran biasanya adalah adanya salah ketik nama yang ada di berkas pengajuan tunjangan veteran, dana kehormatan maupun di berkas calon veteran. Salah ketik biasanya terjadi di pusat karena pusat menangani veteran se-Indonesia jadi wajar jika ada kesalahan ketik nama. Nah hal ini berimbas ke veteran tersebut karena pihak taspen tidak bisa menerima berkas yang namanya tidak sesuai dengan KTP, sehingga dana tidak bisa dicairkan maka veteran harus mengurus dari awal lagi”(Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Berikut merupakan pertanyaan yang senada oleh anggota Tur Data Urvet, bahwa :

“semua pegawai disini bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada veteran. Kami sudah dibagi sesuai bidang kami, yang inshaallah tidak ada kendala dalam melaksanakannya. Jika ada keluhan dari veteran kami dengan sigap bertanya dan melayani.” (Wawancara di Kanminvetcad V/29 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Menurut pengamatan dan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa tanggungjawab semua pegawai di Kanminvetcad V/28 Kota Malang memiliki peran penting dalam pelaksanaan pelayanan kepada para veteran. Tanggungjawab pegawai sesuai dengan bidang masing-masing sehingga setiap pegawai mempunyai rasa tanggungjawab dalam memberikan pelayanan jaminan sosial. Penyelesaian keluhan dapat langsung menyampaikan kritikan, saran maupun masukan kepada pegawai pelaksana secara langsung. Terdapat keluhan dan pengaduan mencerminkan kurangnya pengetahuan veteran akan jaminan prosedur pelayanan.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Berikut merupakan pernyataan dari Kepala Widji Trinarsih Kanminvetcad V/28 Kota Malang mengenai kelengkapan sarana dan prasarana di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, bahwa:

“Mengenai sarana dan prasarana kita masih dibawah naungan Kodam jadi sarana dan prasarana ada kelebihan dan kekurangan. Contohnya teknologi sekarang sudah maju tapi komputer kami masih ada yang jadul jadi perlu diperbaharui, juga pentiumnya masih pentium lama dan perlu untuk diupgrade. Sejauh ini yang perlu diperbaiki komputer karena merupakan inti atau alat utama kami dalam melakukan pekerjaan.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Hal yang senada juga disampaikan oleh Kepala Bagian Urusan Veteran, bahwa:

“menurut saya sarana dan prasarana disini yang kurang komputer, karena disini ada beberapa komputer sudah lama dan perlu perbaikan. Kemudian mengenai prasarana kami terkendala oleh kantor pusat yang jauh di Surabaya sehingga pengiriman berkas kami lakukan sebulan sekali karena tidak mungkin kami mengirim ke Surabaya setiap hari, itu sangat tidak efisien.”(Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Pernyataan yang senada disampaikan oleh anggota Tur Data Urvet Ibu, bahwa :

“sarana dan prasara disini ya dibilang sudah baik hanya disini juga sudah ada wifi yang biasa untuk mengirim e-mail. Namun disini ada beberapa yang perlu perbaikan seperti komputer dan alat print. Karena komputer merupakan alat utama kami dalam mengerjakan berkas-berkas veteran. Disini printnya hanya ada satu yang lain rusak masih belum diperbaiki.”(Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)



Gambar 7. Komputer di Kanminvetcad V/28 Kota Malang

Sumber : Dokumentasi Peneliti di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 2018

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa, sarana dan prasarana pendukung pelayanan jaminan sosial masih kurang memadai. Sebagai salah satu contohnya sarana prasarana yang terkait teknologi komunikasi dan informatika di Kanminvetcad V/28 Kota Malang masih ada yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki. Diketahui bahwa sarana komputer yang tersedia di kantor kaminvetcad masih terdapat komputer jadul dengan *software* yang masih lama dan alat *printer* yang perlu diganti. Tidak hanya dari segi kualitas sarana yang kurang memadai tetapi juga dari segi kuantitas yang perlu ditingkatkan karena jumlah sarana dan prasarana yang telah disebutkan tidak sebanding dengan beban pekerjaan yang mereka lakukan.

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Kanminvetcad V/28 Kota Malang, bahwa :

“untuk lokasi Kanminvetcad V/28 ini sangat mudah karena berada dekat dengan pusat kota, hanya membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit dari Balaikota Malang. Mudah sekali menemukan kantor ini. Juga kan sekarang dipermudah dengan banyaknya transportasi umum entah itu angkutan kota atau ojek online semua dapat menjangkau” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Kepala Urusan Veteran, bahwa :

“akses lokasi menuju Kanminvetcad V/28 ini sangat mudah sekali tidak jauh dari pusat kota. Dicari menggunakan google-maps juga bisa. Selain itu juga disini dijangkau oleh angkutan kota yang bisa membantu veteran untuk bisa mudah menuju kesini. Letak lokasinya ada dipinggir jalan, didepan juga ada plang nama kantor.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Berikut pernyataan senada yang disampaikan oleh anggota Tur Data Urvet, bahwa :

“lokasi Kanminvetcad V/28 Kota Malang ini cukup mudah dicari. Alamatnya juga sudah jelas tidak berbelit-belit Lokasinya juga cukup strategis dan berada di pusat kota Malang jadi mau naik transportasi apapun bisa entah itu transportasi umum atau pribadi.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh veteran Bapak SS, bahwa :

“Kanminvetcad V/28 kota Malang, lokasinya mudah dicari, alamatnya juga cukup jelas. Rumah saya juga dekat dari sini, jadi untuk kesini gampang. Apalagi lokasi kantornya berada di pinggir jalan, tidak perlu tanya ke orang-orang saya langsung menemukan” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Hal senada juga disampaikan oleh veteran Bapak AM, bahwa :

“untuk menuju ke Kanminvetcad V/28 Kota Malang mudah sekali, lokasinya berada di pinggir jalan besar dan ada namanya juga jadi langsung tahu. Kalau rumahnya jauh tinggal naik angkutan kota bisa” (Wawancara di Rumah Bapak AM, 6 Maret 2018)



Gambar 8. Lokasi Alamat Kanminvetcad V/28 Kota Malang

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2018

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa, Kanminvetcad V/28 Kota Malang memiliki kemudahan akses yang bisa dijangkau oleh semua transportasi umum atau dengan kendaraan pribadi. Dilihat dari lokasi Kantor Kanminvetcad yang strategis berada dipusat kota Malang dan lokasi yang strategis berada di pinggir jalan besar dan terdapat papan nama untuk menunjukkan lokasi kantor dan memudahkan para veteran menemukan lokasi. Penggunaan teknologi informasi sebenarnya telah dimanfaatkan meskipun masih sederhana, penggunaan teknologi terlihat dari lokasi kantor Kanminvetcad yang sudah bisa diakses melalui *google-maps*. Tetapi pemanfaatan jaringan internet hanya sebatas itu karena untuk *website* Kanminvetcad masih belum tersedia.

i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Kanminvetcad V/28 Kota Malang, bahwa :

“menurut saya pegawai Kanminvetcad V/28 Kota Malang ini sudah disiplin mereka datang dan pulang tepat waktu jarang ada yang datang terlambat. Disini setiap pagi juga ada apel jadi kalau ada pegawai yang datang terlambat pasti ketahuan, tapi jarang sekali ada pegawai yang terlambat. Untuk keramahan menurut saya, para pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sangat ramah, selain karena para veteran umurnya sudah sepuh, mereka juga merupakan pahlawan negara kita yang harus kita hormati dan hargai. Selain itu jika kita melayani dengan ramah, santu, dan ikhlas akan membangun hubungan baik dan meningkatkan rasa kepuasan kepada veteran. Saya juga selalu menekankan kepada pegawai disini untuk selalu bersikap baik, ramah, sopan kepada veteran, karena kita sebagai aparatur negara wajib memberikan pelayanan yang baik.”
(Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Hal yang senada juga disampaikan oleh Kepala Urusan Veteran Kanminvetcad

V/28 Kota Malang, bahwa :

“tentu saja kami disini dalam hal melayani veteran harus penuh keikhlasan, sopan, dan ramah. Disini kita harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada veteran diantaranya dengan memberikan pelayanan yang baik, ramah, sopan, dengan begitu akan meningkatkan rasa puas para veteran. Veteran merupakan pahlawan bangsa kita sudah sepatutnya mereka mendapatkan pelayanan yang baik sebagai salah satu bentuk rasa hormat kepada pahlawan.”
(Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 6 Maret 2018)

Pernyataan yang senada juga disampaikan oleh anggota Tur Data Urvet,

bahwa:

“kami melayani dengan sepenuh hati, kami selalu berusaha untuk melayani veteran dengan maksimal, kami menyambut mereka saat mereka datang kemudian menanyakan keperluannya datang, lalu mempersilahkan untuk menunggu di ruang tunggu jika antri. Saat kami berkomunikasi kami usahakan selalu sabar karena mengingat usia veteran yang sudah tua jadi harus benar-benar jelas saat menjelaskan sesuatu, kemudian sabar dalam mengulang kata-kata dan lain sebagainya. Semua yang kami lakukan inshaallah ikhlas.”
(Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Berikut pernyataan senada dari veteran Bapak SS, bahwa :

“pegawainya ramah-ramah sekali, juga sangat sabar. Banyak pegawai disini juga humoris, jadi saya senang kalau mengurus disini. Mereka juga sangat perhatian mengenai berkas saya, sampai saat saya dirumah saya ditelpon mengenai kemajuan berkas saya. Dalam hal kedisiplinan disini saya kagum ya, karena waktu itu pernah saya datang disini pagi jam setengah 8 lebih, pegawai disini sudah datang semua, jadi saya datang waktu mereka habis melaksanakan apel.”
Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh veteran Bapak AM, bahwa :

“saya suka dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kanminvetcad disini karena pegawainya ramah, sabar, dan sopan. Mereka dalam menjelaskan juga sangat telaten dan jelas. Saya sebagai orang tua disini merasa dihargai. Perhatian yang mereka berikan juga sangat baik.” (Wawancara di Rumah Bapak AM, 6 Maret 2018)

Berdasarkan wawancara dan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa, semua pegawai Kanminvetcad V/28 Kota Malang dalam memberikan pelayanan dalam bentuk kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan, sudah sangat baik dilihat dari profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan kepada veteran. Selain itu sikap humoris dan perhatian lebih yang selalu diberikan oleh pegawai membuat menjadi nilai lebih dalam memberikan pelayanan kepada veteran.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Kanminvetcad V/28 Kota Malang, bahwa :

“fasilitas di Kanminvetcad V/28 ini sudah cukup lengkap diantaranya disini sudah memiliki ruang tunggu, toilet, mushola, dan halaman parkir. Pencahayaan dan sirkulasi udaranya juga sudah bagus. Saya rasa sudah cukup baik. Disini juga ada dapur yang bisa dimanfaatkan pegawai untuk membuat minuman. Veteran-veteran yang datang kesini semuanya tertib, mungkin ini karena mereka dulunya mantan prajurit militer jadi kedisiplinannya sudah ditanamkan sejak awal” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 6 Maret 2018)

Pernyataan yang senada juga disampaikan oleh Kepala Urusan Veteran, bahwa:

“di kantor ini sudah disediakan fasilitas seperti mushola, ruang tunggu, halaman parkir, ada dapur juga yang bisa dimanfaatkan oleh para veteran dan pegawai disini. Dari segi kenyamanan saya rasa sudah cukup nyaman sirkulasi udara sudah cukup bagus, karena pintu disini selalu dibuka kemudian didukung dengan pencahayaan dari luar yang masuk kedalam membuat ruangan menjadi terang tanpa tambahan pencahayaan dari lampu. Veteran yang datang juga

cukup tertib karena mereka mempunyai latar belakang militer” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Hal yang senada juga disampaikan oleh Anggota Tur Data Urvet, bahwa :

“fasilitas yang disediakan disini sudah cukup baik. Mushola, halaman parkir, dan ruang tunggu ada, ada dapur juga yang bisa kami manfaatkan untuk membuat minuman. Kebersihan kantor juga selalu terjaga, kami bergantian membersihkan kantor, jadi kami dibagi menjadi beberapa orang untuk membersihkan kantor setiap hari, tujuannya selain menjaga kebersihan juga agar tamu atau veteran yang datang merasa nyaman dengan lingkungan kantor yang bersih.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Berikut pernyataan dari veteran Bapak SS, bahwa :

“sudah cukup nyaman hanya saya rasa yang kurang disini adalah ruang tenggunya ini karena kurang nyaman. Disini hanya ada sofa dan kursi pelastik saja. Kemudian gedungnya juga merupakan bangunan lama. Kalau yang lain saya rasa cukup baik, lingkungannya bersih.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Bapak AM selaku veteran, bahwa :

“sarana dan prasarana disini sudah cukup baik hanya yang kurang di ruang tenggunya saja kurang nyaman hanya ada sofa. Untuk yang lain ya sudah cukup menurut saya.” (Wawancara di Rumah Bapak AM, 6 Maret 2018)

Berkaitan dengan sarana dan prasarana di Kanminvetcad V/28 Kota Malang ruang kerja yang ada dapat dikatakan kurang kondusif karena berdasarkan pengamatan dan observasi peneliti di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, ruang kerja yang ada di kantor sangat terbatas. Keterbatasan ruang kantor disebabkan oleh gedung atau bangunan yang kecil sehingga beberapa pegawai tidak memiliki meja masing-masing untuk mereka bekerja. Meja kerja hanya disediakan untuk Kepala Kanminvetcad, Kapok TUUD, Kaurvet, Kaurcad, dan Kaur Regring. Masing-masing kepala memiliki 2 meja, 1 meja

untuk kepala dan 1 untuk anggota mereka. Sehingga 1 meja bisa digunakan untuk beberapa anggota. Jika sedang tidak ada pekerjaan para anggota ini duduk di kursi mana saja yang kosong. Kondisi ruang kerja juga berada pada satu ruangan terbuka tidak ada pembatas, sehingga apapun bentuk kebisingan atau keramaian terdengar keseluruhan ruangan hal ini berakibat pada kurang kondusifnya lingkungan untuk bekerja

Berdasarkan pengamatan dan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa Kanminvetcad V/28 Kota Malang dalam hal kenyamanan fasilitas sudah cukup nyaman namun dilihat pada bagian ruang tunggu, menurut veteran masih dirasa kurang nyaman karena fasilitas yang disediakan hanya sofa saja. Lingkungan di kantor Kanminvetcad V/28 selalu terjaga kebersihannya, kemudian dalam kegiatan pelayanan telah tertib dan teratur. Untuk fasilitas umum pendukung seperti toilet, mushola, dan area parkir juga sudah ada. Dengan adanya fasilitas umum yang disediakan tersebut diharapkan dapat mendukung maksimalnya pelayanan kepada veteran.



Gambar 9. Ruang Kerja Pegawai Kanminvetcad V/28 Kota Malang
Sumber: Dokumentasi peneliti di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 2018



Gambar 10. Ruang Tunggu Veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang
Sumber: Dokumentasi peneliti di Kanminvetcad V/28 Kota Malang,2018



Gambar 11. Area Parkir Di Kanminvetcad V/28 Kota Malang
Sumber: Dokumentasi peneliti di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 2018



Gambar 12. Mushola (kiri) dan Toilet (kanan) di Kanminvetcad V/28 Kota Malang

Sumber : Dokumentasi Peneliti di Kanminvetcad V/28 Kota Malang

2. Faktor Pendukung dan Kendala yang dihadapi dalam pelayanan kesejahteraan dan jaminan sosial veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang.

Pelayanan jaminan sosial veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang merupakan salah satu bentuk dari serangkaian pelaksanaan dari kebijakan pemerintah mengenai kesejahteraan veteran dimana tercantum dalam UU no 15 tahun 2012 khususnya pasal 12 mengenai hak-hak veteran. Dengan terselenggaranya pelayanan tersebut diharapkan dapat mewujudkan harapan pemerintah dan negara Indonesia untuk meningkatkan kesejahteraan para veteran dengan memberikan hak-haknya diantaranya tunjangan veteran dan dana kehormatan yang dapat digunakan veteran dimasa tuanya serta sebagai bentuk

rasa hormat dan terimakasih bangsa Indonesia dimana veteran merupakan pahlawan yang telah berjasa dalam membela dan berjuang melawan musuh yang telah menjajah negara Republik Indonesia dimasa lampau.

Pelayanan jaminan sosial terdapat beberapa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat jalannya pelayanan di Kanminvetcad V/28 Kota Malang. Faktor pendukung adalah faktor yang menjadikan pelayanan jaminan sosial di Kanminvetcad V/28 Kota Malang berjalan dengan mudah dan semestinya. Sedangkan faktor penghambat adalah faktor yang membuat pelayanan jaminan sosial di Kanminvetcad V/28 Kota Malang tidak berjalan dengan semestinya dan tidak sesuai dengan harapan. Dengan demikian diketahuinya faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan di Kanminvetcad V/28 Kota Malang dapat dijadikan evaluasi untuk kedepannya.

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan faktor yang memberikan dukungan untuk keberhasilan dari pelayanan jaminan sosial veteran yang dilakukan Kanminvetcad V/28 Kota Malang dalam memberikan pelayanan kepada veteran. Berikut faktor pendukung pelayanan jaminan sosial di Kanminvetcad V/28 Kota Malang.

1. Sumber Daya Manusia (SDM).

Sumber daya manusia (pegawai) berkaitan dengan kemampuan organisasi atau instansi dalam melaksanakan pekerjaannya. Kanminvetcad V/28 Kota Malang memiliki pegawai yang cukup sebagai salah satu faktor pendukung utama dalam menjalankan pelayanan jaminan sosial kepada para veteran. Dengan adanya pegawai- pegawai ini maka pelayanan dapat

terlaksana. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Kanminvetcad V/28 Kota Malang, bahwa :

“sebelum pegawai baru masuk dan bekerja di Kanminvetcad ini mereka mendapat pelatihan dan pembekalan dari kantor Babinminvetcad V Brawijaya mereka dibekali ilmu mengenai veteran, registrasi, dan lain sebagainya. Jadi begitu veteran datang bisa dengan sigap melayani.”(Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Adanya kesadaran diri pada anggota atau pegawai di Kanminvetcad V/28 Kota Malang untuk melayani veteran sepenuh hati demi mendapatkan hak-haknya sebagai seorang veteran RI dimana mereka merupakan pahlawan yang telah berjuang dan membela tanah air. Juga sebagai bentuk penghormatan dan menghargai jasa-jasa mereka di masa lalu. Sebagaimana pernyataan anggota Tur Data Urvet, bahwa :

“dalam melayani veteran selain berdasarkan perintah dari atasan dan Undang-Undang, kami melayani beliau-beliau ini juga berdasarkan kesadaran diri sebagai warga negara Indonesia untuk menghargai jasa-jasa beliau di masa lalu yang membela tanah air.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

2. Otoritas Instansi

Untuk mendukung pelayanan jaminan sosial yang diberikan kepada veteran mengenai pengurusan berkas calon veteran, dana kehormatan, dan tunjangan veteran, Dirjen Pothan (Dirjen Potensi Pertahanan) melakukan otoritas instansi yaitu menerapkan sistem *Three-In-One*. Otoritas instansi adalah kekuasaan yang sah yang diberikan kepada lembaga dalam masyarakat yang memungkinkan para pejabatnya menjalankan fungsinya. Maka dari itu Dirjen Pothan memiliki hak untuk melakukan otoritasnya sebagai instansi yang berwenang dalam pengurusan hak-hak veteran terkait jaminan sosialnya.

Sistem *Three-In-One* yang dimaksud adalah semua berkas yaitu Skep gelar, Dana Kehormatan, dan Tunjangan Veteran dapat langsung diurus dalam satu kali pengajuan. Dimana sistem ini dapat mempersingkat waktu pelayanan dan mempermudah veteran dalam mengurus berkasnya karena veteran tidak perlu untuk mengajukan berkas satu persatu. Sistem *Three-In-One* ini telah dilaksanakan sejak 2015.

Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Urusan Kanminvetcad V/28 Kota Malang, bahwa :

“untuk prosedurnya saya rasa sudah cukup mudah, mudah sekali. Persyaratan teknisnya juga sudah cukup jelas bagi veteran. Veteran datang mendaftar di bagian urregring untuk mengajukan keterangan bahwa beliau merupakan veteran setelah itu diproses setelah diproses dan skep gelar turun, veteran daftar kembali untuk dana veteran, setelah berkas dana veteran selesai, veteran daftar lagi untuk mengajukan tunjangan veteran. Jadi harus satu persatu mengurusnya. Namun itu dulu, sekarang prosedurnya dipermudah, jadi sekali mengajukan bisa langsung 3 berkas yaitu skep gelar, dahor, dan tuvet atau disebut dengan *Three in One*. Veteran bisa mendapatkan hak-haknya dalam artian skep, kalau pencairan dana tetap di Taspen.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Pegawai Tur Data Urvet Kanminvetcad V/28 juga mengutarakan pernyataan yang senada, bahwa :

“prosedur yang ada di sini sudah jelas sekali baik itu persyaratannya, bahkan kami siap menjelaskan berulang kali dan mendetail kepada veteran mengingat veteran sudah sepuh jadi kami harus siap dan sabar dalam melayani. Prosedur pengurusannya juga tidak serumit dulu, kalau dulu kan harus satu persatu, kalau sekarang ada *Three in One* jadi bisa langsung semua yaitu skep gelar, dana kehormatan dan tunjangan veteran bisa langsung turun. Waktu yang diperlukan juga tidak selama dulu.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Dikerluarkannya sistem ini dikarenakan banyaknya keluhan dari veteran mengenai waktu pengurusan berkas yang lama. Maka dari itu Dirjen Pothan sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengurusan berkas veteran mengenai jaminan sosialnya ini mengeluarkan sistem *Three-In-One* untuk meminimalisir waktu pelayanan yang cukup lama sehingga para veteran dapat segera mendapatkan hak-haknya sebagai pahlawan Republik Indonesia.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam hal ini merupakan faktor-faktor yang dapat menghambat dan memperlambat kelancaran dan keberhasilan dalam proses pelayanan jaminan sosial veteran. Berikut adalah faktor-faktor penghambat dalam pelayanan jaminan sosial veteran.

1. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan Prasarana yang ada di Kanminvetcad V/28 Kota Malang dapat menjadi faktor penghambat pelayanan karena beberapa sarana dan prasarana ada yang dirasa kurang. Pernyataan yang disampaikan oleh veteran sebagai pihak yang merasakan pelayanan di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, bahwa fasilitas ruang tunggu di Kanminvetcad V/28 Kota Malang dirasa masih kurang nyaman karena hanya disediakan sofa saja. Berdasarkan observasi dan pengamatan yang dilakukan peneliti bahwa fasilitas yang ada di ruang tunggu hanya disediakan sofa yang kondisinya kurang nyaman. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari veteran Bapak SS, bahwa :

“sudah cukup nyaman hanya saya rasa yang kurang disini adalah ruang tunggu ini karena kurang nyaman. Disini hanya ada sofa

dan kursi plastik saja. Kemudian gedungnya juga merupakan bangunan lama. Kalau yang lain saya rasa cukup baik, lingkungannya bersih.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Bapak AM selaku veteran, bahwa :

“sarana dan prasarana disini sudah cukup baik ruang tunggu nya saja yang perlu peningkatan. Untuk yang lain ya sudah cukup menurut saya.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 6 Maret 2018)

Selain ruang tunggu yang kurang nyaman, komputer sebagai alat utama dalam melaksanakan pelayanan juga kurang mendukung diantaranya karena kondisi komputer yang sudah tua dan beberapa komputer masih menggunakan *pentium* lama, hal ini dirasa dapat menghambat para pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Kepala Kanminvetcad, bahwa :

“Mengenai sarana dan prasarana kita masih dibawah naungan Kodam jadi sarana dan prasarana ada kelebihan dan kekurangan. Contohnya teknologi sekarang sudah maju tapi komputer kami masih ada yang jadul jadi perlu diperbaharui, juga pentiumnya masih pentium lama dan perlu untuk diupgrade. Sejauh ini yang perlu diperbaiki komputer karena merupakan inti atau alat utama kami dalam melakukan pekerjaan.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Hal yang senada juga disampaikan oleh Kepala Bagian Urusan Veteran, bahwa :

“menurut saya sarana dan prasarana disini yang kurang komputer, karena disini ada beberapa komputer sudah lama dan perlu perbaikan.” Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Tidak hanya komputer, namun alat print yang masih berfungsi hanya ada satu, sehingga dalam menggunakan alat print tersebut harus

dilakukan bergantian. Pernyataan yang senada disampaikan oleh anggota

Tur Data Urvet, bahwa :

“sarana dan prasarana disini ya dibilang sudah baik hanya ada beberapa yang perlu perbaikan seperti komputer dan alat print. Karena komputer merupakan alat utama kami dalam mengerjakan berkas-berkas veteran. Disini printnya hanya ada satu yang lain rusak masih belum diperbaiki.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)



Gambar 12. Print berfungsi di Kanminvetcad V/28 Kota Malang
Sumber: Dokumentasi Peneliti di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 2018

Hal lain yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kepada veteran antara lain prasarana yang dibutuhkan untuk pengiriman berkas yang masih dilakukan manual yaitu dengan membawa langsung berkas dari Kanminvetcad V/28 Kota Malang ke Babinminvetcad di Surabaya yang dimana jarak antara Malang dengan Surabaya tidaklah dekat dan membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Selain itu pegawai yang mengirim berkas menggunakan transportasi umum bus dengan

membawa tas besar berisi berkas-berkas veteran dan berkas lainnya. Pengiriman berkas tidak bisa dikirim setiap hari atau setiap ada berkas dari veteran yang masuk dan selesai diproses di Kanminvetcad namun harus menunggu setidaknya sebulan sampai terkumpul beberapa berkas, kemudian dikirim ke Babinminvetcad di Surabaya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Urusan Veteran, bahwa :

“...kemudian mengenai prasarana kami terkendala oleh kantor pusat yang jauh di Surabaya sehingga pengiriman berkas kami lakukan sebulan sekali karena tidak mungkin kami mengirim ke Surabaya setiap hari, itu sangat tidak efisien.”(Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana di Kanminvetcad secara keseluruhan masih dirasa kurang memadai. Diantaranya adalah ruang tunggu yang perlu perbaikan. Kemudian alat print yang hanya ada satu yang dapat berfungsi sehingga penggunaannya harus bergantian. Lalu kondisi komputer yang kurang baik dimana beberapa komputer sudah tua, hal ini dirasa pegawai dapat menjadi penghambat dalam melakukan pekerjaannya. Zaman yang semakin maju juga membuat teknologi yang semakin maju pula, maka dari itu komputer yang ada di Kanminvetcad V/28 Kota Malang perlu peningkatan. Dalam hal prasarana di dirasa juga kurang efektif karena jarak lokasi Kanminvetcad dengan Babinminvetcad yang cukup jauh dan tidak disediakan kendaraan dari kantor untuk pegawai dalam mengirim berkas-berkas yang jumlahnya tidak sedikit.

2. Komunikasi

Dalam pelaksanaan pelayanan jelas membutuhkan komunikasi. Komunikasi bisa dikatakan baik atau buruk berkaitan dengan kapasitas seseorang dalam menyerap informasi yang telah disampaikan. Berdasarkan hal ini, kapasitas yang dimiliki oleh para veteran berbeda-beda. Ada veteran yang memiliki kapasitas menyerap informasi rendah dan ada veteran yang kapasitas menyerap informasi tinggi. Sehingga bagi beberapa veteran yang memiliki kapasitas menyerap informasi rendah dapat menyulitkan para pegawai untuk menyampaikan dan menjelaskan informasi. Kapasitas menyerap informasi yang rendah oleh veteran ini disebabkan oleh faktor usia dimana rata-rata veteran telah berumur 70 tahun keatas. Hal ini berdampak pada penurunan kualitas pendengaran dan respon tanggap para veteran. Bagi veteran yang memiliki kapasitas menyerap informasi tinggi tentunya mempermudah pegawai dalam menyampaikan dan menjelaskan informasi. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Kanminvetcad V/28 Kota Malang, bahwa :

“mudah tidaknya tergantung dengan veterannya karena terkadang veteran bisa langsung menangkap dan menerima apa yang kita jelaskan. Veteran umurnya sudah sepuh rata-rata sekitar 80 tahun keatas sehingga pendengaran dan pemahamannya sudah mulai menurun sehingga kita perlu menjelaskan sedetail mungkin mengenai prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi. Jika perlu veteran harus membawa wali bisa istri, anak, atau cucu untuk mendampingi sehingga dapat memudahkan proses pelayanan dan komunikasi. Mengenai persyaratan pendaftaran veteran saya rasa sangat mudah dan cukup sederhana beliau cukup membawa diantaranya sprint pemberangkatan dan pemulangan waktu tugas serta piagam penghargaan untuk memenuhi persyaratan itu yang selanjutnya kami proses jadi veteran tersebut tinggal menunggu saja” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Kepala Urusan Veteran, bahwa :

“kalau untuk persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik dalam segi persyaratan sudah sangat cukup jelas tidak ada kendala sedangkan untuk administrasi kalau dari pihak kami juga tidak ada kendala yang berarti namun terkadang ya kesulitannya ada pada veteran yang umurnya sudah lanjut jadi dalam proses pelayanan sedikit ada kendala dalam penyampaian harus diulang dan dijelaskan secara mendetail.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah waktu yang dibutuhkan oleh instansi untuk menyelesaikan pelayanan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Namun waktu pelayanan yang ada di Kanminvetcad V/28 Kota Malang tidak dapat ditentukan, mereka juga tidak memiliki batas waktu yang menentukan lamanya proses pelayanan. Dalam menetapkan waktu penyelesaian didasarkan pada asas kondisional, yaitu proses lamanya pelayanan pada instansi yang ada di atas Kanminvetcad. Lamanya proses pelayanan ini salah satunya disebabkan karena data atau berkas pengajuan dari veteran yang sudah diproses di Kanminvetcad harus dibawa ke Babinminvetcad di Surabaya untuk melalui proses tahap selanjutnya, pada tahap ini harus menunggu hingga berkas dari kota lain se-Jawa Timur masuk, setelah diproses di Babinminvetcad kemudian dibawa ke Dirjen Potan (Jakarta) untuk diproses kembali. Pada tahap Dirjen Potan (Direktorat Jenderal Potensi Pertahanan) berkas juga tidak dapat selesai dalam waktu yang sebentar, berkas diproses dengan waktu yang cukup lama. Dari serangkaian proses tersebut mengakibatkan lamanya proses

waktu pelayanan kepada veteran yang dapat memakan waktu hingga tahunan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Kanminvetcad, bahwa :

“iya disini waktu proses pengurusan berkas itu tidak bisa ditentukan kapan jadinya, karena prosesnya kan panjang tidak sebatas hanya dari sini saja. Dari Kanminvetcad dibawa ke Babinminvetcad untuk diproses kemudian dibawa lagi ke DITVET untuk diproses lagi. Juga yang mengurus tidak dari Kota Malang, namun se-Jawa Timur bahkan se-Indonesia. Pengiriman berkasnya juga dilakukan secara manual, jadi dibawa menggunakan transportasi itu juga memakan waktu. Apalagi jarak Malang ke Surabaya jauh kemudian Surabaya ke Jakarta juga jauh sekali.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 6 Maret 2018)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Kepala Urusan, bahwa :

“Proses berkas sampai turun itu memang lama, dulu bahkan ada veteran yang menunggu lebih dari lima tahun tapi itu dulu sekali. Sekarang sudah lumayan cepat karena yang mengajukan tidak sebanyak dulu. Proses berkas dari Kanminvetcad sini cepat ya biasanya satu bulan sudah langsung kami kirim ke Babinminvet di Surabaya, tergantung kelengkapan berkas veterannya juga kalau melengkapinya cepat ya kurang lebih satu bulan langsung kami kirim, karena itu terkendala jarak Babinminvetnya yang jauh. Tapi sekarang sudah untuk mempercepat dan mempermudah proses pengurusan berkas veteran dibuat sistem Three in One dimana veteran dalam melakukan pengajuan langsung mendapat skep gelar, tunjangan veteran, dan dana kehormatan. Itu berupa skep nanti pencairan dana tetap di Taspen. Jadi proses kepengurusan itu meskipun lama namun veteran ga bolak-balik untuk mengurus masing-masing berkas” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Berikut pernyataan yang sama yang disampaikan oleh Anggota Tur Data

Urvet, bahwa :

“memang lama waktunya tidak bisa ditentukan dari dulu memang lama, dulu sering veteran yang mengeluh karena lama. Tapi kami memberikan pengertian kepada veteran karena prosesnya memang panjang tidak sebatas dari kantor sini saaja. Lama prosesnya juga tergantung veterannya sendiri dalam melengkapi berkas. Kalau dari kantor sini sekitar 1 bulan, tapi kalau sudah dikirim ke Surabaya

sama Jakarta itu yang tidak tentu waktunya, ya bisa sampai bertahun-tahun juga. Belum lagi kalau ada salah ketik nama dari Babinvet atau DITVET, berkasnya harus diurus ulang karena Taspen menolak kalau nama yang ada di KTP dan di Skepnya berbeda. Ini membuat proses berkas turun semakin lama. Untuk mempercepat penyelesaian berkas sekarang mulai tahun 2015 kita sudah menggunakan sistem Three in One. Jadi berkas veteran yang turun sudah langsung tigatiganya sehingga bisa mempersingkat waktu, kurang lebih satu tahun sudah selesai. Kalau sebelumnya kan harus menunggu bertahun-tahun mbak lama sekali.” (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Menanggapi mengenai waktu proses kepengurusan berkas yang lama

Berikut pernyataan veteran Bapak SS, bahwa :

“iya memang lama waktunya karena prosedurnya panjang, tapi mau gimana lagi saya sebagai veteran hanya bisa menunggu dan sabar saja.”(Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018).

Hal senada disampaikan oleh veteran Bapak AM, bahwa :

“waktunya lumayan lama sampai tahunan, tapi masih untung saya berkasnya sudah benar semua. Katanya kalau ada kesalahan harus mengulang dari awal lagi” (Wawancara di Rumah Bapak AM, 6 Maret 2018)

C. Analisis dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan narasumber yang telah dilaksanakan, maka diambil deskripsi umum tentang temuan dan hasil penelitian yang berkaitan dengan pelayanan jaminan sosial veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, meliputi tentang langkah-langkah pelayanan jaminan sosial veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang juga faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan jaminan sosial veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang.

Dari hasil temuan tersebut, kemudian peneliti berupaya untuk melakukan analisis hasil dari penelitian yang berkaitan dengan pelayanan jaminan sosial veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang. Analisis ini dilakukan dengan melihat faktor-faktor dan temuan di lapangan sebagaimana telah dideskripsikan dan membandingkannya dengan teori yang ada dalam pelayanan jaminan sosial veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang. Kemudian peneliti akan memfokuskan pembahasan sesuai dengan persoalan selanjutnya dari peneliti, yakni bagaimana pelayanan jaminan sosial veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang dan faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan jaminan sosial veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang.

1. Pelayanan jaminan sosial veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang.

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi tugas dan kewajiban aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan guna untuk kesejahteraan masyarakat. Kanminvetcad merupakan aparatur pemerintahan yang melayani pengurusan berkas yang menyangkut hak-hak Veteran Republik Indonesia. Pelayanan yang diberikan Kanminvetcad antara lain melayani pendaftaran calon veteran, pengurusan Skep Tunjangan Veteran, dan pengurusan Skep Dana Kehormatan. Dalam melakukan pelayanan Kanminvetcad V/28 Kota Malang melakukan pendekatan melalui prinsip pelayanan yaitu: kesederhanaan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, serta kenyamanan.

Hasil penelitian tentang pelayanan jaminan sosial veteran yang dilakukan Kanminvetcad V/28 Kota Malang secara keseluruhan sesuai dengan langkah-langkah dalam proses pelaksanaan pelayanan tersebut menurut prinsip-prinsip pelaksanaan pelayanan publik, pada hakikatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang menjadikan pedoman dalam perumusan tata laksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 61/KEP/M.PAN/7/2003 tentang bagaimana pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang perlu dipahami oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun prinsip-prinsip yang digunakan untuk mengukur pelayanan jaminan sosial veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang yaitu:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah untuk dipahami dan mudah dilaksanakan.

Prosedur pelayanan jaminan sosial untuk pengurusan berkas veteran sudah cukup jelas sebagaimana yang dijelaskan pada tabel skema pengurusan skep veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang. Pegawai yang melakukan pelayanan dapat dengan mudah untuk melaksanakan pelayanan tersebut sesuai dengan prosedur yang ada tanpa ada kendala yang berarti. Kanminvetcad V/28 Kota Malang dalam mengarahkan, menjelaskan, serta membimbing para veteran untuk melengkapi segala berkas yang diperlukan untuk pengajuan calon veteran, tunjangan

veteran, maupun dana kehormatan sudah cukup baik. Meskipun ada kendala dalam hal komunikasi dimana veteran yang umurnya sudah tua sehingga kebanyakan veteran dalam berkomunikasi sedikit mengalami kendala yaitu kurangnya pendengaran dan tingkat pemahaman yang rendah. Hal ini tidak menjadi masalah yang besar bagi pegawai karena sudah tugas mereka untuk menjelaskan secara rinci dan sederhana kepada para veteran.

Hal tersebut sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa prosedur pelayanan publik harus sesederhana mungkin dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh veteran. Hal ini juga sependapat dengan Ratminto dan Winarsih (2006:245) bahwa tatacara pelayanan harus diselesaikan sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa, Kanminvetcad V/28 Kota Malang sebagai pihak pemberi pelayanan jaminan sosial sudah baik dalam kemampuan menjelaskan, mengarahkan, dan membimbing veteran dalam mengajukan berkas Skep Gelar, Tunjangan Veteran dan Dana Kehormatan yang merupakan bentuk dari jaminan sosial veteran dengan prosedur pelayanan yang terkesan sederhana, transparan, tidak berbelit-belit serta mudah dipahami oleh para veteran. Poin kesederhanaan terlihat dari prosedur dan persyaratan yang sederhana dan tidak berbelit-belit sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor

63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang prinsip-prinsip pelayanan. Sehingga para veteran ini bisa dengan mudah mengajukan permohonan berkas demi mendapatkan jaminan sosialnya. Dalam penyampaian informasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan untuk kelengkapan berkas pengajuan jaminan sosial sering terjadi distorsi informasi. Hal ini menjadi persoalan dasar saat proses pelayanan, sehingga pegawai siap untuk membantu mengarahkan dan menjelaskan sampai detail dengan sabar kepada calon veteran. Prinsip kesederhanaan mengandung makna bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang menikmati pelayanan publik. Prinsip kesederhanaan pelayanan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

Mengenai kejelasan yang mencakup hal-hal diatas, Kanminvetcad V/28 Kota Malang telah menerapkan kedalam kegiatan pelayanan dengan baik. Berikut penjabaran dari kejelasan tersebut :

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

Pada point ini para pegawai di Kanminvetcad V/28 Kota Malang telah menjelaskan persyaratan teknis yang tercantum pada Peraturan Menteri Pertahanan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 dengan jelas dan sabar. Mereka menjelaskan dan membimbing para veteran agar paham dan mengerti apa saja persyaratan yang harus dilengkapi. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan para veteran bahwa mereka telah dilayani dengan sabar dan pegawai yang menjelaskan informasi sudah cukup jelas.

2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan suatu pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pada point ini Kanminvetcad V/28 Kota Malang telah membagi anggotanya ke dalam beberapa sub bagian diantaranya Kepala Kanminvetcad yang membawahi Kepala Kelompok, Urusan Veteran, Urusan Cadangan, dan Urusan Regring yang masing-masing bagian memiliki tanggung jawab dan tugas yang berbeda-beda. Hal ini juga sependapat dengan Ratminto & Winarsih (2006:245) bahwa kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Pada point ini Kanminvetcad V/28 Kota Malang sebagai instansi pemerintah tidak memungut biaya sama sekali kepada

veteran. Pemerintah telah melarang PNS (Pegawai Negeri Sipil) untuk menerima hadiah atau pemberian apasaja dari siapapun khususnya dalam hal ini adalah veteran. Meskipun veteran ingin memberi hadiah berupa makanan, barang ataupun uang pegawai di Kanminvetcad V/28 Kota Malang tidak menerimanya. Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil bahwa PNS dilarang untuk menerima hadiah atau suatu pemberian apa saja dari siapapun juga yang berhubungan dengan jabatan dan/atau pekerjaannya.

Berdasarkan penjelasan diatas, hal tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 berkaitan dengan kejelasan pelayanan publik mencakup ketiga point diatas yaitu Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan suatu pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran demi mendapatkan pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa Kanminvetcad V/28 Kota Malang dalam melaksanakan pelayanan dalam bentuk kejelasan yang bertujuan untuk memberikan suatu bentuk rasa kepuasan kepada veteran telah dilakukan dengan jelas dan baik. Mengenai

persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, persyaratan teknis yang harus dipenuhi veteran telah tercantum pada Peraturan Menteri Pertahanan Republik Indonesia nomor 35 Tahun 2014 tentang Pemberian Tanda Kehormatan Veteran Republik Indonesia serta untuk unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab telah dibagi berdasarkan Surat Keputusan Kepala Staf Tentara Nasional Indonesia Angkatan Darat nomor KEP/20/II/1986. Kemudian mengenai rincian pelayanan publik dan tata cara pembayaran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang tidak dipungut biaya, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil bahwa PNS dilarang untuk menerima hadiah atau uang dari siapapun yang berhubungan dengan pekerjaannya. Hal ini bertujuan untuk memberikan rasa kepuasan kepada para veteran khususnya veteran yang ada di Kota Malang yang datang di Kanminvetcad V/28 Kota Malang untuk mendapatkan pelayanan jaminan sosial veteran. Dilihat dari aspek kejelasan diatas demi mendukung kinerja dan kualitas pelayanan yang baik. Hal ini tentu juga merupakan hal yang harus dimiliki semua instansi pemerintah khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Terkait kepastian waktu dalam pelaksanaan pelayanan jaminan sosial di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, lama proses pengurusan

berkas tidak dapat dipastikan karena rangkaian proses dan prosedur pelayanan yang panjang. Prosedur pelayanan kepengurusan berkas Calon veteran, Tunjangan Veteran, dan Dana Kehormatan juga tidak memiliki aturan maupun dasar hukum yang mengatur tentang waktu pelayanan sehingga waktu bisa menjadi kondisional. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk proses pelayanan pengurusan berkas di Kanminvetcad V/28 Kota Malang kurang lebih satu bulan. Jika ditotal waktu yang dibutuhkan untuk kepengurusan berkas mulai dari pengajuan di Kanminvetcad hingga berkas turun kurang lebih satu tahun atau bahkan bisa lebih. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Urusan Veteran, bahwa:

“Kalau proses pengajuannya cepet, mungkin kurang lebih satu bulan sudah selesai dan bisa dibawa ke Babinminvetcad di Surabaya kemudian diproses, nah dari sananya yang tidak tentu kapan selesainya karena dikumpulkan se-Jawa Timur kemudian dibawa ke Dirjen Pothan di Jakarta dan diproses kembali. Jadi tidak dapat ditentukan berapa lamanya...”. (Wawancara di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, 5 Maret 2018)

Lamanya waktu proses pengurusan berkas Calon Veteran, Dana Kehormatan, dan Tunjangan veteran ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :

1. Proses pengurusan yang panjang. Proses pengurusan melewati tiga instansi yaitu Kanminvetcad, Babinminvetcaddam, dan Ditjen Pothan.
2. Pengumpulan berkas pengajuan. Lamanya waktu proses pengurusan disebabkan karena berkas dari veteran yang telah

masuk harus menunggu terkumpul. Di Kanminvetcad V/28 Kota Malang harus menunggu kurang lebih satu bulan hingga berkas pengajuan dari beberapa veteran yang mendaftar terkumpul baru berkas tersebut bisa di bawa ke Babinminvetcad. Di Babinminvetcad berkas yang telah diterima dari Kanminvetcad harus menunggu hingga seluruh cabang Kanminvetcad yang ada di Jawa Timur terkumpul setelah itu diproses oleh Babinminvetcad kemudian dikirim ke Dirjen Pothan. Di Dirjen Pothan pengerjaan berkas juga tidak bisa serentak se-Indonesia, namun harus menunggu giliran per-Kodam yang ada di Indonesia. Sehingga proses pengurusan berkas veteran ini tidak dapat dipastikan berapa lama waktu yang dibutuhkan.

3. Kesalahan pengetikan. Kesalahan pengetikan sering terjadi pada nama veteran. Rata-rata nama veteran masih menggunakan ejaan lama , contoh : nama yang tertera di KTP “Djoko” , namun nama yang diketik di Skep “Joko” . Hal ini berakibat pengurusan ulang berkas, karena Kantor Taspen sebagai pihak pencairan dana tidak bisa mencairkan dana veteran yang dimana nama di KTP dan Skep tidak sama. Pengurusan berkas kembali tentunya memakan waktu lagi, bahkan waktu yang dibutuhkan sama dengan pengurusan awal.

Berdasarkan hal tersebut diatas kepastian waktu proses pengurusan tidak dapat diprediksi dan cenderung lama, hal ini tidak sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal tersebut juga sependapat dengan Ratminto & Winarsih (2006:245) bahwa jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

Panjangnya rangkaian prosedur ini membuat waktu pengurusan berkas pengajuan hak-hak veteran yang cenderung lama dan membuat veteran harus menunggu waktu yang tidak pasti. Sehingga hal ini menjadi kendala yang utama dialami saat veteran mengurus berkas jaminan sosial. Dalam menetapkan waktu penyelesaian berkas tersebut didasarkan pada asas kondisional, yaitu ketentuan batas waktu yang disesuaikan dengan kemampuan petugas dan proses lamanya pelayanan pada instansi yang ada diatas Kaminvetcad. Waktu pengurusan berkas pengajuan hak-hak veteran yang cenderung lama ini membuat veteran harus menunggu waktu yang tidak pasti. Melihat umur veteran yang sudah tua namun harus menunggu proses pengurusan berkas yang lama, hal ini sungguh disayangkan karena entah berapa lama mereka dapat menikmati jaminan sosial berupa dana kehormatan dan tunjangan veteran di masa tua mereka.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

Akurasi pada pelayanan jaminan sosial veteran yang dilakukan oleh Kanminvetcad V/28 Kota Malang sudah sesuai dengan fungsi Kanminvetcad dimana salah satu fungsi Kanminvetcad berdasarkan Keputusan Kepala Staf TNI nomor KEP/20/II/1986 yaitu untuk mengurus veteran, meliputi segala usaha pekerjaan dan kegiatan yang berkaitan dengan pengurusan administrasi, pencatatan, pengumpulan dan pegolaan data veteran diwilayahnya. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang akurasi pelaksanaan pelayanan publik. Prosedur pelayanan dan persyaratan yang dilakukan Kanminvetcad V/28 Kota Malang juga sudah sesuai dengan ketentuan. Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2012 proses pelayanan jaminan sosial sudah tepat sasaran. Dalam hal ini fokus dari pelayanan jaminan sosial telah ditujukan untuk veteran khususnya yang berada di Kota Malang. Selain veteran sebagai sasaran pelayanan jaminan sosial, akurasi produk lainnya yang dihasilkan berupa berkas calon veteran, berkas dana kehormatan, dan berkas tunjangan veteran.

Berdasarkan penelitian disimpulkan bahwa Kanminvetcad V/28 Kota Malang sudah memfokuskan pelayanan kepada veteran melihat bahwa tujuan dan fungsi dibentuknya Kanminvetcad adalah untuk mengurus segala sesuatu pengurusan administrasi, pencatatan,

pengumpulan dan pegolaan data veteran diwilayahnya. Dalam proses penyelenggaraan pelayanan jaminan sosial, produk pelayanan yang diterima oleh veteran harus benar tepat dan sah. Sehingga hasil dari pelayanan jaminan sosial yang dilakukan Kanminvetcad ini berupa berkas-berkas veteran. Berjalannya pelayanan ini tidak lepas dari tugas para pegawai Kanminvetcad khususnya di bidang urusan veteran dan urusan *regring*. Pemerintah selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas jaminan sosial veteran salah satunya dengan memperbaharui Undang-Undang tentang hak-hak veteran yaitu UU nomor 15 tahun 2012.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Berkaitan dengan keamanan, di Kanminvetcad V/28 Kota Malang tingkat keamanan yang diberikaan cukup tinggi, karena ditinjau dari lokasi kantor Kanminvetcad V/28 Kota Malang yang merupakan area militer selain itu setiap hari adanya piket malam yang dilakukan oleh PNS laki-laki dan personil TNI yang bertugas untuk menjaga Kanminvetcad V/28. Pegawai yang bertugas juga telah melakukan sumpah prajurit untuk setia dan loyal kepada negara. Berjalannya pelayanan di Kanminvetcad V/28 Kota Malang telah didasari oleh kekuatan hukum yaitu Undang-Undang Nomor 15 tahun 2012 dan Surat Keputusan Kepala Staf TNI nomor KEP/20/II/1986. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai prinsip

pelayanan yaitu kemanan dimana proses pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Berdasarkan penelitian disimpulkan bahwa, Kanminvetcad V/28 Kota Malang telah memberikan rasa aman kepada para veteran yang datang untuk mengurus jaminan sosialnya. Keamanan lingkungan pelayanan ataupun sarana yang digunakan telah dipastikan aman sehingga para veteran merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Tanggung jawab merupakan hal penting dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah. Di Kanminvetcad V/28 Kota Malang seluruh pegawai telah bertanggung jawab atas pelayanan jaminan sosial veteran. Rasa tanggung jawab sebagai abdi negara yang memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat dengan baik telah tertanam dalam diri pegawai. Seluruh pegawai telah dibagi sesuai dengan jabatan struktur organisasi dimana para pegawai tersebut telah memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Kepala koordinasi ada di setiap bidang dimana mereka memiliki tanggung jawab yang lebih atas kinerja anggotanya.

Di Kanminvetcad V/28 Kota Malang telah dibagi empat bidang kerja yaitu Pok TUUD, Urusan Veteran, Urusan Cadangan, dan Urusan

Regring yang masing-masing memiliki tugas yang berbeda. Pok TUUD bertugas untuk membantu Kepala Kanminvetcad dalam penyelenggaraan pelayanan staf dan kantor di lingkungan Kanminvetcad. Urusan veteran bertugas dibidang administrasi veteran. Urusan Cadangan bertugas dibidang administrasi cadangan TNI. Urusan regring bertugas di bidang regristrasi dan penyaringan para calon veteran dan cadangan TNI. Untuk menjamin bahwa pegawai yang berkerja sudah paham dengan bidang masing-masing, sebelum para pegawai bekerja di Kanminvetcad V/28 Kota Malang mereka telah mendapatkan pelatihan dan pembekalan mengenai veteran, regristrasi, dan lain sebagainya dari Kantor Babinminvetcad V Brawijaya.

Hal tersebut telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu pimpinan penyelenggraan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Lewis & Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik.

Berdasarkan penelitian disimpulkan bahwa dalam aspek tanggung jawab, pegawai maupun pejabat di Kanminvetcad V/28 Kota Malang sudah bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Dimana dapat dilihat adanya pembagian jabatan pada struktur organisasi yang telah membagi tugas dan tanggung jawab setiap pegawai. Para pegawai Kanminvetcad V/28 Kota Malang merupakan aparatur negara yang berjanji untuk mengabdikan kepada negara sehingga mereka memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat dengan baik dan penuh tanggung jawab. Mutu pelayanan yang telah diberikan oleh Kanminvetcad sebagai instansi yang berwenang dalam melayani administrasi veteran dapat dipertanggung jawabkan karena aparat pemerintah itu sendiri mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Begitu pentingnya profesionalitas pelayanan publik bagi setiap organisasi pemerintahan di Indonesia sehingga pemerintah melalui Menteri Aparatur Negara Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Komputer dan alat print merupakan alat penting sebagai penunjang pelaksanaan pelayanan jaminan sosial veteran. Di Kanminvetcad V/28 Kota Malang rata-rata komputer yang ada merupakan komputer lama yang dimana *software* sudah tertinggal oleh jaman. Teknologi terus berkembang, tentunya Kanminvetcad V/28 Kota Malang harus dapat

mengikuti perkembangan teknologi. Selain itu jumlah print yang masih berfungsi hanya ada satu hal ini bisa menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan karena pegawai harus bergantian dengan pegawai lainnya. Prasarana untuk mengirimkan berkas veteran juga terhalang oleh jarak Kanminvetcad V/28 Kota Malang dengan Babinminvetcad V Brawijaya yang cukup jauh yaitu di Surabaya, pegawai yang mengantar masih menggunakan transportasi umum. Hal tersebut tidak sesuai dengan prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Berdasarkan penelitian disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kanminvetcad V/28 Kota Malang sangat terbatas dan kurang memadai khususnya peralatan kantor yaitu komputer dan alat print yang jumlahnya sangat sedikit, hal ini dapat menghambat kegiatan pengurusan berkas veteran dimana hampir seluruh kegiatan pelayanan membutuhkan komputer dan alat print. Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan sehingga disini instansi harus dapat memberikan pelayanan yang baik salah satunya dengan menyediakan sarana dan prasarana kerja yang memadai.

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Lokasi Kanminvetcad V/28 Kota Malang berada di Jalan Urip Sumoharjo Nomor 33 dimana lokasi ini cukup strategis yaitu berada tidak jauh dari Balai Kota Malang sebagai pusat kota. Lokasi Kanminvetcad V/28 Kota Malang yang berada di jalan besar juga dilalui oleh banyak angkutan kota yang dapat mempermudah akses. Alamat lokasi juga tertera pada peta yang dapat diakses menggunakan *google-maps*. Didepan kantor Kanminvetcad V/28 Kota Malang telah terpasang plang atau papan nama kantor untuk mempermudah veteran atau masyarakat dalam mencari lokasi Kanminvetcad V/28 Kota Malang. Kemudian kemudahan akses lainnya untuk menjangkau lokasi Kanminvetcad V/28 Kota Malang adalah adanya ojek online yang dapat dimanfaatkan para veteran atau masyarakat. Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tempat lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa Kanminvetcad V/28 Kota Malang memiliki kemudahan akses yang dapat dijangkau oleh veteran maupun masyarakat. Dilihat dari lokasi Kanminvetcad V/28 Kota

Malang yang strategis yaitu tidak jauh dari Balai Kota sebagai pusat kota Malang. Letaknya yang berada di pinggir jalan didukung dengan adanya papan nama kantor, mempermudah masyarakat atau veteran dalam menemukan Kanminvetcad V/28 Kota Malang. Selain itu teknologi yang semakin maju yaitu dengan adanya ojek online dan *google-maps* yang semakin mempermudah masyarakat atau veteran dalam menjangkau lokasi Kanminvetcad V/28 Kota Malang.

i. Kedisiplinan, Keramahan, dan Kesopanan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan satun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Dalam hal kedisiplinan, Keramahan, dan Kesopanan, Kepala Kanminvetcad V/28 Kota Malang telah menekankan agar pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada veteran untuk disiplin, ramah, dan sopan. Hal ini dapat dilihat pada pendapat para veteran yang merasakan pelayanan di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, bahwa pegawai yang bertugas sangat ramah dan sabar. Kemudian adanya apel pagi yang setiap hari dilaksanakan membuat pegawai Kanminvetcad V/28 Kota Malang semakin disiplin. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik bahwa pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Demi mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat, aparatur pemerintah harus memberikan pelayanan yang

maksimal dan prima. Menurut Rahmayanty (2010:86) hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kanminvetcad V/28 Kota Malang dalam melaksanakan pelayanan dalam bentuk kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan, sudah sangat baik dilihat dari pernyataan veteran yang telah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kanminvetcad V/28 Kota Malang. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti para pegawai telah melakukan pelayanan kepada veteran sesuai dengan poin kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan sesuai dengan hakikat pelayanan menurut Rahmayanty bahwa kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Fasilitas-fasilitas yang terdapat pada Kanminvetcad V/28 Kota Malang, untuk menjamin kenyamanan pegawai dan veteran sudah cukup memadai mulai dari fasilitas umum seperti ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, dan tempat parkir. Selain itu di Kanminvetcad V/28 Kota Malang juga disediakan dapur yang bisa dimanfaatkan para pegawai untuk

membuat minuman. Namun ruang tunggu yang disediakan veteran masih dianggap kurang nyaman bagi veteran karena hanya disediakan sofa dan kursi plastik saja. Lingkungan kantor Kanminvetcad V/28 Kota Malang cukup bersih dan rapi karena petugas rajin membersihkan lingkungan kantor. Veteran yang datang juga tertib dan teratur, dikarenakan veteran yang memiliki latar belakang militer sehingga sikap disiplin sudah tertanam dalam diri veteran. Hal ini sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu lingkungan pelayanan harus tertib dan teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Hal ini senada dengan pernyataan Sinambela (2006:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa, Kanminvetcad V/ 28 Kota Malang secara keseluruhan telah memberikan kenyamanan lingkungan pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik mengenai kenyamanan, diantaranya telah memberikan fasilitas ruang tunggu, toilet, mushola, dan area parkir serta lingkungan yang bersih walaupun ruang tunggu yang disediakan masih dirasa kurang nyaman bagi veteran. Kanminvetcad V/28 Kota Malang sebagai instansi dan aparatur negara wajib memberikan fasilitas pelayanan yang memadai bagi veteran sebagai pengguna pelayanan maupun pegawai yang berkerja demi

kenyamanan kegiatan pelayanan. Dengan adanya rasa nyaman dari veteran sebagai pihak yang dilayani maka veteran akan merasa dihargai sebagai seorang yang telah berjasa kepada negara di masa lalu.

2. Faktor Pendukung dan Kendala Pelayanan Jaminan Sosial Veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang.

Pelayanan jaminan sosial veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan agar veteran dapat memperoleh hak-haknya sebagai Veteran Republik Indonesia. Dalam pelayanan tersebut tidak luput dari adanya faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses pelaksanaannya. Faktor pendukung adalah faktor yang menjadikan Pelayanan Jaminan Sosial di Kanminvetcad V/28 Kota Malang berjalan dengan baik dan semestinya. Sedangkan faktor kendala atau penghambat adalah faktor yang membuat Pelayanan Jaminan Sosial di Kanminvetcad V/28 Kota Malang tidak berjalan dengan semestinya. Adapun faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Pelayanan Jaminan Sosial di Kanminvetcad V/28 Kota Malang yaitu:

a. Faktor Pendukung

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Kanminvetcad V/28 Kota Malang memiliki pegawai di bidangnya masing-masing sesuai dengan struktur organisasi. Ada empat bidang yang dibawah oleh Kepala Kanminvetcad yaitu Pok TUUD, Urusan Veteran, Urusan Cadangan, dan Urusan Regring. Pembagian tugas berdasarkan bidang atau sub bagian ini dapat menjadi faktor pendukung utama dalam

menjalankan pelayanan di Kanminvetcad V/28 Kota Malang karena dengan adanya pembagian bidang pekerjaan masing-masing maka pelayanan jaminan sosial di Kanminvetcad V/28 Kota Malang dapat berjalan dengan baik dan semestinya. Selain itu sebelum pegawai baru masuk dan bekerja di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, mereka mendapatkan pelatihan dan pembekalan mengenai veteran dan administrasinya dari Babinminvetcad V Brawijaya. Diharapkan dengan adanya pembekalan ini pegawai yang akan masuk dan bekerja di Kanminvetcad V/28 Kota Malang Hal ini sesuai dengan pernyataan Widodo (2001) bahwa kualitas sumber daya manusia adalah kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang cukup memadai.

Pegawai di Kanminvetcad V/28 Kota Malang merupakan PNS (Pegawai Negeri Sipil) dimana mereka merupakan abdi negara yang telah berjanji untuk setia dan loyal kepada negara. Para pegawai di Kanminvetcad V/28 memiliki kesadaran diri untuk melayani veteran sepenuh hati demi membantu veteran untuk mendapatkan hak-haknya sebagai veteran Republik Indonesia. Veteran merupakan pahlawan yang telah berjuang di masa lalu demi mendapatkan kemerdekaan Republik Indonesia. Hal ini juga sebagai bentuk penghargaan dan menghormati kepada veteran yang telah berjuang dan membela tanah air. Maka dari itulah mereka sebagai pegawai pemerintah telah memiliki kesadaran diri untuk menghargai para veteran.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia yang ada di Kanminvetcad V/28 Kota Malang sudah dirasa cukup dan membantu jalannya pelaksanaan pelayanan dengan bagian masing-masing. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan pegawai dan observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kanminvetcad V/28 Kota Malang. Selain itu adanya kesadaran diri pada para pegawai untuk melayani veteran sepenuh hati dapat menjadi faktor pendukung dalam pelayanan jaminan sosial veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang. Dengan adanya sumber daya manusia yang memadai serta bagus maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di instansi mengingat bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur pelayanan memiliki peran strategis sebagai pendukung pelayanan.

2. Otoritas Instansi

Kemudahan proses pelayanan semakin sederhana dengan adanya sistem *Three in One* sistem ini mempermudah veteran maupun pegawai dalam melaksanakan pelayanan, dimana veteran dalam sekali mengajukan berkas permohonan bisa langsung mengurus tiga berkas sekaligus yaitu Calon Veteran (Tanda Kehormatan), Tunjangan Veteran, dan Dana Kehormatan. Adanya sistem ini tentunya menguntungkan bagi veteran karena tidak harus bolak-balik mengurus berkas dan tentunya mempersingkat waktu pelayanan yang lama.

Berdasarkan hasil penelitian dengan diterapkannya sistem *Three-In-One* ini dapat meningkatkan kepuasan mengenai pelayanan yang diberikan

oleh instansi, dalam hal ini adalah Kaninvecad, serta dengan semakin singkatnya lama waktu proses pelayanan ini membuat para veteran tidak usah menunggu waktu yang sangat lama karena dengan adanya sistem ini pengurusan berkas hanya membutuhkan waktu sekitar satu sampai dua tahun. Dengan diterapkannya sistem ini dapat menjadi faktor pendukung dalam pelayanan jaminan sosial veteran.

Faktor-faktor pendukung dari pelayanan jaminan sosial veteran Republik Indonesia di Kanminvecad V/28 Kota Malang sesuai dengan teori yang disampaikan Rahmayanty (2010:86) bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara.

b. Faktor Penghambat

1. Sarana dan Prasarana

Beberapa sarana dan prasarana di Kanminvecad V/28 Kota Malang dapat menjadi penghambat dalam kegiatan pelayanan. Sarana dan prasarana tersebut diantaranya ruang tunggu yang dirasa kurang nyaman karena hanya disediakan sofa dan kursi plastik saja. Selain ruang tunggu yang kurang nyaman, komputer sebagai alat utama dalam melaksanakan pelayanan juga kurang mendukung diantaranya karena kondisi komputer yang sudah tua dan beberapa komputer masih menggunakan *pentium* lama. Tidak hanya komputer namun alat print yang masih berfungsi jumlahnya hanya ada satu, sehingga dalam menggunakan alat print harus dilakukan secara bergantian.

Tidak hanya itu faktor penghambat lain dalam sarana dan prasarana adalah pengiriman berkas yang masih dilakukan manual yaitu dengan membawa langsung berkas dari Kanminvetcad V/28 Kota Malang ke Babinminvetcad V Brawijaya di Surabaya yang dimana jarak antara kota Malang dengan Surabaya tidaklah dekat dan membutuhkan waktu kurang lebih dua jam perjalanan. Pegawai yang mengirim berkas masih menggunakan transportasi umum yaitu bus sambil membawa tas besar berisi berkas-berkas veteran. Kemudian terbatasnya meja kerja pegawai dimana meja kerja tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang ada. Meja kerja hanya disediakan untuk Kepala Koordinasi dan setiap Kepala Koordinasi memiliki dua meja, satu meja diperuntukkan untuk anggotanya dalam melakukan kegiatan pelayanan. Selain itu juga terbatasnya kursi untuk pegawai sehingga para pegawai ini jika ada waktu senggang bisa duduk di kursi mana saja yang kosong. Kondisi ruang kerja yang berada di satu ruang tanpa pembatas juga dapat menjadi faktor penghambat karena segala bentuk kebisingan dapat terdengar keseluruh ruangan.

Hal-hal tersebut diatas tidak sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu kelengkapan, sarana, dan prasarana bahwa tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya faktor penghambat dari sarana dan prasarana yang ada di Kanminvetcad V/28 Kota Malang. Sarana dan prasarana yang kurang memadai tersebut dapat mengganggu kegiatan pelayanan di Kanminvetcad V/28 Kota Malang. Dengan terganggunya pelayanan akibat hal tersebut tentunya akan menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada veteran. Pelayanan akan berjalan dengan baik apabila sarana dan prasarana yang diberikan sudah memadai entah untuk veteran sebagai pihak yang memperoleh pelayanan maupun pegawai itu sendiri.

2. Komunikasi

Dalam sebuah pelayanan baik barang atau jasa pasti membutuhkan sebuah komunikasi. Komunikasi dapat menjadi faktor penghambat dalam suatu pelayanan. Hal tersebut mungkin bisa terjadi karena salah paham lisan dalam menyampaikan atau menjelaskan suatu informasi. Komunikasi di Kanminvetcad V/28 Kota Malang merupakan salah satu faktor penghambat dalam pelayanannya. Komunikasi ini disebabkan oleh faktor umur veteran yang sudah tua sehingga kemampuan pendengaran dan respon tanggapnya yang rendah. Hal ini berakibat pada terganggunya komunikasi antara pegawai dan veteran itu sendiri, karena pegawai harus menjelaskan berulang kali dan pelan-pelan kepada veteran agar menjamin veteran untuk paham dengan yang dijelaskan oleh pegawai tersebut. Pegawai Kanminvetcad V/28 Kota Malang harus memastikan bahwa veterean tersebut telah paham dengan penjelasan mengenai persyaratan maupun informasi yang dijelaskan oleh pegawai

tersebut. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Kanminvetcad V/28 Kota Malang dan Kepala Urusan Veteran bahwa faktor penghambat yang terjadi dari segi komunikasi adalah umur veteran yang sudah tua menjadi kendala pegawai dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat faktor penghambat dari segi komunikasi di Kanminvetcad V/28 Kota Malang. Faktor penghambat tersebut akibat umur veteran yang sudah tua sehingga menjadi kendala bagi pegawai dalam menjelaskan informasi maupun persyaratan kepada veteran. Hal ini dapat berakibat pada terhambatnya kegiatan pelaksanaan pelayanan di Kanminvetcad V/28 Kota Malang. Komunikasi memiliki peran penting dalam pelayanan publik. Karena komunikasi merupakan aspek yang sangat menentukan bagi pelaksanaan pelayanan publik maka petugas pemberi pelayanan harus mengerti bagaimana berkomunikasi dengan baik khususnya disini adalah dengan veteran.

3. Waktu Pelayanan

Faktor penghambat terakhir adalah lamanya waktu pelayanan dalam pengurusan berkas. Adapun berkas yang diajukan veteran meliputi berkas calon veteran, dana kehormatan, dan dana tunjangan veteran. Lamanya berkas ini akibat tidak ada ketentuan waktu mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan jaminan sosial veteran. Selain itu lamanya proses pelaksanaan ini akibat rangkaian prosedur pengurusan berkas yang panjang dan harus melalui tiga instansi yaitu Kanminvetcad, Babinminvetcad, dan Dirjen Pothan. Kanminvetcad merupakan level terbawah pada birokrasi yang bertugas

melayani jaminan sosial veteran. Kedudukan veteran berada di bawah Babinminvetcad dan Ditjen Pothan.

Pengurusan berkas di Kanminvetcad V/28 Kota Malang kurang lebih satu bulan. Lamanya pengurusan berkas ini akibat berkas yang dikirim ke Babinminvetcad V Brawijaya harus menunggu hingga kurang lebih satu bulan untuk dikumpulkan dengan berkas veteran yang lain. Selain itu faktor lainnya adalah tergantung dengan veteran itu sendiri dalam mengurus kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan, karena beberapa persyaratan berkas membutuhkan legalisir dari instansi lain seperti KTP, SKCK, dan lain-lain. Faktor lain yang mendukung lamanya proses pengurusan adalah jarak Kanminvetcad V/28 Kota Malang dan Babinminvetcad V Brawijaya yang letaknya di Surabaya. Pegawai yang mengantar juga masih menggunakan transportasi umum yaitu bus, hal ini sungguh disayangkan karena penggunaan transportasi umum memakan waktu yang lebih lama dibanding kendaraan pribadi. Transportasi umum lebih lama karena faktor jalanan yang macet dan harus menunggu penumpang.

Kemudian berkas yang sudah masuk di Babinminvetcad V Brawijaya diproses kembali, namun berkas yang dikirim ke Dirjen Pothan harus menunggu hingga seluruh Kanminvetcad yang ada di Jawa Timur mengirim berkas tersebut. Hal ini tentunya memakan waktu yang tidak sebentar. Berkas yang sudah sampai di Dirjen Pothan harus mengantri untuk diproses. Proses pengerjaan berkas ini dilakukan per Kodam, sehingga setiap Kodam harus mengantri untuk diproses. Hal tersebut membuat lamanya

waktu proses pengurusan berkas veteran semakin lama. Tidak heran jika pengurusan berkas ini membutuhkan waktu lama, paling cepat pun kurang lebih setahun. Hal ini tidak sesuai dengan prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang kepastian waktu yaitu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan hal tersebut lamanya proses pengurusan berkas ini disebabkan oleh beberapa faktor. Panjangnya rangkaian prosedur pelayanan yang harus melewati tiga instansi yaitu Kanminvetcad, Babinminvetcad, dan Ditjen Pothan. Di Kanminvetcad V/28 Kota Malang sendiri faktor yang mengakibatkan lamanya proses pelayanan pengurusan berkas ini akibat jauhnya jarak lokasi Kanminvetcad V/28 Kota Malang dan Babinminvetcad V Brawijaya yang ada di Surabaya menyebabkan pengiriman berkas harus dilakukan sebulan sekali, selain itu pegawai yang mengantarkan juga harus menggunakan transportasi umum. Kemudian kembali kepada veteran tersebut dalam melengkapi persyaratan pengajuan berkas karena beberapa persyaratan pengajuan berkas tersebut membutuhkan legalisir dari instansi lain sehingga juga membutuhkan waktu untuk mengurusnya. Faktor-faktor tersebut menyebabkan lamanya proses pelaksanaan pelayanan jaminan sosial kepada veteran.

Beberapa faktor penghambat yang telah disebutkan diatas mempengaruhi keberlangsungan pelayanan jaminan sosial veteran Republik

Indonesia. Faktor-faktor tersebut tentunya tidak sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no.63/KEP/M.PAN/7/2003 dimana dengan diterapkannya prinsip pelayanan publik tersebut diharapkan instansi dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara kepada informan, observasi di lapangan, serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan pelayanan jaminan sosial veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang. Peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal, diantaranya adalah:

1. Pelayanan jaminan sosial veteran yang dilakukan Kanminvetcad V/28 Kota Malang berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan menurut Keputusan Menteri PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 secara keseluruhan telah menjalankan prinsip-prinsip pelayanan yaitu kesederhanaan; kejelasan; kepastian waktu; akurasi; keamanan; tanggung jawab; kelengkapan sarana dan prasarana; kemudahan akses; kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; kenyamanan. Hal tersebut dapat dilihat pada profesionalitas pelayanan yang diberikan pegawai kepada para veteran. Namun ada beberapa prinsip yang harus dimaksimalkan Kanminvetcad V/28 Kota Malang diantaranya adalah komunikasi dengan veteran yang sedikit terhambat karena faktor umur veteran yang sudah tua sehingga pendengaran dan kemampuan respon tanggapnya kurang. Kemudian kurangnya sarana dan prasarana serta fasilitas yang ada untuk mendukung pelayanan, namun hal ini

dapat diatasi oleh Kanminvetcad V/28 Kota Malang sehingga pelayanan tetap dapat dilakukan dengan baik.

2. Terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan jaminan sosial veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang. Faktor pendukung dalam pelayanan jaminan sosial veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang adalah adanya sumber daya manusia atau pegawai yang bekeja. Dimana pegawai yang bekerja telah dibagi sesuai dengan bidang yang ada di struktur organisasi Kanminvetcad V/28 Kota Malang. Dilihat dari sisi kemampuan para pegawai Kanminvetcad V/28 Kota Malang dapat terjamin, karena adanya pembekalan mengenai administrasi veteran sebelum bekerja di Kanminvetcad. Kerjasama yang baik antar pegawai juga mendukung berjalannya pelayanan. Kemudian adanya undang-undang dan peraturan pemerintah yang mengatur tentang pelayanan administrasi veteran juga mendukung berhasilnya pelayanan jaminan sosial kepada veteran. Kemudian adanya otoritas instansi dimana Dirjen Potan (Dijen Potensi Pertahanan) menerapkan sistem *Three-In-One* yang dapat mempersingkat waktu pelayanan pengurusan berkas yang sebelumnya bisa mencapai dua tahun lebih, sekarang hanya membutuhkan waktu sekitar satu sampai dua tahun.

Faktor penghambat dalam pelayanan jaminan sosial veteran di Kanminvetcad V/28 Kota Malang adalah waktu pelayanan yang lama akibat panjangnya rangkaian prosedur pengurusan berkas jaminan sosial veteran. Kemudian sarana prasarana yang ada di Kanminvetcad V/28 Kota

Malang dimana ruang tunggu yang dirasa kurang nyaman oleh veteran ketika menunggu untuk dilayani. Secara implisit penulis menyadari bahwa melalui komunikasi yang baik, pelayanan yang diberikan akan menjadi baik. Berdasarkan hal tersebut komunikasi yang terjalin dapat dikatakan kurang baik karena komunikasi berkaitan dengan kapasitas seseorang dalam menyerap informasi yang telah disampaikan. Dalam hal ini, kapasitas yang dimiliki oleh para veteran berbeda – beda, hal ini disebabkan karena faktor umur veteran yang sudah tua dimana pendengaran dan kemampuan respon tanggapnya menurun, meskipun tidak semua namun kebanyakan veteran yang datang memiliki masalah yang sama. Lalu adanya peralatan dan ruang kantor yang kurang memadai menjadi faktor penghambat dalam pelayanan jaminan sosial veteran.

B. Saran

Berkaitan dengan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa saran yang diberikan terkait pelayanan jaminan sosial di Kanminvetcad V/28 Kota Malang.

1. Untuk memaksimalkan pelayanan yang ada di Kanminvetcad V/28 Kota Malang, perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan fasilitas diantaranya ruang tunggu bagi veteran. Kanminvetcad V/28 Kota Malang bisa mengganti sofa yang kualitasnya lebih baik lagi, kemudian memperbaiki gedung untuk diperluas lagi agar ruang tunggu veteran bisa berada di dalam gedung. Penambahan televisi juga dapat dipertimbangkan lagi agar veteran yang berada di ruang tunggu merasa nyaman atau bisa juga

dengan menambahkan koran dan majalah agar veteran yang menunggu antrian pelayanan tidak bosan. Mengenai peralatan kantor yang merupakan fasilitas bagi pegawai dirasa masih kurang yaitu komputer dan alat *print* agar perlu diperbaiki dan ditambah jumlahnya agar memaksimalkan pelayanan yang diberikan. Kemudian agar pekerjaan dapat dikerjakan dengan maksimal dan efisien oleh pegawai sebaiknya Kanminvedcad V/28 Kota Malang dapat merenovasi ruang kerja pegawai dimana ruang kerjanya para pegawai ini menjadi tanpa sekat atau pembatas. Juga penambahan meja dan kursi sesuai dengan jumlah pegawai agar para pegawai dapat memaksimalkan pekerjaan mereka.

2. Untuk mempersingkat waktu dan prosedur pelayanan yang panjang, Ditjen Pothan sebagai instansi yang membawahi Kanminvetcad dan Babinminvetcad bisa membuat dan mengganti sistem pengurusan berkas dengan memanfaatkan teknologi. Yaitu mengerjakan berkas dengan sistem online sehingga pengerjaan berkas dapat dilakukan dengan cepat dan juga dapat mempersingkat waktu karena tidak perlu melakukan pengiriman berkas secara manual. Pegawai tinggal menginput berkas yang diperlukan sebagai persyaratan dengan memfoto persyaratan berkas seperti legalisir KK, KTP, dan lain-lain. Kemudian sistem akan memproses untuk mengirimkan ke Babinminvetcad dan Ditjen Pothan sehingga gugur tidaknya berkas tersebut tetap menjadi kewenangan instansi.

3. Mengenai komunikasi pegawai dengan veteran yang sedikit terkendala akibat umur veteran yang sudah sepuh sehingga pendengaran dan kemampuan respon tanggap yang menurun peneliti hanya dapat memberikan saran untuk harap tetap memaklumi dan lebih bersabar lagi saat memberikan pelayanan karena veteran merupakan orang tua yang telah berjasa bagi Negara Republik Indonesia
4. Untuk mempermudah pegawai dalam mengantarkan berkas ke Babinminvetcaddam V Brawijaya di Surabaya pihak Kanminvetcad V/28 lebih baik jika menyediakan kendaraan pribadi seperti mobil sehingga pegawai yang mengantarkan berkas tersebut merasa nyaman karena berkas yang dibawa juga tidak sedikit.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Agustino, L. (2014). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Dwiyanto, A. (2005). *Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gajah Mada.
- Indradi, S. S. (2006). *Dasar-dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN.
- Islamy, M. (2007). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keban, Y. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Konsep, Teori Dan Isu. Cetakan Kedua*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kertonegoro, S. (1997). *Reformasi Jaminan Sosial (Studi Perbandingan di berbagai Negara)*. Jakarta: Yayasan Tenaga Kerja Indonesia.
- Manullang, M. (1985). *Management Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Manullang, M. (2000). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Miles, M., Huberman, A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed)*. California: SAGE Publications, Inc.
- Moleong, L. J. (2000). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Moleong, L. J. : 2013. Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya (Online), (<http://eprints.ums.ac.id/32738/7.pdf>), diakses pada 29 November 2017
- Ndraha, T. (2000). *Fungsi Aparatur Pemerintah Desa*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Putra, F. (2011). *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik Perubahan dan Inovasi Kebijakan Publik dan Ruang Partisipasi Masyarakat dalam Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ratminto, & Wirnarsih, A.S (2006). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, E. (2006). *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: Refika Aditama
- Suud, M. (2006). *Orientasi Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Syafie, I. K. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Waluyo. (2007). *Manajemen Publik (konsep, aplikasi, dan implementasinya dalam pelaksanaan otonomi daerah)*. Bandung: Mandar Maju.

Peraturan Perundang-undangan

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (*Online*), (www.kemhan.co.id), diakses 2 Februari 2018
- Undang-Undang No.15 Tahun 2012 Tentang Hak-Hak Veteran Republik Indonesia. (*Online*), (www.hukumonline.com), diakses pada 26 November 2017
- Undang –Undang No.6 Tahun 1974 Tentang Ketentuan – Ketentuan Pokok Kesejahteraan Sosial. (*Online*), (www.hukumonline.com), diakses pada 2 Februari 2018
- Peraturan Pemerintah No. 67 Tahun 2014 Tentang Tunjangan Veteran Republik Indonesia. (*Online*), (www.kemhan.co.id), diakses pada 26 November 2017

Undang-Undang Republik Indonesia No.1 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial. (Online), (www.hukumonline.com), diakses pada 20 Maret 2018

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. (Online), (www.kemhan.co.id), diakses pada 20 Maret 2018

Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Pemberian Tanda Kehormatan Republik Indonesia. (Online), (www.kemhan.co.id). Diakses pada 20 Maret 2018

