

**JURNAL SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
SATYA NEGARA PALEMBANG**

Juli - Desember 2014

ISSN 2086-8057

Volume 9 Nomor 8

DAFTAR ISI

Efektivitas Administrasi Kearsipan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pangkalan Lampam Kabupaten Ogan Komering Ilir. Fitriah M. Noor, M. Si	1 - 25
Pelaksanaan Teknik-teknik Kepemimpinan dalam Pengelolaan Objek Wisata Bukit Siguntang oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Siti Waliah, S. Ip., M. Si	26 - 44
Efektivitas Pelayanan E-KTP terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai pada Kantor Camat Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin. Hj. Helda Fitriani, S. Pd., M. Si	45 - 68
Implementasi Undang-undang Nomor : 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan pada Perum Damri Cabang Bandung (Studi Kasus Bab IX tentang Hubungan Kerja). Antartila Rezki Aziz, SH., M. Si	69 - 93
Pelaksanaan Administrasi Perkantoran terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan I Ilir Kota Palembang. Tarmizi Endrianto, S. Sos., M. Si	94 - 110
Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Efektivitas Pelayanan Publik pada Kelurahan Sako Kota Palembang. Mayamin, SH., M. Si	111 - 132
Implementasi Program Bantuan Langsung Sementara Masyarakat (BLSM) di Desa Sukamerindu Kecamatan Pemulutan Barat Kabupaten Ogan Ilir . Fina Dian Arini , S. Ip., M. Si	133 - 140
Peran Ajudan Jenderal Daerah Militer II / Sriwijaya dalam Melaksanakan Kenaikan Pangkat PNS TNI AD di Kodam II / Sriwijaya Palembang. Yofitri Heny Wahyuli, S. Sos, M.Si	141 - 168

**PERAN AJUDAN JENDERAL DAERAH MILITER II / SRIWIJAYA
DALAM MELAKSANAKAN KENAIKAN PANGKAT PNS TNI AD DI
KODAM II / SRIWIJAYA PALEMBANG**

**Oleh : Yofitri Heny Wahyuli, S. Sos., M. Si.
(Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara Palembang)**

ABSTRAK

Pelayanan oleh aparatur pemerintah merupakan proses pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada pihak-pihak yang membutuhkan, khususnya masyarakat atau publik secara profesional tanpa membedakan golongan tertentu dan diberikan secara sukarela atau dengan biaya tertentu, sehingga kelompok yang tidak mampu sekalipun dapat menjangkaunya. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pada dasarnya tidak berorientasi profit, yaitu pelayanan yang dilakukan sebenarnya untuk kepuasan dari pada masyarakat sebagai pelanggan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah.

Seiring Perkembangan dan perubahan zaman yang semakin dinamis, satuan Ajendam II / Sriwijaya akan semakin ditantang untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas, khususnya dalam bidang pembinaan administrasi Pegawai Negeri Sipil / PNS TNI Angkatan Darat / AD.

Hasil penelitian ini, memberikan gambaran secara objektif bahwa dalam proses kenaikan pangkat PNS Kodam II / Sriwijaya masih ditemukan berbagai persoalan, antara lain : minimnya ketersediaan sarana dan prasarana operasional kerja yang berdampak kepada kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Personel, Konsepsi, dan integritas.

PENDAHULUAN

Suatu organisasi baik itu bersifat profit maupun non profit (pelayanan publik) dituntut untuk dapat menampilkan kinerja terbaiknya secara konsisten, guna pencapaian tujuan organisasinya. Keberhasilan pembangunan akan terlihat dari tingginya produktivitas, penduduk yang makmur dan sejahtera secara merata. Kondisi tersebut tentunya tidak terlepas dari peranan sumber daya manusia aparatur pemerintahnya. Salah satu faktor penting dalam kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional adalah sangat tergantung pada

kesempurnaan aparatur negara khususnya pegawai negeri.

Seiring dengan bergulirnya reformasi di seluruh lini kehidupan berbangsa dan bernegara, seluruh instansi negara dituntut untuk mampu merubah dirinya menjadi sebuah organisasi yang profesional sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Salah satu fokus utama reformasi birokrasi adalah dalam hal pelayanan aparatur birokrasi.

Pelayanan oleh aparatur pemerintah merupakan proses pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada pihak-pihak yang membutuhkan khususnya masyarakat atau publik secara

professional tanpa membedakan golongan tertentu dan diberikan secara sukarela atau dengan biaya tertentu sehingga kelompok yang paling tidak mampu sekalipun dapat menjangkaunya. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pada dasarnya tidak berorientasi profit yaitu pelayanan yang dilakukan sebenarnya untuk kepuasan daripada masyarakat sebagai pelanggan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah. Sedangkan menurut Undang-undang Nomor : 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan bukan hanya pada organisasi bisnis yang berorientasi kepada profit, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Seiring dengan perkembangan zaman dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya, serta dari semakin berkembang pesatnya ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal tersebut dapat terlihat dari terjadinya pola pikir masyarakat dan lingkungan yang semakin kritis.

Kondisi tersebut terjadi dimungkinkan karena semakin hari masyarakat semakin cerdas serta semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang memiliki aparatur negara yang profesional dan mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam berbagai aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Fungsi pelayanan adalah merupakan fungsi yang dijalankan oleh seluruh aparatur pemerintah pada setiap lembaga pemerintah sesuai dengan bidang tugas masing-masing. Tentara Nasional Indonesia beserta jajarannya di bawah kendali Kementerian Pertahanan Republik Indonesia sebagai bagian dari aparatur negara selain memiliki tugas utama di dalam bidang pertahanan, sesungguhnya juga menjalankan tugas dan fungsi memberikan pelayanan secara administratif sesuai dengan tugas pokoknya. Pemberian pelayanan yang bersifat administrasi tersebut memiliki peran yang sangat signifikan di dalam mendukung kelancaran tugas pokok TNI di dalam bidang pertahanan negara.

Tugas dan fungsi pemberian pelayanan pada organisasi Tentara Nasional Indonesia dilaksanakan oleh seluruh unsur yang ada pada organisasi Tentara Nasional Indonesia mulai dari tingkat Mabes TNI, TNI Angkatan Darat, TNI Angkatan Laut maupun di lingkungan TNI Angkatan Udara. Pemberian pelayanan administrasi tersebut dilaksanakan guna mendukung kelancaran pelaksanaan

tugas-tugas yang terkait dalam bidang pertahanan. Pengurusan administrasi tersebut dijalankan pada setiap aspek kegiatan di seluruh satuan yang berada di lingkungan TNI sesuai bidang tugas masing-masing, yang secara umum meliputi bidang : *pengamanan*, yang berfokus kepada pelayanan administrasi terkait aspek administrasi pengamanan materil, personel, informasi / berita dan pangkalan terkait aspek pertahanan ; *personel*, yang berfokus kepada pelayanan administrasi personel, administrasi umum dan kesejahteraan moril terkait aspek pertahanan negara ; *informasi / berita*, pelayanan administrasi terkait aspek pengamanan dan manajemen kerahasiaan informasi / berita yang terkait dengan aspek pertahanan negara ; *pangkalan*, pelayanan administrasi yang terkait dengan keamanan fisik maupun non fisik suatu pangkalan.

TNI Angkatan Darat sebagai salah satu elemen negara yang memiliki tugas pokok dalam menjaga keutuhan NKRI aspek darat juga memiliki tugas dan fungsi di dalam aspek pemberian pelayanan yang bersifat administratif, khususnya di lingkungan organisasi Angkatan Darat. Salah satu aspek pelaksanaan administrasi yang sangat penting perannya di dalam pelaksanaan tugas pokok pertahanan adalah pengurusan administrasi personel, administrasi umum dan kesejahteraan moril personel TNI Angkatan Darat. Penyelenggaraan aspek administrasi tersebut memiliki peran dan pengaruh yang sangat besar disebabkan oleh karena kegiatan tersebut tidak hanya menyentuh kepada personel TNI Angkatan Darat

semata tetapi juga kepada organisasi di luar TNI Angkatan Darat, bahkan kepada seluruh lapisan masyarakat.

Tugas utama dan peran pembinaan dan penyelenggaraan pengurusan administrasi personel, administrasi umum dan kesejahteraan moril personel di lingkungan organisasi TNI Angkatan Darat dilaksanakan oleh Korps (kecabangan) Ajudan Jenderal Angkatan Darat. Sesuai dengan tugas dan peran yang telah diberikan itu maka seluruh satuan Ajudan Jenderal yang berada di setiap Komando Utama/Kodam (Ajendam) dan Badan Pelaksana Pusat (Ajen Balakpus). Dalam hal penyelenggaraan pengurusan administrasi personel secara umum terbagi menjadi dua, yaitu administrasi personel prajurit dan administrasi personel sipil.

Personel Pegawai Negeri Sipil TNI Angkatan Darat adalah merupakan sumber daya organisasi TNI Angkatan Darat khususnya pada satuan Ajendam yang perannya sangat penting bagi kesuksesan pelaksanaan tugas pokok organisasi. Pegawai Negeri Sipil di lingkungan TNI Angkatan Darat khususnya satuan Ajendam mempunyai kedudukan atau peran sebagai komplemen TNI. Dalam arti sebagai mitra kerja yang disejajarkan dengan TNI, seperti yang tertuang dalam Peraturan Panglima TNI Nomor : Perpang / 28 / X / 2007 tanggal 3 Oktober 2007 tentang Petunjuk Induk Pembinaan Pegawai Negeri Sipil TNI.

Mengacu kepada konsep tersebut, maka beserta seluruh personel Pegawai Negeri Sipil yang berada di dalam organisasi Ajendam wajib melaksanakan tugas dan peran

tersebut secara baik dan mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada seluruh pihak yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Di dalam pelaksanaan tugas dan peran yang dilaksanakan oleh Ajudan Jenderal Angkatan Darat, permasalahan pemberian pelayanan administrasi yang profesional dan memenuhi standar semakin hari menjadi suatu bagian yang perlu dicermati dan bahkan telah menjadi perhatian utama pada level pimpinan Angkatan Darat. Pegawai Negeri Sipil Angkatan Darat khususnya Pegawai Negeri Sipil yang berada di bawah jajaran Kodam II / Sriwijaya masih sering merasakan permasalahan terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh satuan Ajudan Jenderal Angkatan Darat (Ajendam).

Kondisi yang masih sering terjadi dan dirasakan oleh Pegawai Negeri Sipil Angkatan Darat di seluruh satuan jajaran Kodam II / Sriwijaya yang dilayani oleh Ajendam II / Sriwijaya di setiap wilayah diantaranya adalah bahwa masih banyak Pegawai Negeri Sipil tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur baku oleh satuan Ajudan Jenderal Angkatan Darat. Pegawai Negeri Sipil TNI Angkatan Darat pun terkadang enggan melaporkan atau mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya.

Seiring perkembangan dan perubahan zaman yang semakin dinamis satuan Ajendam II / Sriwijaya akan semakin ditantang

untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas khususnya dalam bidang pembinaan administrasi Pegawai Negeri Sipil TNI Angkatan Darat. Untuk dapat menjawab tuntutan yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan, makapara personel yang mengawaki satuan Ajendam II / Sriwijaya, khususnya personel Pegawai Negeri Sipil tidak bisa lagi melaksanakan dan memberikan pelayanan secara tidak profesional seperti kondisi saat ini, dimana pelayanan yang diberikan masih memiliki sifat-sifat buruk, diantaranya : kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan / saran / aspirasi orang lain yang dilayani, serta tidak efisien.

Berdasarkan data dan informasi serta pengamatan di lapangan kenyataan yang terjadi saat ini, bahwa apa yang dilakukan oleh personel Pegawai Negeri Sipil TNI Angkatan Darat satuan Ajendam II / Sriwijaya yang merupakan bagian dari aparatur pemerintah pada organisasi TNI Angkatan Darat, ternyata belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan khususnya kepada seluruh Pegawai Negeri Sipil TNI Angkatan Darat, secara khusus di wilayah Kodam II / Sriwijaya.

Berangkat dari latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian di satuan Ajendam II/Sriwijaya, dengan memilih judul penelitian "Peran Ajudan JenderalDaerah Militer II / Sriwijaya dalam Melaksanakan Kenaikan Pangkat PNS TNI AD Di Kodam II / Sriwijaya Palembang".

Adapun rumusan masalahnya adalah : “Bagaimanakah Peranan Ajendam II / Sriwijaya dalam melaksanakan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil TNI AD di Kodam II / Sriwijaya Palembang”.

TINJAUAN PUSTAKA

Peranan adalah pola perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki status. Menurut para penganut pendekatan interaksionisme simbolik, setiap tindakan pengambilan peranan pada dasarnya harus memerhatikan dua faktor berikut, yaitu : Pertama, dugaan orang sebelumnya terhadap tanggapan yang akan diberikan oleh orang lain kepada mereka. Kedua, pemikiran atau pandangan orang mengenai perilaku mereka sendiri dengan mengingat tafsiran mereka terhadap tanggapan orang lain (Narwoko, 2010 : 22). Hal ini sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya.

Menurut Levinson (dalam Soekanto, 2009 : 213) peranan mungkin mencakup tiga hal, yaitu sebagai berikut :

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian Peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
2. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.

3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Raho (2007 : 67 - 69) mengatakan bahwa peran didefinisikan sebagai pola tingkah laku yang diharapkan masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu. Sejumlah peran disebut sebagai perangkat peran (*role-set*). Dengan demikian, perangkat peran adalah kelengkapan dari hubungan-hubungan berdasarkan peran yang dimiliki oleh orang karena menduduki status-status sosial khusus. Peranan sebagai seperangkat harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Harapan-harapan tersebut merupakan imbalan dari norma-norma sosial dan oleh karena itu ditentukan oleh norma-norma di dalam masyarakat. Selanjutnya, di dalam peran terdapat dua macam harapan, yaitu; pertama, harapan-harapan dari masyarakat terhadap pemegang peran atau kewajiban dari pemegang peran; kedua, harapan-harapan yang dimiliki oleh si pemegang peran terhadap masyarakat atau terhadap orang-orang yang berhubungan dengannya dalam menjalankan peranannya atau kewajibannya.

Dari pengertian peranan di atas, dapat diketahui bahwa :

1. peranan adalah sebagian dari keseluruhan fungsi masyarakat.
2. peranan mengandung sejumlah pola kelakuan yang telah ditentukan.
3. peranan dilakukan oleh perorangan atau kelompok tertentu.

4. pelaku peranan mendapat tempat tertentu dalam tangga masyarakat.
5. dalam peranan terkandung harapan yang khas dari masyarakat dandalam peranan ada gaya khas tertentu. Konsepsi peran mengandaikan seperangkat harapan dan diharapkan untuk bertindak dengan cara-cara tertentu dan mengharapkan orang lain untuk bertindak dengan cara-cara tertentu pula.

Dari beberapa pengertian peranan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai pengertian peran dalam hal ini peran organisasi dalam melaksanakan tugas dan wewenang yang dibebankan kepadanya yang sesuai dengan tanggung jawab organisasi tersebut, untuk dapat melaksanakan sesuai dengan target dan tujuan yang telah ditetapkan.

Pengertian Administrasi

Istilah administrasi berasal dari bahasa latin, yaitu “*Ad*” dan “*Ministrate*” yang artinya adalah pemberian jasa atau bantuan, yang dalam bahasa inggris disebut “*Administration*” artinya “*To Serve*”, yaitu melayani dengan sebaik-baiknya.

Pengertian administrasi dapat dibedakan menjadi dua pengertian, yaitu :

- a. administrasi dalam arti sempit. Menurut Handyaningrat mengatakan : “Administrasi secara sempit berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda) yaitu, meliputi kegiatan *catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis*

ketatausahaan” (1988 : 2). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan *catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat, serta hal-hal lainnya yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.*

- b. Administrasi dalam arti luas. Menurut The Liang Gie mengatakan bahwa: “*Adminstrasi secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu*” (1980 : 9). Administrasi secara luas dapat disimpulkan pada dasarnya semua mengandung unsur pokok yang sama, yaitu adanya kegiatan tertentu, adanya manusia yang melakukan kerjasama serta mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pendapat lain mengenai pengertian administrasi dikemukakan oleh Sondang P. Siagian yang menyatakan bahwa “*administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara 2 orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya*” (1994 : 3).

Berdasarkan pengertian administrasi yang telah diuraikan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap usaha kerjasama manusia untuk mencapai tujuan tertentu.

Sebagaimana diketahui bahwa tujuan yang hendak dicapai dan sifat suatu kerjasama dapat bermacam-macam. Demikian jumlah dan susunan orang-orang yang bekerjasama dapat berbeda-beda pula. Selanjutnya usaha itu dapat pula berlangsung pada waktu dan tempat yang berlainan. Tetapi pada setiap kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang pasti terdapat rangkaian kegiatan penataan yang mengarahkan pada pencapaian tujuan. Rangkaian kegiatan penataan ini sebagai suatu kebulatan kini biasanya menjadi fungsi seseorang atau beberapa orang pejabat. Atau dengan kata lain, administrasi sebagai fungsi dijalankan oleh setiap orang yang berkedudukan sebagai pucuk pimpinan suatu usaha kerjasama manusia atau “ketua organisasi”, yang dinamakan “administrator”.

Dalam praktek administrasi akan tampak bahwa sebuah proses administrasi dilakukan lebih awal, bersamaan dan lebih akhir daripada pekerjaan pokok atau pekerjaan induk. Administrasi sebagai rangkaian kegiatan penataan di dalam pelaksanaannya bila diteliti terlihat adanya unsur-unsur yang menurut The Liang Gie unsur-unsur tersebut terdiri atas delapan macam, yaitu :

a. Organisasi ; adalah unsur pertama dari administrasi yang merupakan wadah dimana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan. Dalam organisasi dikelompokkan orang-orang, tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab, serta hubungan diantara para pekerja dan unit-unit tugas.

- b. Manajemen ; adalah rangkaian perbuatan menggerakkan orang-orang dan mengerahkan segenap fasilitas kerja agar tujuan kerjasama betul-betul tercapai.
- c. Komunikasi ; rangkaian perbuatan menyampaikan warta dari satu pihak kepada pihak lain dalam usaha kerjasama yang bersangkutan.
- d. Kepegawaian ; rangkaian perbuatan mengatur dan mengurus tenaga kerja yang diperlukan dalam usaha kerjasama yang bersangkutan.
- e. Keuangan ; rangkaian perbuatan mengelola segi-segi pembelanjaan dalam usaha kerjasama.
- f. Perbekalan ; rangkaian perbuatan mengadakan, mengatur pemakaian, mendaftarkan, memelihara, sampai kepada penyingkiran benda-benda perlengkapan dalam usaha kerjasama.
- g. Tata usaha ; rangkaian perbuatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam usaha kerjasama.
- h. Hubungan masyarakat ; rangkaian kegiatan menciptakan hubungan baik dan dukungan dari masyarakat sekeliling terhadap usaha kerjasama yang bersangkutan.

Unsur-unsur yang disebutkan di atas, terdapat dalam usaha kerjasama pada umumnya, apapun tujuan dan corak usaha kerjasama itu. Pemisahan unsur-unsur itu hanyalah untuk kebutuhan analisis teoritis sebab kenyataan

sehari-hari kegiatan dari unsur-unsur saling jalin-menjalin satu sama lain, karena memang administrasi adalah merupakan suatu kebulatan yang tidak dapat dipisah-pisahkan. Sesuai dengan uraian yang telah dikemukakan di atas, jelaslah bahwa pengertian administrasi mencakup delapan unsur yang merupakan satu kesatuan, dimana salah satu unturnya adalah tata usaha (rangkaian kegiatan catat-mencatat, yang menyangkut keterangan) yang sering juga diistilahkan sebagai administrasi.

Di dalam sebuah proses administrasi terdapat langkah-langkah yang harus dilakukan di dalam usahanya mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan bersama. Proses di dalam administrasi dikenal dengan istilah *Fungsi Administrasi*. Pada umumnya fungsi administrasi menjadi tanggung jawab pimpinan (pejabat manajemen). Beberapa fungsi administrasi yang penting menurut para ahli adalah :

1. Freeman, membedakan enam fungsi administrasi, yaitu :
 perencanaan (planning),
 pengarahan (directing),
 pengawasan (controlling),
 koordinasi (coordinating).
2. G.R. Terry, membedakan empat fungsi administrasi, yaitu :
 perencanaan (planning),
 pengorganisasian (organizing),
 penggerakan (actuating) dan
 pengawasan (controlling).
3. Henry Fayol, membedakan lima fungsi administrasi, yaitu :
 perencanaan (planning),
 pengorganisasian (organizing),
 perintah (commanding),
 koordinasi (coordinating) dan
 pengawasan (controlling).

Pada saat ini dengan semakin berkembangnya ilmu administrasi, untuk memudahkan pelaksanaannya, fungsi-fungsi administrasi disederhanakan menjadi 4, yaitu :

- a. Perencanaan (planning).
- b. Pengorganisasian (organizing).
- c. Pelaksanaan (implementing).
- d. Penilaian (Evaluation).

Konsep dan Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI Nomor : 81 / 93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat / daerah, BUMN / BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Service berasal dari orang-orang bukan dari perusahaan. Tanpa memberi nilai pada diri sendiri, maka tidak akan mempunyai arti apa-apa. Demikian pula halnya dengan organisasi atau perusahaan yang secara esensial merupakan kumpulan orang-orang. Oleh karena itu, harga diri yang tinggi adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan khususnya kepada pelayanan yang diberikan oleh para aparatur negara yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi negara, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif (Sinambela, 2008 : 3). Pada dasarnya pelayanan tidak akan pernah bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat dari waktu ke waktu selalu menuntut pelayanan *public* yang berkualitas dari pemerintah, namun pelayanan yang diberikan masih banyak yang tidak sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (Sinambela, 2008 : 5) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara Lukman sendiri berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu keinginan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Begitu banyak *scholars* yang memfokuskan pengkajiannya perihal pelayanan khususnya pelayanan yang ditujukan kepada publik, sehingga menghasilkan definisi dan pengertian yang beragam pula. Luthans (2003:188) mengemukakan bahwa pelayanan sebagai proses adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi untuk mencapai tujuan. Menurut De Vrye (1997 : 10), pelayanan adalah pekerjaan untuk menjadi berguna. Dalam konteks hubungan pemerintah dengan

masyarakat, menurut Saefullah (2009 : 5), pelayanan publik (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Hal senada dikatakan Rasyid (2007 : 116), Pelayanan berkenaan usaha pemerintah yang bertujuan untuk menciptakan kondisi yang menjamin bahwa warga masyarakat dapat melaksanakan kehidupan mereka secara wajar, dan ditujukan juga untuk membangun dan memelihara keadilan dalam masyarakat. Lebih lanjut Rasyid (2008 : 139) mengatakan bahwa :

“pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Selanjutnya Parasuraman (2005) mengatakan bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expective service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat kepada upaya pemenuhan dari keinginan *customer* serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, untuk itu maka Zeitaml (2006 : 77) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah penyampaian secara excellent atau superior dibandingkan dengan harapan konsumen.

Dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Zeithaml dan Bitner 2005 : 118) mengatakan bahwa konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kualitas jasa, ada lima dimensi yang perlu diperhatikan :

1. *Tangible*, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sasaran komunikasi.
2. *Emphaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
3. *Responsiveness*, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. *Realibility*, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, kehandalan dan memuaskan.
5. *Assurance*, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).

Tjiptono (2001 : 61) menyimpulkan bahwa citra kualitas pelayanan yang baik adalah berdasarkan sudut pandang / persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Bagi pelanggan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut oleh

pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Pelanggan mempertimbangkan suatu kualitas pelayanan. Untuk itu, kualitas pelayanan dapat dideteksi pada persoalan bentuk, sehingga dapat ditemukan :

1. Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji.
2. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya.
3. Kualitas dan integritas merupakan sesuatu yang tak terpisahkan.

Pengertian Pegawai Negeri Sipil dan Kedudukannya

Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.

Sebagaimana diketahui bahwa pegawai negeri merupakan unsur pendukung pelaksana dalam membantu pemerintah dalam roda pembangunan nasional. Pengertian Pegawai Negeri menurut Undang-undang Pokok-Pokok Kepegawaian Nomor : 43 tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor : 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian adalah sebagai berikut. Pegawai Negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas Negara lainnya,

dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Dari rumusan tersebut diatas maka ada empat unsur penting yang dinyatakan seseorang sebagai Pegawai Negeri, yakni :

1. memenuhi syarat yang telah ditentukan dalam peraturan perundangan yang berlaku.
2. diangkat oleh pejabat yang berwenang.
3. disertai tugas dalam suatu jabatan Negara atau tugas lainnya yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku, dan
4. digaji menurut peraturan yang berlaku.

Pegawai Negeri adalah unsur Aparatur Negara, Abdi Negara dan Abdi Masyarakat dalam menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan melalui mekanisme kerja sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing, Pegawai Negeri terdiri dari :

1. Pegawai Negeri Sipil dibagi menjadi Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Pegawai Negeri Sipil Daerah. Pegawai Negeri Sipil adalah Pegawai Negeri Sipil yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan bekerja pada Kementerian, Lembaga Pemerintah Non Kementerian, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi / Tinggi Negara, instansi vertikal di daerah Provinsi / Kabupaten / Kota, Kepaniteraan Peradilan, atau dipekerjakan untuk menyelenggarakan tugas negara lainnya.
- Pegawai Negeri Sipil Kementerian Pertahanan selanjutnya disingkat PNS Kemhan, adalah PNS yang

bertugas di lingkungan unit organisasi Kemhan, PNS Kemhan yang dipekerjakan di unit organisasi Mabes TNI, Mabes TNI AD, Mabes TNI AL dan Mabes TNI AU.

2. Anggota Tentara Nasional Indonesia. Mengenai ketentuan anggota Tentara Nasional Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 34 Tahun 2004 tentang Tentara Nasional Indonesia.
3. Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. Mengenai ketentuan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia telah diatur dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor : 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Republik Indonesia.

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi oleh seseorang untuk menjadi Pegawai Negeri Sipil menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 11 tahun 2002 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor : 98 Tahun 2000 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil adalah :

1. Warga Negara Indonesia.
2. berusia serendah-rendahnya 18 tahun dan setinggi-tingginya 35 tahun tidak pernah dihukum penjara atau kurungan berdasarkan putusan pengadilan yang sudah mempunyai kekuatan hukum yang tetap, karena melakukan suatu tindak pidana kejahatan.
3. tidak pernah diberhentikan dengan hormat tidak atas permintaan sendiri atau tidak dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil atau

- diberhentikan tidak dengan hormat sebagai pegawai swasta.
4. tidak berkedudukan sebagai calon / Pegawai Negeri.
 5. Mempunyai pendidikan, kecakapan atau keahlian yang diperlukan.
 6. berkelakuan baik.
 7. sehat jasmani dan rohani.
 8. bersedia ditempatkan diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia atau negara lain yang ditentukan oleh Pemerintah; dan.
 9. syarat-syarat lain yang ditentukan dalam persyaratan jabatan.

Memperhatikan persyaratan tersebut di atas, maka seseorang untuk menjadi Pegawai Negeri Sipil sangatlah tidak mudah, mengingat banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi. Kedudukan dan peran Pegawai Negeri Sipil adalah sangat penting dan menentukan karena Pegawai Negeri Sipil merupakan pelaksana pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan guna memperlancar pembangunan nasional. Kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional tergantung pada kesempurnaan Aparatur Negara.

Untuk mewujudkan Pegawai Negeri Sipil yang baik dan berwibawa maka diperlukan pembinaan yang sebaik-baiknya dengan suatu sistem pembinaan yang dapat mendorong peningkatan disiplin dan kegairahan bekerja serta yang dapat menjamin usaha meningkatkan mutu melalui pembinaan yang didasarkan pada sistem karier dan sistem prestasi kerja.

Adapun yang dimaksud dengan sistem karier adalah sistem kepegawaian dimana untuk pengangkatan pertama didasarkan atas kecakapan yang bersangkutan, sedangkan dalam pengembangannya lebih lanjut, masa kerja, pengalaman, kesetiaan, pengabdian, dan syarat-syarat yang obyektif lainnya yang turut menentukan. Dalam sistem karier tersebut dimungkinkan naik pangkat tanpa melalui ujian jabatan dan pengangkatan dalam jabatan dilaksanakan berdasarkan jenjang yang telah ditentukan

Sedangkan sistem prestasi kerja adalah suatu sistem kepegawaian dimana untuk pengangkatan pegawai dalam suatu jabatan didasarkan atas kecakapan-kecakapan dan prestasi kerja yang telah dicapai oleh pegawai yang bersangkutan.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, maka perlu kiranya diuraikan tentang kewajiban dan hak bagi setiap Pegawai Negeri Sipil. Kewajiban dan hak bagi setiap Pegawai Negeri Sipil adalah :

1. Bahwa setiap Pegawai Negeri Sipil wajib setia serta taat sepenuhnya terhadap Pancasila, Undang-undang Dasar Tahun 1945, Negara dan Pemerintah, dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil harus mempunyai tekad dan kesanggupan untuk melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang disetiaikan dan ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.
2. Bahwa setiap Pegawai Negeri Sipil wajib mentaati segala Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan melaksanakan tugas kedinasan dan dipercayakan kepadanya dengan penuh

pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab.

3. Bahwa setiap Pegawai Negeri Sipil wajib menyimpan rahasia jabatan dengan sebaik-baiknya.

Selain kewajiban-kewajiban tersebut diatas maka ada pula hak-hak Pegawai Negeri Sipil yang telah ditentukan oleh pemerintah, diantaranya adalah :

1. Bahwa setiap Pegawai Negeri Sipil berhak memperoleh gaji yang layak sesuai dengan pekerjaan dan tanggung jawabnya.
2. Bahwa setiap Pegawai Negeri Sipil berhak atas cuti yaitu tidak masuk kerja yang diizinkan dalam jangka waktu tertentu. Adapun pemberian cuti kepada pegawai telah ditentukan oleh pemerintah diantaranya yaitu cuti tahunan, cuti sakit, cuti karena alasan penting, cuti besar, cuti bersalin, dan cuti di luar tanggungan Negara.

Menurut Peraturan Panglima TNI Nomor : Perpang / 28 / X / 2007 tanggal 3 Oktober 2007 tentang Petunjuk Administrasi Pembinaan Personel Pegawai Negeri Sipil TNI yang dimaksud dengan Pegawai Negeri Sipil TNI adalah merupakan komplemen dari Prajurit TNI, oleh karena itu Pegawai Negeri Sipil TNI dan Prajurit TNI merupakan suatu kesatuan yang terpadu dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas pokok TNI.

Keterpaduan tersebut harus tercermin dalam semua tingkat organisasi dan wajib memahami peranannya masing-masing. Penggunaan Pegawai Negeri Sipil di lingkungan TNI dilakukan atas pertimbangan adanya beberapa

jabatan tertentu yang lebih efektif dan efisien dijabat oleh Pegawai Negeri Sipil TNI, sehingga dapat menjamin kontinuitas pelaksanaan tugas pokok TNI. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor : 43 Tahun 1999, tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dalam Bab III, pasal 12 ayat 1 dan ayat 2 menyatakan, bahwa :

“Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor : 43 Tahun 1999, tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dalam Bab III, pasal 12 ayat 1 dan ayat 2 menyatakan, bahwa :

1. Manajemen Pegawai Negeri Sipil diarahkan untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna.
2. Untuk mewujudkan penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), diperlukan Pegawai Negeri Sipil yang profesional, bertanggung jawab, jujur, dan adil melalui pembinaan yang dilaksanakan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier yang dititikberatkan pada sistem prestasi kerja.”

Untuk menjamin kepastian alur pembinaan Pegawai Negeri Sipil TNI, khususnya dalam pengangkatan, pemindahan, dan pemberhentian dalam dan dari jabatan struktural, ditetapkan pola dasar karier Pegawai Negeri Sipil TNI yang menunjukkan keterkaitan antara jabatan, pangkat, pendidikan dan pelatihan serta masa jabatan sejak pengangkatan pertama dalam

jabatan tertentu sampai dengan pensiun.

Pegawai Negeri Sipil TNI kedudukannya sama dengan Pegawai Negeri Sipil lainnya. Oleh karena itu, penyelenggaraan pembinaan Pegawai Negeri Sipil pada umumnya di samping ketentuan dan kebijakan yang dikeluarkan Panglima TNI, sepanjang tidak bertentangan dengan aturan umum yang berlaku.

Kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan Nasional, terutama tergantung pada kesempurnaan Aparatur Negara, dan kesempurnaan Aparatur Negara tergantung kepada kesempurnaan Pegawai Negeri Sipil.

Berdasarkan penjelasan diatas jelaslah bahwa Pegawai Negeri Sipil merupakan faktor pendukung dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, oleh karena itu diperlukan Pegawai Negeri baik anggota TNI maupun Pegawai Negeri Sipil yang berkemampuan dalam melaksanakan tugas secara professional dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan, serta bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Ketentuan Pelaksanaan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Angkatan Darat

Dalam rangka kelancaran dan ketertiban administrasi pembinaan karier PNS Angkatan Darat khususnya dalam proses usul kenaikan pangkat bagi PNS Angkatan Darat di lingkungan Kodam II / Sriwijaya, pimpinan TNI Angkatan Darat telah mengeluarkan Surat Edaran (SE) yaitu Surat Edaran

Pangdam II / Sriwijaya Nomor SE / 10 / V / 2010 tanggal 20 Mei 2010 tentang Prosedur Usul Kenaikan Pangkat bagi PNS Angkatan Darat.

Surat Edaran tersebut menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas para pejabat personel satuan dalam rangka proses pelaksanaan kenaikan pangkat PNS Angkatan Darat. Surat edaran tersebut mengatur hal-hal sebagai berikut :

a. Ketentuan umum dan bahan administrasi usul kenaikan pangkat PNS :

1) Kenaikan pangkat regular.

a) Ketentuan umum

(1) Diberikan kepada PNS Angkatan Darat yang :

(a) Tidak menduduki jabatan struktural dan jabatan fungsional tertentu.

(b) Melaksanakan tugas belajar dan sebelumnya tidak menduduki jabatan struktural dan jabatan fungsional tertentu.

(c) Dipekerjakan atau diperbantukan secara penuh di luar instansi induk dan tidak menduduki jabatan pimpinan.

(d) Diberikan sepanjang tidak melampaui pangkat atasan langsungnya.

(e) Memiliki STTB sekolah dasar dapat naik pangkat sampai dengan Pengatur Muda gol. ruang II / a.

(f) Memiliki STTB sekolah lanjutan tingkat pertama dapat naik pangkat sampai dengan Pengatur gol. ruang II / d.

(g) Memiliki STTB sekolah lanjutan kejuruan tingkat atas dapat naik pangkat sampai dengan Pengatur gol. ruang II/d.

(h) Memiliki STTB sekolah lanjutan tingkat atas, sekolah lanjutan kejuruan tingkat atas tiga tahun,

- sekolan lanjutan tingkat atas empat tahun, ijazah Diploma I atau Diploma II, dapat naik pangkat sampai dengan Penata Muda Tk. I gol. ruang III / b.
- (i) Memiliki ijazah sekolah guru pendidikan luar biasa, ijazah Diploma III, ijazah Sarjana Muda, ijazah akademi, pangkat sampai dengan Penata gol. ruang III / c.
- (j) Memiliki ijazah Sarjana (S1) atau ijazah Diploma IV, pangkat sampai dengan Penata Tk. I gol. ruang III / d.
- (k) Memiliki ijazah Dokter, Apoteker, Magister (S2) atau ijazah lain yang setara, pangkat sampai dengan Pembina gol. ruang IV / a.
- (1) Memiliki ijazah Doktor (S3) pangkat sampai dengan Pembina Tk. I gol. ruang IV / b.
- (2) MDDP 4 tahun.
- (3) DP-3 baik dalam 2 tahun terakhir kecuali kesetiaan amat baik.
- (4) Lulus ujian dinas Tk. I bagi kenaikan pangkat ke gol. ruang III / a kecuali memperoleh ijazah Sarjana (S1) atau Diploma IV atau telah mengikuti dan lulus Adum Diklatpim Tk. IV, Sepada atau Sepala.
- (5) Lulus ujian dinas Tk. II bagi kenaikan pangkat ke gol. ruang IV / a, kecuali memperoleh ijazah dokter, apoteker, Magister (S2) dan ijazah lain yang setara atau ijazah Doktor (S3) atau telah mengikuti dan lulus Diklat Sepadya / Spama/ Diklatpim Tk. III.
- b) Bahan administrasi.
- (1) Surat usul PDW
- (2) Fotokopi Kartu Pegawai
- (3) Fotokopi Skep Pengangkatan Pertama (Skep 11)
- (4) Fotokopi Skep Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil (Skep 12).
- (5) Fotokopi Kenaikan Pangkat Terakhir.
- (6) Fotokopi Skep / Sprin Jabatan.
- (7) Fotokopi STTB / ijazah atau diploma.
- (8) Fotokopi Surat Tanda Lulus ujian dinas Tk. I atau II.
- (9) Fotokopi Sprin Tugas Belajar bagi PNS yang melaksanakan tugas belajar.
- (10) Fotokopi surat penugasan dipekerjakan / diperbantukan di luar instansi induk bagi yang tidak menduduki jabatan struktural / fungsional tertentu.
- (11) Daftar Riwayat Hidup.
- (12) Daftar Riwayat Hidup bagi kenaikan pangkat gol. ruang III / a atau IV / a.
- (13) Sumpah pegawai bagi kenaikan pangkat pertama.
- (14) Daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan (DP-3) 2 tahun terakhir.
- 2) Kenaikan pangkat pilihan.
- a) Kenaikan pangkat pilihan bagi PNS Angkatan Darat yang menduduki jabatan structural / fungsional tertentu.
- (1) Ketentuan umum.
- (a) Surat usul PDW.
- (b) Fotokopi Kartu Pegawai.
- (c) Fotokopi Skep Pengangkatan Pertama (Skep 11).
- (d) Fotokopi Skep Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil (Skep 12).
- (e) Fotokopi Kenaikan Pangkat Terakhir.
- (f) Fotokopi Skep Jabatan definitif.
- (g) Fotokopi Surat Tanda Lulus diklat struktural, dikjang.
- (h) Fotokopi ijazah dikum terakhir.
- (i) Daftar Riwayat Hidup.
- (j) DP-3 dua tahun terakhir.
- (k) Daftar Susunan Personel (DSP).

- b) Bagi PNS Angkatan Darat yang menduduki jabatan struktural / fungsional tertentu diberlakukan kenaikan pangkat pilihan.
- c) Bagi PNS Angkatan Darat yang tidak menduduki jabatan structural / fungsional tertentu diberlakukan kenaikan pangkat reguler.
- 3) Kenaikan pangkat penyesuaian ijazah.
- a) Ketentuan Umum.
- (1) STTB / Ijazah harus sesuai dengan tugas dan tanggung jawab jabatannya.
 - (2) MDDP 1 tahun.
 - (3) DP-3 bernilai baik dalam satu tahun terakhir kecuali kesetiaan amat baik.
 - (4) Lulus ujian kenaikan pangkat penyesuaian ijazah (KPPI).
 - (5) Lulus psikotes bagi yang berijazah sarjana.
 - (6) Menduduki jabatan yang telah mendapat persetujuan Kasad untuk kenaikan pangkat ke gol. II dan telah ditetapkan Skep PDW.
 - (7) Menduduki jabatan gol. jab IX untuk kenaikan pangkat ke gol. ruang III / a dan gol. jab VIII untuk kenaikan pangkat ke gol. ruang III / b minimal 6 bulan
- b) Bahan administrasi.
- (1) Surat usul PDW.
 - (2) Fotokopi Kartu Pegawai.
 - (3) Fotokopi Skep Pengangkatan Pertama (Skep 11).
 - (4) Fotokopi Skep Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil (Skep 12).
 - (5) Fotokopi daftar lulus tes psikotes yang berijazah sarjana.
 - (6) DP-3 satu tahun terakhir.
 - (7) Daftar Susunan Personel.
 - (8) Uraian jabatan yang bersangkutan.
 - (9) Fotokopi Keputusan Tambah Gelar Kesarjanaan.
 - (10) Fotokopi Skep jabatan.
 - (11) Fotokopi ijazah dilegalisir oleh pejabat yang berwenang.
 - (12) Fotokopi tanda lulus ujian KPPI.
 - (13) Daftar Riwayat Hidup.
 - (14) Daftar Riwayat Pekerjaan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah : metode penelitian *deskriptif kualitatif*, yaitu mengumpulkan, mengklarifikasi dan mengolah data dari obyek penelitian secara intensif, mendalam, mendetail dan komprehensif. Penelitian jenis kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif, sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan mendeskripsikan sesuatu masalah. Penelitian ini diharapkan akan memberikan hasil berupa gambaran secara objektif mengenai Peranan Ajendam II / Sriwijaya dalam melaksanakan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil TNI AD di Kodam II / Sriwijaya Palembang.

Untuk memperoleh data dan informasi guna kepentingan penelitian, serta adanya hasil yang representatif, maka diperlukan informan yang tepat, memahami dan mempunyai kaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam hal ini informan yang akan diwawancarai pada umumnya terbagi menjadi dua bagian, yaitu pihak penyelenggara pelayanan (Ajendam II / Sriwijaya) sebanyak 3 orang dan pihak yang mendapatkan pelayanan (PNS jajaran Kodam II / Sriwijaya) sebanyak 3 orang.

Tabel , Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah (org)
1.	Kaajendam II / Sriwijaya	1
2.	Kasiminperssip Ajendam II / Swj	1
3.	Kaurbinkar Perssip Siminperssip Ajendam II / Swj	2
4.	PNS jajaran Kodam II / Swj	3

Sumber : Situud Ajendam II/Swj, 2014.

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan cara :

- 1) studi kepustakaan, merupakan metode untuk memperoleh data melalui kajian bahan-bahan kepustakaan yang ada untuk meperoleh konsepsi-konsepsi dan teori yang berhubungan permasalahan yang diteliti.
- 2) studi dokumentasi, merupakan metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat, koran, majalah dan lain sebagainya.

Dalam pengumpulan data penulis melakukan pengumpulan data secara langsung turun ke lapangan guna memperoleh data yang valid dan benar. Dalam hal ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data, sebagai berikut :

- a. wawancara, yaitu teknik untuk memperoleh informasi dengan bertanya secara langsung dengan informan di lokasi penelitian dengan berpedoman kepada pedoman wawancara.
- b. observasi, penulis juga menggunakan teknik observasi yaitu suatu cara pengumpulan data yang diambil melalui

pengamatan langsung terhadap obyek maupun subyek penelitian.

c. dokumentasi dan studi kepustakaan, teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengambil dari data yang telah tersusun dalam bentuk dokumen, arsip yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan. Sedangkan studi kepustakaan dilakukan dengan cara mempelajari literatur.

Dalam teknik analisa data kualitatif terdapat tiga tahapan analisa data yang penulis gunakan, yaitu:

1. reduksi data.
2. penyajian data, dan
3. penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Pada bab ini seluruh data yang diperoleh melalui wawancara, studi kepustakaan dan hasil observasi terhadap fenomena-fenomena yang berkaitan dengan judul penelitian akan dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui peran Ajudan Jenderal Daerah Militer II / Sriwijaya dalam melaksanakan kenaikan pangkat PNS TNI AD di Kodam II / Sriwijaya.

Dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan secara mendalam, ada beberapa tahapan yang dilakukan peneliti yaitu: *Pertama*, penelitian diawali dengan pra penelitian yaitu pengumpulan berbagai dokumen tertulis tentang profil satuan Ajendam II / Sriwijaya baik mengenai visi, misi, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi, serta karakteristik personel Ajendam II / Srwijaya ; *kedua*,

peneliti melakukan sejumlah wawancara dengan beberapa informan yang sudah ditetapkan untuk mendapatkan informasi dan fakta-fakta yang lebih akurat mengenai permasalahan penelitian ; *ketiga*, peneliti melakukan observasi terhadap proses pelayanan administrasi kenaikan pangkat PNS TNI AD di Ajendam II / Sriwijaya untuk mengetahui bagaimana keadaan di lapangan.

Peran Ajendam II / Sriwijaya dalam melaksanakan kenaikan pangkat PNS TNI AD di Kodam II / Sriwijaya.

Satuan Ajendam II/Sriwijaya sebagai unsur Badan Pelaksana Kodam II / Sriwijaya yang memiliki tugas pokok salah satunya adalah memberikan pelayanan administrasi personel bagi seluruh prajurit dan PNS TNI AD di Kodam II / Sriwijaya. Terkait dengan hal tersebut salah satu pelayanan administrasi personel yang dilaksanakan oleh Ajendam II / Sriwijaya yaitu pelaksanaan proses administrasi kenaikan pangkat PNS TNI AD di Kodam II / Sriwijaya.

Salah satu pelaksanaan tugas dan fungsi satuan Ajendam II / Sriwijaya yang masih seringkali mendapat sorotan dari para prajurit dan PNS di jajaran Kodam II / Sriwijaya adalah terkait permasalahan kualitas pelayanan administrasi, diantaranya : kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang mau mendengar keluhan / saran / aspirasi orang lain yang dilayani, serta tidak efisien. Sesuai dengan fokus penelitian dan indikator penelitian yang telah dijelaskan pada kerangka pikir penelitian ini, data hasil penelitian

akan penulis uraikan, sebagai berikut :

a. Sarana dan Prasarana (*Tangibles*)

Ketersediaan sarana dan prasarana yang terkait dengan fasilitas fisik dan perlengkapan standar yang digunakan oleh pegawai di dalam melaksanakan pekerjaan di dalam sebuah organisasi untuk mencapai maksud dan tujuan yang telah ditentukan adalah menjadi sesuatu hal yang sangat penting. Pada dasarnya sarana lebih ditujukan kepada benda-benda atau barang bergerak seperti komputer, mesin-mesin dan lain-lain. Sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak seperti : gedung, ruang dan tanah.

Tersedianya sarana dan prasarana yang cukup dengan kualitas yang baik sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi dimanapun berada, di dalam penyelenggaraan kegiatannya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkannya. Tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai, maka mustahil tujuan organisasi akan tercapai dengan optimal. Demikian halnya dengan kegiatan administrasi perkantoran, juga sangat memerlukan sarana dan prasarana yang baik. Terkait dengan penelitian ini faktor sarana dan prasarana adalah menjadi dimensi dan indikator penelitian yang pertama yaitu, *Tangibles* (bukti langsung) yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan administrasi kenaikan pangkat PNS TNI AD di Kodam II / Sriwijaya pada satuan Ajendam II / Sriwijaya.

Faktor ketersediaan sarana dan prasarana serta perlengkapan yang baik dan memadai bagi

personel satuan Ajendam II / Sriwijaya di dalam menunjang pelaksanaan tugas dan pekerjaan sehari-hari menjadi sesuatu hal yang bersifat mutlak, dalam rangka kelancaran di dalam proses pelayanan dan penyelesaian suatu produk administrasi terkait dengan proses kenaikan pangkat PNS TNI AD. Adapun gambaran umum kondisi sarana dan prasarana yang tersedia pada satuan Ajendam II / Sriwijaya dilihat dari jumlah aset yang dimiliki berdasarkan hasil data sekunder yang diperoleh oleh penulis dapat digambarkan pada tabel berikut :

Tabel, Aset Satuan Ajendam II / Sriwijaya

No	Uraian	Jumlah
1	Gedung Kantor	5 Buah
2	Gudang arsip	1 Buah
3	Gudang dosir personel	1 buah
4	Komputer	22 unit
5	Mesin Ketik (manual)	5 unit
6	Mesin Fax	1 unit
7	Perlengkapan / alat pengujian tes	5 buah
8	Jaringan Internet	1 unit
9	Kendaraan	5 unit

Sumber : Data sekunder Situud Ajendam II / Swj, 2015.

Berkaitan dengan indikator sarana prasarana dan perlengkapan

sebagai penunjang pekerjaan para anggota Ajendam II / Sriwijaya tersebut, berikut petikan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 1 April 2015 dengan Kaajendam II / Sriwijaya selaku unsur pimpinan satuan Ajendam II / Sriwijaya yang memiliki tugas sehari-hari sebagai koordinator staf menyatakan :

“untuk sarana prasarana penunjang bagi kelancaran pelaksanaan tugas pokok personel Ajendam II / Sriwijaya sebenarnya dapat dikatakan sampai saat ini belum memenuhi jumlah ideal sesuai dengan DSPP orgas Ajendam II / Sriwijaya, masih banyak yang harus ditambah dan dilengkapi. contohnya perangkat mesin komputer yang ada saat ini jumlahnya masih terbatas, padahal komputer merupakan peralatan yang sangat penting dalam penyelesaian produk administrasi. Dari jumlah yang ada saat ini pun kondisi kualitasnya belum terlalu baik, sehingga tak jarang ketika anggota akan menyelesaikan suatu produk administrasi mesin yang digunakan mengalami gangguan mengakibatkan lambatnya penyelesaian suatu produk administrasi. Kondisi ini terjadi karena masih terbatasnya anggaran dari pemerintah.”

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Kasiminperssip Ajendam II / Sriwijaya selaku Kepala Seksi bidang pelayanan

administrasi personel sipil, yang menyampaikan sebagai berikut :

“peralatan kantor masih banyak yang harus dilengkapi dan diganti khususnya peralatan mesin komputer dan mesin-mesin pencetak, jumlahnya masih terbatas sedangkan produk administrasi yang harus diselesaikan sangat banyak setiap bulannya, khususnya di seksi administrasi personel prajurit. Peralatan komputer yang ada sekarang pun dari segi spesifikasinya sudah tertinggal sehingga kemampuan kerjanya lambat. Selain itu juga kemampuan jaringan internet yang tersedia masih kurang dari segi kapasitasnya padahal data-data administrasi personel yang harus dikirimkan ke komando atas harus menggunakan sarana IT.”(wawancara tanggal 1 April 2015).

Selain itu juga hal yang senada juga diungkapkan oleh Kapten Caj (K) Rina Hendrawati yang menjabat sebagai Kaurbinkar Perssip yang sehari-hari melayani pengurusan administrasi usul kenaikan pangkat dan jabatan PNS jajaran Kodam II / Sriwijaya, yang menyampaikan :

“sarana penunjang pekerjaan di kantor ini masih banyak yang kurang sehingga mempengaruhi kecepatan penyelesaian suatu produk administrasi, komputer yang ada saat ini pun sdh harus diganti dengan yang lebih modern. Untuk mengatasi

permasalahan itu kami terkadang harus membawa komputer atau laptop sendiri agar pekerjaan yang ada bisa segera diselesaikan, kalau mengharapkan dukungan pengadaan barang dari pusat agak susah karena tidak ada anggarannya.”(wawancara tanggal 1 April 2015).

Sedangkan wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan dari pihak Ajendam II / Sriwijaya untuk mendapatkan gambaran penilaian dan PNS Kodam II / Sriwijaya terhadap kualitas sarana prasana dari satuan Ajendam II / Sriwijaya, diantaranya hasil wawancara penulis pada tanggal 3 April 2015 dengan Bapak Hendra personel PNS Bintaldam II/Sriwijaya, sebagai berikut :

“menurut kami sarana penunjang untuk Ajendam II / Sriwijaya sudah seharusnya dapat ditambah lagi, khususnya yang terkait langsung dengan pelayanan administrasi PNS agar personel Ajendam II / Sriwijaya dapat menyelesaikan proses usul kenaikan pangkat PNS dengan cepat. Menurut kami salah satu kendala yang kami perhatikan adalah terbatasnya alat penunjang pekerjaan seperti komputer.”

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan PNS Sulaiman personel Zidam II / Sriwijaya pada tanggal 3 April 2015, berikut petikan hasil wawancaranya :
“kami masih sering kesulitan untuk mengakses e-militer Ajendam II /

Sriwijaya khususnya pada saat akan mengirimkan produk administrasi usul kenaikan pangkat PNS TNI AD kepada Ajendam II / Sriwijaya karena kualitas IT yang kurang baik. Sehingga kami berharap dapat segera ditingkatkan kualitasnya”.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa informan terkait dan pengamatan secara langsung terhadap dimensi dan indikator *tangibles* pada kualitas pelayanan dalam pelaksanaan kenaikan pangkat PNS TNI AD yang dilaksanakan oleh satuan Ajendam II / Sriwijaya dapat disimpulkan bahwa ketersediaan aspek sarana prasarana pada satuan Ajendam II / Sriwijaya sebagai penunjang kualitas pelayanan masih perlu adanya penambahan peralatan dan perlengkapan operasional kerja, selain itu juga peralatan yang ada saat ini seharusnya perlu dilakukan penggantian dengan peralatan yang lebih modern.

a. *Responsiveness* (Daya tanggap).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kapten Caj (K) Yulyani, S.Sos. Kaurtapyan Siminperspra pada tanggal 27 September 2012 untuk mengetahui penilaian tentang indikator daya tanggap anggota Ajendam II / Sriwijaya saat memberikan pelayanan kepada pihak pengunjung, diperoleh informasi sebagai berikut :

“seringkali anggota kami pada saat memberikan pelayanan kepada pengunjung yang datang masih kurang sabar dan kaku, sehingga membuat prajurit dan PNS yang datang untuk mengurus

sesuatu hal menjadi enggan. Selain itu juga mereka masih sering belum mau merespon keluhan pengunjung secara positif.”

Hal senada juga disampaikan oleh Mayor Caj Anthony Carles tentang sikap daya tanggap personel Ajendam II / Sriwijaya dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung, berikut petikan wawancaranya yang dilakukan pada tanggal 27 September 2012 :

“sampai dengan saat ini kami masih terus memberikan arahan pembinaan kepada seluruh personel Ajendam II / Sriwijaya untuk terus meningkatkan daya tanggap terhadap seluruh pihak-pihak yang dilayani. Personel Ajen harus mampu mampu memberikan bantuan untuk menyelesaikan segala permasalahan administrasi yang dihadapi oleh prajurit dan PNS.”

Sedangkan pendapat dari pihak yang mendapatkan pelayanan penulis melakukan wawancara kepada PNS Saparudin anggota Hubdam II / Sriwijaya yang sedang mengurus proses pensiun, berikut petikan wawancaranya :

“kadang-kadang keluhan dari kami pada saat mengurus sesuatu hal yang kami sampaikan kepada staf Ajendam belum direspon dengan segera, jadi terkadang kami jadi bingung dan kesal.”(wawancara tanggal 27 September 2012).

Merujuk dari data yang diperoleh tersebut, maka penilaian terhadap indikator *Responsiveness*

dapat digambarkan bahwa sikap-sikap dari personel Ajendam II / Sriwijaya untuk mau merespon dengan segera setiap keluhan dari para prajurit dan PNS yang datang masih kurang, sehingga masih menimbulkan rasa kurang puas pada diri prajurit dan PNS terhadap pelayanan oleh personel Ajendam II / Sriwijaya.

b. *Communication* (Komunikasi).

Untuk dapat menilai faktor kemampuan berkomunikasi personel Ajendam II / Sriwijaya sesuai dengan pertanyaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Mayor Caj Drs. Sutan D. Siregar Kepala Seksi Minperssip pada tanggal 10 April 2015 diperoleh informasi, sebagai berikut :

“kemampuan komunikasi personel Ajendam II / Sriwijaya khususnya staf Siminperssip pada saat memberikan pelayanan kepada PNS untuk level penata sudah cukup baik, akan tetapi untuk golongan pelaksana PNS golongan II masih sering ditemukan kesalahan dalam penyampaian informasi pada saat memberikan penjelasan tentang penyelesaian suatu produk administrasi khususnya proses kenaikan pangkat PNS, hal ini salah satu penyebabnya adalah pengetahuan akan bidang tugas yang masih perlu ditingkatkan.”

Selanjutnya juga dilakukan wawancara dengan PNS Dwi Wahyudi Paur Pangkat PNS Ajendam II / Sriwijaya terkait dengan penilaian pada aspek

kemampuan komunikasi personel Ajendam II / Sriwijaya, berikut petikan wawancara tersebut :

“kemampuan komunikasi personel Ajendam II / Sriwijaya dengan baik pada dasarnya juga sangat dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan dan pengalaman dinas yang bersangkutan, pada umumnya untuk anggota yang memiliki bekal pendidikan yang baik dan pengalaman dinas yang sudah cukup lama akan lebih mampu berkomunikasi secara lebih baik.”

Penilaian yang senada pun disampaikan oleh salah seorang anggota Bekandam II / Sriwijaya Pelda Juhari ketika diwawancarai oleh penulis, berikut petikan wawancaranya :

“seringkali penjelasan yang diberikan kepada kami oleh anggota Ajendam II / Sriwijaya di bagian pengurusan usul kenaikan pangkat PNS tidak jelas dan berbelit-belit sehingga kami sering merasa tidak puas terhadap jawaban yang diberikan”.

Sesuai dengan data yang diperoleh tersebut dapat diketahui bahwa faktor kemampuan komunikasi personel Ajendam II / Sriwijaya khususnya pada level golongan staf pelaksana masih harus terus ditingkatkan. Hal ini harus terus diupayakan melalui pembinaan dan peningkatan pendidikan kepada anggota tersebut, sehingga diharapkan mereka sebagai unsur pelayan yang berada di lini terdepan akan dapat memberikan pelayanan

yang memuaskan dan dapat diterima oleh semua kalangan.

c. *Emphaty* (Kepedulian).

Untuk dapat menilai faktor sikap *emphaty* personel Ajendam II / Sriwijaya pada saat memberikan pelayanan proses administrasi kenaikan pangkat kepada PNS Kodam II / Sriwijaya, penulis telah melakukan wawancara dengan Kapten Caj (K) Rina Kaurbinkar Perssip Siminperssip pada tanggal 15 April 2015 diperoleh informasi, sebagai berikut :

“sikap emphaty dari personel Ajendam pada level pelayanan sampai dengan saat ini masih harus ditingkatkan, sebagai personel PNS korps Ajudan Jenderal jiwa sebagai unsur pelayan harus benar-benar ditanamkan agar mereka dapat melakukan pelayanan kepada seluruh PNS dengan sepenuh hati”.

Sedangkan penilaian dari informan lainnya yaitu Bintara Personalia satuan Korem 044 / Gapo Sertu Rudiansah menyatakan bahwa :

“personel Ajendam II / Sriwijaya khususnya pada bagia pengurusan kenaikan pangkat PNS ketika melayani PNS pada saat mengurus administrasi usul KP di satuan Ajendam II / Sriwijaya sebaiknya agar lebih untuk dapat memperhatikan kesulitan yang kami hadapi dengan memberikan solusi yang baik dan cepat.”

Dari data yang diperoleh tersebut dapat digambarkan bahwa sikap empati yang seharusnya dimiliki oleh setiap anggota

organisasi ketika memberikan pelayanan, pada satuan Ajendam II / Sriwijaya masih perlu terus ditingkatkan dan perlu adanya pemberian pemahaman secara terus-menerus kepada seluruh anggota akan pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas dengan didasari oleh sikap empati yang baik. Dengan demikian maka diharapkan akan memberikan kepuasan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dengan berpedoman kepada indikator yang telah ditentukan sebelumnya, maka diperoleh berbagai data dan informasi melalui wawancara mendalam serta observasi secara langsung di lapangan, dapat dijelaskan sebagai berikut :

Faktor Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasaran yang terkait dengan fasilitas fisik dan perlengkapan standar yang digunakan oleh anggota di dalam melaksanakan pekerjaan di pada satuan Ajendam II / Sriwijaya masih belum memadai secara ideal. Peralatan komputer dan mesin pendukung lainnya yang digunakan oleh personel PNS Ajendam II / Sriwijaya untuk melayani PNS jajaran Kodam II / Sriwijaya masih terbatas dari segi jumlahnya, sementara yang ada saat ini pun kondisinya sudah memerlukan pergantian dengan peralatan yang lebih modern.

Berdasarkan hasil observasi di lokasi penelitian personel Ajendam II / Sriwijaya mengalami hambatan ketika akan menyelesaikan produk administrasi kenaikan pangkat PNS dikarenakan harus

menunggu komputer selesai digunakan oleh anggota yang lain untuk menyelesaikan produk administrasi yang berbeda. Hal ini juga menjadi penyebab lambatnya penyelesaian suatu produk administrasi, sehingga membuat para PNS yang datang untuk mengurus proses-proses administrasi usul kenaikan pangkat harus menunggu cukup lama.

Seiring dengan tuntutan zaman dan volume pekerjaan yang semakin tinggi sudah saatnya satuan komando atas Angkatan Darat sebagai atasan dari satuan Ajendam II / Sriwijaya perlu untuk segera merencanakan dan menganggarkan pengadaan perlengkapan standar kerja bagi satuan Ajendam II / Sriwijaya guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi personel bagi seluruh PNS jajaran Kodam II / Sriwijaya. Selain itu perlengkapan mesin-mesin komputer dan pencetak, perlengkapan teknologi komunikasi pun juga harus lebih ditingkatkan guna memperlancar proses komunikasi dan koordinasi dalam rangka menghadapi dan menyelesaikan seluruh persoalan administrasi di bidang personel yang semakin kompleks.

Aspek Kualitas Sumber Daya Manusia satuan Ajendam II / Sriwijaya.

1. Faktor Kehandalan personel Ajendam II / Sriwijaya (*reability*).

Faktor kehandalan personel Ajendam II / Sriwijaya khususnya pada bagian pelayanan kenaikan pangkat PNS yang dinilai dari sudut pandang kemampuan di dalam

memberikan pelayanan dan menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai target yang ditentukan, sesuai dengan hasil penelitian ternyata masih ditemukan adanya permasalahan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai tanggapan yang diberikan oleh beberapa informan yang telah diwawancarai baik dari pihak Ajendam maupun dari pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Kemampuan dan kehandalan para personel PNS Ajendam II / Sriwijaya dalam pelaksanaan tugas pelayanan proses administrasi kenaikan pangkat PNS kepada seluruh PNS jajaran Kodam II / Sriwijaya juga sangat berkaitan erat dengan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh personel tersebut. Semakin tinggi tingkat pendidikan umum yang dimiliki dan dilengkapi berbagai macam pendidikan atau kursus fungsional yang berkualifikasi administrasi personel, maka kualitas pelayanan dan kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan berbagai bentuk permasalahan administrasi personel juga akan semakin baik.

Motivasi diri pada setiap anggota untuk selalu mau mengembangkan diri dengan melalui proses belajar dan berlatih setiap saat demi untuk menyesuaikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi juga memiliki pengaruh yang besar terhadap baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh anggota Ajendam II / Sriwijaya.

Menyikapi kondisi tersebut satuan Ajendam II / Sriwijaya tentunya telah mengupayakan secara terus-menerus untuk mengatasi permasalahan kemampuan

personelnya, diantaranya dengan semakin banyak mengirim personelnya, khususnya pada golongan pelaksana bagian pelayanan personel untuk mengikuti berbagai macam pendidikan dan kursus dalam bidang administrasi personel, baik pendidikan yang diselenggarakan oleh Pusdiklat Kementerian Pertahanan RI maupun yang diselenggarakan oleh TNI Angkatan Darat sendiri di Pusdikajen Kodiklat TNI AD. Sedangkan di dalam pangkalan pun pimpinan Ajendam II / Sriwijaya setiap bulan juga telah melaksanakan program pembinaan khususnya dalam hal fungsi kecabangan Ajudan Jenderal, dimana seluruh anggota berlatih kembali tentang dasar-dasar ilmu keajudan jenderalan dan pemberian materi tentang konsep pemberian pelayanan yang baik.

2. Faktor Daya Tanggap personel Ajendam II / Sriwijaya (*responsiveness*).

Permasalahan pokok lain yang juga mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kenaikan pangkat PNS Kodam II / Sriwijaya pada satuan Ajendam II / Sriwijaya adalah masih kurangnya daya tanggap anggota untuk memiliki kesadaran yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada para PNS Kodam II / Sriwijaya, untuk dapat menangkap segala keluhan dan kebutuhan yang diinginkan oleh para PNS. Masih ada sebagian personel yang belum memiliki kesadaran yang tinggi untuk mau membantu dan melayani pengunjung dengan maksimal guna menyelesaikan permasalahan administrasi yang dihadapinya.

Padahal dengan kemampuan untuk dapat memberikan pelayanan secara tanggap akan memberikan dampak yang sangat positif terhadap penilaian kepada satuan Ajendam II / Sriwijaya. Anggota PNS yang berada pada lini terdepan dalam proses pemberian layanan kepada PNS Kodam II / Sriwijaya harus terus ditekankan akan pentingnya sikap daya tanggap dalam memberikan pelayanan kepada prajurit, PNS dan masyarakat, sehingga mereka akan merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

3. Faktor kemampuan komunikasi personel PNS Ajendam II / Sriwijaya (*communication*).

Faktor kemampuan komunikasi anggota dalam sebuah organisasi mempunyai arti yang sangat penting, karena dengan komunikasi yang baik, maka seluruh tujuan organisasi akan dapat disampaikan dengan jelas. Bagi kegiatan pelayanan administrasi komunikasi memiliki peran penting, untuk mengkomunikasikan tentang segala informasi yang dibutuhkan kepada pihak yang akan dilayani. Dengan komunikasi yang baik juga dapat membangun adanya keterbukaan dan kejujuran antara petugas yang melayani dengan pihak yang dilayani.

Permasalahan kemampuan komunikasi para personel PNS Ajendam II / Sriwijaya yang berada di lini terdepan pelayanan juga masih dihadapi oleh satuan Ajendam II / Sriwijaya. Masih ada personel pada level pelaksana yang menyampaikan informasi kepada pengunjung tentang permasalahan administrasi kenaikan pangkat secara berbeli-belit dan tidak jelas. Hal ini tentunya akan

sangat merugikan bagi satuan karena akan dapat membangun suatu kesan yang buruk dari pengunjung yang dilayani kepada personel Ajendam II / Sriwijaya dengan persepsi bahwa personel tidak profesional.

Pemahaman personel terhadap segala ketentuan dan prosedur penyelesaian administrasi bidang personel khususnya dalam proses kenaikan pangkat PNS harus terus ditingkatkan dengan demikian diharapkan akan membantu kelancaran penyampaian informasi secara jelas kepada para PNS yang membutuhkan pelayanan dari satuan Ajendam II / Sriwijaya.

4. Faktor empati personel Ajendam II / Sriwijaya (*emphaty*).

Di dalam metode SERVQUAL indikator empati menjadi salah satu faktor untuk menilai kualitas dari suatu pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi. Keterampilan dari anggota yang bertugas untuk memberikan suatu pelayanan dengan kemampuan untuk memberikan perhatian kepada kesulitan pengunjung, kesediaan untuk membantu penyelesaian permasalahan atau kesulitan yang dihadapi oleh pengunjung mutlak dibutuhkan. Sikap-sikap seperti itu harus dimiliki oleh semua personel pelayanan demi terwujudnya suatu pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memuaskan semua kalangan.

Satuan Ajendam II / Sriwijaya pun menyadari masih sulitnya membangun suatu sikap kepedulian yang tulus kepada sebagian anggota PNS yang dimilikinya di dalam melaksanakan suatu tugas. Padahal dengan sebagai seorang personel Korps Ajudan Jenderal jati diri sebagai pelayan yang profesional

yang melaksanakan tugas sepenuh hati dilandasi ketulusan hati harus benar-benar terpatrit di dalam diri setiap personel PNS Ajudan Jenderal.

Untuk itu sudah menjadi tugas para unsur pimpinan Ajendam II / Sriwijaya untuk secara terus-menerus dan berkelanjutan memberikan pembinaan dan pemahaman kepada anggotanya untuk membangun sikap empati dalam pemberian pelayanan kepada seluruh PNS Kodam II / Sriwijaya.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada satuan Ajendam II / Sriwijaya tentang Peran Ajudan Jenderal Daerah Militer II / Sriwijaya dalam melaksanakan kenaikan pangkat PNS TNI AD di Kodam II / Sriwijaya Palembang, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Ajendam II / Sriwijaya memiliki peran yang sangat strategis dalam hal penyelenggaraan administrasi personel PNS khususnya terkait dengan penyelenggaraan proses administrasi kenaikan pangkat PNS di lingkungan TNI AD khususnya di Kodam II / Sriwijaya. Pelaksanaan proses administrasi kenaikan pangkat PNS Kodam II / Sriwijaya selama ini telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku oleh Ajendam II / Sriwijaya. Akan tetapi dalam prosesnya masih ditemukan berbagai permasalahan yang masih harus diperbaiki ke depannya, yaitu :

1. Ketersediaan sarana prasarana pada satuan Ajendam II / Sriwijaya sebagai penunjang kualitas pelayanan saat ini masih perlu adanya penambahan peralatan dan perlengkapan

operasional kerja, selain itu juga peralatan yang ada saat ini seharusnya perlu dilakukan penggantian dengan peralatan yang lebih modern.

2. Terkait dengan sikap *responsiveness* dapat digambarkan bahwa sikap-sikap dari personel Ajendam II / Sriwijaya untuk mau merespon dengan segera setiap keluhan dari para prajurit dan PNS yang datang masih kurang, sehingga masih menimbulkan rasa kurang puas pada diri prajurit dan PNS terhadap pelayanan oleh personel Ajendam II / Sriwijaya.
3. Faktor kemampuan komunikasi personel Ajendam II / Sriwijaya khususnya pada level golongan staf pelaksana masih kurang.
4. Sikap empati yang seharusnya dimiliki oleh setiap anggota Ajendam II / Sriwijaya ketika memberikan pelayanan kepada PNS di lingkungan Kodam II / Sriwijaya masih perlu terus ditingkatkan dan perlu adanya pemberian pemahaman secara terus-menerus kepada seluruh anggota akan pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas dengan didasari oleh sikap empati yang baik

DAFTAR PUSTAKA

- Djaman Satori. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Djunaidi Ghoni. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Ar-Ruzz.
- Kurniawan Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Moenir, H. A. S. 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin. 2001, *Pelayanan Public & Customer Satisfation*". Bandung : PT. Alumni.
- Nasution, Arifin. 2008. *Perencanaan Pembangunan Daerah*. Medan : USU Press.
- Narwoko, Dwi. 2010. *Sosiologi : Teks Pengantar dan Terapan*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Robbins, Stephen. 2003. *Organizational Behaviour*. New Jersey : Prentice-Hall Inc.
- , 2006. *Perilaku Organizational*, terjemahan, edisi kesembilan. Jakarta : Prenhalindo.
- Ridwan, Juniarso. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.
- Ratminto & Atik Septi W. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

- Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta : Alfabeta.
- Saefullah. 2009. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum*, Jakarta : Prenhalindo.
- Tjptono, Fandy. 2002. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Jakarta : Andi Offset.
- Saleh, Muwafik. 2010. *Public Service Communication*. Malang : UMM Press.
- Sukoco, BM. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Surabaya : Gelora Aksara Pratama.
- Syamsi, Ibnu. 2004. *Efisiensi, Sistem dan Prosedur Kerja*, Bumi Aksara, Jakarta : Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono. 2009. *Peranan Sosiologi suatu pengantar*, Jakarta : Rajawali Press.
- Keputusan Menpan RI Nomor : 81 Tahun 1993 tentang Ketentuan Pelayanan Umum.
- Undang-undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Surat Edaran Menko–Wasbang / PAN Nomor : 56 / MK.
- Waspan / 6 / 1998 tentang Perbaikan Mutu Pelayanan Masyarakat.
- Keputusan Kasad Nomor : Skep / 47 / XII / 2006 tanggal 26 Desember 2006 tentang Organisasi dan Tugas Ajendam.