

EFEKTIFITAS PELAYANAN BEKANG AKMIL DALAM MENDISTRIBUSIKAN KAPORLAP TARUNA TINGKAT IV AKADEMI MILITER

Sri Sulistyowati¹, Rini Endang², Paulina Siregar³

Prodi Administrasi Pertahanan, Akademi Militer Magelang^{1,2,3}

prodiadministrasihan@akmil.ac.id¹, rinifarhan70@gmail.com², paulinasiregar71@administrasihan.akmil.ac.id

Abstrak

Akademi Militer merupakan lembaga pendidikan TNI Angkatan Darat yang membentuk calon perwira dengan Tri Pola Dasar, yaitu akademik yang bagus, kepribadian yang baik dan jasmani yang prima dengan didukung oleh sarana dan prasarana di Akademi Militer yang tidak lepas dari pelayanan Bekang Akmil dalam mendukung pelayanan dan pendistribusian Kaporlap kepada taruna secara efektif sehingga kegiatan belajar dan latihan taruna akan sesuai dengan apa yang diharapkan. Namun sering terjadinya permasalahan dalam penerimaan Kaporlap yang tidak sesuai dan terlambatnya pendistribusian Kaporlap sehingga menghambat kegiatan belajar dan berlatih taruna tingkat IV di Akademi Militer. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui pelayanan yang diberikan Bekang Akmil dalam mendistribusikan Kaporlap selama ini telah efektif atau tidak. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan memperoleh data dari hasil wawancara dan dokumen serta analisis data dengan tri argulasi data yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan serta verifikasi. Penerimaan kaporlap yang dialami oleh taruna tingkat IV belum sesuai, hal ini ditandai dengan tidak sesuainya Kaporlap yang diterima dengan apa yang telah didata oleh taruna dan keterlambatan pendistribusian Kaporlap yang terjadi. Efektifitas pelayanan Bekang Akmil sangat berpengaruh dalam pendistribusian Kaporlap kepada taruna, selama ini pelayanan dan pendistribusian yang diberikan Bekang Akmil telah efektif, namun permasalahan yang sering timbul diluar wewenang dan tanggung jawab Bekang Akmil.

Kata Kunci : Efektifitas, Pelayanan, Distribusi, Kaporlap, Perbekalan dan Angkutan

THE EFFECTIVENESS OF SUPPLY AND TRANSPORT AT THE MILITARY ACADEMY IN DISTRIBUTING KAPORLAP FOR LEVEL IV CADETS

Abstract

The Military Academy is an educational institution of the Indonesian Army that trains officer candidates with the Three Basic Patterns, namely good academics, strong character, and excellent physical fitness, supported by facilities and infrastructure at the Military Academy that are closely tied to the support services of the Military Logistics in effectively aiding the service and distribution of logistical supplies to the cadets, ensuring that the learning and training activities of the cadets meet expectations. However, there are often issues with the receipt of Kaporlap that are not in accordance and the delays in the distribution of Kaporlap, which hinder the learning and training activities of the fourth-level cadets at the Military Academy. This research was conducted to determine whether the services provided by Bekang Akmil in distributing Kaporlap have been effective or not. This research was conducted using a descriptive qualitative method, obtaining data from interviews and documents, as well as data analysis through data triangulation, which includes data reduction, data presentation, conclusion drawing, and verification. The acceptance of the Kaporlap experienced by the fourth-year cadets has not been satisfactory, as indicated by the discrepancies between the Kaporlap received and what has been recorded by the cadets, as well as the delays in the distribution of the Kaporlap. The effectiveness of the Bekang Akmil service greatly influences the distribution of Kaporlap to cadets. So far, the service and distribution provided by Bekang Akmil have been effective; however, the issues that often arise are beyond the authority and responsibility of Bekang Akmil.

Keywords: Effectiveness, Service, Distribution, Kaporlap, Supplies, and Transportation

PENDAHULUAN

Akademi Militer merupakan tempat penggemblengan para pemuda Indonesia sebagai penerus perjuangan bangsa, disini para pemuda dididik dan dibentuk untuk menjadi perwira-perwira yang handal dan berkualitas guna menjaga kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia dimasa yang akan datang. Akademi Militer membentuk para pemuda menjadi taruna dan taruni untuk menjadi perwira TNI AD yang memiliki sikap dan perilaku Sapta Marga, berpengetahuan dan ketrampilan dasar golongan perwira, berkemampuan intelektual serta jasmani yang samapta. Dalam hal ini kegiatan taruna didukung dengan pelayanan jasa, angkutan dan pembagian kaporlap yang senantiasa diberikan oleh satuan pembekalan yaitu Perbekalan dan Angkutan (Bekang). Sebagai penyalur kebutuhan terutama Kaporlap (perlengkapan perorangan lapangan) yang diberikan kepada setiap taruna, sehingga kaporlap yang diterima dapat digunakan

dengan baik dan benar sesuai dengan ukuran masing-masing taruna. Namun sering terjadinya permasalahan terkait dengan perlengkapan taruna yang belum adanya kesesuaian ukuran antara permintaan dengan apa yang didistribusikan oleh Bekang Akmil. Disamping masalah ukuran permasalahan yang dirasakan taruna adalah ketepatan waktu dalam penerimaan Kaporlap. Sehingga yang perlu diperhatikan adalah tertibnya administrasi yang mengacu pada tepat waktu, mutu, jumlah dan tepat sasaran.

Penelitian ini diangkat dengan permasalahan mengenai efektifitas pelayanan Bekang Akmil dalam mendistribusikan Kaporlap khususnya kepada taruna tingkat IV di Akademi Militer.

Adapun permasalahan yang akan dibahas dalam efektifitas pelayanan Bekang Akmil dalam mendistribusikan Kaporlap taruna :

1. Bagaimana pelayanan Bekang Akmil dalam mendistribusikan Kaporlap taruna Tk. IV ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelayanan pendistribusian Keporlap kepada taruna tingkat IV di Akademi Militer ?
3. Upaya apa yang dilakukan Bekang Akmil dan taruna tingkat IV dalam mengatasi permasalahan pendistribusian dan penerimaan Kaporlap taruna tingkat IV ?

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengeksplorasi kajian secara mendalam dengan bertumpu pada realitas dan fenomena yang disajikan. Penelitian ini adalah tentang efektifitas pelayanan Bekang Akmil dalam mendistribusikan Kaporlap taruna. Penelitian ini adalah tentang efektifitas pelayanan Bekang Akmil dalam mendistribusikan Kaporlap taruna, sehingga penelitian ini dilakukan di Bekang Akmil, obyek yang diteliti adalah proses pelayanan Bekang Akmil dalam mendistribusikan Kaporlap taruna di Akademi Militer khususnya taruna tingkat IV. Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif harus menjadi instrumen penelitian, maka penelitian sebagai instrumen juga harus dibekali dengan materi-materi yang dapat menunjang suatu proses sehingga dapat membantu menunjang hasil yang *real* dan konsisten sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan dan didokumentasi dengan baik. Penelitian kualitatif sebagai *human instrument* berfungsi menentukan fokus pelatihan, memilih informasi sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

Salah satu bagian dalam penelitian adalah menentukan populasi dan sampel penelitian. Kegiatan penelitian banyak dilakukan dengan menggunakan penarikan sampel karena dibandingkan metode sensus penarikan sampel lebih praktis, hemat biaya dan tidak banyak menyita waktu maupun tenaga. Dalam penelitian penulis menggunakan data kepustakaan atau dokumentasi dan melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yang dijadikan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah sampel dengan pertimbangan tertentu yang mampu memberikan sumber data yang memuaskan. Narasumbernya adalah organik Bekang Akmil sebagai unsur pelaksana pelayanan dan pendistribusian kaporlap taruna yang dapat memberikan informasi terkait pelayanan dalam mendistribusikan Kaporlap kepada taruna tingkat IV sebagai konsumen (penerima kaporlap).

Proses pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan studi pustaka yang dilengkapi dengan wawancara. Maka data yang diperoleh harus memenuhi standar data yang ditetapkan sehingga tujuan dari hasil penelitian dapat tercapai. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan dokumen. Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden sedangkan dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Teknik analisa dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, menurut Sugiono (2003:20) deskriptif kualitatif yaitu memberikan ulasan atau intreprerstasi terhadap data yang diperoleh sehingga menjadi lebih jelas dan bermakna dibandingkan dengan sekedar angka-angka. Teknik ini digunakan untuk menguraikan dan menjelaskan temuan yang ada dilapangan selanjutnya direpresentasikan untuk mengetahui dan dianalisis efektifitas pelayanan Bekang Akmil dalam mendistribusikan Kaporlap taruna. Langkah-langkah untuk menganalisis data yang ada adalah dengan cara memetakan data dan seluruh informasi yang ada yang berhasil dikumpulkan mengenai kondisi yang ada, berkaitan dengan efektifitas pelayanan Bekang Akmil dalam mendistribusikan Kaporlap taruna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Organisasi Bekang Akmil disusun berdasarkan Peraturan Kepala Staf Angkatan Darat Nomor Perkasad/38/VII/2009 tanggal 30 Juli 2009 tentang Organisasi dan Tugas Akmil, termasuk didalamnya Bekang Akmil. Dalam pelayanan Kaporlap, Bekang Akmil telah menggunakan beberapa teori untuk mengaplikasi pelaksanaan tugas yaitu teori Efektifitas, Pelayanan dan Distribusi. Menurut pendapat Siagian (2001:226) efektifitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil atau senantiasa dikaitkan dengan cara mencapai hasil yang dicapai dengan membandingkan antara input dan outputnya. Efektifitas menekankan pada terlaksananya hasil yang dicapai, ketepatan waktu serta pelayanan yang baik. Efektifitas umumnya dipandang sebagai pencapaian tujuan atau sasaarn organisasi sesuai yang diharapkan. Apabila pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan yang direncanakan dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lain.

Pada dasarnya pelayanan sendiri memiliki definisi yang sangat spesifikasi dan sangat mudah dimengerti, pelayanan sendiri secara langsung dapat dirasakan wujudnya. Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud. Menurut pendapat Steers (1985;36) distribusi merupakan suatu proses penyampaian barang atau jasa dari produsen ke konsumen dan para pemakai dimana barang atau jasa tersebut diperlukan. Proses distribusi tersebut pada dasarnya menciptakan faedah (*utility*) waktu, tempat dan pengalihan hak milik. Permasalahan dalam pendistribusian Kaporlap. Pertama adalah penerimaan Kaporlap yang tidak sesuai ukuran. Pada tahun ajaran baru taruna tingkat IV menerima pendataan ukuran Kaporlap baik sepatu, pakaian dan tutup kepala sesuai jenisnya, yang diharapkan pada saat pembagian taruna mendapatkan perlengkapan yang sesuai dengan apa yang telah didata, namun yang terjadi pada saat pembagian tidak semua taruna mendapatkan perlengkapan yang sesuai dengan ukuran. Kedua, keterlambatan pendistribusian Kaporlap. Yaitu setiap kenaikan tingkat dan pangkat taruna memperoleh perlengkapan baru dari lembaga. Setiap tahun ajaran baru taruna memperoleh Kaporlap yang seharusnya diterima bulan Juli-Agustus tidak sesuai dengan harapan, namun diterima pada bulan Desember bahkan bulan Januari. Hal ini akan menghambat proses belajar dan berlatih. Urgensi Kaporlap bagi Taruna Tingkat IV yaitu kegiatan belajar yang dilaksanakan di kesatrian Akmil yang bersifat ringan yaitu kegiatan belajar dan praktikum dengan perlengkapan yang digunakan bersifat atribut dinas harian, sehingga daya tahan terhadap situasi dan kondisi medan tidak perlu dipertimbangkan. Selanjutnya untuk kegiatan latihan diluar kesatrian Akmil yaitu latihan dengan menggunakan perlengkapan dinas lapangan yang dihadapkan dengan medan yang ekstrim, sehingga diperlukan perlengkapan yang tahan dan kuat agar taruna dapat melaksanakan latihan dengan baik tanpa ada kendala dengan perlengkapan yang digunakan.

Efektifitas Pelayanan Bekang Akmil dapat dijelaskan bahwa selama ini Bekang Akmil telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur pelayanannya yaitu prosedur pendistribusian Kaporlap pada satuan Bekang Akmil. Hal ini terbukti dari hasil wawancara secara terbuka kepada personel Bekang Akmil. Salah satu contoh personel Bekang menjelaskan bahwa pendistribusian kaporlap sudah dilaksanakan sesuai prosedur pendistribusian yaitu sesuai dengan pendataan. Faktor yang Menghambat Pendistribusian Kaporlap kepada taruna tingkat IV adalah sering mengalami hambatan yang mengakibatkan ketidaksesuaian penerimaan dan keterlambatan penerimaan Kaporlap yang terjadi. Faktor-faktor yang menghambat dalam pendistribusian Kaporlap kepada taruna tingkat IV adalah :

- a) Kurangnya personel di jajaran Bekang Akmil. Kurangnya personel yang terjadi di jajaran Bekang Akmil merupakan kendala yang sudah lama dialami oleh Bekang sehingga dalam pelaksanaan tugasnya tidak maksimal.
- b) Perbedaan Tahun Ajaran dan Tahun Anggaran Lembaga. Tidak hanya terkendala dengan masalah personel dalam pendistribusian juga terkendala dengan perbedaan tahun ajaran dan tahun anggaran lembaga.

Dari hasil wawancara mengungkapkan bahwa faktor yang menghambat pendistribusian Kaporlap tidak hanya muncul dari Bekang namun permasalahan yang terjadi justru dari sistem penanggalan pendidikan yang diterapkan Akmil berbeda dengan yang diterapkan pihak Ditbekangad dengan rekanan sehingga pendistribusian Kaporlap kepada taruna terhambat. Permasalahan dalam pendistribusian Kaporlap dari Bekang Akmil dan penerimaan Kaporlap oleh taruna selama ini telah diatasi dari pihak taruna maupun dari pihak Bekang Akmil sendiri, hal ini terbukti dari hasil penelitian dan wawancara terhadap beberapa taruna dan penelitian serta wawancara terhadap unsur-unsur pimpinan Bekang Akmil yaitu :

- a) Upaya taruna tingkat IV. Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa taruna tingkat IV mengungkapkan bahwa selama ini upaya yang dilakukan taruna dalam mencari solusi dari permasalahan pendistribusian keporlap kurang efektif yaitu pada saat pesiar beberapa taruna meluapkan waktunya untuk menukarkan sepatu yang diterima di beberapa grosir yang menerima penukaran.
- b) Upaya personel Bekang Akmil. Bekang Akmil dalam menerima laporan dari satuan pemakai yang menerima pendistribusian keporlap tidak sesuai segera menindaklanjuti laporan tersebut. Bila barang yang dilaporkan masih tersedia di gudang maka akan segera ditukar di gudang dan walaupun di gudang tidak ada, kami bisa mengajukan penukaran keporlap kepada Bekang Kodam.

Efektifitas pelayanan Bekang Akmil dalam mendistribusikan Kaporlap taruna tingkat IV. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang penulis lakukan selama ini dikaitkan dengan teori efektifitas pelayanan dan distribusi maka membuktikan bahwa pendistribusian Kaporlap taruna tingkat IV yang dilaksanakan oleh Bekang Akmil sudah efektif sesuai dengan prosedur pendistribusian hal ini terbukti dari kesigapan dan tindakan yang dilakukan personel Bekang dalam menerima laporan maupun pengajuan resmi dari satuan pemakai yang menerima pelayanan jasa maupun penerimaan Kaporlap.

KESIMPULAN.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan mengenai efektifitas pelayanan Bekang Akmil dalam mendistribusikan Kaporlap khususnya kepada taruna tingkat IV di Akademi Militer :

- a. Bekang Akmil dalam memberikan pelayanan berupa pendistribusian Kaporlap telah sesuai dengan prosedur pendistribusian, namun belum menerapkan ketepatan sasaran pendistribusian yang tepat guna dan teliti serta pembinaan personel yang matang. Hal ini disebabkan kurangnya personel dalam pengolahan pendistribusian yang mengakibatkan pelaksanaan pendistribusian dari gudang Bekang kerap bermasalah.
- b. Peran Batalyon Taruna Wreda dalam menyalurkan perlengkapan kepada taruna tingkat IV seperti PDL, PDH dan sepatu oraum belum efektif sehingga banyak taruna yang sering menerima sepatu yang tidak sesuai dengan ukuran saat pendataan, sehingga taruna harus menukarnya antar sesama taruna maupun ke grosiran diluar kesatrian Akmil.
- c. Proses laporan ketidaksesuaian perlengkapan yang rumit dan proses respon laporan yang lama mengakibatkan taruna malas dalam melaporkan kendala permasalahan ukuran kepada pihak Batalyon, padahal dari Bekang Akmil menerima segala bentuk laporan yang nantinya akan segera ditangani, baik ditukar ke gudang maupun ditukarkan ke Bekangdam bila Kaporlap yang akan ditukar dalam jumlah yang banyak.
- d. Keterlambatan pendistribusian yang kerap terjadi diluar tanggung jawab Bekang Akmil, dalam hal ini dikarenakan perbedaan tahun ajaran pendidikan dan tahun anggaran lembaga yang mengakibatkan Bekang Akmil belum menerima Kaporlap berupa pakaian PDH, PDU dan PDPM ditahun ajaran baru dari pihak rekanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmosoprapto, Kisdarto,, 2002. *Kepemimpinana Efektif dan Manajemen Efisien*, Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Atik dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pela.
- Georgopolcus dn Tannenbaum. Organisasi. Jakarta: Erlangga/Steers, Ricard M. 1986.
- Kotler, Philip. 1997. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Indonesia. Intermedia.
- Kotler, Philip. 2000. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Indonesia. Intermedia.
- Lembaga Administrasi Negara. 19197. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT Toko Gunung Agung.
- Muasaroh 2010, *Pengertian Efektifitas dan Landasannya*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Robert K. Yin. 1996. *Studi Kasus (Desain dan Metode)*, Jakarta: Rajawali Press.
- Steers, Richard. M. 1980. *Efektifitas Kerja*. Jakarta: PT Trimedia.
- Sugiyono. 2000. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. Sugiyono. 2008, dan R & D. Bandung: CV Alfabeta.
- Sutarto. 1978. *Efektifitas Kerja*. Yogyakarta: PT Mitra Persada Travelindo.
- Swastha, Busu. 2000. *Saluran Pemasaran*, Yogyakarta: FE UGM.

Tjiptono Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset. Human Resources Deskripsi Yigjayakarta: PT Mitra persadaTravelindo.
Winardi. 1989. *Saluran Distributor SDM*. PT Remaja Rosda Karya, Bandung.
Perturan-peraturan :
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Tatalaksana Pelayanan Umum.