

ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN VETERAN DAN KOMPETENSI MANAGERIAL PENGELOLAAN STAFF DI KANTOR KANMINVETCAD SALATIGA

Dwi Widayani¹⁾ Azis Fathoni²⁾

1) Mahasiswa Fakultas Ekonomika & Bisnis Universitas Pandanaran

2) Dosen Fakultas Ekonomika & Bisnis Universitas Pandanaran

ABSTRACT

Quality of service is not only dependent on the clinical services that meet the standards of the profession, but also focusing on customer service. Therefore, the involvement of retired military in Salatiga KANMINVETCAD Office as well as users of services decision makers need attention in the implementation of clinical settings. Service providers need to develop mechanisms to recognize the needs and expectations of patients as well as a mechanism to receive complaints and complaints to be considered in the preparation of design services, service standards, as well as making life decisions

, Dissatisfaction complained of by the retired civil military in getting quality service at the level of service that is not in accordance with the expectations that we've been hearing and gave a sharp criticism of the old days of service. One form of dissatisfaction retired civil military among others, as examples of the different forms of service which participants TNI is Askes feel that they are always under-emphasized in the delivery of health services in the hospital, especially in terms of mechanisms or procedures to be carried out by participants asks TNI before getting service officer health. Veteran Registration mechanism every candidate is entitled to enroll as a Veteran to receive Honors Veterans of the Republic of Indonesia from the President of the Republic of Indonesia. The mechanism of registration by prospective Veteran referred implemented through Kanminvetcad region of residence, Lantamal, Koopsau as Tim Screening Level II (TP II).

Keywords: Unsatisfied, Administrative Processes, Kanminvetcad.

ABSTRAK

Mutu pelayanan tidak hanya tergantung pada pelayanan klinis yang memenuhi standar profesi, tetapi juga pelayanan yang berfokus pada pelanggan. Oleh karena itu, keterlibatan para pensiunan TNI di Kantor KANMINVETCAD Salatiga sebagai pengguna pelayanan sekaligus pengambil keputusan perlu mendapat perhatian dalam penerapan tata pengaturan klinis. Penyedia pelayanan perlu mengembangkan mekanisme untuk mengenal kebutuhan dan harapan pasien maupun mekanisme untuk menerima keluhan dan komplain untuk dipertimbangkan dalam penyusunan desain pelayanan, standar pelayanan, maupun pengambilan keputusan hidup

Adanya ketidakpuasan yang dikeluhkan oleh para pensiunan PNS TNI dalam mendapatkan mutu pelayanan pada tingkat pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan yang selama ini kita dengar dan telah memberikan kritik yang tajam terhadap pelayanan hari tua. Salah satu bentuk ketidakpuasan pensiunan PNS TNI antara lain sebagai contoh adanya perbedaan bentuk pelayanan dimana peserta TNI adalah peserta Askes merasa bahwa mereka selalu dinomorduakan dalam pemberian pelayanan kesehatan dirumah sakit terutama dalam hal mekanisme atau prosedur yang harus dilakukan oleh peserta askes TNI sebelum mendapatkan pelayanan petugas kesehatan. Mekanisme Pendaftaran setiap calon Veteran berhak mendaftarkan diri sebagai Veteran untuk menerima Tanda Kehormatan Veteran Republik Indonesia dari Presiden Republik Indonesia. Mekanisme pendaftaran oleh calon Veteran sebagaimana dimaksud dilaksanakan di wilayah tempat tinggal melalui Kanminvetcad, Lantamal, Koopsau sebagai Tim Penyaringan Tingkat II (TP II).

Kata Kunci :Ketidakpuasan , Proses Administrasi , Kanminvetcad.

PENDAHULUAN

Jaminan hari tua dan kesehatan di lingkungan kepegawaian Indonesia merupakan salah satu hak yang harus dimiliki oleh tiap warga negara. Didalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 dan

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, menetapkan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Kesehatan adalah

keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Untuk mewujudkan pembangunan kesehatan dan jaminan hari tua tersebut maka pemerintah perlu menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan dari usia bayi dalam kandungan hingga orang yang sudah tua renta dan jompo. Untuk itu dibutuhkan dorongan kemandirian masyarakat untuk hidup sehat, memelihara dan meningkatkan pelayananan kesehatan individu, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya (Depkes RI, 2001).

Pelayanan kesehatan dan jaminan hari tua adalah salah satu bentuk pelayanan publik pemerintah bagi pemegang hak hak PNS baik sipil maupun TNI POLRI hal dimaksudkan sebagai usaha mendorong masyarakat menjadi sehat. Ukuran keberhasilannya tidak terletak pada jumlah orang serta lansia atau pensiunan PNS yang meminta jasa pengobatan saja, melainkan tumbuhnya rasa keinginan hidup nyaman dan tentram di masyarakat sekitarnya. Bentuk ukuran atau standar pelayanan publik tersebut sangat dibutuhkan untuk mengetahui sejauh mana pemerintah serta kantor instansi terkait berhasil atau gagal melaksanakan pelayanan publik di bidang umum dan keseluruhan pelayanan bagi pensiunan PNS.

Pelayanan baik yang berupa fisik seperti kesehatan dan jaminan hari tua diarahkan untuk meningkatkan mutu sumber daya manusia dan lingkungan yang saling mendukung dengan menggunakan pendekatan paradigma sehat jasmani dan rohani yaitu suatu pandangan baru dalam bidang kehidupan yang memberikan prioritas pada upaya peningkatan kesehatan, pencegahan, penyembuhan, pemulihan dan rehabilitasi sejak dalam kandungan sampai usia lanjut (Depkes RI, 2003).

Selain itu pembangunan bidang fisik harus di imbangi dengan pelayanan bagi pensiunan PNS yang telah memberikan curahan dan dukungan selama karir dan perjalanan pengabdianya juga diarahkan untuk meningkatkan dan memelihara mutu lembaga pelayanan kesehatan melalui pemberdayaan sumber daya manusia secara berkelanjutan, dan sarana prasarana.

Layanan bagi masyarakat yang penting dan dibutuhkan dalam upaya pemenuhan tuntutan hidup mereka di saat usia tua.. Banyak unsur yang berperan dan mendukung berfungsinya operasional layanan

kesehatan , layanan administrasi Gaji dan tunjangan Bulanan serta bentuk kesejahteraan lain. Salah satu unsur utama pendukung tersebut adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang padat karya dan berkualitas tinggi, disertai kesadaran akan penghayatan pengabdian kepada kepentingan masyarakat khususnya dalam pemenuhan kebutuhan layanan bagi para pensiunan TNI Piori kesehatan (Suharyono, 2006).

Pelaksanaan Pasal 22 Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang menjelaskan bahwa dalam menyelenggarakan otonomi, pemerintah daerah mempunyai kewajiban untuk mengembangkan sistem jaminan sosial. Untuk itu maka perlu dikembangkan sistem pembiayaan kesehatan daerah agar pengelolaannya lebih efektif dan efisien. Salah satu alternatif sistem adalah melalui mekanisme layanan yang diharapkan dapat menjamin efisiensi kualitas, keterjangkauan, keberlanjutan, subsidi silang, keadilan dan pemerataan, serta portabilitas dan desentralisasi pembiayaan pelayanan jaminan hari tua, sehingga dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap fasilitas pelayanan .

I. LANDASAN TEORI

A. Prosedur Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tahun 1989 cetakan ke-2, menerangkan bahwa pengertian dari prosedur adalah proses melakukan kegiatan tertentu dengan menyerahkan tenaga orang lain. Menurut Louis A. Allen yang terdapat dalam buku karangan A. S. Moenir tahun 1983 halaman 110, mengatakan bahwa suatu prosedur ialah suatu metode yang dinormalisasikan untuk melakukan pekerjaan yang telah terperinci. Menurut Harold Koontz dan Cyril O'Donnell dalam buku karangan A. S. Moenir tahun 1983 halaman 110, menyatakan bahwa Prosedur adalah rencana yang menuju pada metode penyelesaian kegiatan yang akan datang. Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan prosedur ialah suatu tata cara yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Biasanya suatu prosedur meliputi bagaimana, bilamana, dan oleh siapa masing-masing tugas harus diselesaikan serta menggambarkan cara pekerjaan akan diselesaikan. Melalui prosedur, pekerjaan dapat diikuti, diawasi, dan diarahkan kepada pencapaian tahap dengan selamat, cepat, hemat dan cermat.

B. Pengertian Administrasi

Menurut Sondang P. Siagian, “administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.(Daryanto, 2008:7).

Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu”.(Daryanto, 2008:7).

Luther Gullick mendefinisikan: “Administration has to do with getting things done, with the accomplishment of defined objectives. Administrasi berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan”. (Mulyono, 2008:43)

William H. Newman mendefinisikan “administration is guidance, leadership and control of the effort of a group of individuals toward some common goals. Administrasi adalah pemberian pedoman, kepemimpinan dan pengendalian kegiatan-kegiatan sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama”.(Mulyono, 2008:44)

C. Pengertian Kualitas Pelayanan

“Kualitas layanan merupakan isu krusial bagi setiap perusahaan, apapun bentuk produk yang dihasilkan. Secara sederhana, kualitas layanan bisa diartikan sebagai “ukuran ekspektasi pelanggan”(Lewis & Booms, 1983). Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan Instansimemenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (expected service) dan persepsi terhadap layanan (perceived service) (Parasuraman, et al., 1985).

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2011:7) adalah “metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi

(gabungan), analisa data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

Alasan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena permasalahan kualitas pelayanan administrasi di Kanminvetcadtidak berkenaan dengan angka-angka, tetapi mendeskripsikan secara jelas dan terperinci serta memperoleh data yang mendalam dari fokus penelitian, Hasil dari penelitian kualitatif selalu berusaha mengungkap suatu masalah, keadaan, atau peristiwa yang sebenarnya. Penelitian ini bersifat deskriptif, penelitian deskriptif menurut Sudjana dan Ibrahim (2012:64) adalah “penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang”. “Metode penelitian naturalistik/kualitatif, digunakan untuk meneliti pada tempat yang alamiah, dan penelitian tidak membuat perlakuan, karena peneliti dalam mengumpulkan data bersifat empiris, yaitu berdasarkan pandangan dari sumber data, bukan pandangan peneliti” (Sugiyono, 2011:213). Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif sehingga memudahkan peneliti untuk memperoleh data yang objektif terkait dengan judul penulisan ini yaitu “analisis prosedur pelayanan administrasi”.

A. Metode Pengumpulan Data

1.Observasi

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2011:145) “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis”. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Menurut Suharsimi (2010:272) “dalam menggunakan metode observasi cara paling efektif adalah melengkapi dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrument. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian yang digambarkan akan terjadi”.

2.Wawancara

Suharsimi (2010:198) “wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (interviewer) untuk memperoleh informasi dari terwawancara”. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan pada bagian administrasi di Kanminvetcad Salatiga. Teknik wawancara dalam penelitian awal ini berupa interview terhadap informan.

3. bjektivitas dan Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2011 :270) meliputi uji, credibility (validitas internal), transferability (validitas eksternal), dependability (reliabilitas), dan confirmability (obyektivitas).

1.Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas yaitu pengujian apakah proses dan hasil penelitian dapat diterima atau dipercaya. Derajat kepercayaan dalam penelitian berupa tingkat kepercayaan data mengenai pelayanan administrasi pada Kanminvetcad01 Banyuputih. Dalam hal ini dilakukan dengan membuat wawancara dengan butir pertanyaan yang sejenis kepada selain sumber utama, seperti mewawancarai data yang diperoleh dari kepala Kanminvetcad, pensiunan tentara , humas, sarana dan prasarana, kepala bagian tata usaha, dan Staf tata usaha. Hasil dari wawancara tersebut dapat dicocokkan dengan hasil wawancara dari penerima layanan yaitu para pensiunan tentara maka derajat kepercayaan mengenai kualitas pelayanan administrasi dapat dipertanggung jawabkan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kanminvetcad Kantor Administrasi Veteran dan Cadangan (KANMINVETCAD) Salatiga

Dalam UU No. 15 Tahun 2012 Bab IV Pasal 18 (2) Kanminvetcad (Kantor Administrasi Veteran dan Cadangan) merupakan satu-satunya wadah dan sarana perjuangan bagi segenap Veteran Republik Indonesia. Didalam AD (Anggaran Dasar)/ ART (Anggaran Rumah Tangga) Veteran Republik Indonesia berdasarkan Keppres RI No. 27 Tahun 2013 Tentang Pengesahan AD dan ART KANMINVETCAD Pasal 3 (1) dan (2) bahwa KANMINVETCAD didirikan oleh Kongres nasional Pejuang Kemerdekaan seluruh Indonesia yang diadakan pada tanggal 22 Desember 1956 sampai dengan 2 Januari 1957 di Jakarta, untuk jangka waktu yang tidak ditentukan. KANMINVETCAD disahkan dengan keputusan Presiden No. 103 Tahun 1957 tanggal 2 April 1957 tentang “ Wadah bagi Legiun Veteran”, yang dalam kelanjutannya secara operasional merujuk kepada UU No. 15 Tahun 2012 tentang Veteran Republik Indonesia.

B. Visi dan Misi Macab KANMINVETCAD Kota Salatiga Dalam menjalankan roda organisasi Kanminvetcad memiliki visi dan misi yang dijalankan. Visi dan Misi Kanminvetcad

Salatiga dapat dijabarkan dalam sub bab di bawah ini:

C. Visi

Visi dari Kanminvetcad yaitu solid dan bersatu, berpegang teguh pada Kode Kehormatan Panca Marga, konsisten terhadap perjuangan yang tidak mengenal menyerah dalam melaksanakan pembangunan nasional, guna mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

D. Misi

Misi dari Kanminvetcad Salatigayaitu:

1. KANMINVETCAD secara terus menerus meningkatkan harkat dan martabat seluruh Veteran Republik Indonesia sebagai pejuang, pembela, dan penegak Negara Kesatuan Republik Indonesia yang diploklamirkan pada tanggal 17 Agustus 1945 serta berlandaskan Pancasila dan UUD 1945.
2. KANMINVETCAD aktif dalam meningkatkan kesejahteraan anggota pembinaan generasi muda sebagai penerus cita-cita perjuangan bangsa dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia serta meningkatkan persahabatan antar bangsa dengan terwujudnya ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan kedilan sosial.

E. Tugas dan Fungsi

Kanminvetcad Salatiga adalah salah satu dari Kanminvetcad jajaran Babin- minvetcaddam I/BB yang berada di wilayah kodim Salatiga sebagai pembantu pelaksana dalam menangani realisasi Kemenhan khususnya pembinaan administrasi bagi Veteran dan cadangan TNI diwilayahnya, Dalam pelaksanaan kegiatan berpedoman kepada Program Kerja Babinminvetcaddam I/ Diponegoro

F. Tugas Pokok Kanminvetcad :

1. Membantu Babinminvetcaddam didalam menyelenggarakan kegiatan pengurusan Administrasi Veteran RI dan Cadangan TNI yang meliputi pencatatan,penerimaan,registrasi dan penyaringan calon Veteran RI dan cadangan TNI diwilayah Korem/Kodim.

G. Fungsi Pokok Kanminvetcad:

Dalam rangka pelaksanaan tugas pokok tersebut Kanminvetcad melaksanakan fungsi utama :

1. Pembinaan fungsi organik satuan Kanminvetcad sesuai dengan tugas dari Komando atas.
2. Pengurusan Veteran RI diwilayahnya,meliputi segala usaha pekerjaan dan kegiatan yang

berkaitan dengan pengurusan administrasi, pengumpulan dan pengolahan data Veteran RI diwilayahnya.

3. Pengurusan cadangan TNI diwilayahnya, meliputi segala usaha pekerjaan dan kegiatan yang berkenaan dengan pengurusan administrasi, pencatatan pengumpulan dan pengolahan data cadangan TNI diwilayahnya.
4. Registrasi dan penyaringan meliputi segala usaha, pekerjaan dan kegiatan yang berkenaan dengan penerimaan pendaftaran calon registrasi, penyaringan calon veteran RI dan cadangan TNI diwilayahnya.

Disamping sebagai fungsi dan tugas pokok tersebut Kanminvetcad juga melaksanakan :

1. Pengusulan Tunjangan Veteran dan Dana Kehormatan bagi anggota Veteran yang sudah menerima skema Veteran, sedangkan untuk pengalihan penerima tunjangan bagi Veteran yang meninggal dunia dalam hal ini janda / ahli waris Veteran.
2. Kanminvetcad juga akan mendata untuk dilaporkan ke komando atas dan merekomendasikan untuk pengurus administrasi pengalihan penerima Tunjangan Veteran kepada janda/ahli waris untuk
3. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Asisten Perekonomian, Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kinerja Petugas di KANMINVETCAD diperlukan perencanaan yang lebih baik lagi bagi konduktivitas kerja
2. Faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja adalah pengawasan. Hal ini mengindikasikan bahwa Jajaran Pimpinan KANMINVETCAD meningkatkan pengawasan terhadap Seluruh staf dan karyawan dengan cara : mengawasi cara bekerja, mengevaluasi hasil pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

Adi, I. R. (2005). Ilmu Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial. Jakarta: Rajawali Pers.

selanjutnya kantor Taspen yang berada ditingkat propinsi yg akan memproses data-data tersebut sehingga janda / ahli waris dapat menerima lanjutan dari Tunjangan Veteran.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Bagian Administrasi Kanminvetcad dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 6 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Salatiga. Sesuai dengan Peraturan Nomor 9 tahun 2008 tentang Panjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata kerja Sekretariat Kanminvetcad Kota Saalatiga, maka tugas pokok dan fungsi adalah sebagai berikut:

1. Menyusun perumusan kebijakan pemerintahan daerah, pengkoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah, pelaksanaan dan
2. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah di bidang Administrasi Kesejahteraan Rakyat;

Adi, I. R. (2013). Kesejahteraan Sosial (Pekerjaan Sosial, Pembangunan Sosial, dan Kajian Pembangunan). Jakarta: Rajawali Pers.

Bungin, B. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Burhan, B. (2012). Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Hurlock, E. B. (2006). Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan. Jakarta: Erlangga.

Indriana, Y. (2012). Gerontologi dan Progeria. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Irawan, P. (2006). Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu - Ilmu Sosial. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.

Jahya, Y. (2011). Psikologi Perkembangan. Jakarta: Kencana.

Keputusan Menteri Sosial RI Nomor: 71/HUK/2003. 2003. Pedoman Pembinaan Pejuang dan Kejuangan. Jakarta: Depsos.

Moleong, L. J. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Moleong, L. J. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nawawi, H. (1998). Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Sugiono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.

Suharto, E. (2011). Kebijakan Sosial sebagai Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.

Suharto, E. (2010). Analisis Kebijakan Publik . Bandung: Alfabeta.

Suharto, Edi. 2002. Pendampingan Sosial Dalam Masyarakat. Jakarta: Pusdiklat

Sulastomo. (2008). Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Rajawali Pers.

Suyanto, B. S. (2005). Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Tenaga Kesejahteraan Sosial Masyarakat
Depsos RI.
http://www.policy.hu/suharto/modul_a/makindo_31.htm. Diakses pada 13 September 2014

UU RI No. 15 Tahun 2012. 2012. Veteran Republik Indonesia. Jakarta: Sinar Grafika.

Widodo, J. (2011). Analisis Kebijakan Publik. Malang: Bayumedia. Internet
http://sahabatveteran.or.id/index.php?option=com_content&view=article&id=19 &Item

