

EFEKTIVITAS PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KABUPATEN TABALONG

Maman Suherman
BKPP Tabalog
Smaman.3284@gmail.com

Abstrat

The problems that arise in this research are: the lack of completeness of the proposed promotion file submitted by civil servants and in the promotion proposal submitted by civil servants often do not match the predetermined schedule. This study uses a qualitative descriptive research method. The collection technique is observation, interview and documentation. Sources of data were taken through purposive sampling with a total of 8 informants using the data credibility test, namely the extension of observations, increasing persistence and using reference materials. The results of the research on promotion services for Civil Servants at the Education and Training Personnel Board of Tabalong Regency, namely the timeliness of services in promotion activities at BKPP Tabalong is influenced by the lack of completeness of the proposed promotion files submitted by civil servants. Service accuracy in promotion activities at BKPP Tabalong is still not optimal due to lack of accuracy on the part of BKPP employees and also from employees who apply for promotion in completing the file. The ease of getting services in promotion activities at BKPP Tabalong has been very good, this can be seen from the place of service, serving officers/administrative staff and available supporting facilities. Factors that become obstacles to promotion services at BKPP Tabalong are SKPD Personnel Managers ignoring notification letters of promotion proposals, especially the schedule for proposals and the requirements requested, not being careful in checking files both from the service provider and also from the Civil Servant who applies for promotion, lack of completeness of files from the Civil Servant who is applying for promotion.

Keywords: *Service, Promotion*

Abstrak

Permasalahan yang muncul dalam penelitian ini yaitu kurangnya kelengkapan berkas usulan kenaikan pangkat yang dan dalam usulan kenaikan pangkat yang diajukan sering tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara *purposive sampling* berjumlah 8 orang informan dengan menggunakan uji kredibilitas data yaitu perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan dan menggunakan bahan referensi. Hasil penelitian pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Tabalong yaitu ketepatan waktu pelayanan dalam kegiatan kenaikan pangkat di BKPP Tabalong dipengaruhi oleh kurangnya kelengkapan berkas usulan kenaikan pangkat yang diajukan oleh pegawai negeri sipil. Akurasi pelayanan dalam kegiatan kenaikan pangkat di BKPP Tabalong ini masih kurang optimal dikarenakan kurangnya ketelitian dari pihak Pegawai BKPP dan juga dari para Pegawai yang mengajukan kenaikan pangkat dalam melengkapi berkas. Kemudahan mendapatkan pelayanan dalam kegiatan kenaikan pangkat di BKPP Tabalong sudah sangat baik hal ini dapat dilihat dari tempat pelayanan, petugas yang melayani/staf administrasi dan fasilitas pendukung yang tersedia. Faktor yang menjadi kendala pada pelayanan kenaikan pangkat di BKPP Tabalong yaitu Pengelola Kepegawaian SKPD mengabaikan surat pemberitahuan usul pangkat khususnya jadwal pengusulan dan syarat yang

diminta, kurang teliti dalam pemeriksaan berkas baik dari pihak pemberi layanan dan juga dari pihak Pegawai Negeri Sipil yang mengajukan kenaikan pangkat, kurangnya kelengkapan berkas dari pihak Pegawai Negeri Sipil yang mengajukan kenaikan pangkat.

Kata Kunci: Pelayanan, Kenaikan Pangkat

PENDAHULUAN

Kegiatan pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Tabalong pada Keputusan Kepala BKN Nomor 12 Tahun 2002 tentang Ketentuan Pelaksanaan PP Nomor 99 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil. Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil yang diberikan oleh Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Tabalong menjadi menarik untuk diteliti, sebab pelayanan yang berkualitas khususnya pelayanan Kenaikan Pangkat sangatlah diharapkan oleh Pegawai Negeri Sipil Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Tabalong, karena menyangkut masa depan mereka dalam hal mendapatkan promosi jabatan dan kenaikan gaji.

Fokus penelitian ini diarahkan pada permasalahan Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil yang diberikan oleh Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Tabalong pada Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Tabalong.

Dari data kenaikan pangkat pada tahun 2017 bulan april sebesar 80,16 % dan untuk bulan oktober sebesar 79,28 %, sedangkan pada tahun 2018 bulan april sebesar 83,24 % dan untuk bulan oktober sebesar 67,63 %, terakhir untuk tahun 2019 bulan april sebesar 68,54 % dan untuk bulan oktober sebesar 89,64 %. Sehingga dapat disimpulkan untuk capaian kegiatan kenaikan pangkat pada Badan, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Tabalong Periode 2017/2019 masih kurang optimal, hal ini dikarenakan fenomena masalah yang timbul dalam pelayanan kenaikan pangkat yaitu kurangnya kelengkapan berkas usulan kenaikan pangkat yang diajukan oleh pegawai negeri sipil padahal berkas usulan kenaikan pangkat pegawai negeri sipil merupakan dokumen-dokumen yang sudah ditetapkan dalam persyaratan kenaikan pangkat dan dalam usulan kenaikan pangkat yang diajukan oleh pegawai negeri sipil sering tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Tabalong. Berdasarkan fenomena masalah tersebut sehingga penulis mengambil judul penelitian efektivitas pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Tabalong”.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu, suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati hal ini memberikan data yang diperoleh sehingga disusun berdasarkan pada hasil penelitian dengan menelaah / mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang objek penelitian ditetapkan (Riduwan, 2009).

Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah kualitatif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya (Sugiyono, 2014). Jadi yang menjadi objek permasalahan dalam penelitian adalah berkenaan dengan pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil oleh Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Tabalong.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan yang beralamatkan di Mabuun, Murung Pudak, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan 71571, Telepon (0526) 2031426.

Fokus Penelitian

Sehubungan luasnya ruang lingkup permasalahan yang terkait dengan pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil oleh Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Tabalong.

Agar penelitian lebih terarah dan mengenai sasaran yang diharapkan, maka penelitian ini berfokus pada indikator pelayanan kenaikan pangkat menurut teori (Gaspersz, 2006).

Informan Penelitian

Dalam hal ini pemilihan informan penelitian mengambil *teknik purposive sampling* yakni pemilihan informan penelitian yang didasarkan atas kriteria dan pertimbangan tertentu. Dimana penulis perlu menyebutkan siapa kemungkinan yang akan digunakan sebagai informan kunci atau sumber data.

Informan adalah orang-orang yang menjadi narasumber tentang masalah yang sedang diteliti.

Adapun yang menjadi informan atau sebagai objek yang bisa di jadikan informan yang sesuai berjumlah 10 orang pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Tabalong dan para ASN yang ada di Kabupaten Tabalong yang peneliti dijadikan informan pada penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangking informasi dari informan sesuai lingkup penelitian hal ini merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sujarweni, 2014). Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Untuk mendapatkan informasi dan data yang relevan dengan masalah penelitian, maka pengumpulan data dapat dilakukan dengan teknik pengumpulan data dengan observasi, dokumentasi dan wawancara.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Bila berdasarkan data yang dikumpul secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori (Sugiyono, 2014) mengungkapkan bahwa dalam mengolah data kualitatif dilakukan melalui tahap reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Waktu Tunggu

Kegiatan pelayanan kenaikan pangkat dilakukan pada periode april dan oktober. Setiap periodenya BKPP Kab. Tabalong akan mendistribusikan surat usulan kenaikan pangkat 3 atau 4 bulan sebelum periode tersebut. Waktu tunggu pada pelayanan kenaikan pangkat terkendala PNS atau pejabat pengelola kepegawaian SKPD kurang memperhatikan masalah batas waktu usul dan masih ada sebagian kelengkapan berkas usulan kenaikan pangkat yang diajukan oleh pegawai negeri sipil kurang lengkap padahal berkas usulan kenaikan pangkat pegawai negeri sipil merupakan dokumen-dokumen yang sudah ditetapkan dalam persyaratan kenaikan

pangkat sehingga tentu saja hal seperti ini mengganggu proses ketepatan waktu penyelesaian.

Proses

Proses verifikasi berkas kenaikan pangkat dimulai dari tingkat SKPD apabila lengkap berkas akan diteruskan ke BKPP Kab. Tabalong sedangkan proses pelayanan kenaikan pangkat pada BKPP Kab. Tabalong berjalan sesuai standar operasional (SOP) pelayanan kenaikan pangkat yang dimulai dari verifikasi berkas usulan dari SKPD oleh tim kenaikan pangkat pada BKPP Kab. Tabalong kemudian dilakukan penginputan kedalam aplikasi SAPK untuk mendapatkan nota usul kenaikan pangkat perorangan. Langkah selanjutnya berkas yang sudah di nota usulkan akan dikirim secara manual berupa hardcopy ke BKN Kanreg VIII Banjarmasin.

Pada saat proses verifikasi berkas di tingkat SKPD terkadang masih ada masalah dalam kelengkapan berkas hasil verifikasi hal ini disebabkan banyaknya berkas usulan yang masuk tiap periodenya. Setelah itu berkas akan diteruskan BKPP Kab. Tabalong ke Kantor BKN Kanreg VIII Banjarmasin, berkas tersebut diberi status Berkas Tidak Lengkap (BTL) yang kemudian akan dikembalikan ke BKPP Kab. Tabalong untuk di lengkapi kembali.

Reliabilitas Pelayanan

Kegiatan kenaikan pangkat dalam dimensi akurasi pelayanan item reliabilitas pelayanan masih terdapat masalah, ini dikarenakan masih ada ketidak telitian verifikator pangkat di BKPP. Kekurang telitian ini muncul karena verifikator di BKPP merasa yakin dengan usulan dari SKPD bahwasanya usulan tersebut telah diverifikasi secara detail oleh SKPD pengusul dan juga disebabkan karena banyaknya usulan pangkat setiap periodenya sehingga.

Berkas usulan yang dianggap lengkap tersebut diteruskan BKPP Kab. Tabalong ke Kantor BKN Kanreg VIII Banjarmasin. Berkas usulan akan kembali diverifikasi oleh tim kenaikan pangkat Kantor BKN Kanreg VIII Banjarmasin namun karena berkas tidak lengkap (BTL) akan menjadi temuan dan diberi catatan dan kemudian akan dikembalikan ke BKPP Kab. Tabalong untuk di lengkapi kembali. Setelah berkas sampai di BKPP Kab. Tabalong, tim kenaikan pangkat BKPP Kab. Tabalong akan mengidentifikasi kekurangan berkas yang diminta oleh Tim Kenaikan Pangkat Kantor BKN Kanreg VIII Banjarmasin setelah hasil identifikasi didapat

berkas tersebut dikembalikan atau diberitahu secara langsung ke SKPD pengusul.

Bebas dari Kesalahan

Pada item bebas dari kesalahan dalam proses kegiatan kenaikan pangkat dalam hal bebas dari kesalahan masih kurang optimal hal ini dikarenakan proses penyelesaian yang masih adanya ketidaktepatan tim kenaikan pangkat pada BKPP Kab. Tabalong dan juga dari pihak Pegawai yang mengajukan kenaikan pangkat. Ketidaktepatan ini terjadi karena banyaknya berkas usulan kenaikan pangkat yang masuk tiap periodenya.

Dokumen penilaian angka kredit (PAK) dan sasaran kerja pegawai (SKP) biasanya menjadi dokumen yang terlewatkan dalam verifikasi berkas. Dokumen PAK yang belum mencapai untuk naik pangkat tetap diusulkan dan pembuatan dokumen SKP yang salah pada pemberian nilai capaiannya dan penanggalannya padahal setiap tahunnya BKPP Kab. Tabalong memberikan acuan / dasar pembuatan dokumen SKP.

Outlet/Tempat Pelayanan

Dimensi kemudahan mendapatkan pelayanan pada item tempat pelayanan kenaikan pangkat pada BKPP Kab. Tabalong sudah baik dengan ruang tunggu yang nyaman dan terdapat pendingin ruangan sehingga PNS yang berurusan cukup betah dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh Tim Kenaikan Pangkat pada BKPP Kab. Tabalong.

Petugas yang Melayani/Staf Administrasi

Petugas yang menjadi pemberi layanan kepegawaian khususnya pelayanan kenaikan pangkat telah dibekali dengan pelatihan budaya pelayanan prima hal tersebut dapat dilihat dari kesopanan dan daya tanggap mereka dalam menangani pelayanan kenaikan pangkat serta kemampuan petugas dalam mengoperasikan komputer.

Kemudian dalam melaksanakan verifikasi berkas kenaikan pangkat, petugas / tim sudah bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan kenaikan pangkat.

Fasilitas Pendukung

Dari item fasilitas pendukung kelengkapan sarana dan prasarana pendukung di BKPP Tabalong sudah cukup baik ini bisa dilihat dari adanya Komputer All in One, printer, scanner, telepon, standar pelayanan dan maklumat pelayanan di internalisasikan melalui website yang mendukung

kerja dari pemberi layanan / petugas BKPP Tabalong kemudian terdapat juga sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK). Aplikasi ini merupakan produk dari Badan Kepegawaian Negara yang digunakan sebagai sarana penginputan usulan kenaikan pangkat.

KESIMPULAN

Efektivitas pelayanan kenaikan pangkat di BKPP Tabalong untuk ketepatan waktu pelayanan terhambat karena kurangnya kelengkapan berkas usulan kenaikan pangkat yang diajukan oleh pegawai negeri sipil padahal berkas usulan kenaikan pangkat pegawai negeri sipil merupakan dokumen-dokumen yang sudah ditetapkan dalam persyaratan kenaikan pangkat. Akurasi pelayanan dalam kegiatan kenaikan pangkat di BKPP Tabalong ini juga masih kurang optimal dikarenakan kurangnya ketelitian dari pihak Pegawai BKPP dan juga dari para Pegawai yang mengajukan kenaikan pangkat dalam melengkapi berkas. Kemudian kemudahan mendapatkan pelayanan dalam kegiatan kenaikan pangkat di BKPP Tabalong sudah sangat baik hal ini dapat dilihat dari tempat pelayanan, petugas yang melayani/staf administrasi dan fasilitas pendukung yang tersedia.

Adapun kendala dalam efektivitas pelayanan kenaikan pangkat di BKPP Tabalong

- a. Pengelola Kepegawaian SKPD mengabaikan surat pemberitahuan usul pangkat khususnya jadwal pengusulan dan syarat – syarat yang diminta.
- b. Kurang teliti dalam pemeriksaan berkas baik dari pihak pemberi layanan dan juga dari pihak Pegawai Negeri Sipil yang mengajukan kenaikan pangkat.
- c. Kurangnya kelengkapan berkas dari pihak Pegawai Negeri Sipil yang mengajukan kenaikan pangkat.

Saran

1. membuat *Mailing List* untuk mempermudah kegiatan sosialisasi yang dapat dilakukan secara bertahap pada tingkat kabupaten, tingkat kecamatan, tingkat kelurahan guna memberikan penjelasan dalam pengajuan usul kenaikan pangkat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Membuat aplikasi *on-line* yang mampu mempermudah kegiatan perhitungan angka kredit Pegawai sehingga mampu mempermudah menganalisis kegiatan-kegiatan kenaikan pangkat para Aparatur Sipil Negara.

3. Meningkatkan lagi rasa tanggungjawab dan konsisten dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi, meningkatkan ketelitian dalam bekerja, dengan demikian kesalahan dalam pelayanan dapat diminimalisir bahkan tidak ada kesalahan lagi dalam pelayanan kenaikan pangkat.
4. Menciptakan inovasi sebagai sarana penyampaian informasi kenaikan pangkat melalui notifikasi baik melalui surel maupun media sosial yang dikirim langsung ke pengusul pangkat dan kasubag umum dan kepegawaian SKPD.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Gramedia Pustaka.
- Dabholkar. (1996). A Measure of Service Quality for Retail Store: Scale Development and Validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1), 3–16.
- Gaspersz, V. (2006). *Kualitas Pelayanan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hasrullah. (2018). *Promotion Service Innovation in Tamalate District, Makassar City*.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implemntasinya*. Mandar Jaya.
- Junaidi. (2015). *Quality of Service for Promoting the Rank of Civil Servants by the Regional Civil Service Agency of Gunung Mas Regency*. 2, 57–64.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Makmur. (2015). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Aditama.
- Moenir. (2003). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nasrudin, E. (2015). *Psikologi Manajemen*. Pustaka Setia.
- Riduwan. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Erlangga.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (1980). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfa Beta.
- Sujarweni, W. V. (2014). *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru Pers.
- Sutopo, Y. (2009). *Dasar-Dasar Produksi*. Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. CV. Andi Offset.

PERATURAN

- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik* .
- Undang-undang Nomor 63 Tahun 2013 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 *Tentang Aparatur Sipil Negara*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 *Tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil*.
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 12 Tahun 2002 *tentang Ketentuan Pelaksanaan PP Nomor 99 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 / KEP / M.PAN / 7 / 2003 *Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public*.
- Keputusan Kepala BKN Nomor 12 Tahun 2002 *Tentang Ketentuan Pelaksanaan PP Nomor 99 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil*.