

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KENAIKAN
PANGKAT PEGAWAI DI BADAN KEPEGAWAIAN
DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



Diajukan Oleh :

**MUHAMMAD HIDAYATULLAH CHAN YO PUTRA
NIM. 07011282126138**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KENAIKAN
PANGKAT PEGAWAI DI BADAN KEPEGAWAIAN
KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI SUMATERA
SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Administrasi Publik :**

Oleh :

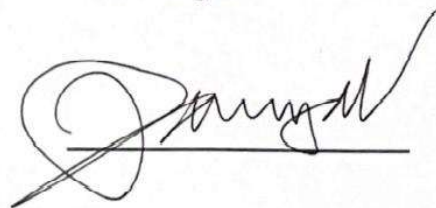
**MUHAMMAD HIDAYATULLAH CHAN YO PUTRA
NIM. 070112821126138**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Mei 2025

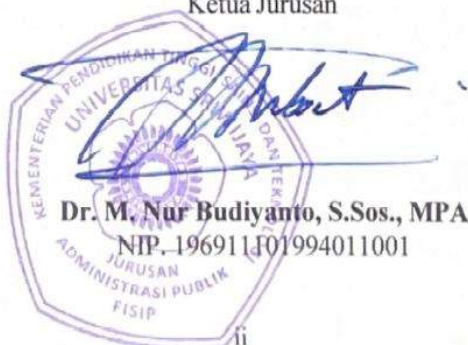
Pembimbing

Tanda Tangan

Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si.
NIP. 198801272019031005



Mengetahui,
Ketua Jurusan



HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT
PEGAWAI DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI
SUMATERA SELATAN”**

SKRIPSI

Oleh :

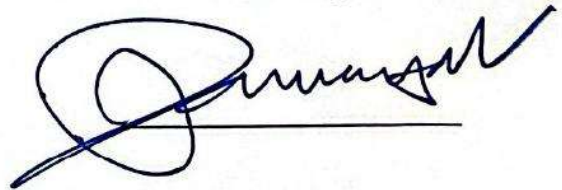
M.HIDAYATULLAH CHAN YO PUTRA
NIM 07011282126138

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 23 Juni 2025

Pembimbing :

JANUAR EKO ARYANSAH, S.IP., SH., M.SI.
NIP.198801272019031005

Tanda Tangan



Penguji

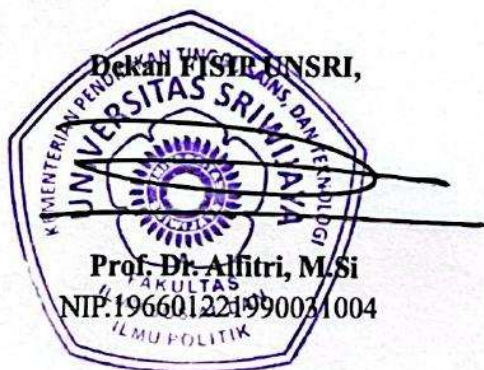
LISA MANDASARI, S.IP., M.SI
NIP.198603272023212029

Tanda Tangan



RIZA ADELIA SURYANI, S.SOS., M.SI
NIP.198902222023212044

Mengetahui,



**Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,**



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Hidayatullah Chan Yo Putra

Nim : 07011282126138

Jurusan : Administrasi Publik

Kampus : Indralaya

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Manajemen Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,

indralaya,



M. Hidayatullah Chan Yo Putra

NIM.07011282126138

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Idealisme adalah kemewahan terakhir yang hanya dimiliki oleh pemuda”

- Tan Malaka

“Hadapi semuanya langsung di muka, apapun yang terjadi tidak apa.”

- Hindia (Baskara Putra)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

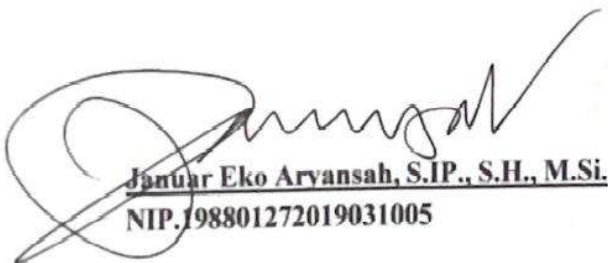
1. Kedua orang tua saya Bapak (ALM)Yolosta dan ibu (ALMH)Chandra Lela
2. kedua kakak saya Utami Chan Yo Putri dan Dwithia Chan Yo Putri
3. Keluarga besar
4. Seluruh dosen dan pegawai FISIP UNSRI
5. Seluruh rekan mahasiswa Administrasi Publik 2021
6. Almamater kuning kebanggaan Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis manajemen pelayanan dalam proses kenaikan pangkat pegawai di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Sumatera Selatan. Pelayanan kenaikan pangkat merupakan salah satu aspek penting dalam pengembangan karier pegawai negeri sipil (PNS) yang harus dikelola secara efektif, efisien, dan transparan. Penelitian ini menggunakan teori Segitiga Pelayanan dari Albrecht dan Zemke yang meliputi, strategi, sumber daya manusia, dan sistem. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi. Melalui pengumpulan data primer dan sekunder, manajemen pelayanan kenaikan pangkat di BKD Provinsi Sumatera Selatan telah menunjukkan kemajuan, namun masih diperlukan inovasi dan pembenahan berkelanjutan agar pelayanan publik yang diberikan semakin berkualitas dan memenuhi harapan pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan kenaikan pangkat di BKD Provinsi Sumatera Selatan sudah berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan, namun masih terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya sumber daya manusia, gangguan terhadap aplikasi yang sering terjadi *maintenance* yang harus di perbaiki.

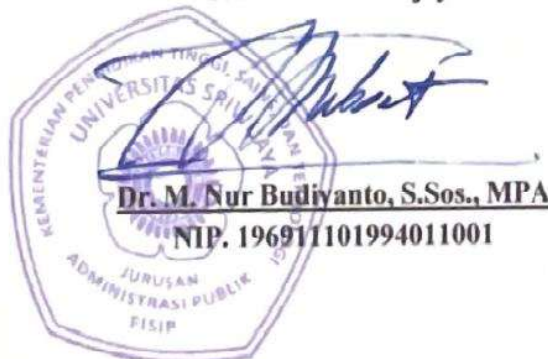
Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, Kenaikan Pangkat, Pegawai Negeri Sipil,

Pembimbing



Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si.
NIP.198801272019031005

Indralaya, Mei 2025
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



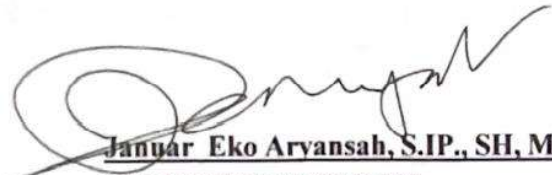
Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze service management in the process of employee promotion at the Regional Civil Service Agency (BKD) of South Sumatra Province. Promotion services are one of the important aspects in the career development of civil servants (PNS) which must be managed effectively, efficiently, and transparently. This study uses the Service Triangle theory from Albrecht and Zemke which includes strategy, human resources, and systems . This study uses qualitative methods. Data collection techniques used in this study are interviews, documentation, and observation. Through the collection of primary and secondary data. promotion service management at the BKD of South Sumatra Province has shown progress, but innovation and continuous improvement are still needed so that the public services provided are of increasing quality and meet employee expectations. The results of the study indicate that the management of promotion services at the BKD of South Sumatra Province has been running according to established procedures, but there are still several obstacles, such as lack of human resources , frequent disruptions to applications, maintenance that must be repaired.

Say Key : Management Service , Increase P lift , Employee Country Civil ,

Mentor


Januar Eko Aryansah, S.IP., SH, M.Si.
NIP.198801272019031005

Indralaya, May 2025
Chairman Major Knowledge Administration
Public Faculty of Social and Political Sciences,
Stiwijaya University



Dr. M. Nur Budiwanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menempuh derajat sarjana S-1 jurusan administrasi publik, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, universitas sriwijaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis ucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Pihak-pihak yang terkait itu di antaranya sebagai berikut:

1. Alm. Kedua orang tua Drs. Yolosta dan Dra. Chandra Lela serta kakak (saudara perempuan) saya Utami Chan Yo Putri, S.I.P., M.Si dan Dwithia Chan Yo Putri, S.E., M.Si yang telah memberikan doa, semangat serta dukungan selama menyelesaikan usulan penelitian ini.
2. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, Bapak Dr. H. Azhar, S.H., M.Sc. LL.M selaku Wakil Dekan I Bidang Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Kepala Jurusan Administrasi Publik Universitas Sriwijaya
5. Bapak Januar Eko Aryansah, S.I.P., S.H., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik serta Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang telah banyak memberikan bimbingannya.
7. Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan beserta seluruh jajaran staf pegawai
8. Teman seperjuangan saya dalam melaksanakan kegiatan magang di BKD Provinsi Sumatera Selatan, Amor, Zaki, Zudin, Ica, dan Fina.

9. Teman-teman seperjuangan Jurusan Administrasi Publik angkatan 2021 yang telah bersama-sama menempuh perkuliahan.
10. Dan terakhir semoga Allah SWT memberikan rahmat, rezeki, dan perlindunganya untuk orang-orang atau nama-nama yang saya sebutkan, serta orang-orang yang tidak bisa disebutkan satu persatu..

Karena doa, dukungan, dan kebaikan semua pihak yang penulis sebutkan tadi maka penulis dapat menyelesaikan dengan sebaik-baiknya. Mohon maaf jika karya tulis ilmiah ini jauh dari kesempurnaan, namun penulis sudah berusaha sebaik mungkin. Semoga skripsi ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

Indralaya, Juni 2025

Muhammad Hidayatullah Chan Yo Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Tinjauan Pustaka.....	13
2.1.1. Konsep Administrasi.....	13
2.1.2. Konsep Manajemen	15
2.1.3. Konsep Pelayanan.....	17
2.1.4. Konsep Manajemen Pelayanan.....	19
2.1.5. Konsep Kenaikan Pangkat.....	21
2.2. Teori Yang Digunakan	22
2.3. Kerangka Pemikiran.....	25
2.4. Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1. Jenis Penelitian	36
3.2. Lokasi Penelitian	37
3.3. Definisi Konsep.....	37
3.4. Fokus Penelitian	38
3.5. Jenis dan Sumber Data	39
3.6. Key Informan	40
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.8. Teknik Analisis Data.....	42
3.9. Jadwal Penelitian.....	44
3.10. Sistematika Penulisan.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	48
4.2. Informan Penelitian.....	59
4.3. Hasil Penelitian.....	60
4.4. Pembahasan atau Diskusi.....	90
BAB V PENUTUP.....	100
5.1. Kesimpulan	100
5.2. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	102

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel Data Pegawai BKD Provinsi Sumsel	6
2. Persyaratan Administrasi	9
3. Jadwal Periode Kenaikan Pangkat	10
4. Penelitian Terdahulu	26
5. Fokus Penelitian	38
6. Informan Penelitian	41
7. Jadwal Penelitian	38
8. Identifikasi Informan Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
9. Identifikasi Informan Penelitian Berdasarkan Pendidikan.....	48
10. Persyaratan Usulan Kenaikan Pangkat.....	72
11. Matriks Hasil Penelitian.....	96

Gambar	Halaman
1. Model Manajemen Pelayanan	22
2. Kerangka Pemikiran Penelitian	25
3. Tampilan Laman Website dengan Keterangan Maintenance	69
4. Tampilan pada Aplikasi terkait Usulan Kenaikan Pangkat	82
5. Tampilan Lanjutan Proses	83

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berpegang teguh pada Pancasila dan Undang – Undang Dasar 1945 dalam mencapai tujuan nasional diperlukan pegawai negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas secara adil dan merata, menjaga kesatuan dan persatuan bangsa. Guna mencapai tujuan tersebut diperlukan pegawai negeri yang mempunyai kemampuan melaksanakan tugas secara profesional dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembangunan. Untuk mendapatkan pegawai negeri yang seperti itu, maka diperlukan usaha-usaha yang memicu kinerja pegawai negeri.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mempunyai peran untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan. Fakta yang ada di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat tidak sepenuhnya mendapat pelayanan publik yang baik. Dalam proses pemberian pelayanan publik, Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan jembatan antara pemerintah dengan masyarakat. Diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara:

“Pegawai ASN baik itu PNS dan PPPK memiliki peran sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggara tugas umum pemerintahan dan Pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik KKN”

Oleh karena itu, agar dapat terwujud pegawai negeri sipil yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara, dan Pemerintahan serta yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdaya guna, berhasil guna, bersih, bermutu tinggi, dan sadar akan tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan, maka masalah kenaikan pangkat adalah masalah yang sangat penting bagi Pegawai Negeri Sipil sehingga harus diperhatikan.

Kenaikan pangkat pegawai merupakan salah satu bagian dari manajemen sumber daya manusia (SDM) yang penting dalam suatu organisasi, terutama di sektor pemerintahan. Proses ini tidak hanya mempengaruhi motivasi dan kinerja pegawai, tetapi juga berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik yang diberikan. Kenaikan pangkat yang tepat waktu, transparan, dan berbasis pada kinerja yang objektif dapat meningkatkan loyalitas dan semangat kerja pegawai, yang pada gilirannya akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Beberapa Organisasi terutama di sektor pemerintahan, terdapat berbagai tantangan dalam proses kenaikan pangkat pegawai, seperti prosedur yang rumit, ketidakjelasan kriteria penilaian, atau ketidakadilan dalam pemberian kesempatan kenaikan pangkat. Hal ini sering kali menyebabkan ketidakpuasan di kalangan pegawai dan dapat mengurangi motivasi kerja, yang berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan.

Analisis manajemen pelayanan kenaikan pangkat pegawai bertujuan untuk mengevaluasi dan memperbaiki mekanisme yang ada dalam pengelolaan kenaikan pangkat, dengan fokus pada efisiensi, transparansi, keadilan, dan pemenuhan standar kinerja pegawai. Dalam konteks ini, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan kenaikan pangkat, serta memahami bagaimana proses ini dapat dijalankan dengan lebih baik, agar pegawai merasa dihargai dan termotivasi untuk terus memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi.

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kenaikan pangkat, analisis ini juga harus mempertimbangkan aspek-aspek seperti sistem penilaian kinerja, pelatihan dan pengembangan pegawai, serta kebijakan yang mendukung mobilitas karir pegawai secara adil dan transparan. Dengan demikian, analisis ini tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga pada dampaknya terhadap kinerja organisasi dan kualitas pelayanan publik yang dihasilkan.

Dalam tata kelola organisasi publik diperlukan manajemen atau pengelolaan yang baik terutama dalam bentuk pelayanan publik. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 yang menyangkut tentang Pelayanan Publik, menguraikan bahwa pelayanan publik merupakan segala rangkaian aktivitas yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan tiap warga

negara atas barang, jasa, serta dalam pelayanan administrasi yang diberikan oleh organisasi publik sebagai pengampu pelayanan publik yang harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu tolak ukur dari kinerja organisasi publik atau pemerintahan yang dapat dinilai langsung oleh masyarakat yaitu pelayanan publik karena dampaknya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat (Asmiatiningsih et al., 2021).

Pelayanan kenaikan pangkat pegawai merupakan elemen krusial dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan memotivasi, serta memberikan arah bagi pengembangan karir pegawai di masa depan. Dengan adanya SOP yang jelas, diharapkan pelayanan kenaikan pangkat pegawai dapat dilakukan dengan lebih efisien, transparan, dan adil, sehingga menciptakan suasana kerja yang positif dan produktif. Pelayanan kenaikan pangkat pegawai adalah salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia di institusi pemerintah maupun swasta. Kenaikan pangkat biasanya menjadi indikator pengakuan atas kinerja, kompetensi, dan dedikasi seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumsel merupakan instansi yang mempunyai fungsi pelayanan administrasi di bidang pelayanan kepegawaian kepada Pegawai Negeri Sipil yang bekerja dalam lingkup Provinsi Sumatera Selatan. Salah satu pelayanan kepegawaian yang diberikan adalah usul kenaikan pangkat pegawai. Pelayanan ini diciptakan

untuk memudahkan pegawai dalam menerima informasi terkait prosedur usul kenaikan pangkat, dan lain sebagainya. Sejauh ini pelayanan kenaikan pangkat pegawai masih terdapat beberapa permasalahan dalam proses penyelesaiannya.

Berikut beberapa kendala yang melatarbelakangi penelitian manajemen pelayanan kenaikan pangkat di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan, yaitu (a) proses administrasi yang terkesan rumit, dimana persyaratan terkait pengurusan dokumen atau berkas yang masih dapat dikatakan sulit dipahami oleh pengusul. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya pengusul menerima kembali berkas/dokumen usulan karena persyaratan kurang. Selain itu, (b) terkadang jumlah PNS yang mengusulkan kenaikan pangkat terlalu banyak, tidak seimbang dengan jumlah PNS Pengadministrasian Umum terkait Kenaikan Pangkat di Badan Kepegawaian Daerah Prov Sumsel yang hanya berjumlah 1 (satu) orang, serta (c) banyaknya data kepegawaian yang hilang saat menggunakan sistem manual (tata naskah).

Berikut daftar pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam bidang pelayanan kenaikan pangkat pegawai, sebagai berikut ;

Tabel 1. Daftar Jabatan beserta Jumlah Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan Bidang Kepangkatan tahun 2024

NO	JABATAN	JUMLAH
1	Kepala Bidang Kepangkatan Pegawai	1 (satu) orang
2	Kepala Subbidang Kepangkatan Pegawai Kab/Kota	1 (satu) orang
3	Penyusun Rencana Mutasi Pada Subbidang Kepangkatan Pegawai kab/Kota	3 (tiga) orang
4	Kepala Subbidang Kepangkatan Jabatan Fungsional Tertentu	1 (satu) orang
5	Penyusun Rencana Mutasi pada Subbidang Kepangkatan Jabatan Fungsional Tertentu	3 (tiga) orang
6	Pengadministrasian Umum pada Subbidang Kepangkatan Jabatan Fungsional Tertentu	1 (satu) orang
7	Kepala Subbidang Kepangkatan Jabatan Struktural dan Fungsional Umum	1 (satu) orang
8	Penyusun Rencana Mutasi pada Subbidang Kepangkatan Jabatan Struktural dan Fungsional umum	3 (tiga) orang
Total		14 (empat belas) orang

Sumber: BKD Provinsi Sumatera Selatan, 2024.

Pada Tabel 1. Ini menunjukkan banyaknya jumlah pegawai negeri sipil (ASN) yang berada pada bidang kepangkatan pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang berjumlah 14 (empat belas) orang, dengan pegawai pengadministrasian umum hanya terdapat pada subbidang kepangkatan jabatan fungsional tertentu saja. Selain itu, jumlah ASN (pegawai negeri sipil) yang mengusulkan kenaikan pangkat terlalu banyak dan terbilang tidak seimbang dengan jumlah pegawai ASN yang bertanggungjawab dalam pengurusan kenaikan pangkat di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang hanya berjumlah 14 orang, hal ini juga memungkinkan menjadi faktor tidak terdapatnya arsip atau *softcopy* terkait jumlah data kepegawaian se-Sumatera Selatan yang telah mengusulkan kenaikan pangkat pertahunnya.

Berdasarkan uraian permasalahan kepegawaian tersebut, tentu saja

akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang merupakan badan atau organisasi Pemerintah turunan dari Badan Kepegawaian Negara (BKN) sebagai salah satu lembaga Negara yang mempunyai tugas sebagaimana telah diatur dalam Undang- Undang No. 20 Tahun 2023 Pasal 46, adalah sebagai berikut:

- a. Pengembangan talenta dan karier dilakukan dengan mempertimbangkan kualifikasi, kompetensi, kinerja, dan kebutuhan Instansi Pemerintah.
- b. Pengembangan talenta dan karier dilaksanakan melalui mobilitas talenta menyusun norma, standar, prosedur teknis pelaksanaan kebijakan manajemen ASN
- c. Mobilitas talenta dilakukan:
 - a) dalam 1 (satu) Instansi Pemerintah;
 - b) antar-Instansi Pemerintah; atau
 - c) ke luar Instansi Pemerintah.
- d. Mobilitas talenta sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diselenggarakan berdasarkan Sistem Merit melalui manajemen talenta.

Sesuai dengan peraturan UU ASN mengenai tugas BKN tersebut, maka BKD Provinsi Sumatera Selatan yang menjadi turunan dari BKN harus segera mengatasi permasalahan kepegawaian seperti yang telah dijabarkan sebelumnya. Pemberian kesempatan pada PNS untuk kenaikan

pangkat telah diatur pada Ketentuan terbaru pada Peraturan BKN Nomor 4 Tahun 2023 mengenai periodisasi kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) telah diperbarui sebagai berikut :

“Periodisasi kenaikan pangkat diubah dari dua periode menjadi enam periode dalam setahun, yaitu setiap tanggal 1 Februari, April, Juni, Agustus, Oktober, dan Desember. Perubahan ini bertujuan untuk menyederhanakan proses bisnis layanan kepegawaian dan mempercepat pengelolaan administrasi kenaikan pangkat PNS. Ketentuan ini tidak berlaku untuk kenaikan pangkat anumerta dan pengabdian” (BKN, 2023).

Peraturan tersebut menjelaskan bahwa periode untuk mengusulkan kenaikan pangkat bagi ASN (Aparatur Sipil Negara) telah berubah menjadi 6 (enam) periode dalam setahun. Tentunya dengan tujuan menyederhanakan serta mempercepat pengelolaan administrasi kenaikan pangkat, dengan adanya peraturan terbaru ini diharapkan ASN yang akan mengusulkan kenaikan pangkat bisa memanfaatkan kesempatan ini dengan baik. Dalam pengelolaan kenaikan pangkat pegawai terdapat dua jenis, menurut MenPANRB (2024) terdapat dua jenis utama:

- a) **Kenaikan Pangkat Reguler**, diberikan berdasarkan masa kerja tertentu tanpa terikat jabatan.
 - b) **Kenaikan Pangkat Pilihan**, diberikan berdasarkan prestasi kerja atau penugasan tertentu, seperti promosi ke jabatan lebih tinggi
- Aturan baru ini menunjukkan adanya upaya Pemerintah untuk meningkatkan profesionalisme dan penghargaan kepada PNS atas kinerja dan pengabdian mereka. Persyaratan kenaikan pangkat merupakan aspek penting dalam pengembangan karier dan profesionalisme. Kelengkapan persyaratan akan membantu pegawai dalam mencapai jenjang yang lebih

tinggi, baik dari sisi administratif, kompetensi, maupun kinerja. Berikut beberapa persyaratan administrasi kenaikan pangkat, sebagai berikut :

Tabel 2. Persyaratan Administrasi Kenaikan Pangkat

NO	Usulan Kenaikan Pangkat
1	Surat Pengantar NUKP
2	NUKP Individu
3	SKP 2 Tahun Terakhir
4	SK Terakhir
5	Jika ada perubahan pendidikan lampirkan: Ijazah dan Surat Izin Belajar

Sumber: BKD Provinsi Sumatera Selatan, 2020

Dilihat dari tabel 2, menyebutkan beberapa persyaratan terkait berkas yang harus dibawa oleh pegawai saat mengurus usul kenaikan pangkat. Namun, dalam pelaksanaannya masih ada kekurangan yaitu belum terintegrasinya data Pegawai Negeri Sipil (ASN) satu sama lain sering mengakibatkan terjadinya duplikasi data bahkan, perbedaan data antara Badan Kepegawaian Negara (BKN) dan instansi bersangkutan yang kemudian mengakibatkan inefisiensi dalam penanganan kenaikan pangkat. Selain itu, aplikasi SAPK sering mengalami error. Hal ini, diakibatkan karena yang mengakses aplikasi tersebut terlalu padat dan akhirnya pelayanan BKN menjadi lambat (lapor.go.id , 2024).

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan melalui Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Selatan telah mengeluarkan surat edaran terkait percepatan layanan kenaikan pangkat pegawai berbasis sistem informasi aparatur sipil negara (SIASN) yaitu disampaikan Jadwal Penerimaan Berkas Usul Kenaikan Pangkat 6 Periode bagi Pegawai Negeri Sipil di

Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan tahun 2023, pada sebagai berikut :

Tabel 3. Jadwal Periode Kenaikan Pangkat Pegawai

No	Periode Kenaikan Pangkat	Masa Usul Kenaikan Pangkat
1	Februari	24 November 2023 s/d 15 Desember 2023
2	April	18 Januari 2024 s/d 25 Januari 2024
3	Juni	18 Maret 2024 s/d 25 Maret 2024
4	Agustus	17 Mei 2024 s/d 24 Mei 2024
5	Oktober	18 Juli 2024 s/d 25 Juli 2024
6	Desember	17 September 2024 s/d 24 September 2024

Sumber : BKD Provinsi Sumatera Selatan, 2024

Serta untuk meminimalisirkan kegagalan usul kenaikan pangkat, Perangkat Daerah harus terlebih dahulu memastikan validitas data. Jika terdapat kekeliruan data, Perangkat Daerah diminta untuk segera melakukan updating data ke Bidang INKA Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebelum melakukan Usul Kenaikan Pangkat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul “Analisis Manajemen Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat aktivitas pelayanan kenaikan pangkat pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan pemaparan latar belakang di atas, maka perumusan masalah difokuskan kepada:

- a. Bagaimanakah manajemen pelayanan kenaikan pangkat pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan?
- b. Apa faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan kenaikan pangkat pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mendeposalkan dan menganalisa mengenai :

- a. Mengetahui dan menganalisis tentang pelaksanaan sistem kenaikan pangkat Kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
- b. Mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori tentang manajemen pelayanan dan juga dapat memberikan kontribusi atau sumbangan pemikiran terkait kenaikan pangkat pegawai kepada akademisi serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

- b. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi,

masukan dan bahan evaluasi bagi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam manajemen pelayanan kenaikan pangkat pegawai. Dan bagi pihak lain penelitian ini juga diharapkan dapat membantu untuk pengembangan pengetahuan tentang ilmu manajemen pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmiatiningsih, Muklis Ishaka, Mas'ud, & Nurlailah. (2023). Manajemen Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Rabadompu Barat Kecamatan Raba Kota Bima. *Jurnal Komunikasi Dan Kebudayaan*, 8(1), 57–69. <https://doi.org/10.59050/jkk.v8i1.81>
- Athoilah, A. (2010). *Dasar - Dasar Manajemen* (Cet.3 Dese). CV.Pustaka Setia.
- David, F. (2011). *Strategic Management Manajemen Strategi Konsep* (Cet. 12). Salemba Empat.
- Ermalia, J. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.
- George R. Terry. (2012). *Prinsip - Prinsip Manajemen* (J. Smith D.F.M (ed.); Cet. 14). Bumi Aksara. <https://archive.org/details/principlesofmana00terr/page/n7/mode/2up>
- Juliani, H., Wibowo, G., Rosyadi, S., Arman, S., & Rakhmawanto, A. (2011). Proses Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Struktural (Suatu Penelitian di Dinas Pendidikan Kabupaten Sintang) (A study at the Department of Education Sintang Regency). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 5(2), 6. <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpmis/article/view/1146/1160>
- M, A., Zulkifli, Z., Darmawanto, D., Hamirul, H., & Tarjo, T. (2022). Manajemen Pelayanan Penumpang Di Terminal Bus. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 2(1), 41–58. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v2i1.34>
- Manullang, L. (2013). *Teori Manajemen (Komprehensif Integralistik)*. Salemba Empat.
- Moenir, H. A. . (2018). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Cet. 11). Bumi Aksara.
- Mulyati, S., & Nafiza, H. (2020). Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Pengukuran. *Akuntansi Dan Keuangan*, 8(2), 12. <https://doi.org/doi.org/10.29103/jak.v8i2.2562>
- Muslimin, M. (2021). Manajemen Penanganan Pengaduan Pada Kantor Ombudsman Ri Perwakilan Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen & Organisasi Review (Manor)*, 3(2), 78–91. <https://doi.org/10.47354/mjo.v3i2.299>
- Pasolong. (2019). Teori Admnistrasi Publik. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11),

951–952., 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

Peraturan BKN 4. (2023). *11*(1), 1–14.

Peraturan Pemerintah (PP) Tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil. (2022). *Kepegawaian*, 2–2.

Pokhrel, S. (2024). No TitleEΛENH. *Ayan*, *15*(1), 37–48.

Priansa, D. J. (2020). *Manajemen Pelayanan Prima* (S. F (Ed.)). Alfabeta.

Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departmen Pendidikan Nasional RI. (2010). *Buku Pedoman Penulisan Umum Ejaan Bahasa Indonesia Yang Disempurnakan & Pedoman Umum Pembentukan Istilah*. Yrama Widya.

Rangkuti, F. (2013). *Business Plan: Teknik Membuat Perencanaan Bisnis & Analisa Kasus*. Gramedia.

Retno. (2023). Kolaborative Governance Dalam Program Tangerang Gemilang Berbasis Smart City. *Journal Publicuho*, *6*(4), 1236–1250. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i4.267>

Riani. (2021). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*. *1*(11), 6. <https://ejournal.stpmataram.ac.id/JIP/article/view/489/416>

Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, *X*(2), 165–178. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1768020&val=18895&title=Manajemen%20Pelayanan%20Publik%20Pada%20Mall%20Pelayanan%20Publik%20di%20Kabupaten%20Sumedang%20Provinsi%20Jawa%20Barat)

Seftian, M. N., Meli, M., Fransiska, D., Feronita, S., & Permana, A. (2023). Implementasi Kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, *5*(2), 241–256. <https://doi.org/10.48093/jiask.v5i2.140>

Septi, Winarsih, R. (2020). *Manajemen Pelayanan* (Cet. 13). Pustaka Pelajar.

- Stikes, D., & Husada, D. (2009). *O l e h*. 1–212.
- Sudarsono. (1991). *Hukum Kepegawaian di Indonesia* (Cet. 1). PT. Rineke Cipta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Syafri, W. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik* (Yayat Sri Hayati (Ed.)). Erlangga.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara*. (2023). 202875, 1–44. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/269470/uu-no-20-tahun-2023>
- Undang - Undang Dasar 1945*. (1945). 105(3), 129–133.
- Undang - Undang Nomor 25*. (2009). 19(19), 19.
- Universitas Sriwijaya. (2024). *Buku Panduan Penulisan Skripsi Jurusan Administrasi Publik*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Warlin, S. (2022). *Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Di Era New Normal Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau*. <http://repository.uir.ac.id/id/eprint/16951%0Ahttps://repository.uir.ac.id/16951/1/207121011.pdf>
- Wijaya, A. F. (2014). *Manajemen Publik Teori dan Praktik* (Cet. 1). Brawijaya Press.
- Wirawan. (2015). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Salemba Empat.