

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KENAIKAN  
PANGKAT DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA  
MANUSIA KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**HARIS MUNANDAR  
NIM. 07011381419167**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
Palembang, Sumatera Selatan  
Maret 2019**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KENAIKAN  
PANGKAT DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA  
MANUSIA KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Negara**

**Oleh :**

**HARIS MUNANDAR  
07011381419167**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing,      Februari 2019

Pembimbing I

Drs. Mardianto, M.Si  
NIP.196211251989121001

\_\_\_\_\_

Pembimbing II

Ermanovida, S.Sos, M.Si  
NIP.196911191998032001

\_\_\_\_\_

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KENAIKAN  
PANGKAT DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA  
MANUSIA KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Telah dipertahankan di Depan Tim penguji  
Pada tanggal 22 Maret 2019  
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

1. Drs. Mardianto, M.Si  
NIP.196211251989121001

---

2. Ermanovida, S.Sos, M.Si  
NIP.196911191998032001

---

3. Dr. Lili Erina, M.Si  
NIP.196612301992032001

---

4. Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA  
NIP.198108272009121002

---

Mengetahui,  
Dekan FISIP

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si  
NIP.196311061990031001

Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA  
NIP.198108272009121002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang**”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana S-1 dalam bidang Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Selama proses pembuatan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bimbingan baik dari segi pemberian data, informasi, maupun teknik penulisan dari berbagai pihak yang membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Zailani Surya Marpaung, M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Ermanovida, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Drs. Mardianto, M.Si selaku Pembimbing I yang telah menyediakan tenaga, waktu, pikiran demi memberikan pengetahuan baru serta masukan yang baik untuk kemudahan dan kelancaran selama proses penulisan skripsi ini.
5. Ibu Ermanovida, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing II dan dosen pembimbing akademik yang telah meluangkan segenap tenaga, waktu, pikiran, dan motivasi yang baik sehingga penulis mendapatkan ilmu yang mendidik dan bermanfaat selama proses kuliah dan proses penulisan skripsi.
6. Kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan baik itu dukungan moril maupun dukungan material selama proses penulisan skripsi ini berlangsung.
7. Segenap Dosen dan karyawan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang selama ini telah memberikan bimbingan dan bantuan juga dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
8. Pegawai di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Palembang yang telah bersedia membantu untuk pemberian data pada penulisan skripsi ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya terkhusus angkatan 2014 yang sangat saya banggakan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna maka kritik dan saran yang sifatnya membangun ke arah lebih baik sangat diharapkan guna perbaikan skripsi ini dikemudian hari. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua.

Palembang,   Maret 2019  
Penulis

Haris Munandar

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber daya Manusia Kota Palembang dalam melakukan pengelolaan kenaikan pangkat bagi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kota Palembang, sehingga diperoleh gambaran tentang deskripsi kinerja pengelolaan kenaikan pangkat dan solusi apa yang harus dilakukan apabila diketahui terdapat indikasi penurunan kinerja dalam mengelola kenaikan pangkat. Metodologi Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengujian tidak menggunakan sampel besar dan tidak dianalisis dengan angka secara statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor penyebab terhambatnya kenaikan pangkat adalah kurangnya kelengkapan berkas dan fasilitas yang belum memadai. Secara garis besar hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas kenaikan pangkat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang belum maksimal dan diperlukan beberapa perbaikan di beberapa aspek.

**Kata kunci : kenaikan pangkat, kualitas, pelayanan**

Pembimbing 1



Drs. Mardianto, M.Si  
NIP.196211251989121001

Pembimbing 2



Ermanovida, S.Sos, M.Si  
NIP.196911191998032001

Palembang, Maret 2019  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya  
Ketua Jurusan



Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA

NIP.198108272009121002

## ABSTRACT

*This study had to purpose to know the performance of the Employment Agency and Human Resource Development of the City of Palembang in managing promotions for Civil Servants in the Palembang City Government, thus obtained a figure of description of promotion management performance and what solution to do if it know there were performance decrease existed during promotion management. Methodology of this study uses a qualitative descriptive method. Tests do not use large samples and are not analyzed statistically. The results of the study show that the factors that caused the delay in promotion were the lack of incomplete files and facilities. Broadly speaking, the results of the study can be concluded that the quality of promotion in the Employment and Human Resources Development Agency of the City of Palembang has not been maximized and some improvements are needed in several aspects.*

***Keywords: promotions, quality, service***

Pembimbing 1



Drs. Mardianto, M.Si

NIP.196211251989121001

Pembimbing 2



Ermanovida, S.Sos, M.Si

NIP.196911191998032001

Palembang, Maret 2019  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya  
Ketua Jurusan



Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA

NIP.198108272009121002

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Kecantikan yang abadi terletak pada keelokan adab dan ketinggian ilmu seseorang. Bukan terletak pada wajah dan pakaiannya”

(Buya Hamka)

**Atas Rahmat Allah**

**Subhanahu Wa Ta’ala, saya  
persembahkan skripsi ini  
kepada :**

- 1. Kedua orang tua, Ayah tercinta  
DRS. M. Sukri Kohar dan Ibu  
tersayang Rusmawati, S.Ag**
- 2. Adik – adikku Amelia Silviana  
dan Widya Syaputri, Juga  
segenap keluarga besar.**
- 3. Sahabat – sahabat dari SMA  
dan teman – teman Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara 2014**
- 4. Dosen Pembimbing Skripsi  
Bapak Drs. Mardianto, M.Si dan  
Ibu Ermanovida, S.Sos, M.Si**
- 5. Almamater Universitas  
Sriwijaya**

# DAFTAR ISI

## Halaman

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                   | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....  | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> ..... | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                  | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                         | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT</b> .....                        | <b>vi</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....           | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                      | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                    | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                   | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....                | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                 | <b>xiii</b> |

## **BAB I PENDAHULUAN**

|     |                              |   |
|-----|------------------------------|---|
| 1.1 | Latar Belakang Masalah ..... | 1 |
| 1.2 | Rumusan Masalah .....        | 7 |
| 1.3 | Tujuan Penelitian.....       | 7 |
| 1.4 | Manfaat Penelitian.....      | 8 |
|     | 1.4.1 Manfaat Teoritis.....  | 8 |
|     | 1.4.2 Manfaat Praktis.....   | 8 |

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 2.1 | Tinjauan Pustaka. ....                     | 9  |
|     | 2.1.1 Kualitas.....                        | 9  |
|     | 2.1.2 Pelayanan Publik.....                | 10 |
|     | 2.1.3 Kualitas Pelayanan.....              | 13 |
|     | 2.1.4 Faktor-faktor Pelayanan Publik ..... | 15 |
|     | 2.1.5 Pegawai Negeri Sipil.....            | 15 |
|     | 2.1.6 Sistem Kenaikan Pangkat .....        | 18 |
|     | 2.1.7 Jenis-Jenis Kenaikan Pangkat.....    | 19 |
| 2.2 | Teori-teori Kualitas Pelayanan.....        | 25 |
| 2.3 | Teori yang Digunakan .....                 | 31 |
| 2.4 | Penelitian Terdahulu.....                  | 35 |



|     |                          |    |
|-----|--------------------------|----|
| 2.5 | Kerangka Pemikiran ..... | 37 |
|-----|--------------------------|----|

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|     |                               |    |
|-----|-------------------------------|----|
| 3.1 | Jenis Penelitian .....        | 40 |
| 3.2 | Definisi Konsep .....         | 40 |
| 3.3 | Fokus Penelitian .....        | 41 |
| 3.4 | Informan Penelitian .....     | 43 |
| 3.5 | Data dan Sumber Data .....    | 44 |
| 3.6 | Teknik Pengumpulan Data ..... | 44 |
| 3.7 | Teknik Analisis Data .....    | 46 |
| 3.8 | Teknik Kesahihan Data .....   | 48 |

### **BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PEMBAHASAN**

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 4.1   | Gambaran Umum .....                             | 50 |
| 4.1.1 | Sejarah Instansi .....                          | 50 |
| 4.1.2 | Visi, Misi, Motto, .....                        | 52 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi BKPSDM Kota Palembang ..... | 54 |
| 4.1.4 | Tugas dan Fungsi Jabatan .....                  | 55 |
| 4.2   | Hasil dan Pembahasan .....                      | 56 |
| 4.2.1 | Prosedur Pelayanan Kenaikan Pangkat .....       | 56 |
| 4.2.2 | Analisis Kualitas Pelayanan .....               | 59 |

### **BAB V PENUTUP**

|     |                  |     |
|-----|------------------|-----|
| 5.1 | Kesimpulan ..... | 103 |
| 5.2 | Saran .....      | 104 |

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>105</b> |
|-----------------------------|------------|

|                       |            |
|-----------------------|------------|
| <b>LAMPIRAN .....</b> | <b>107</b> |
|-----------------------|------------|

## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b>   | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| 1. Jumlah PNS Naik Pangkat Tahun 2016 - 20117.....   | 5              |
| 2. Data Pelayanan Kenaikan Pangkat.....              | 5              |
| 3. Jumlah Perbaikan SK Pangkat.....                  | 6              |
| 4. Teori Kualitas Pelayanan.....                     | 29             |
| 5. Penelitian Terdahulu.....                         | 35             |
| 6. Fokus Penelitian.....                             | 42             |
| 7. Fasilitas Ruang Tunggu BKPSDM Kota Palembang..... | 67             |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b>                                      | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| 1. Mekanisme Kenaikan Pangkat .....                | 3              |
| 2. Kerangka Pemikiran .....                        | 38             |
| 3. Model Analisis Data Miles dan Huberman.....     | 47             |
| 4. Struktur Organisasi BKPSDM Kota Palembang ..... | 54             |
| 5. Alur Proses Kenaikan Pangkat .....              | 58             |
| 6. Penampilan Fisik Pegawai .....                  | 63             |
| 7. Peralatan yang digunakan Pegawai .....          | 65             |
| 8. Kondisi fasilitas pelayanan .....               | 67             |
| 9. Alur Proses Kenaikan Pangkat .....              | 70             |
| 10. Keandalan Petugas Pelayanan Pangkat.....       | 74             |
| 11. Pegawai layanan menggunakan alat bantu .....   | 76             |
| 12. Pegawai selalu siap melayani .....             | 82             |
| 13. Lapangan parkir BKPSDM Kota Palembang .....    | 88             |
| 14. Kamera CCTV.....                               | 90             |
| 15. Poster biaya pelayanan .....                   | 91             |
| 16. Bentuk pelayanan petugas kepada pemohon .....  | 95             |

## DAFTAR SINGKATAN

|        |  |
|--------|--|
| BKPSDM | : Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia |
| BKN    | : Badan Kepegawaian Negara                               |
| CPNS   | : Calon Pegawai Negeri Sipil                             |
| Kabag  | : Kepala Bagian  |
| Kaban  | : Kepala Badan   |
| KTP    | : Kartu Tanda Penduduk                                   |
| LAN    | : Lembaga Administrasi Negara                            |
| Menpan | : Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara                  |
| NIP    | : Nomor Induk Pegawai                                    |
| PNS    | : Pegawai Negeri Sipil                                   |
| SK     | : Surat Keputusan  |
| SOP    | : <i>Standar Operational Procedure</i>                   |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **Lampiran**

1. Pedoman Wawancara
2. Surat Tugas Pembimbing Skripsi

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kenaikan pangkat bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah penghargaan atas prestasi kerja dan pengabdian kepada Negara. Selain itu, kenaikan pangkat juga dimaksudkan sebagai pendorong bagi PNS untuk lebih meningkatkan prestasi kerja dan pengabdian. Kenaikan pangkat, juga merupakan salah satu elemen penting dalam pembinaan karier Pegawai Negeri Sipil (PNS). Kenaikan pangkat yang tepat waktu dan tepat sasaran, diharapkan akan menumbuhkan semangat kerja bagi PNS yang bersangkutan, karena dengan kenaikan pangkat yang tepat waktu akan berdampak pada kenaikan gaji pokok, sehingga secara tidak langsung akan berdampak juga terhadap kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan.

Pangkat bagi Pegawai Negeri Sipil merupakan kedudukan yang menunjukkan tingkat seorang Pegawai Negeri Sipil dalam rangkaian susunan kepegawaian dan digunakan sebagai dasar penggajian. Kenaikan pangkat merupakan penghargaan kepada Pegawai Negeri Sipil yang dengan tekun dan penuh pengabdian dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Kenaikan pangkat juga adalah penghargaan kepada Pegawai Negeri Sipil yang telah mengabdikan dengan tekun dalam melaksanakan tugas sehari-hari maka sudah sepatutnya diberikan kenaikan pangkat kepadanya.

Kenaikan pangkat dibedakan menjadi 4 macam antara lain kenaikan pangkat reguler, kenaikan pangkat pilihan, kenaikan pangkat anumerta, dan kenaikan pangkat pengabdian. Pemerintah juga menciptakan pola karier dan menunjukkan keterkaitan dan keserasian antar jabatan, pangkat, pendidikan, dan masa jabatan PNS sejak pengangkatan hingga pensiun.

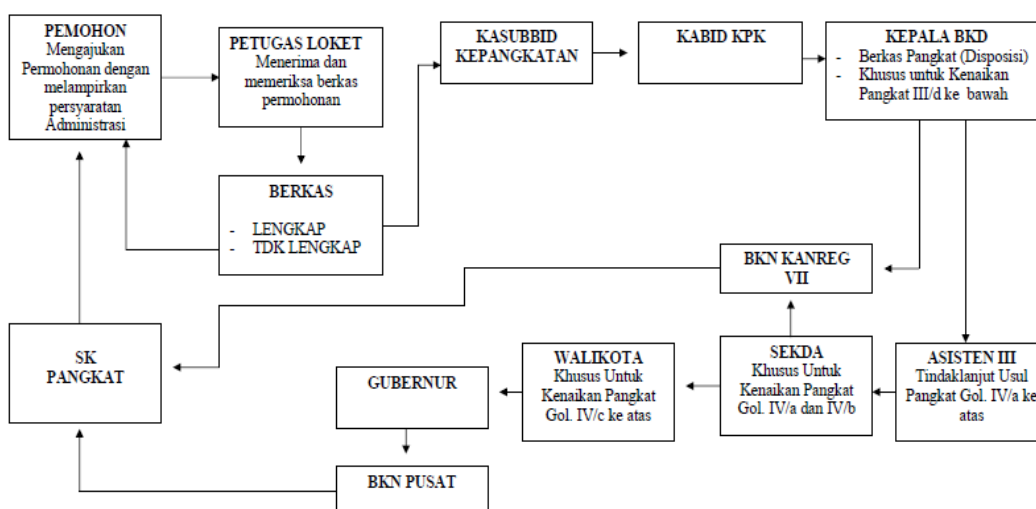
Dalam PP nomor 99 tahun 2000 dijelaskan syarat-syarat untuk kenaikan pangkat. Setiap tingkat kenaikan pangkat yang ada membutuhkan syarat yang berbeda. Kenaikan pangkat pilihan ditujukan bagi PNS yang menduduki jabatan struktural, jabatan fungsional tertentu atau jabatan tertentu yang pengangkatannya ditetapkan dengan keputusan Presiden diberikan dalam batas jenjang pangkat yang ditentukan untuk jabatan yang bersangkutan. Kenaikan pangkat reguler diberikan kepada PNS yang tidak menduduki jabatan struktural atau jabatan fungsional tertentu. Kenaikan pangkat anumerta diberikan kepada PNS yang dinyatakan meninggal, diberikan kenaikan pangkat anumerta setingkat lebih tinggi. Sedangkan kenaikan pangkat pengabdian diberikan kepada PNS yang akan diberhentikan dengan hormat dengan hak pensiun karena mencapai batas usia pensiun, dapat diberikan kenaikan pangkat pengabdian setingkat lebih tinggi dengan syarat yang telah ditentukan dalam PP nomor 99 tahun 2000.

Kenaikan pangkat di dalam kepegawaian digunakan sebagai salah satu usaha pemerintah untuk dapat memacu peningkatan prestasi kerja para Pegawai Negeri Sipil yang pada akhirnya akan menghasilkan kinerja pegawai yang baik pula. Dengan adanya kenaikan pangkat, maka diharapkan para pegawai tersebut akan berlomba-lomba untuk melaksanakan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya dan menghasilkan hasil kerja yang baik pula. Para pegawai tersebut diharapkan memiliki kedisiplinan yang tinggi dan semangat kerja yang tinggi pula dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Karena dengan menghasilkan kinerja yang baik, maka pegawai tersebut akan mendapatkan kesempatan untuk diberikan kenaikan pangkat kepadanya.

Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai lembaga teknis daerah yang membidangi manajemen kepegawaian dan peningkatan kualitas sumberdaya aparatur di lingkungan Kota Palembang. Kenaikan pangkat merupakan salah satu pelayanan yang diberikannya.

Berdasarkan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang, bagan alur penyelenggaraan Pelayanan Kenaikan Pangkat bagi PNS di lingkungan Pemerintah Kota Palembang pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang dapat digambarkan sebagai berikut:

#### MEKANISME KENAIKAN PANGKAT



Sumber : BKPSDM Kota Palembang

#### **Gambar 1 Standart Operational Prosedure Kenaikan Pangkat BKPSDM Kota Palembang**

Berdasarkan Gambar 1 dijelaskan proses pengurusan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil. Bisa dilihat bahwa, dalam mengurus kenaikan pangkat tersebut banyak sekali proses yang perlu dilewati, dimulai dari pemohon datang langsung ke BKPSDM Kota Palembang untuk mengisi formulir permohonan dan melengkapi persyaratan, petugas loket memeriksa kelengkapan berkas, bila tidak lengkap maka permohonan tersebut ditolak dan dikembalikan ke pemohon. Bagian Kasubbid Kepangkatan mempelajari berkas permohonan dan melakukan validasi awal terhadap data dan berkas persyaratan, bila kelengkapan berkas lengkap dan benar maka bagian Kepangkatan akan melanjutkan berkas



tersebut kepada Kepala BKPSDM untuk dibuat nota persetujuan dan ditandatangani. Lalu diproses ke Badan Kepegawaian Nasional.

Pengurusan pangkat yang terlalu panjang menjadi suatu persoalan yang perlu diperhatikan. Pelayanan birokrasi yang baik adalah yang tidak terlalu rumit dan tidak melewati banyak meja, jika proses surat menyurat terlalu panjang akan mengakibatkan lamanya waktu yang diperlukan dalam setiap pengurusannya. Hal tersebut menjadi semakin rumit dikarenakan harus diproses lagi ke Badan Kepegawaian Negara dengan proses birokrasi yang juga panjang.

Kenaikan pangkat dilakukan dalam 2 periode dalam satu tahun yaitu untuk periode pertama pada bulan April dan periode kedua dilaksanakan pada bulan Oktober, kegiatan ini dilaksanakan secara rutin setiap tahun. Pengelolaan kenaikan pangkat bisa tepat waktu, bisa tidak tepat waktu. Tepat waktu artinya pengelolaannya tepat disetiap periode usulannya, misalnya apabila seorang Pegawai Negeri Sipil diusulkan kenaikan pangkatnya periode 1 April, maka pegawai tersebut seharusnya menerima Surat Keputusan kenaikan pangkatnya sebelum tanggal 1 April tahun yang bersangkutan. Tidak tepat waktu artinya pengelolaan kenaikan pangkat diselesaikan melebihi periode usulannya, sehingga Surat Keputusan kenaikan pangkat itu sendiri diterima oleh pegawai yang bersangkutan setelah tanggal periode kenaikan pangkatnya. Terlambatnya penerbitan SK pangkat tersebut akan berakibat juga terhadap penerimaan gaji pada pangkat dan golongan ruang yang baru, sehingga secara finansial merugikan pegawai yang bersangkutan.

Kenyataan yang ada, bahwa pada tahun 2015 sampai 2017 dalam pengelolaan kenaikan pangkat pasti terdapat ketidaktepatan waktu. Ketidaktepatan waktu disini adalah kepengurusan pangkat yang melebihi waktu batas normal yaitu 3 bulan. Hal ini bisa dilihat dilihat dalam tabel 1.1 sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Jumlah PNS yang Naik Pangkat Tahun 2016 sampai dengan 2017**

| NO | TAHUN | JUMLAH USUL | Selesai Tepat Waktu | Tidak tepat waktu (diatas 3 bulan) | PERSENTASE |
|----|-------|-------------|---------------------|------------------------------------|------------|
| 1  | 2015  | 1.982       | 1.858               | 124                                | 6.25 %     |
| 2  | 2016  | 2.638       | 2.360               | 278                                | 10.53 %    |
| 3  | 2017  | 1.826       | 1659                | 167                                | 9.14 %     |

Sumber : Diolah langsung oleh penulis berdasarkan data BKPSDM Kota Palembang

Berdasarkan data diatas bisa dilihat bahwa pelayanan kenaikan pangkat melebihi batas waktu kepengurusan masih terjadi, jika dilihat didalam *Standard Operating Procedure (SOP)* yang dimiliki oleh BKPSDM Kota Palembang, dalam penerbitan SK Pangkat hanya memakan waktu 3 bulan dari tanggal saat berkas masuk, namun pada kenyataannya bisa memakan waktu lebih dari 3 bulan. Hal ini terlihat dari data diatas, dimana penerbitan SK PNS lebih dari tanggal yang sudah ditetapkan. Hal ini menjadi masalah karena apabila SK belum dikeluarkan, maka pemberian gaji dan tunjangan bagi PNS akan terlambat.

Berikut data pelayanan pengurusan kenaikan pangkat di Kota Palembang :

**Tabel 1.2 Jumlah Pelayanan Kenaikan Pangkat PNS di Kota Palembang**

| NO | PERIODE |         | TAHUN | JUMLAH |
|----|---------|---------|-------|--------|
|    | APRIL   | OKTOBER |       |        |
| 1  | 1.005   | 696     | 2013  | 1.701  |
| 2  | 1.185   | 702     | 2014  | 1.887  |
| 3  | 1.186   | 796     | 2015  | 1.982  |
| 4  | 1.380   | 1258    | 2016  | 2.638  |
| 5  | 1.206   | 620     | 2017  | 1.826  |

Sumber : BKPSDM Kota Palembang diolah lagi oleh penulis

Dalam pengurusan kenaikan pangkat tersebut, masih ditemui beberapa kesalahan dalam penerbitan SK kenaikan pangkat. Adanya banyak kesalahan dalam pengelolaan pangkat menyebabkan banyak permintaan ralat / perbaikan Surat Keputusan Kenaikan Pangkat setiap periodenya, baik dari instansi yang mengusulkan maupun langsung dari Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan. Kesalahan pengelolaan kenaikan pangkat ini seperti adanya kesalahan pengetikan nama, Nomor Induk Pegawai (NIP), golongan / ruang, masa kerja, lokasi kerja, gaji pokok, jabatan, periode kenaikan pangkat dan sebagainya.

Berikut tabel jumlah perbaikan Surat Keputusan Kenaikan Pangkat setiap periodenya :

**Tabel 1.3 Jumlah Usul Perbaikan SK Pangkat PNS Kota Palembang**

| NO | TAHUN | PERIODE |         | JUMLAH |
|----|-------|---------|---------|--------|
|    |       | APRIL   | OKTOBER |        |
| 1  | 2013  | 20      | 12      | 32     |
| 2  | 2014  | 23      | 31      | 53     |
| 3  | 2015  | 34      | 12      | 46     |
| 4  | 2016  | 22      | 32      | 54     |
| 5  | 2017  | 5       | 14      | 19     |

*Sumber : BKPSDM Kota Palembang*

Kualitas pelayanan dalam suatu instansi sangat diperlukan. Terutama pada instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan pada saat ini sudah tidak dapat diabaikan lagi karena hal tersebut dapat mempengaruhi semua aspek pekerjaan yang dianggap masyarakat kurang bagus dan bahkan bisa dianggap tidak bisa melayani masyarakat dan masyarakat akan menilai seberapa baik tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh BKPSDM terkait dengan pelayanan Kenaikan Pangkat.

Berbagai upaya telah diusahakan untuk memperlancar proses pelayanan Kenaikan Pangkat, namun masih sering dijumpai kendala-kendala yang perlu terus menerus diatasi agar pegawai pemohon Kenaikan Pangkat memperoleh kepastian waktu, biaya maupun tenaga yang diperlukan. Peran Badan Kepegawaian Pengembangan SDM Kota Palembang sangat strategis dalam pemerintahan. Oleh karena itu, pegawai harus mampu melaksanakan dan mempertanggung jawabkan kewenangannya tersebut dalam bentuk peningkatan segala bentuk pelayanan dalam arti menjadi lebih efisien, efektif, akuntabel, transparan dan responsii secara berkesinambungan.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas maka dapat di tarik suatu rumusan masalah sebagai berikut :

**“Bagaimanakualitas pelayanan kenaikan pangkat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Palembang”**

## **1.3. Tujuan**

Setiap penelitian yang dilakukan tentu mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan penelitian tentunya jelas diketahui sebelumnya.

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

**Untuk mengetahui kualitas pelayanan kenaikan pangkat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Palembang.**

## **1.4. Manfaat**

Setelah penelitian ini selesai, diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik untuk diri sendiri maupun pihak lain yang berkepentingan dengan penelitian ini. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah:

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan akan menambah dan mengembangkan serta menjadi bahan kajian yang bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan memberikan informasi serta menjadi salah satu literatur alternatif bagi Ilmu Administrasi Negara terutama bagi mahasiswa Konsentrasi Manajemen Publik mengenai kualitas pelayanan.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Sebagai masukan bagi instansi khususnya pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Palembang dalam meningkatkan pelaksanaan kegiatan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil. Memberikan informasi bagi pemerintah untuk menentukan strategi dalam pelayanan jangka panjang dan jangka pendek di masa mendatang. Memberikan pemahaman bagi masyarakat umum tentang tujuan, pemanfaatan, pengelolaan dan pengembangan pelayanan kenaikan pangkat di BKPSDM Kota Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Dwiyanto, Agus, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2008.
- Gasperz. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, dan Implementasi*. Yogyakarta : Gava Media.
- Miles B, Matthew dan Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Metode-Metode Baru*. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Mohammad. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ratminto & Septi Winarsih, Atika. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak,dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.
- Sugiyono. 1994. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan R &D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Terjemahan Benyamin Molan. Yogyakarta : C.V Andi.
- Umar, Husein. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

### **Peraturan-Peraturan :**

Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2000 Tentang Kenaikan Pangkat.

Peraturan Perintah Nomor 12 Tahun 2002 Tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Walikota Palembang Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Lembaga Teknis Daerah Kota Palembang

### **Sumber Internet :**

Website Resmi BKPSDM Kota Palembang. (Daring).([www.bkpsdmpalembang.go.id](http://www.bkpsdmpalembang.go.id), diakses pada tanggal 12 Juli 2018 pukul 10.07 WIB).

Website Resmi Badan Kepegawaian Negara. (Daring)([www.bkn.go.id](http://www.bkn.go.id), diakses tanggal 16 April 2018 pukul 11.13 WIB)

Jurnal Analisis Kinerja Pengelolaan Kenaikan Pangkat PNS. (Daring). ([www.eprints.undip.ac.id](http://www.eprints.undip.ac.id), diakses tanggal 2 Januari 2019 pukul 21.30)

Jurnal Analisis Pelayanan Kenaikan Pangkat PNS. (Daring). ([www.journal.upgris.ac.id](http://www.journal.upgris.ac.id), diakses tanggal 3 Januari 2019 pukul 17.00)