

PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT PEGAWAI NEGERI SIPIL DI ERA NEW NORMAL PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI RIAU

Sonia Warlin ¹ & Detri Karya ²

Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau ^{1&2}

Detri.k@eco.uir.ac.id

Abstrak

Kebijakan new normal dengan penerapan protokol kesehatan tentunya membuat akses pelayanan publik terutama pelayanan kenaikan pangkat menjadi terbatas. Hal tersebut dapat dijadikan upaya bagi penyelenggara pelayanan publik untuk memaksimalkan pelayanan dengan beralih ke sistem online yang selama ini telah berjalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil di Era New Normal pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau dan untuk mengetahui kendala apa saja yang menjadi penghambat dalam pelayanan kenaikan pangkat tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus sebagai strategi penelitian. Adapun informan penelitian sebanyak 15 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan kenaikan pangkat secara keseluruhan belum berjalan secara baik hal ini diketahui dari masih terbatasnya sarana dan prasarana kerja penunjang pelayanan. Kemampuan sumber daya aparatur yang terbatas terutama menjalankan aplikasi kenaikan pangkat berbasis website. Kendala dalam pelaksanaan pelayanan kenaikan pangkat diantaranya yaitu Penyerahan berkas administrasi tidak lengkap, Ketersediaan sarana dan prasarana kerja dalam menunjang Pelayanan Kenaikan Pangkat, Kualifikasi penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan analisa jabatannya, serta lemahnya kemampuan dalam mengoperasikan Aplikasi Kenaikan Pangkat Berbasis Website.

Kata Kunci : Efektivitas Kerja, Pegawai Negeri Sipil, Era New Normal

Abstract

The new normal policy with the implementation of health protocols certainly makes access to public services, especially promotion services, limited. This can be used as an effort for public service providers to maximize services by switching to an online system that has been running so far. This study aims to analyze the implementation of promotion services for Civil Servants in the New Normal Era at the Regional Personnel Agency of Riau Province and to find out what obstacles are the obstacles in the promotion service. This study uses a qualitative method with a case study approach as a research strategy. The research informants were 15 people. The results of the study indicate that the implementation of promotion services as a whole has not gone well, this is known from the limited work facilities and infrastructure supporting services. The limited capacity of the apparatus' resources, especially in running a website-based promotion application. Obstacles in the implementation of promotion services include incomplete submission of administrative files, availability of work facilities and infrastructure to support promotion services, qualification

of employee placement that is not in accordance with the analysis of their positions, and weak ability to operate Website-based Promotion Applications.

Keywords: *Work Effectiveness, Civil Servants, New Normal Era*

PENDAHULUAN

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau merupakan unsur penunjang pemerintahan daerah di bidang kepegawaian. Sesuai Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau, Peraturan Gubernur Nomor 94 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah pada bidang kepegawaian daerah dan Peraturan Gubernur Riau Nomor 81 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau.

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau untuk melaksanakan program strategis tersebut diantaranya dengan kegiatan pengelolaan kenaikan pangkat pegawai. Sub Bidang Kepangkatan mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, pembinaan, dan pelaksanaan di bidang administrasi pengangkatan Calon Aparatur Sipil Negara Daerah ke Aparatur Sipil Negara Daerah, kepangkatan, perpindahan ASN, Pensiun, pengangkatan dan pemberhentian dalam dan dari jabatan. Adapun Sub Bidang Kepangkatan ini mempunyai tugas dan fungsi diantaranya menyiapkan dan memproses bahan pengadministrasian penetapan kepangkatan, kenaikan pangkat, perpindahan dan pemberhentian/pensiun pegawai. Ada beberapa hal yang menjadi masalah dalam proses pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil di Era New Normal pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau yang

Pertama adalah mewabahnya Virus Covid-19 di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau sehingga Gubernur Riau melalui Surat Edaran Gubernur Riau Nomor 125/SE/2020 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Pegawai Negeri Sipil dan Non PNS di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau Terhadap Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Adanya kebijakan ini membuat para pegawai yang ada di Sub Bidang Kepangkatan BKD Provinsi Riau sering tidak berada di ruang kerja dikarenakan adanya pemberlakuan pembatasan jam kerja ini sehingga berdampak kepada tidak maksimalnya pelayanan kenaikan pangkat PNS yang mereka berikan.

Tabel 1

Jadwal Pembagian Jam Kerja Pegawai Era New Normal Pada Sub Bidang Kepangkatan BKD Provinsi Riau Selama Covid19 Tahun 2020

Jumlah	Kehadiran per Hari (25%)	Persentase Kehadiran
12 orang	4 Orang	25%

Sumber : Sub Bidang Kepangkatan BKD Provinsi Riau Tahun 2021

Kedua, adanya pemberlakuan pembagian jam kerja di era new normal membuat pelayanan kenaikan pangkat yang diberikan oleh Sub Bidang Kepangkatan kepada OPD

tidak dapat maksimal terutama terkait ketepatan waktu dalam menyelesaikan berkas kenaikan pangkat pegawai

Tabel 2 Standar Pelayanan Kenaikan Pangkat ASN Pada BKD Provinsi Riau

Standar Pelayanan	Waktu Pelayanan		Ket
	Kondisi Sebelum New Normal	Era New Normal	
Persyaratan	Semi Digital	Full Digital	Scan File
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Proses Pengecekan Kelengkapan Berkas Manual	Proses Pengecekan Kelengkapan Berkas Aplikasi Docudigital dan Si Elok	
Waktu Penyelesaian	1 Bulan	2 Bulan	Berjalan Lambat
Biaya/Tarif	Gratis	Gratis	
Produk Layanan	Surat Kenaikan Pangkat Berbentuk Print Out	Surat Kenaikan Pangkat Berbentuk Print Out dan File Digital	
Pengaduan Layanan	Jarang Aktif	Surat Kenaikan Pangkat Berbentuk Print Out dan File Digital	

Sumber : Sub Bidang Kepangkatan BKD Provinsi Riau Tahun 2021

Dalam pengajuan pengusulan kelengkapan berkas kenaikan pangkat oleh aparatur sipil negara ke Sub Bidang Kepangkatan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau yang selama ini dapat dilaksanakan dengan pelayanan secara langsung dengan memeriksa berkas di tempat meja pelayanan, namun sejak era new normal diberlakukan hal tersebut tidak bisa dilaksanakan dimana proses pengusulan berkas oleh PNS tidak bisa diproses hari itu juga karena harus mengikuti protokoler pelayanan kesehatan dengan cara mengisolasi berkah yang telah masuk selama 1x 24 jam dan disemprot dengan disinfektan. Adanya kebijakan ini membuat proses pelayanan kenaikan pangkat oleh BKD Provinsi Riau menjadi tidak maksimal dilaksanakan.

Ketiga, dalam pengajuan pengusulan kelengkapan berkas kenaikan pangkat oleh aparatur sipil negara ke Sub Bidang Kepangkatan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau yang selama ini dapat dilaksanakan dengan pelayanan secara langsung dengan memeriksa berkas di tempat meja pelayanan, namun sejak era new normal diberlakukan hal tersebut tidak bisa dilaksanakan dimana proses pengusulan berkas oleh PNS tidak bisa diproses hari itu juga karena harus mengikuti protokoler pelayanan kesehatan dengan cara mengisolasi berkah yang telah masuk selama 1x 24 jam dan disemprot dengan disinfektan. Adanya kebijakan ini membuat proses pelayanan kenaikan pangkat oleh BKD Provinsi Riau menjadi tidak maksimal dilaksanakan.

Keempat, tidak dapat dilaksanakannya sosialisasi dan bimbingan pengelolaan kenaikan pangkat oleh Sub Bagian Kepangkatan BKD Provinsi Riau selama tahun 2020 dikarenakan masih mewabahnya Virus Covid-19 di Provinsi Riau.

Tabel 3
Jadwal Sosialisasi Pengelolaan Kenaikan Pangkat Pada OPD Di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau Tahun 2020

No	Organisasi Perangkat Daerah	Jadwal Sosialisasi	Pelaksanaan Sosialisasi
1	28 Dinas	April	Tidak Dapat Terlaksana
2	8 Badan	April-Mei	Tidak Dapat Terlaksana
3	Sekretariat Daerah (8 Biro)	Mei	Tidak Dapat Terlaksana
4	Sekretariat Dewan	Mei	Tidak Dapat Terlaksana
5	Sekretariat DPRD	Mei	Tidak Dapat Terlaksana
6	Inspektorat	Mei	Tidak Dapat Terlaksana

Sumber : Sub Bidang Kepangkatan BKD Provinsi Riau Tahun 2021

Kelima, sarana dan prasarana penunjang kerja yang dimiliki terbatas sehingga berdampak kepada tidak maksimalnya pelaksanaan pelayanan kenaikan pangkat

Tabel 4
Sarana Prasarana Pelayanan Kenaikan Pangkat ASN Pada BKD Provinsi Riau

No	Sarana dan Prasarana Kerja	Kondisi Sarana dan Prasarana	Ket
1	Komputer	4 Baik dan Lancar, 2 Rusak	Butuh Upgrade
2	Lemari Arsip	5 Lemari Arsip	2 Untuk Arsip Pangkat
3	Jaringan Internet	50 Mbps	Jaringan Lambat
4	Ruang Layanan Khusus Kenaikan Pangkat	1 Ruang Untuk Layanan Bersama	Tidak ada ruangan khusus pangkat
5	Alat Protokol Kesehatan	Termogran, Handsanitizer, Masker, Air Cuci Tangan	Tersedia Pada Meja Layanan
6	SOP Layanan Masa Pandemi	Belum Tersedia	Dalam Bentuk Pengumuman

Sumber : Sub Bidang Kepangkatan BKD Provinsi Riau Tahun 2021

Dilihat dari beberapa masalah yang telah dikemukakan diatas, serta penelitian terdahulu perlu sekiranya untuk melakukan penelitian mengenai Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Di Era New Normal Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil serta menganalisis kendala dalam pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil di Era New Normal pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau.

TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi Publik

Administrasi publik dapat berperan positif dalam mengawal pembangunan suatu negara sampai pada tujuan yang dicita-citakan. Dengan kata lain, administrasi publik bukan saja berurusan dengan cara-cara yang efisien untuk melakukan proses pembangunan, melainkan juga mempunyai kemampuan dalam menentukan tujuan dari

proses pembangunan itu sendiri, terutama dalam bentuk penyelenggaraan pelayanan publik secara efektif sebagai wujud dari penjaminan hak-hak konstitusional seluruh warga. (Atmosudirdjo, 2014:30).

Organisasi Publik

Pengertian organisasi publik bermula dari konsep “barang publik” (public goods), yaitu adanya produk-produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme pasar yang dilakukan individu-individu (Ruky, 2012:89). Konsep ini menunjukkan adanya produk-produk yang bersifat kolektif dan harus diupayakan secara kolektif pula.

Beberapa bidang tertentu yang bersifat kolektif di mana organisasi publik memainkan peranannya, misalnya penegakkan hukum, pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan nasional, dan lain sebagainya. Semua ini tidak bisa diupayakan secara individual. Organisasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan-pelayanan yang tidak dapat diusahakan sendiri secara terpisah oleh masing-masing individu. Oleh karena itu, fungsi organisasi publik adalah mengatur pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara umum

Manajemen Publik

Manajemen publik atau dapat juga disebut manajemen pemerintah secara umum merupakan suatu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Unsur manajemen saat ini menjadi suatu unsur penting dalam penyelenggaraan organisasi, baik organisasi pada sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintahan. Manajemen pada sektor publik yang diangkat dari manajemen sektor swasta tidak menjadikan orientasi tujuan dan pelaksanaan pada organisasi sektor publik menjadi sama dengan sektor swasta. Mahmudi (2010:38) mengungkapkan ada setidaknya tujuh karakteristik manajemen sektor publik yang membedakannya dengan sektor swasta:

- 1) Sektor publik tidak mendasarkan keputusan pada pilihan individual dalam pasar, akan tetapi pilihan kolektif dalam pemerintahan dimana tuntutan masyarakat yang sifatnya kolektif (massa) akan disampaikan melalui perwakilannya yang dalam hal ini adalah partai politik atau DPR.
- 2) Penggerak sektor publik adalah karena adanya kebutuhan sumber daya, seperti air bersih, listrik, keamanan, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan sebagainya yang menjadi alasan utama sektor publik untuk menyediakannya.
- 3) Dalam organisasi sektor publik, informasi harus diberikan kepada publik seluas mungkin untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas
- 4) Organisasi sektor publik berkepentingan untuk menciptakan adanya kesempatan yang sama bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan utama hidupnya, misalnya kebutuhan terhadap kesehatan, pendidikan, transportasi dan sarana-sarana umum lainnya.
- 5) Sektor publik dihadapkan pada permasalahan keadilan distribusi kesejahteraan sosial, sedangkan sektor swasta tidak dibebani tanggung jawab untuk melakukan keadilan seperti itu.

- 6) Dalam organisasi sektor publik, kekuasaan tertinggi adalah masyarakat. Dalam hal tertentu masyarakat adalah pelanggan, akan tetapi dalam keadaan tertentu juga masyarakat bukan menjadi pelanggan.
- 7) Dalam sektor swasta persaingan (kompetisi) merupakan instrumen pasar, sedangkan dalam sektor publik tindakan kolektif menjadi instrumen pemerintahan. Sangat sulit bagi pemerintah untuk memenuhi keinginan dan kepuasan tiap-tiap orang dan yang mungkin dilakukan adalah pemenuhan keinginan kolektif

Kualitas Pelayanan

Menurut Istianto (2010:19), pelayanan publik ini lebih ditunjukkan kepada kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Barata (2013:27) pelayanan merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi. Boediono (2013:11) menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan

Rivai (2013:227) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan kinerja yang tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dari dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih cepat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Konsep Pelayanan Publik

Menurut Robbins (2012:128), pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara.

Sedangkan menurut Suprihanto (2013:35) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Sopiah (2014:90) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sedangkan menurut Sadu Wasistiono dalam Handyaningrat (2010:23), pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

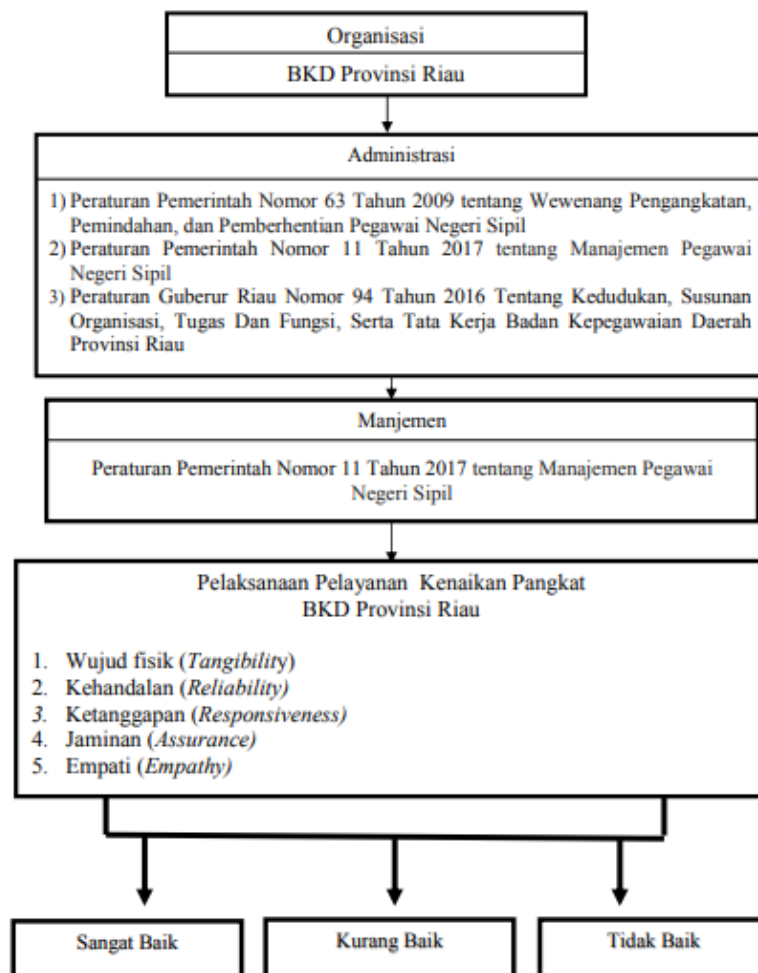
Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (dalam Ratminto dan Atik, 2015:175) terdapat 5 (lima) dimensi yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan berjalan baik atau tidak. Dimensi kualitas pelayanan tersebut terdiri dari: 1) Wujud fisik (*Tangibility*) Organisasi harus bisa memberikan bukti awal kualitas pelayanan yang tercermin dari penampilan fasilitas fisik yang dapat diandalkan. 2) Keandalan (*Reliability*) Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan. 3) Ketanggapan (*Responsiveness*) Instansi berupaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Jika mengalami kegagalan dengan cepat menangani kegagalan tersebut secara profesional. 4) Jaminan (*Assurance*) Yaitu pengetahuan, kemampuan petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas yang menjamin kinerja yang baik dan jaminan keamanan. 5) Empati (*Empathy*) Berusaha memahami keinginan pelanggan dengan memberikan perhatian/sentuhan secara ikhlas kepada setiap pelanggan.

Kerangka Pemikiran

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Sumber: Data diolah, 2022

METODE PENELITIAN

Informan Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Adapun yang menjadi Informan dalam penelitian adalah sebagai berikut: 1) Kepala BKD Provinsi Riau 2) Sekretaris BKD Provinsi Riau 3) Kepala Bidang Administrasi Kepegawaian 4) Kepala Bidang Mutasi 5) Kepala Sub Bidang Kepangkatan 6) Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum 7) Staf Sub Bidang Kepangkatan 8) ASN Sekretariat Daerah Provinsi Riau Sementara itu Informan kunci (key informan) dalam penelitian ini, yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Dalam hal ini adalah Kepala BKD Provinsi Riau, Kepala Bidang Mutasi dan Kepala Subbidang Kepangkatan.

Definisi Operasional Penelitian

Tabel 5. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
Pelayanan Kenaikan Pangkat	Wujud Fisik	1. Penampilan Pegawai Dalam Melayani	Sangat Baik Kurang Baik Tidak Baik
		2. Kenyamanan Tempat Melakukan Pelayanan Kenaikan Pangkat	
		3. Kemudahan Dalam Proses Pelayanan	
		4. Kedisiplinan Pegawai Dalam Melakukan Proses Pelayanan	
		5. Penggunaan Alat Bantu Dalam Melakukan Proses Pelayanan	
	Kehandalan	1. Kecermatan Pegawai Dalam Melayani	Sangat Baik Kurang Baik Tidak Baik
		2. Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas Dalam Melayani	
		3. Kemampuan Pegawai Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan	
		4. Keahlian Pegawai Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan	
	Ketanggapan	1. Merespon Setiap Pengguna Layanan Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan.	Sangat Baik Kurang Baik Tidak Baik
		2. Pegawai Melakukan Pelayanan Dengan Cepat Pelayanan	
		3. Pegawai Melakukan Pelayanan Dengan Waktu	
4. Semua Keluhan Pelanggan Direspon Dengan Baik			
Jaminan	1. Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan.	Sangat Baik Kurang Baik Tidak Baik	
	2. Petugas Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan		
Empati	1. Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan	Sangat Baik Kurang Baik Tidak Baik	
	2. Petugas Administrasi Melayani Dengan Ramah Dan Sopan Santun		
	3. Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif (Membeda-bedakan)		

4. Petugas Melayani Dan Menghargai Setiap Pengguna Layanan

Sumber: Modifikasi Penulis Tahun 2021

Teknik Analisa

Analisis data dilakukan secara kualitatif dimana yang dibahas adalah permasalahan yang terjadi terkait pelayanan kenaikan pangkat PNS di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau yang dilaksanakan pada Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Data yang telah terkumpul dalam data mentah akan dikelompokkan berdasarkan jenis, selanjutnya data yang diperoleh disajikan dalam bentuk kalimat untuk kemudian dianalisa dan dikaitkan dengan teori-teori pelayanan yang relevan dengan permasalahan. terdapat beberapa aktivitas dalam analisis data yaitu: Reduksi, Penyajian Data dan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Kenaikan Pangkat Dilihat Dari Dimensi Tangibel (Berwujud)

Berdasarkan hasil wawancara dan fakta dilapangan terkait penampilan pegawai dalam pelayanan kenaikan pangkat era new normal hal ini masuk dalam kategori sangat baik dimana para petugas layanan telah berpenampilan baik dan sopan serta sesuai dengan aturan yang sesuai dengan protokoler kesehatan yang berlaku yang telah dibuat oleh BKD Provinsi Riau

Kenyamanan tempat melakukan pelayanan kenaikan pangkat di era new normal dalam kategori kurang baik dimana BKD Provinsi Riau walaupun memiliki gedung kantor yang cukup mewah namun dari segi fasilitas yang dimiliki terutama pada ruangan tunggu layanan dirasa masih kurang oleh pegawai yang ingin mengurus kenaikan pangkatnya walaupun alasan yang diutarakan karena masalah Covid-19 seharusnya ini dapat diantisipasi.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan yang berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas pelayanan bukanlah persepsi dari penyedia jasa tetapi dari para pelanggan. Para pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa suatu instansi, sehingga merekalah yang seharusnya kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa.

Terkait kemudahan dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Bidang Mutasi di era new normal hal ini masuk dalam kategori sangat baik dimana para petugas senantiasa memberikan kemudahan kepada setiap pegawai yang membutuhkan layanan dari dirinya dan petugas berusaha membantu agar layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pegawai serta senantiasa mengingatkan para pegawai untuk menerapkan protokol kesehatan Covid-19 selama mendapatkan pelayanan dari pegawai.

Penggunaan alat bantu dalam melakukan proses pelayanan hal ini masuk dalam kategori sangat baik dimana para petugas menggunakan alat bantu pelayanan demi berjalan dengan baiknya proses pelayanan kenaikan pangkat. Adapun alat bantu yang digunakan untuk membantu proses pelayanan kenaikan pangkat pegawai dikantor ini selama diberlakukan era new normal dibagi dalam 2 jenis, pertama alat bantu layanan

seperti Termogram (Alat Pengukur Suhu Badan), Handsanitizer, Masker, Face Shield sedangkan dalam pelaksanaan layanan kenaikan pangkat seperti komputer, printer, jaringan internet, scanner, mesin fotocopy sampai papan pengumuman.

Pelayanan Kenaikan Pangkat Dilihat Dari Dimensi Reliability (Kehandalan)

Kecermatan pegawai dalam melayani hal ini masuk dalam kategori sangat baik dimana para petugas memberikan pelayanan kenaikan pangkat pegawai dengan tepat dan cermat dan mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi. Selain itu pegawai telah bekerja sesuai dengan prosedur/alur pelayanan administrasi yang sudah ditetapkan dengan dibantu oleh aplikasi Docudigital dan Aplikasi Si Elok sehingga dari prosedur yang ada tersebut para pegawai dengan mudah memantau proses pelayanan yang sedang dijalankan.

Pegawai memiliki standar pelayanan yang jelas dalam melayani hal ini masuk dalam kategori sangat baik dimana para petugas bekerja sesuai dengan prosedur/alur pelayanan administrasi yang sudah ditetapkan sehingga dari prosedur yang ada tersebut para pegawai dapat dengan mudah memantau proses pelayanan yang sedang mereka jalankan. Selain itu, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan hal ini masuk dalam kategori kurang baik hal ini dikarenakan tidak semua petugas di meja layanan mampu mengoperasikan komputer berbasis web serta memahami cara kerja peralatan kantor seperti penggunaan scanner dalam proses pelayanan kenaikan pangkat pegawai ini

Berdasarkan hasil wawancara dan fakta di lapangan maka dapat ditarik kesimpulan terkait keahlian Pegawai Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan selama pemberlakuan era new normal hal ini masuk dalam kategori kurang baik hal ini dikarenakan tidak semua petugas di meja layanan mempunyai keahlian untuk menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan karena petugas yang ada tidak semuanya berasal dari pegawai negeri sipil yang direkrut berdasarkan keahlian dan kebutuhan organisasi selain itu adanya kewajiban penggunaan alat teknologi informasi dalam proses pelayanan maka ada beberapa pegawai yang belum siap menjalankan kebijakan ini sehingga membutuhkan waktu untuk dapat mempelajarinya agar dapat mengoperasikan alat bantu tersebut dengan baik.

Pelayanan Kenaikan Pangkat Dilihat Dari Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

Pegawai dalam merespon setiap pengguna layanan sangat baik hal ini dikarenakan petugas dengan cepat dan tanggap melayani setiap pegawai yang mengurus kenaikan pangkatnya dan petugas juga senantiasa membantu apabila ada berkas yang kurang untuk segera dilengkapi demi tercapainya proses pelayanan yang baik.

Pegawai juga melakukan pelayanan dengan cepat hal ini masuk dalam kategori kurang baik hal ini dikarenakan tidak semua pelaksanaan layanan terlaksana dengan cepat, hal ini tergantung ada tidaknya petugas di meja layanan serta ada tidaknya pimpinan yang akan memberikan disposisi terhadap layanan yang akan diberikan.

Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu hal ini masuk dalam kategori kurang baik hal ini dikarenakan sejauh ini masih ditemuinya keluhan para pegawai terkait ketepatan waktu dalam proses penyelesaian kenaikan pangkat pegawai. Dan hal ini juga sudah dijadikan catatan oleh pimpinan BKD Provinsi Riau untuk dilakukan evaluasi dalam rapat intern kegiatan.

Semua keluhan pelanggan direspon dengan baik hal ini masuk dalam kategori sangat baik hal ini terlihat dari kesigapan petugas layanan apabila terjadi keluhan dari pengguna layanan. Selain itu tersedianya media layanan yang ada di BKD Provinsi Riau semakin memudahkan pengguna layanan apabila ingin menyampaikan keluhannya

Pelayanan Kenaikan Pangkat Dilihat Dari Dimensi Assurance (Jaminan)

Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan hal ini masuk dalam kategori sangat baik hal ini terlihat dari petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan, jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga maka pegawai layanan akan memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pegawai

Selain itu, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan sangat baik hal ini terlihat dari tidak adanya pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan kecuali pengguna layanan menyerahkan biaya untuk pembelian materai yang termasuk bukan bagian dari layanan yang disediakan oleh BKD Provinsi Riau. Selain itu sebagai komitmen atas dedikasi yang tinggi atas pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh BKD Provinsi Riau maka pada tahun 2021 BKD Provinsi Riau menjadi salah satu yang terbaik dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 Yang Didapatkan Oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau dari Inspektorat Provinsi Riau dengan nilai IKM sebesar 83,90 dengan kategori baik

Pelayanan kenaikan pangkat Dilihat Dari Dimensi Emphaty (Empati)

Terkait mendahulukan kepentingan pengguna layanan hal ini masuk dalam kategori tidak baik hal ini terlihat dari adanya pengguna layanan yang mengeluhkan terkait petugas layanan yang cuek saat dia ingin mendapatkan pelayanan dan hal ini. Selain itu masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak ke sekolah, menyelesaikan pekerjaannya yang dianggapnya lebih penting dahulu dikarenakan diperintah atasan dan bahkan ada yang sedang berbincang-bincang dengan teman sebelahnya

Petugas administrasi melayani dengan ramah dan sopan santun hal ini masuk dalam kategori kurang baik hal ini terlihat dari adanya pengguna layanan yang masih mengeluhkan terkait sikap petugas layanan yang cenderung kurang bersahabat, walaupun tidak semua petugas layanan berlaku seperti itu namun hal tersebut tetap saja akan mempengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Pegawai melayani dan menghargai setiap pengguna layanan hal ini masuk dalam kategori sangat baik hal ini terlihat dari sikap petugas layanan kenaikan pangkat ASN yang bertugas di bagian meja layanan selalu berusaha menghargai setiap pengguna layanan yang datang dengan tutur kata yang sopan dan sikap yang bersahabat.

Kendala Dalam Pelaksanaan Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil

Selama era new normal ini memang Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau tetap memproses berkas kenaikan pangkat pegawai dengan meminta copy file berkas kenaikan pangkat pegawai, terkadang pegawai yang bersangkutan telah lengkap memberikan berkas dalam bentuk softfile sedangkan dalam bentuk copy filenya belum

diterima sehingga hal inilah yang menjadi penghambat percepatan pengelolaan kenaikan pangkat PNS selama era new normal.

Sarana dan prasarana yang baik sangat membantu keberhasilan dalam meningkatkan pelayanan kenaikan pangkat selama era new normal. Semakin lengkap dan dimanfaatkan secara optimal, sarana dan prasarana yang ada pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau tentu semakin mempermudah para pegawainya untuk mencapai target pelayanan secara bersama-sama. Namun perlu diingat sarana dan prasarana yang baik harus diiringi dengan Sumberdaya Manusia (SDM) yang mumpuni juga (Aparatur yang siap), karena sarana dan prasarana yang lengkap tidak akan bermanfaat apabila pegawai pelaksanaanya tidak siap atau tidak mampu mengoperasikan secara optimal. Keberadaan sarana dan prasarana yang baik menunjukkan kemitraan yang serasi antara organisasi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau dan para pegawai yang bekerja di dalamnya.

Ketidaksesuaian penempatan pegawai ini sangat berpengaruh terhadap kenaikan pangkat seorang pegawai, mengingat tiap jenjang jabatan yang dimiliki masing-masing pegawai berbeda-beda sehingga berbeda pula butir-butir kegiatan yang harus dilakukan apalagi dengan kondisi new normal yang sangat banyak pembatasan dalam aktifitas perkantoran. Apabila di suatu unit kerja tidak terdapat butir kegiatan yang sesuai dengan jenjang jabatan kepegawaian di dalamnya.

Berdasarkan dari hasil analisa dan wawancara yang penulis lakukan maka dalam usaha mengoptimisasikan kebijakan pengelolaan kenaikan pangkat pegawai terutama menggunakan sistem aplikasi Docudigital dan Aplikasi Si Elok untuk pengelolaan kenaikan pangkat di era new normal maka dapat dilakukan dengan melakukan penguatan kemampuan sumberdaya aparatur melalui pendidikan dan pelatihan serta kegiatan sosialisasi lainnya. Pendidikan pelatihan ini dapat dilakukan kapanpun dengan metode yang sudah di sesuaikan dengan kebutuhan organisasi dari BKD Provinsi Riau.

KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil di Era New Normal pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau diketahui secara keseluruhan belum berjalan secara baik hal ini diketahui dari masih terbatasnya sarana dan prasarana kerja penunjang pelayanan, Kemampuan sumber daya aparatur yang terbatas terutama menjalankan aplikasi kenaikan pangkat berbasis website seperti Docudigital dan Aplikasi Si Elok dan masih aktifnya penyebaran Virus Covid-19 dikalangan pegawai sehingga layanan tidak bisa dilakukan secara langsung. BKD Provinsi Riau berusaha melakukan peningkatan layanan kenaikan pangkat melalui pelaksanaan pendidikan dan pelatihan sampai kepada peningkatan layanan melalui inovasi pelayanan seperti penyediaan layanan administrasi kepangkatan berbasis website sehingga memudahkan pegawai untuk mendapatkan layanan dengan cepat.

Adapun kendala yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil di Era New Normal pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau diantaranya: Penyerahan berkas administrasi kepegawaian dalam bentuk copy file tidak lengkap, Ketersediaan sarana dan prasarana kerja untuk menunjang Pelayanan Kenaikan Pangkat Selama Era New Normal, terjadinya kesalahan penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan jabatannya. Lemahnya Kemampuan

Sumber Daya Aparatur Pelaksana dalam mengoperasionalkan Aplikasi Kenaikan Pangkat Berbasis Website.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti menyarankan dalam rangka meningkatkan skill dan kemampuan pegawai administrasi layanan kenaikan pangkat para aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau di era new normal maka Bidang Mutasi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau perlu memberikan pelatihan terkait informasi teknologi kenaikan pangkat berbasis website seperti Docudigital dan Aplikasi Si Elok kepada pegawai layanannya agar mampu mengoperasikan komputer sistem layanan kenaikan pangkat berbasis website tersebut. Selain itu, adanya penambahan pegawai di bagian pelayanan juga perlu dilaksanakan agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmosudirdjo, Prajudi. 2014. Dasar-Dasar Ilmu Administrasi. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Ruky Achmad S, 2012, Sistem Manajemen Kinerja, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Mahmudi, 2010, Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta, Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Boediono. 2013. Pelayanan Prima Perpajakan. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Rivai, Veithzal, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Jakarta, Murai Kencana
- Barata, A. A, 2013. Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Istianto, Bambang. 2011. Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Sopiah. 2014. Perilaku Organisasi. Bandung. Andi
- Handyaningrat, Soewarno. 2010. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: CV Haji Masagung
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2011. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta