

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PROPOSISI

2.1. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka merupakan isi dari semua bahan bacaan atau teori kepustakaan bisa jadi telah dibaca dan dianalisis, baik yang sudah atau belum dipublikasikan. Kajian pustaka berguna untuk menyediakan berbagai penelitian yang dapat digunakan pendukung pemecah masalah dalam lanjutan analisis yang berhubungan dengan penelitian ini. Materi yang dimaksud dalam pemecah masalah ini merupakan kajian tentang Administrasi Publik, Pelayanan Publik, dan juga Kualitas Pelayanan Publik serta penelitian terdahulu yang digunakan sebagai rujukan untuk menguraikan kerangka berpikir dan proposisi.

2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjelaskan mengenai penelitian yang telah dilakukan, berisi tentang hasil penelitian terdahulu juga fokus penelitian yang serupa. Penelitian terdahulu berfungsi untuk mendukung sebuah penelitian dan juga sebagai bahan perbandingan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti, serta penelitian terdahulu berfungsi untuk memberikan inspirasi bagi peneliti. Adapun penelitian terdahulu seperti berikut:

1. Penelitian Otong Oop Pahrudin

Penelitian pertama dilakukan oleh Otong Oop Pahrudin yang mengambil sebuah judul jurnal “Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Korwil

Legonkulon” Tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pembahasannya mengenai judul ini tujuannya untuk mengetahui kualitas pelayanan kenaikan pangkat di Korwilcam. Teknis analisis ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil Kualitas pelayanan kenaikan pangkat di Korwil Legonkulon kurang baik, hal ini terbukti berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa dari 5 dimensi yang digunakan sebagai ukuran untuk menentukan kualitas pelayanan. Permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan bukan hanya pada dimensi Tangible saja yaitu petugas pelayanan tidak mensosialisasikan baik prosedur maupun persyaratan- persyaratan kenaikan pangkat, juga terdapat masalah lain pada Dimensi Responsif dan Assurance yaitu petugas pelayanan responnya tidak cepat, tidak ramah, kurang sopan santun, dan tidak ada jaminan biaya dan waktu penyelesaian.

2. Penelitian Thadeus Bwarlele

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Thadeuss Bwarlele yang mengambil sebuah judul “Pengelolaan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Maluku Tenggara Barat” Tahun 2018. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pembahasannya mengenai judul ini tujuannya untuk mengetahui pengelolaan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kabupaten Maluku Tenggara Barat. Teknik analisis ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pengelolaan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Maluku Tenggara Barat sudah berjalan dengan baik dan sudah bisa dikatakan efektif. Hal ini dapat dilihat dari proses usul kenaikan pangkat reguler dan pilihan yang mengalami peningkatan dari periode ke periode serta proses yang berjalan dengan baik tanpa ada komplain dari para pegawai yang mengusulkan pangkat, walaupun ada sedikit masalah yang terjadi yang berkaitan dengan proses pengimputan data pegawai yang berhubungan dengan masalah jaringan internet.

3. Penelitian Indah Tri Handayani

Penelitian ketiga dilakukan oleh Indah Tri Handayani yang mengambil sebuah judul jurnal “Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Oleh Badan Kepegawaian Kabupaten Gunung Mas” Tahun 2015. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pembahasannya mengenai judul ini tujuannya untuk mengetahui kualitas pelayanan kenaikan pangkat pegawai negeri sipil yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Gunung Mas, serta apa saja kendala yang dihadapi dalam pelayanan kenaikan pangkat pegawai negeri sipil yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Gunung Mas. Teknik analisis ini menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini Pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Gunung Mas diselenggarakan melalui tahapan. Tahapan dimaksud seperti, Prosedur Pelayanan dan Proses Pelayanan. Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Gunung Mas secara umum baik, hanya masih belum optimal, hal ini terlihat pada aspek Ketepatan Waktu dan Akurasi Pelayanan. Pelayanan kenaikan pangkat pegawai negeri sipil yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Gunung Mas terdapat kendala yang menyebabkan tidak baiknya pelayanan yang diberikan.

Tabel 2.1

Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan dan Perbedaan			
			Teori Yang Digunakan	Pendekatan	Metode	Teknik Analisis
1	Otong Oop Pahrudin (Jurnal, 2021)	Kualitas Pelayanan Kenaikan Pagkat Di Korwil Legonkulon	Teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2011:46)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
2	Thadeus Bwarlele (Skripsi, 2018)	Pengelolaan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Pada BKPSDM Kabupaten Maluku Tenggara Barat	Teori Efektivitas menurut Strees (1980:193)	Kualitatif	Deskriptif	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
3	Indah Tri Handayani (Jurnal, 2015)	Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Oleh Badan Kepegawaia	Teori Kualitas Pelayanan menurut Gaspersz (1997) dalam sutopo (2009:31)	Kualitatif	Deskriptif	Reduksi data, Penyajian data, Kesimpulan

		n Daerah Kabupaten Gunung Mas				
--	--	-------------------------------------	--	--	--	--

Sumber : Data diolah peneliti

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, terdapat persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah variabel yang diteliti sama dengan peneliti yaitu kualitas pelayanan, dan juga dari segi metode penelitian sama-sama menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Sedangkan untuk perbedaan dari penelitian terdahulu dengan peneliti yang dilakukan oleh peneliti yaitu dari teori yang digunakan dimana peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan dari **Zeithhaml-Parasurman-Berry (dalam Harbani Pasolong 2013:135)**. Lokus penelitian juga berbeda dimana peneliti melakukan penelitian mengenai Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bandung.

2.1.2. Kajian Administrasi, Administrasi Publik

2.1.2.1. Teori Administasi

Administrasi adalah usaha serta kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan yang meliputi catat-mencatat, serta surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, dan sebagainya yang bersifat teknik ketatausahaan. Administrasi dalam arti luas merupakan seluruh proses kerjasama

antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan secara berdaya dan berhasil guna.

Administrasi menurut **Sahya Anggara (2012:11)** dalam bukunya “Ilmu Administrasi Negara” menyatakan bahwa pengertian administrasi, yaitu:

Administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apapun dapat dilaksanakan dengan baik. Proses administrasi akan melaksanakan tiga fungsi utama yang berhubungan erat dengan tiga tingkatan umum dalam hierarki formal.

Menurut **The Liang Gie (2014:4)** dalam bukunya “Administrasi Perkantoran Modern” menyatakan bahwa pengertian administrasi, yaitu: “Administrasi segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.”

Menurut **Prajudi Atmosudirjo (2014:4)** dalam buku “Hukum Administrasi Negara” menyatakan bahwa pengertian administrasi, yaitu:

Administrasi merupakan suatu fenomena social, yaitu perwujudan tertentu didalam masyarakat modern. Eksistensi ini berkaitan dengan organisasi. Jadi, barangsiapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terdapat administrasi.

Menurut **Sondang P Siagian (2014:5)** dalam buku “Manajemen Sumber Daya Manusia” menyatakan bahwa pengertian administrasi, yaitu:

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan uraian para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah

ditetapkan. Serta administrasi diwujudkan dengan fungsi-fungsi manajemen yang terdiri perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

2.1.2.2. Teori Administrasi Publik

Administrasi Publik adalah bahasan ilmu sosial, tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga legislative, yudikatif, dan eksekutif serta hal yang berhubungan dengan publik, yang termasuk kebijakan publik dan manajemen publik serta juga berkaitan dengan tujuan Negara, administrasi pembangunan serta etika yang mengatur penyelenggaraan Negara.

Administrasi publik terdiri dari dua kata yang dimana yaitu administrasi dan publik. Administrasi sebagai kegiatan atau kerjasama dalam rangka mencapai tujuan yang ditentukan dan diarahkan. Sedangkan publik sebagai Negara, klien, konsumen, warga masyarakat serta kelompok kepentingan.

Menurut **Pasolong (2007)** dalam bukunya “Teori Administrasi Publik” menyatakan bahwa pengertian administrasi publik, yaitu:

Administrasi publik adalah bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Menurut **Hughes, Owen E (1994)** dalam buku “Public Management And Administration” menyatakan bahwa pengertian administrasi publik, yaitu: “Administrasi publik merupakan aktivitas melayani publik dan atau aktivitas pelayanan publik dalam melaksanakan kebijakan yang diperoleh dari pihak lain.”

Menurut **Ibrahim (2007)** dalam buku “Pengantar Ilmu Administrasi Publik” menyatakan bahwa pengertian administrasi publik, yaitu:

Administrasi publik adalah seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pembangunan) dengan sebuah mekanisme kerja serta dukungan sumber daya manusia.

Menurut **Chandler dan Plano (1998)** dalam buku “The Public Administration Dictionary” menyatakan bahwa pengertian administrasi publik, yaitu:

Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan suatu kegiatan kerjasama untuk mengelola dan mengatur Negara agar tercapainya tujuan.

2.1.3. Kajian Kualitas Pelayanan Publik

2.1.3.1. Teori Kualitas Pelayanan Publik

Menurut **Pasalong, Harbani (2010:128)** dalam buku “Teori Administrasi Publik” menyatakan bahwa pengertian teori pelayanan publik, yaitu:

Pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Menurut **Mahmudi (2010:223)** dalam buku “Manajemen Kinerja Sektor Publik” menyatakan bahwa pengertian teori pelayanan publik, yaitu:

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Dengan demikian pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan oleh penyelenggaraan layanan publik untuk pemenuhan kebutuhan publik.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan itu terpenuhi maka artinya kualitas yang dimaksudkan bisa dikatakan baik, begitupun sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Kualitas menurut **Triguno (1997:76)** dalam buku “Kualitas Pelayanan Publik” menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik, yaitu:

Standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Menurut **Wycof (dari Lovelock, 1988)** yang dikutip **Fandy Tjiptono (dalam Tjiptono, 1996 : 59)** menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik, yaitu: “kualitas jasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Ini berarti bila jasa/layanan yang diterima (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan/jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

Menurut **Zeithaml- Parasurman- Berry (dalam Harbani Pasolong 2013: 135)**, mengemukakan kelima dimensi servqual, yaitu:

1. **Tangibles: Kualitas pelayanan berupa kenampakan fisik seperti, fasilitas, ruang tunggu, penampilan pegawai.**
2. **Reability: Kemampuan dan keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan.**

3. **Responsivess: Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.**
4. **Assurance: Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.**
5. **Emphaty: Memahami kebutuhan, dan penuh perhatian terhadap konsumen.**

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Artinya bagaimana upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah/ merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal). Kalau tidak demikian bagaimanapun performa suatu organisasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus.

Merujuk pada pengertian dari **Departemen Dalam Negeri (2004)** menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum” dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

2.1.3.2. Jenis Pelayanan Publik

Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diselenggarakan untuk masyarakat. Berdasarkan **Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003** kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

1. Pelayanan Barang
Pelayanan barang Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
2. Pelayanan Administratif
Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
3. Pelayanan Pembangunan
Pelayanan Pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
4. Pelayanan Utilitas
Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
5. Pelayanan Kebutuhan Pokok
Pelayanan Kebutuhan Pokok merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
6. Pelayanan Kemasyarakatan
Pelayanan Kemasyarakatan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain;

2.1.3.3. Asas Pelayanan Publik

Adapun asas pelayanan publik juga dapat dilihat dalam **Undang-Undang**

Nomor 25 Tahun 2009 dalam ketentuan pasal 4 yaitu:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan ketentuan pasal tersebut dapat dikemukakan, bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk dilaksanakan sebaik-baiknya, baik dalam hal pelayanan administrasi, maupun pelayanan atas barang jasa

2.1.3.4. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Lebih rincinya adalah sebagai berikut.

1. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai customers;
3. Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;

4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.

2.1.3.5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Untuk mengukur tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik didasarkan pada **Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/2003** tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari :

1. Kesederhanaan
2. Kepastian dan Kejelasan
3. Kejelasan Waktu
4. Ketepatan
5. Keamanan.
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Fasilitas dan Prasarana
8. Keringanan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
10. Kenyamanan

2.1.4. Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil di BKPSDM Kota Bandung

2.1.4.1. Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil

Menurut **Thoha (2007 : 37)** “pangkat adalah tingkat seorang PNS dalam rangka susunan kepegawaian dan digunakan sebagai dasar penggajian”.

Sedangkan menurut **Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002** dalam **Pasolong(2010 :166)** yang dimaksud:

Kenaikan pangkat adalah penghargaan yang diberikan atas prestasi kerja dan pengabdian PNS yang bersangkutan terhadap negara. Selain kenaikan pangkat juga dimaksudkan sebagai dorongan kepada PNS untuk lebih meningkatkan prestasi kerja dan pengabdianya. tentunya sangat berpengaruh kepada PNS yang ada, dimana dengan kepangkatan yang mereka miliki tentunya akan berpengaruh kepada pengembangan karir dan juga akan mempengaruhi kenaikan gaji atau kenaikan penghasilan bagi PNS yang bersangkutan.

Kenaikan pangkat dapat dikatakan sebuah reward yang diberikan kepada pegawai untuk memangku tanggung jawab yang lebih besar, adapun mobilisasi pegawai itu sendiri merupakan perpindahan atau alih tugas dari tempat lama ke tempat yang baru yang mana promosi berupa kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil ini ditetapkan pada tanggal 1 April dan 1 Oktober tiap tahunnya, kecuali untuk beberapa jenis kenaikan pangkat yang ditetapkan berlakunya secara khusus (**Thoha, 2007 : 33**).

Berkaitan dengan kenaikan pangkat disini terdiri dari 3 jenis yaitu:

1. Kenaikan pangkat regular
2. Kenaikan pangkat pilihan, dan
3. Kenaikan pangkat pengabdian, Kenaikan pangkat regular ini diberikan kepada PNS termasuk pegawai yang melaksanakan tugas belajar dan sebelumnya tidak

menduduki jabatan struktural atau jabatan fungsional tertentu, dipekerjakan secara penuh diluar instansi induk dan tidak menduduki jabatan pimpinan yang telah ditetapkan eselonnya atau jabatan tertentu. Sedangkan kenaikan pangkat regular diberikan kepada PNS sepanjang tidak melampaui pangkat atasannya. Untuk kenaikan pangkat regular diberikan setingkat lebih tinggi apabila sekurang-kurangnya (empat) tahun dalam pangkat terakhir, setiap unsur penilaian prestasi kerjanya sekurang-kurangnya bernilai baik dalam 2 tahun terakhir.

Untuk kenaikan pangkat pilihan sendiri diberikan kepada PNS, yaitu:

1. Menduduki jabatan struktural atau jabatan fungsional tertentu
2. Menduduki jabatan tertentu yang pangkatnya ditetapkan dengan keputusan presiden
3. Menunjukkan prestasi kerja luar biasa baiknya
4. Menemukan hal-hal baru yang bermanfaat bagi negara
5. Diangkat menjadi pejabat negara
6. Memperoleh surat tanda tamat belajar/ijazah
7. Melaksanakan tugas belajar dan sebelumnya menduduki jabatan struktural atau jabatan fungsional tertentu
8. Telah selesai mengikuti tugas belajar, dan
9. Dipekerjakan atau diperbantukan secara penuh diluar instansi induknya yang diangkat dalam jabatan pimpinan yang telah ditetapkan persamaan eselonnya atau jabatan fungsional tertentu.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang menduduki jabatan struktural dan pangkatnya masih satu tingkat dibawah jenjang pangkat terendah yang ditentukan jabatan itu dapat dinaikkan pangkat setingkat lebih tinggi apabila:

1. Telah satu tahun dalam pangkat yang dimilikinya

2. Sekurangnya telah 1 tahun dalam jabatan struktural yang didudukinya dan
3. Setiap unsur penilaian prestasi kerja sekurangnya bernilai baik dalam 2 tahun terakhir.

Berdasarkan penjelasan di atas, untuk PNS yang meninggal dunia dan diberhentikan dengan hormat kaitanya dengan kenaikan pangkat ini maka diberikan kenaikan pangkat pengabdian setingkat lebih tinggi apabila:

a. Memiliki masa kerja sebagai PNS selama,

1. Sekurangnya 30 tahun secara terus-menerus dan sekurangnya satu bulan dalam pangkat terakhir
2. Sekurangnya 20 tahun secara terus menerus dan sekurang-kurang 1 tahun dalam pangkat terakhir dan
3. Sekurangnya 10 tahun secara terus-menerus yang mana sekurangnya 2 tahun dalam pangkat terakhir,

b. Setiap unsur penilaian prestasi kerja sekurangnya bernilai baik dalam 1 tahun terakhir

c. Tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin sedang/berat dalam satu tahun terakhir.

Kenaikan pangkat pengabdian ini diberikan mulai berlaku,

1. Tanggal PNS yang bersangkutan meninggal dunia dan
2. Tanggal 1 pada bulan PNS yang bersangkutan diberhentikan dengan hormat dengan hak pensiunnya (**Pasolong, 2007 : 166-167**).

Kenaikan pangkat merupakan kedudukan yang menunjukkan tingkat seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) berdasarkan jabatannya dalam rangkaian susunan kepegawaian dan digunakan sebagai dasar penggajian, tentu saja seorang

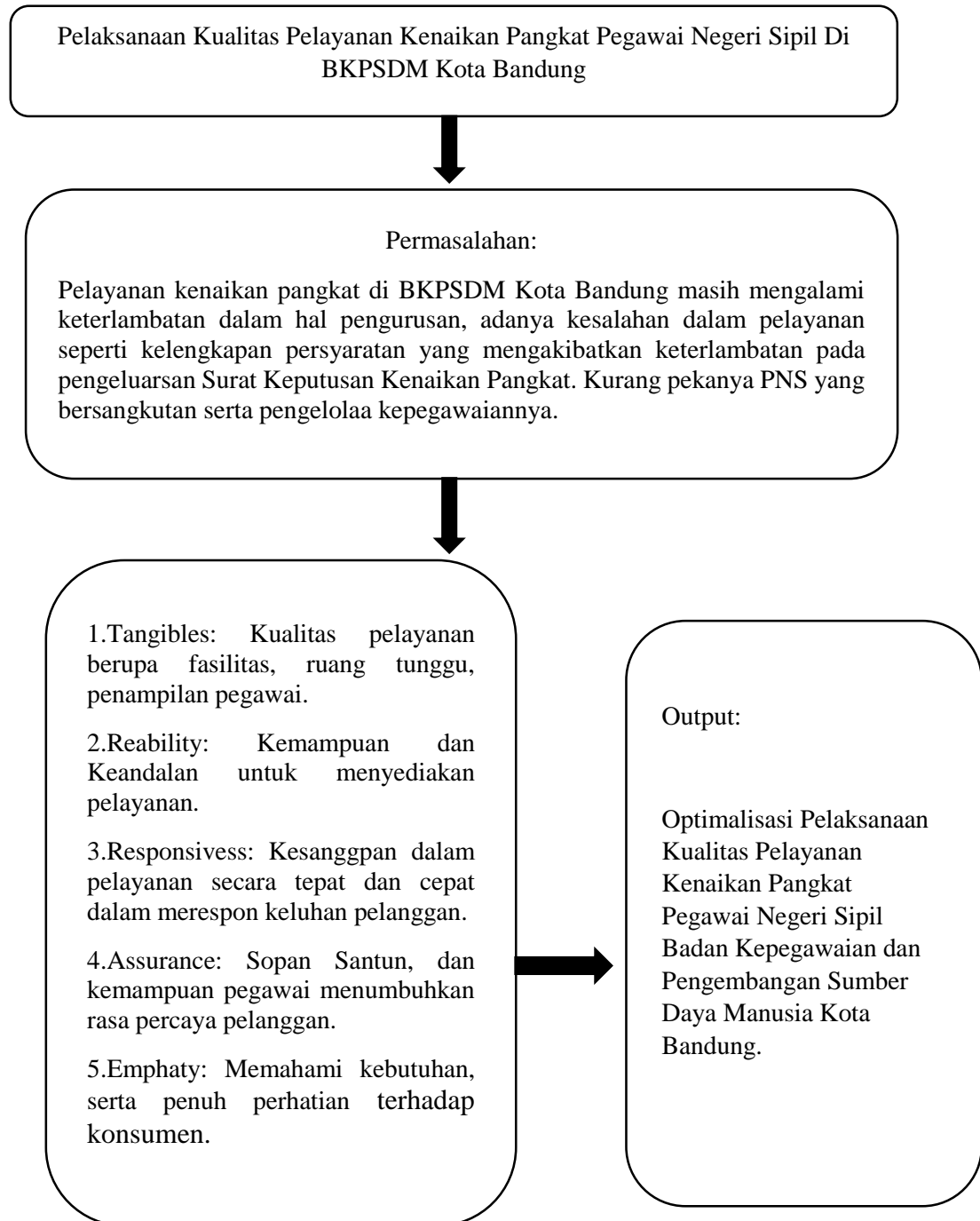
pegawainya pada birokrasi akan menjadi termotivasi dalam melaksanakan usulan proses kenaikan pangkat yang mereka miliki dimana hal itu juga selain akan mempengaruhi tingkat penggajian mereka tentunya juga mempengaruhi pada pengembangan karir bagi pegawai itu sendiri sebagaimana kita ketahui bahwa sistem karir yang terjadi di kepegawaian atau birokrasi pemerintah saat ini masih menggunakan dan menganut sistem karir yang berdasarkan kepada pangkat yang dimiliki oleh pegawai.

2.2. Kerangka Berpikir

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan atau produk pelayanannya berkualitas, penyelenggara pelayanan harus memenuhi kualitas pelayanan dan sebagai acuan untuk menganalisis permasalahan yang ada di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bandung akan menggunakan indikator dari **Zeithaml- Parasurman- Berry** (dalam Harbani Pasolong 2013: 135), Kelima dimensi service quality tersebut, yaitu:

- 1. Tangibles: Kualitas pelayanan berupa kenampakan fisik seperti, fasilitas, ruang tunggu, penampilan pegawai.**
- 2. Reliability: Kemampuan dan keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan.**
- 3. Responsiveness: Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.**
- 4. Assurance: Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.**
- 5. Empathy: Memahami kebutuhan, dan penuh perhatian terhadap konsumen.**

Kerangka Pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Di BKPSDM Kota Bandung.

2.3. Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran yang sudah peneliti kemukakan diatas, maka peneliti akan merumuskan proposisi yang dimana merupakan dugaan sementara dari sebuah penelitian dari fenomena yang terjadi. Maka proposisi penelitian adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan kenaikan pangkat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandung belum optimal, karena belum sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan publik yaitu tangibles, reliability, responsive, assurance, emphaty.
2. Terdapat kendala yang terjadi pada proses pelayanan kenaikan pangkat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandung.
3. Dalam meminimalkan permasalahan yang terjadi dalam proses kenaikan pangkat terdapat solusi yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandung.