

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 alinea ke 4 menyatakan bahwa negara mempunyai tujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dalam rangka mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dalam mencapai tujuan tersebut salah satunya diperlukan unsur aparatur negara yaitu Pegawai Negeri untuk dapat mewujudkan tujuan nasional tersebut. Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara yang disebut Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai Aparatur Sipil Negara secara tetap oleh pejabat Pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Pencapaian tujuan tersebut membutuhkan 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. Terdapat beberapa hal di dalam manajemen kepegawaian yang digunakan sebagai pemicu semangat kerja pegawai yang akan menghasilkan kinerja Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke 4 dan Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara yang baik juga. Pertama, adalah dengan sistem penggajian yang berfungsi sebagai balas jasa atau penghargaan atas prestasi kerja serta untuk memenuhi

kebutuhan hidup bersama keluarganya secara layak yang bertujuan agar ia dapat memusatkan perhatian dan kegiatannya untuk melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya. Kedua, adalah dengan ditegakkannya suatu peraturan disiplin Pegawai Negeri Sipil untuk mengontrol perilaku mereka agar selalu melaksanakan segala tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan terarah. Cara lainnya adalah dengan menggunakan sistem kenaikan pangkat yang diberikan kepada mereka yang telah menunjukkan prestasi kerja yang tinggi.

Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon sebagai lembaga yang mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam mengelola manajemen kepegawaian, berusaha semaksimal mungkin melaksanakan tugas sebagai pemberi pelayanan di bidang kepegawaian, seperti pelayanan kenaikan pangkat. Kegiatan pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 tahun 2017 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil.

Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia menjadi menarik untuk diteliti, sebab pelayanan yang berkualitas khususnya pelayanan Kenaikan Pangkat sangatlah diharapkan oleh Pegawai Negeri Sipil Lingkungan Pemerintah Daerah kota Cirebon, karena menyangkut masa depan mereka dalam hal mendapatkan promosi jabatan dan kenaikan gaji. Fokus penelitian ini diarahkan pada permasalahan Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Lingkungan

Pemerintah Daerah Kota Cirebon khususnya kepada Pegawai Negeri Sipil Struktural yang mengusulkan kenaikan pangkat pada periode 1 April 2014. Beranjak dari adanya persoalan dalam pelayanan kenaikan pangkat pegawai negeri sipil oleh Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia, maka hasil penelitian pada Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia yaitu :

- (1) Terbatasnya pengetahuan petugas pelayanan terkait Mekanisme dalam melaksanakan pelayanan kenaikan pangkat oleh Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon
- (2) Ketepatan jaminan waktu pelayanan tidak dapat dipastikan karena menunggu hasil keputusan Nomor PERTEK (Pertimbangan Teknis) Oleh BKN pusat.
- (3) Masih ada petugas yang belum disiplin terhadap waktu dalam pengerjaan pelayanan kenaikan pangkat.

Kondisi tersebut dari hasil pengamatan penulis juga terjadi di Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon, pelayanan yang berkualitas, maupun meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas, namun demikian langkah langkah yang dilakukan belum sepenuhnya disusun dalam perencanaan yang sistematis dan sinergi. Dengan berdasar pada uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:

“KUALITAS PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT PEGAWAI NEGERI SIPIL OLEH BADAN KEPEGAWAIAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA CIREBON” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk

mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan kenaikan pangkat pegawai negeri sipil, dan untuk mengetahui apa saja hal-hal yang berperan didalamnya

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka sebagai rumusan masalah yang akan dikaji adalah **“Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Oleh Badan Kepegawaian Sumber Daya Manusia Kota Cirebon”**, yang belum sepenuhnya berjalan sistematis dan sinergi serta sesuai dengan peraturan tentang pangkat.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang tersebut diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi dalam Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Oleh Badan Kepegawaian Sumber Daya Manusia, sebagai berikut :

- 1) Bagaimana Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Oleh Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon?
- 2) Apa faktor-faktor penghambat dan pendukung pada Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Oleh Badan Kepegawaian Sumber Daya Manusia Kota Cirebon?

- 3) Apa upaya-upaya yang telah dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat oleh Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui beberapa hal yang di anggap penulis perlu diketahui sebagai acuan atas pengimplementasian suatu program dalam mengatasi masalah yang terjadi. Tujuan penelitian ini diantaranya adalah

- 1) Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat oleh Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon.
- 2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat oleh Badan Kepegawaian Sumber Daya Manusia Kota Cirebon.
- 3) Untuk mengetahui upaya-upaya yang telah dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil oleh Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon.

1.5 Kegunaan Penelitian

Tercapainya tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas, maka hasil penelitian diharapkan dapat menghasilkan manfaat bagi semua.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

- a. Sebagai bahan untuk memperluas wawasan dan pengetahuan tentang teori-teori dan konsep-konsep yang diperoleh selama perkuliahan dibandingkan dengan penerapannya secara nyata.
- b. Memberikan pengetahuan yang lebih tentang Ilmu Administrasi Publik Khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Oleh Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon

1.5.2 Kegunaan Praktis

- a. Manfaat bagi penulis atau peneliti adalah menambah ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Administrasi Publik Khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Oleh Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia
- b. Manfaat yang didapat pihak Pemerintah Kota Cirebon ialah mengetahui sistem dan bagaimana Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Oleh Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon
- c. Manfaat bagi masyarakat adalah menikmati kepuasan hasil pelayanan yang diberikan dari aparatur BKPSDM ke seluruh PNS di Pemerintahan Daerah Kota Cirebon

1.6 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2008:60), kerangka berfikir adalah sintesa tentang hubungan antar variable yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Dan berdasarkan teori-teori yang dideskripsikan, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar-variabel yang diteliti. Sementara Sugiyono (2008:65) mengatakan bahwa: - kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting.

Selama peneliti melakukan penelitian, peneliti memperoleh data dan informasi melalui pengamatan, observasi langsung ke lapangan serta melakukan wawancara kepada pihak yang bersangkutan dengan Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Oleh Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan teori tentang kualitas pelayanan menurut para ahli dari berbagai sumber literatur, adapun teori yang penulis gunakan yang sesuai dengan masalah yang terdapat pada identifikasi masalah dengan apa yang dijabarkan oleh teori tersebut.

1.6.1. Kualitas Pelayanan

Menurut Sampara (1999) dalam Hardiyansyah (2018 : 49) mengemukakan bahwa :

“Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman

dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik”

Sedangkan menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2018 : 55) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan

“Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”

Ciri-ciri atau atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan menurut Tjiptono (1997) dalam Hardiyansyah (2018 : 55)

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
2. Akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
5. Kenyamanan dalam memperoleh kenyamanan
6. Atribut pendukung lain nya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dll

1.6.2. Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas menjadi sesuatu yang wajib dilakukan karena perkembangan kehidupan dan kebutuhan manusia semakin kompleks. Pelayanan Secara etimologis,

Moenir (2000: 17) bahwa Pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain, layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara).

Menurut Sampara yang dikutip oleh Lijan Poltak Sinambela (2011: 5) adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain/ mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau aktivitas yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani sesuai kebutuhannya, yang bersifat nyata dan tidak dapat dimiliki. Proses pelayanan tersebut didukung dengan adanya interaksi antara kedua belah pihak yang saling menguntungkan.

1.6.3. Publik

Istilah publik sendiri menurut Lijan Poltak Sinambela (2011: 5) didefinisikan sebagai “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki”.

Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana (2015: 14) menyatakan, “Publik adalah “kumpulan” orang yang memiliki minat dan kepentingan yang (interest) sama terhadap suatu isu atau masalah.

1.6.4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada umumnya diatur dalam sebuah pedoman umum yang bersumber baik dari peraturan perundang-undangan, hasil penelitian, dan rujukan pendapat para ahli untuk menciptakan sebuah standar pelayanan yang berkualitas. Masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang memiliki standar kualitas yang baik dari para penyedia pelayanan, namun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Masih banyak bentuk pelayanan yang berbelit-belit, lambat, mengeluarkan banyak biaya, dan menguras banyak waktu. Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah, kinerja pemerintah juga dapat dinilai dari sejauh mana kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan dalam Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25 tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan

oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan dan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, maka penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik.

Asas-asas Pelayanan Publik Menurut Sinambela, dkk (2014), asas-asas pelayanan publik antara lain:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Berikut penjelasan nya:

1. Transparansi, artinya bersifat terbuka, tidak ada yang ditutup-tutupi terhadap pihak yang membutuhkan pelayanan
2. Akuntabilitas, artinya mempertanggung jawabkan segala sesuatu berdasarkan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional, artinya harus berdasarkan dengan kondisi dan kemampuan antara pihak pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpedoman pada prinsip efisiensi dan efektivitas

4. Partisipatif, artinya mendorong masyarakat untuk ikut serta berperan dalam pelayanan dengan tetap memperhatikan, kebutuhan, aspirasi dan harapan masyarakat,
5. Kesamaan Hak, artinya tidak melakukan diskriminatif dalam artian tidak mempermasalahkan adanya perbedaan agama, suku, ras, golongan, gender dan tingkat status ekonomi masyarakat,
6. Keseimbangan Hak dan kewajiban, artinya pemberi dan penerima pelayanan harus mampu menempatkan posisinya dalam pemenuhan hak dan kewajiban setiap pihak dan tidak mengedepankan kepentingan pribadi masing-masing.

Tujuan dari Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud mengikuti asas dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyusunan asas dan tujuan pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku

1.6.5 Dimensi Pelayanan Publik

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya pelanggan telah mengeluarkan sejumlah biaya untuk pelayanan tetapi imbalan yang diterimanya tidak seimbang, maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan

Zeithaml, Parasuraman & Berry 1990 dalam Hardiyansyah (2018: 63-64)

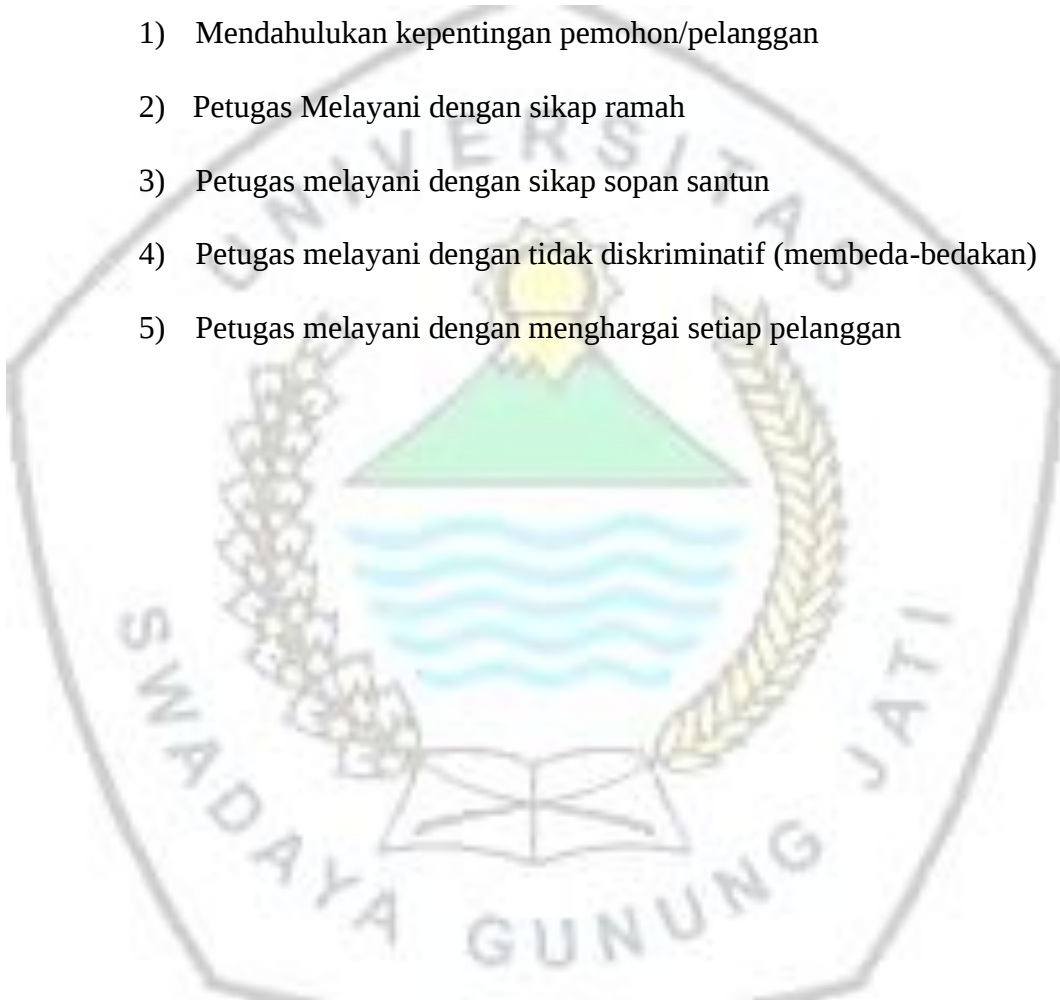
Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

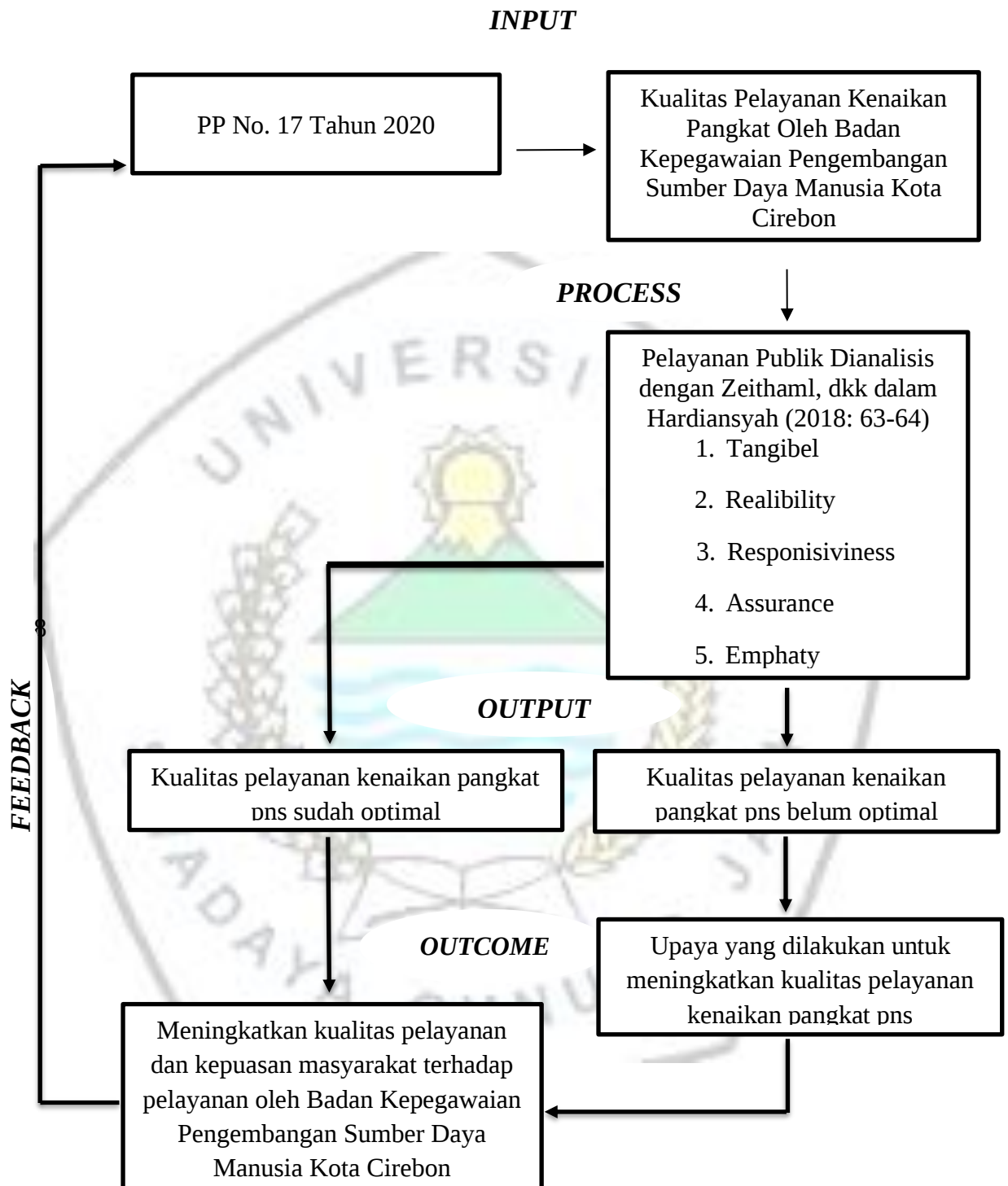
1. Tangibel (berwujud),
2. Reability (kehandalan),
3. Responsiviness (Ketanggapan),
4. Assurance (Jaminan),
5. Empaty (Empati).

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- a) Dimensi Tangibel (Berwujud), terdiri atas indikator:
- 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - 3) Kemudahan proses dalam pelayanan
 - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b) Dimensi Realibility (Kehandalan), terdiri atas indikator:
- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - 2) Memiliki Standar pelayanan yang jelas
 - 3) Kemampuan petugas/aparatur menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c) Dimensi Responsiviness (Respon/ Ketanggapan), terdiri atas:
- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d) Dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas:

- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - 3) Petugas memberikan jaminan Legalitas dalam pelayanan
 - 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e) Dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator:
- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
 - 2) Petugas Melayani dengan sikap ramah
 - 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - 5) Petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan





Gambar 1.1

Pola Kerangka Pemikiran

1.7 Definisi dan Operasional Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi dan Konsep Penelitian

Definisi konsep merupakan definisi konseptual yang digunakan peneliti untuk menegaskan konsep-konsep yang jelas, supaya tidak menjadi perbedaan penafsiran antara peneliti dan pembaca. Konsep konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah:.

- 1) **Kualitas** adalah tingkat baik atau buruknya, mutu, taraf atau derajat sesuatu. Dalam hal ini, kata “sesuatu” dapat mewakili banyak hal, baik itu sebuah barang, jasa, keadaan, maupun hal lainnya.
- 2) **Pelayanan** adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.
- 3) **Pelayanan Publik** diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.
- 4) **Kenaikan Pangkat** adalah penghargaan yang diberikan atas prestasi kerja dan pengabdian PNS terhadap Negara.
- 5) **Pegawai Negeri Sipil** adalah mereka atau seseorang yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan dalam peraturan perundang-

undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam jabatan negeri atau disertai tugas-tugas negeri lainnya yang ditetapkan berdasarkan suatu peraturan perundang-undangan serta digaji menurut peraturan yang berlaku.

6) **Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Kota Cirebon adalah unsur yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan Daerah bidang Kepegawaian, Pendidikan, Pelatihan dan Kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS). BKPSDM Kota Cirebon dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah. Pemerintah Kota Cirebon meresmikan pembentukan Badan Kepegawaian Daerah Kota Cirebon, dengan diundangkannya Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 11 Tahun 2002 tentang Pembentukan Badan Kepegawaian Daerah Kota Cirebon.

1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Operasionalisasi konsep penelitian dilakukan dengan cara menjabarkan konsep-konsep variable penelitian kedalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan, dimensi tersebut kemudian dijabarkan menjadi indikator-indikator. Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka aspek kajian Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil dijabarkan kedalam parameter indikator seperti tertera dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1
Model Kualitas Pelayanan Publik

Konsep Penelitian	Dimensi	Parameter
1	2	3
Pelayanan Publik Zeithaml, dkk dalam Hardiyansyah (2018: 63-64)	1.Tangibel (Berwujud)	1. Penampilan Petugas 2. Kenyamanan Tempat Pelayanan 3. Kemudahan dalam Proses Pelayanan 4. Kedisiplinan Petugas 5. Kemudahan Akses 6. Penggunaan Alat Bantu Pelayanan
	2.Realibility (Kehandalan)	6. Kecermatan Petugas Melayani Pelanggan 7. Memiliki standar Pelayanan

		8. Kemampuan Petugas Menggunakan Alat Bantu Pelayanan 9. Keahlian Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Pelayanan
	3.Responsiviness (Respon/Ketanggapan)	1. Petugas Melakukan Pelayanan dengan Cermat 2. Merespon Setiap Pelanggan Yang Ingin Dapat Pelayanan 3. Petugas Melayani Dengan Cepat 4. Petugas Melayani Dengan Tepat 5. Petugas melayani Dengan Waktu Yang Tepat 6. Semua keluhan Pelanggan Direspon

	4.Assurance (Jaminan)	1. Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan 2. Petugas Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan 3. Petugas Memberikan Jaminan Legalitas Dalam Pelayanan 4. Petugas Memberikan Jaminan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan
	5. Emphaty (Empati)	1. Mendahulukan Kepentingan Pemohon 2. Melayani Dengan Sikap Ramah 3. Melayani Dengan Sikap Sopan Santun 4. Melayani Dengan Tidak Diskriminasi 5. Petugas Menghargai Setiap Pelanggan

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian yang Di Gunakan

Dalam penelitian mengenai implementasi peraturan daerah dalam melaksanakan Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Oleh Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia, yang menjadi instrument utama penelitian adalah peneliti sendiri. Penelitian kualitatif sebagai human instrument, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informasi sebagai sumber data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas semuanya.

Dalam hal ini instrument kualitatif menurut Nasution (dalam Sugiyono, 2008:223) menyatakan sebagai berikut: “ Dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain dari pada menjadikan manusia sebagai instrument penelitian utama. Alasannya ialah bahwa segala sesuatu belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah fokus penelitian ,prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan itu semua tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih harus dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya”. Berdasarkan dari pernyataan diatas dapat dilihat bahwa dalam penelitian kualitatif permasalahan di lapangan awal nya belum jelas dan pasti, maka menjadi instrument adalah peneliti itu sendiri. Tetapi setelah masalah yang akan di pelajari itu jelas, maka dapat dikembangkan sesuai dengan instrument. Penelitian kualitatif sebagai *human instrument*,

berfungsi sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, dan analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas semuanya (Sugiyono, 2008: 59-60). Maka untuk pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2008:224). Adapun teknik yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

- 1) Observasi Dengan melakukan pengamatan, yang dapat diklasifikasikan atas cara berperan serta dan yang tidak berperan serta. Pada pengamatan tanpa peran serta pengamat hanya melakukan satu fungsi, yaitu mengadakan pengamatan. Pengamat berperan serta melakukan dua peranan sekaligus yaitu data primer dan data sekunder. Adapun sumber data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan peneliti langsung dari sumber data baik melalui proses wawancara tatap muka antar peneliti dan informan, maupun melalui observasi. Sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari studi dokumentasi dan studi pustaka terkait dengan Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Oleh Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon

- 2) Wawancara

Wawancara dalam penelitian kualitatif bersifat mendalam. Pada hal ini peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur, dimana

wawancara dilakukan secara bebas untuk menggali informasi lebih dalam dan bersifat dinamis, namun terkait dengan pokok-pokok wawancara yang telah peneliti buat terlebih dahulu dan tidak menyimpang dari konteks yang akan di bahas dalam penelitian

3) Studi Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumentasi yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lainlain. Dokumentasi yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2008:240).

1.8.2 Informan dan Teknik Pemililhan informan

Dalam penelitian kualitatif, pengambilan sampel sumber data berkaitan dengan siapa yang hendak dijadikan informan dalam penelitian. Menurut Bungin dalam penelitian kualitatif (2009:76-77) menjelaskan objek informan penelitian kualitatif adalah menjelaskan objek penelitian yang fokus dan lokus, yaitu apa yang menjadi sasaran. Sasaran penelitian tak tergantung pada judul dan focus penelitian, tetapi secara konkret tergambar dalam rumusan masalah penelitian. Sedangkan informan peneliti adalah subjek yang memahami informasi

objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitiannya.

Jadi objek penelitian ini yaitu Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon dan PNS. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan informan penelitiannya dengan teknik *purposive sampling*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu yang memahami fokus penelitian. Pada penelitian ini informan di bagi menjadi dua yaitu *key informan* dan *secondary informan*. *Key informan* sebagai informan utama yang lebih mengetahui situasi focus penelitian, sedangkan *secondary informan* sebagai informan penunjang dalam memberikan penambahan informasi. Berikut ini merupakan informan dalam Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Oleh Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Cirebon

a. Key Informan

Kepala Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia

Kabid Pengadaan, Pemberhentian, Mutasi dan Promosi

Kasubid Mutasi dan Promosi

b. Informan pendukung

Pegawai Penyusun Rencana Promosi

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Penulis melakukan pengumpulan data melalui beberapa proses teknik antara lain sebagai berikut :

1. Studi Lapangan terdiri dari :

a. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung merupakan salah satu teknik pengumpulan data penelitian terjun langsung kelapangan sebagai partisipan atau non partisipan. Melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (peneliti) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (Key Informan dan Informan Pendukung) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data langsung melalui komunikasi dua arah dengan mengharapkan jawaban seungguhnya dari informan

c. Dokumentasi/Foto

Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Pada umumnya foto tidak digunakan secara tunggal untuk menganalisis data. Dengan kata lain sebaiknya foto digunakan sebagai pelengkap pada cara dan teknik lainnya

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari literature, buku-buku, dokumen-dokumen dan sumber-sumber tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang penulis teliti untuk diperlukan penulis sebagai bahan referensi dan acuan penelitian

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang “tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Dalam hal ini reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. (Sugiyono, 2008:276)

1.8.5 Teknik Analisis Data

Dari gambar di atas maka dapat diuraikan kegiatan dalam proses analisis data yaitu :

1) Pengumpulan Data Mentah

Tahap ini peneliti mengumpulkan data mentah melalui wawancara, observasi lapangan, kajian pustaka dan dokumentasi dengan menggunakan alat-alat yang dibutuhkan seperti kamera dan handphone untuk merekam suara. Dalam tahap ini peneliti

hanyamencatat data yang apa adanya (verbatim) tanpa mencampurkannya dengan pikiran komentar, dan sikap peneliti itu sendiri.

2) Transkrip Data

Pada tahap ini peneliti merubah catatan data mentah ke bentuk tertulis. Yang ditulis oleh peneliti pun harus apa adanya tanpa mencampuradukkannya dengan pikiran peneliti.

3) Pembuatan Koding

Di tahap ini peneliti membaca seluruh data yang telah ditranskrip. Hal-hal penting di dalam transkrip dicatat dan diambil kata kuncinya. Kemudian kata kunci ini nanti diberi kode.

4) Kategorisasi Data

Dalam tahap ini peneliti mulai menyederhanakan data dengan cara mengikat konsep-konsep (kata-kata) kunci dalam satu besaran yang dinamakan "kategori".

5) Penyimpulan Sementara

Di tahap ini peneliti dapat mengambil kesimpulan yang sifatnya sementara.

6) Triangulasi

Triangulasi adalah proses *check and recheck* antara sumber data dengan sumber data lainnya. Dalam proses ini beberapa kemungkinan bisa terjadi. Pertama, satu sumber cocok dengan sumber lain. Kedua, satu sumber data berbeda dengan sumber lain, tetapi tidak harus

berarti bertentangan ketiga, satu sumber bertolak belakang dengan sumber lain.

7) Penyimpulan Akhir

Kesimpulan akhir dapat diambil ketika peneliti telah merasa bahwa data peneliti sudah jenuh dan setiap penambahan data baru hanya berarti ketumpang tindihan. Setelah dilakukan analisis data, perlu dilakukan uji keabsahan data atau bisa juga disebut uji validitas dan reliabilitas data memiliki keterkaitan antara deskripsi dan eksplanasi. Terdapat dua macam validitas, yaitu validitas internal dan validitas eksternal.

Validitas internal dalam penelitian kualitatif disebut kredibilitas, yaitu hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan tinggi yang sesuai dengan fakta di lapangan. Kemudian validitas eksternal dalam penelitian kualitatif disebut transferabilitas. Hasil penelitian kualitatif memiliki standar transferabilitas tinggi bilamana pembaca memperoleh gambaran pemahaman yang jelas tentang konteks dan fokus penelitian. Adapun untuk pengujian keabsahan datanya, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan mengecek kembali suatu informasi yang diperoleh. Selain itu, penelitian melakukan member check, yaitu proses pengecekan data-data yang diperoleh peneliti kepada informan. Tujuannya adalah mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh informan.

1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia yang merupakan locus dari penelitian. Alasan Memilih Lokasi Tersebut diantaranya adalah:

1. Adanya permasalahan
2. Adanya kemudahan dalam pencarian data
3. Lokasi mudah diakses dan dapat dijangkau oleh peneliti.

1.9.2 Jadwal Penelitian

Disetiap penelitian harus ada catatan waktu aktifitas yang dilakukan oleh peneliti sehingga pembaca mengetahui kapan penelitian ini di mulai dan berakhir. Jadwal penelitian berisi aktivitas yang dilakukan dan kapan akan dilakukan proses penelitian. (Sugiyono, 2008:286).

Berikut ini merupakan jadwal penelitian Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Oleh Badan Kepegawaian Suber Daya Manusia Kota Cirebon. Dalam 5 bulan di mulai bulan April sampai Agustus 2022

