

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI),

Menurut Trilestari (2004) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Norman dalam Trilestari (2004) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut :

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Kemudian dalam kualitas pelayanan, kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik.

Sedangkan menurut, Sinambela dkk. (2006) “Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers).”

Sedangkan menurut Goetsch & Daves dalam Tjiptono dkk. (2005), kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai kualitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Menurut Ratih Hurriyati yang dikutip dari Zeithaml dan Bitner dari bukunya yaitu Service Marketing mengemukakan bahwa : “Pelayanan adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (intangible) bagi pembeli pertamanya”.

Sementara itu pengertian pelayanan menurut T angkalisan (2005 : 208) bahwa “ Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara

langsung”. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi baik itu organisasi masa atau Negara.

2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

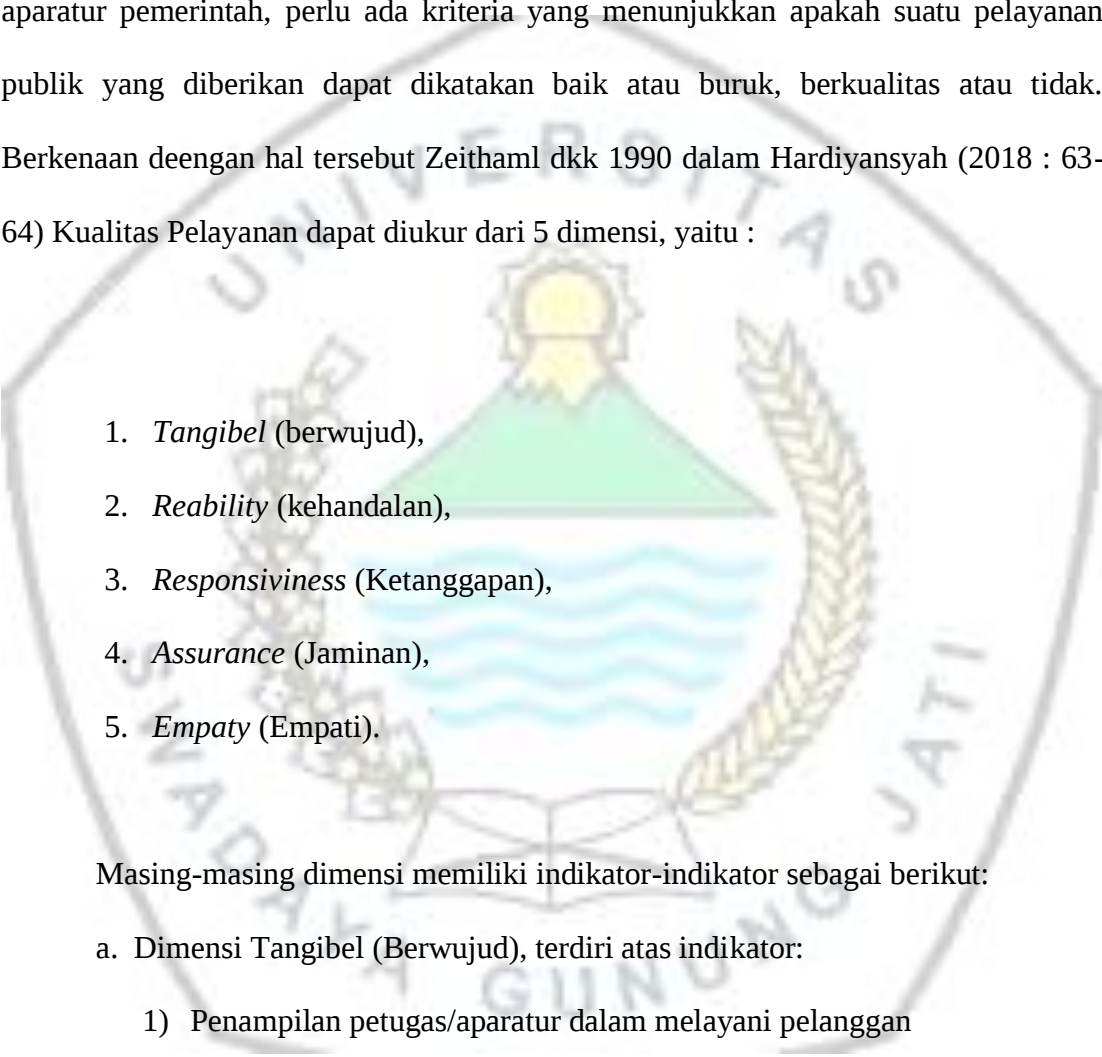
Definisi kualitas pelayanan terpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Pernyataan ini dipertegas oleh Tjiptono (2010:24) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan

Sedangkan menurut, Ibrahim (2008), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Berdasarkan pendapat diatas, Kualitas pelayanan harus bersifat menyeluruh dan memang belum sepenuhnya menjadi bagian dari organisasi tidak terkecuali penyediaan layanan/jasa dan pada dimana pegawai masih belum membudayakan nilai - nilai kualitas dalam pelayanan. Hal ini mengarah pada terbentuknya kualitas dalam pelayanan dimana masyarakat/pengguna layanan merupakan fokus dari pelayanan tersebut. Hal ini berarti bahwa bila layanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas layanan akan dipersiapkan baik dan memuaskan sedangkan

layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas layanan akan dipersepsikan buruk.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2018 : 63-64) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

- 
- The logo of Universitas Gunung Jati is a circular emblem. It features a central green mountain with a yellow sun rising behind it. Below the mountain are blue wavy lines representing water. A golden laurel wreath curves around the right side of the emblem. The text 'UNIVERSITAS GUNUNG JATI' is written in a circular path around the central image.
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

b. 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

c. 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

d. 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

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 yang disempurnakan dengan Kep. MENPAN No. 63/2003 dalam buku Kualitas Pelayanan Publik (2018) mendefinisikan pelayanan umum sebagai 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

Menurut Kep. MENPAN No.25/2004, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Wasistiono (2002) adalah Pemberian Jasa baik oleh Pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinikan pelayanan publik sebagai berikut: “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”

Sedangkan penyelenggara Pelayanan Publik menurut Bab 1 Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dari pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah/
pemerintah daerah

2. Adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat/organisasi yang berkepentingan
3. Kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (Pelanggan)

Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimenerti
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

2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Bahwa Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Maka dari itu setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi di pusat maupun di daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama. Menurut Nina Rahmayanty (2010: 89) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

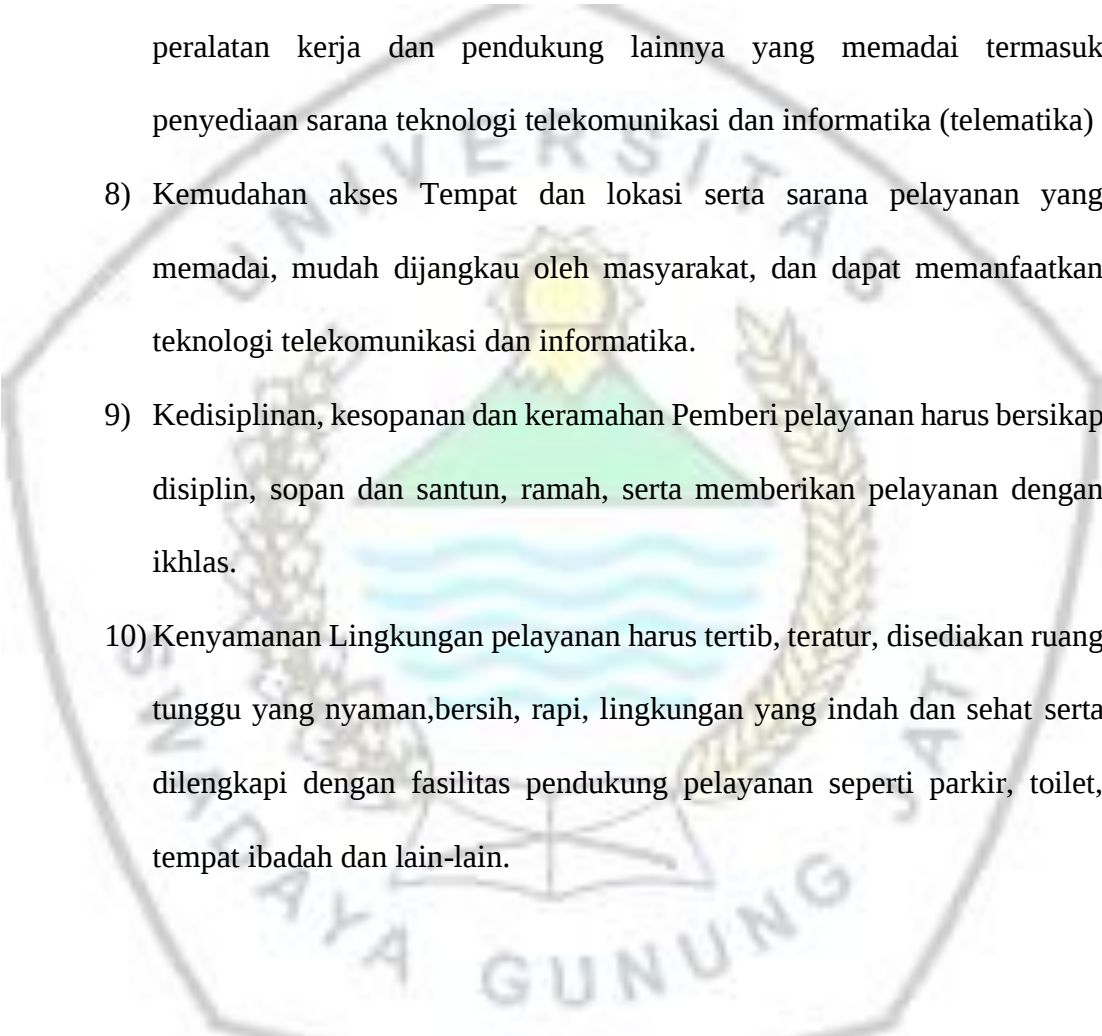
f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

2.2.4 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sendi-sendi tatalaksana pelayanan umum, pada hakekatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan umum. Dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 prinsip pelayanan publik itu ada sepuluh butir prinsip pelayanan publik yang menjadi pedoman dalam instansi pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, berikut dijelaskan kesepuluh prinsip pelayanan publik:

- 1) Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan 1) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- 
- 6) Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 7) Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
 - 8) Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
 - 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - 10) Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.2.5 Faktor Pelayanan Publik

Dalam menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik khususnya pelayanan kenaikan pangkat pegawai negeri sipil. Menurut Albrecht dan Zemke (1990 : 41) dalam Dwiyanto (2005 : 146), kualitas pelayanan publik yang

diberikan oleh birokrasi akan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, dan budaya birokrasi. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan

2.3 Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil

2.3.1 Pengertian Aparatur Sipil Negara

Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang undangan

Subjek hukum terhadap sumber daya manusia di bidang Kepegawaian adalah pegawai aparatur sipil negara. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU No. 5 Tahun 2014. Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Adapun pegawai Aparatur Sipil Negara adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya

dan digaji berdasarkan perundang-undangan. Mencermati hal tersebut, maka jelas bahwa profesi ASN terbagi dalam 2 (dua) kategori, yaitu Pegawai Negeri Sipil dan PPPK.

Berdasarkan penjabaran diatas dan mengacu kepada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, PNS merupakan bagian dari Pegawai ASN. Mengakomodir 2 (dua) profesi yang bekerja dalam instansi pemerintah, meliputi:

1) Pegawai Negeri Sipil Pusat

Pegawai Negeri Sipil pusat adalah Pegawai Negeri Sipil yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara dan bekerja pada Departemen, Lembaga Pemerintahan Nondepartemen, Kesekretariat Lembaga Negara, Instansi Vertikal di Daerah Provinsi Kabupaten/Kota, Kepaniteraan Pengadilan, atau dipekerjakan untuk menyelenggarakan tugas Negara lainnya.

2) Pegawai Negeri Sipil Daerah

Pegawai Negeri Sipil Daerah adalah Pegawai Negeri Sipil daerah Provinsi/Kabupaten/Kota yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan bekerja pada Pemerintah Daerah, atau dipekerjakan diluar instansi induknya. Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Pegawai Negeri Sipil Daerah yang diperbantukan diluar instansi induk, gajinya dibebankan pada instansi yang menerima perbantuan

2.3.2 Pengertian Pegawai Negeri Sipil

Pegawai Negeri Sipil, Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, “Pegawai” berarti “orang yang bekerja pada pemerintah (perusahaan dan sebagainya) sedangkan “Negeri” berarti negara atau pemerintah.

Kranenburg memberikan pengertian dari pegawai negeri sipil yaitu pejabat yang ditunjuk, pengertian ini memberikan penjelasan bahwa pejabat yang tidak ditunjuk atau dalam artian pejabat yang mewakili atas dasar pemilihan seperti anggota legislatif, hakim agung, pimpinan komisi, presiden dan sebagainya bukanlah pegawai.

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 1 angka 3 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 Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS Adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, disingkat dengan pegawai Aparatur Sipil Negara secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Jabatan Aparatur Sipil Negara terdiri atas:

a) Jabatan Administratif. Jabatan Administratif dapat dibagi menjadi 3 yaitu:

1. Jabatan administrator yaitu Pejabat dalam jabatan administrator bertanggung jawab memimpin pelaksana

seluruh kegiatan pelaksana publik serta administrasi pemerintahan dan pembangunan.

2. Jabatan pengawas yaitu Pejabat dalam jabatan pengawas bertanggung jawab mengendalikan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pelaksana.

3. Jabatan pelaksana yaitu Pejabat dalam jabatan pelaksana bertanggung jawab melaksanakan kegiatan pelayanan publik serta administrasi pemerintahan dan pembangunan.

b) Jabatan Fungsional.

c) Jabatan pimpinan tinggi berfungsi memimpin dan memotivasi setiap Pegawai Aparatur Sipil Negara pada instansi Pemerintah.

Pegawai Negeri mempunyai kewajiban untuk memberikan contoh yang baik dalam mentaati dan melaksanakan segala peraturan perundang-undangan. Yang berlaku, dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan pada umumnya Pegawai Negeri diberikan tugas kedinasan untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara menyebutkan bahwa pegawai Aparatur Sipil Negara terdiri atas :

1. Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a merupakan Pegawai Aparatur Sipil Negara yang diangkat

sebagai pegawai tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawaian dan memiliki nomor induk pegawai secara nasional.

2. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b merupakan Pegawai Aparatur Sipil Negara yang diangkat sebagai pegawai dengan perjanjian kerja oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan kebutuhan Instansi Pemerintah dan ketentuan Undang-Undang ini.

2.3.3 Unsur-unsur Pegawai Negeri Sipil

Adapun unsur-unsur dari pegawai negeri, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Warga negara Indonesia yang telah memenuhi syarat-syarat menurut peraturan perundang-undangan.*

Peraturan perundangan yang mengatur tentang syarat-syarat yang dituntut bagi setiap (calon) Pegawai Negeri untuk dapat diangkat oleh pejabat yang berwenang adalah yaitu Pasal 23 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Manajemen PNS, meliputi:

- a) Warga Negara Indonesia. Pembuktian bahwa seseorang itu adalah warga negara Indonesia harus melampirkan akta kelahiran dan fotokopi KTP yang masih berlaku.
- b) Berusia minimal 18 (delapan belas) tahun dan minimal 35 (tiga puluh lima) tahun dibuktikan dengan akta kelahiran dan fotokopi

KTP yang masih berlaku.

- c) Tidak pernah dihukum atas keputusan hakim yang sudah mempunyai kekuatan hukum yang tetap.
- d) Tidak pernah diberhentikan dengan tidak hormat dalam sesuatu instansi, baik instansi pemerintah maupun swasta.
- e) Tidak berkedudukan sebagai Pegawai Negeri atau Calon Pegawai Negeri Sipil.
- f) Mempunyai pendidikan, kecakapan, keahlian, dan keterampilan yang diperlukan. Pendidikan yang dimaksud adalah pendidikan yang sesuai dengan formasi yang akan diisi.
- g) Berkelakuan baik (berdasarkan keterangan yang berwajib).
- h) Berbadan sehat (berdasarkan keterangan dokter).
- i) Sehat jasmani dan rohani.
- j) Bersaedia ditempatkan diseluruh wilayah Indonesia atau negara lain yang ditetapkan oleh pemerintah.
- k) Syarat lainnya yang ditentukan dalam persyaratan jabatan

2) *Diangkat oleh pejabat yang berwenang.*

Pasal 1 ayat 14 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 menegaskan bahwa pejabat yang berwenang adalah pejabat yang mempunyai kewenangan mengangkat, memindahkan, dan memberhentikan Pegawai ASN dan pembinaan Manajemen Aparatur Sipil Negara di Instansi Pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan peraturan. Pada dasarnya

kewenangan untuk mengangkat Pegawai ASN berada ditangan presiden sebagai kepala eksekutif, namun untuk (sampai) tingkat kedudukan (pangkat) tertentu, presiden dapat mendegelasikan kewenangan kepada pejabat lain dilingkungannya masing- masing. Kewenangan pengangkatan, pemindahan, dan pemberhentian tersebut diatur dalam Pasal 53 UU No. 5 Tahun 2014 dan Pasal 3 PP No. 17 Tahun 2020.

3) *Diserahi tugas dalam jabatan negeri.*

Pegawai negeri yang diangkat dapat diserahi tugas, baik berupa tugas dalam suatu jabatan negeri maupun tugas negara lainnya. Ada perbedaan tugas negeri dan negara lainnya. Dimaksudkan dengan tugas dalam jabatan negeri apabila yang dimaksudkan diberi jabatan dalam bidang eksekutif yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk didalamnya adalah jabatan dalam kesekretariatan lembaga negara serta kepaniteraan di pengadilan-pengadilan, sedangkan tugas negara lainnya adalah jabatan diluar bidang eksekutif seperti hakim-hakim pengadilan negeri dan pengadilan tinggi. Di sini terlihat bahwa pejabat yudikatif di level pengadilan negeri dan tinggi adalah pegawai negeri, sedangkan hakim agung dan mahkamah (agung dan konstitusi) adalah pejabat negara.

4) *Digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.*

Gaji adalah balas jasa dan penghargaan atas prestasi kerja Pegawai Negeri yang bersangkutan. Sebagai imbal jasa dari pemerintah kepada pegawai yang telah mengabdikan dirinya untuk melaksanakan sebagian tugas pemerintahan dan pembangunan, perlu diberikan gaji yang layak baginya. Dengan ada gaji yang layak secara relatif akan menjamin kelangsungan pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan, sebab pegawai negeri tidak lagi dibebani dengan pemikiran akan masa depan yang layak dan pemenuhan kebutuhan hidupnya. Sehingga bisa bekerja dengan professional sesuai dengan tuntutan kerjanya.

2.3.4 Hak Pegawai Negeri Sipil

Sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara adalah sebagai berikut:

1. Gaji, tunjangan, dan fasilitas.
2. Cuti.
3. Jaminan pensiun dan jaminan hari tua.
4. Perlindungan.
5. Pengembangan kompetensi

2.3.5 Kewajiban Pegawai Negeri Sipil

Kewajiban Pegawai Negeri Sipil segala sesuatu yang wajib dipatuhi dan dikerjakan oleh Pegawai Negeri Sipil sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Sastra Djatmika, kewajiban Pegawai Negeri Sipil dibagi dalam tiga golongan yaitu :

- 1) Kewajiban-kewajiban yang ada hubungan dengan suatu jabatan.
- 2) Kewajiban-kewajiban yang tidak langsung berhubungan dengan suatu tugas dalam jabatan.
- 3) Kewajiban-kewajiban lain.

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Pegawai Aparatur Sipil Negara yang termasuk Pegawai Negeri Sipil memiliki kewajiban antara lain :

1. Setia dan taat pada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintah yang sah.
2. Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa
3. Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang.
4. Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggungjawab.

6. Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepada setiap orang, baik di dalam maupun di luar kedinasan.
7. Menyimpan rahasia dan jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan
8. Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2.3.6 Sistem Pembinaan Pegawai Negeri

Pegawai negeri sipil yang benar –benar berguna dan berhasil guna sebagai unsur aparatur Negara, abdi Negara, dan abdi masyarakat, pembinaan dilaksanakan dengan system karier dan system prestasi kerja. Sistem karier adalah suatu system kepegawaian, dimana untuk pengangkatan pertama didasarkan atas kecakapan yang bersangkutan, sedang dalam pengembangannya lebih lanjut, masa kerja, kesetiaan, pengabdian, dan syara tsyarat obyektif lainnya juga menentukan. Sistem Prestasi kerja adalah suatu sistem kepegawaian, dimana untuk pengangkatan seseorang untuk menduduki suatu jabatan atau naik pangkat didasarkan atas kecakapan dan prestasi yang dicapai oleh pegawai yang diangkat. Kecakapan tersebut harus dibuktikan dengan lulus dalam ujian dinas dan prestasi kerja dibuktikan secara nyata. Sistem prestasi kerja tidak memberikan penghargaan terhadap masa kerja. (Amanda 2005 ; 28)

Sistem yang dianut dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian, menganut sistem karier dan sistem prestasi kerja namun dititikberatkan pada sistem prestasi kerja. (Pasal 12 ayat (2) UU Nomor 43 Tahun 1999).

2.4 Proses Kenaikan Pangkat

Kenaikan pangkat merupakan reward yang diberikan kepada pegawai yang berprestasi untuk memangku tanggung jawab yang lebih besar, berupa naiknya pangkat atau jabatan Pegawai Negeri Sipil. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil disebutkan bahwa kenaikan pangkat adalah penghargaan yang diberikan atas prestasi kerja dan pengabdian Pegawai Negeri Sipil terhadap negara.

Menurut Muchsan, S.H (2000, h.46) yang dimaksud dengan pangkat Pegawai Negeri Sipil adalah Kedudukan yang menunjukkan tingkat seseorang Pegawai Negeri Sipil dalam rangkaian susunan kepegawaian dan digunakan sebagai dasar penggajian.

Menurut Muchsan (2000:46-48) yang dimaksud Kenaikan Pangkat Reguler adalah: “Kenaikan pangkat bagi pegawai negeri sipil yang telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan tanpa terikat pada jabatan yang dipangkunya.”

Jelaslah kiranya bahwa pada prinsipnya kenaikan pangkat reguler adalah merupakan hak seorang Pegawai Negeri Sipil, oleh sebab itu apabila seorang Pegawai Negeri Sipil

telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan, pada dasarnya harus menundanya. Sedangkan persyaratan yang harus dipenuhi agar seorang pegawai negeri sipil dapat diberikan kenaikan pangkat reguler setingkat lebih tinggi dari pangkat yang dipangkunya, adalah:

1. Telah 4 tahun dalam pangkat yang dimilikinya dan setiap unsur penilaian pelaksanaan pekerjaan sekurang-kurangnya bernilai baik dalam tahun terakhir, atau
2. Telah 5 tahun dalam pangkat yang dimilikinya dan setiap unsur penilaian pelaksanaan pekerjaan sekurang-kurangnya bernilai cukup dalam tahun terakhir.

Kenaikan pangkat adalah sebuah program yang dibuat oleh pemerintah yang berupa pemberian penghargaan bagi para PNS yang telah memenuhi syarat dan memiliki prestasi kerja yang baik. Kenaikan pangkat merupakan hak dari semua PNS baik yang memiliki golongan rendah hingga PNS golongan tertinggi.

Kenaikan pangkat ini memiliki dasar hukum tetap yang sebelumnya sudah mengalami beberapa perubahan yaitu dasar hukum kenaikan pangkat pertama adalah Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 kemudian dilakukan perubahan dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 dan pembaharuan terakhir adalah Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 yang semuanya merupakan Peraturan Pemerintah tentang kenaikan pangkat. Bagi seorang PNS pangkat adalah bentuk dari

kedudukan yang menunjukkan tingkat seorang PNS berdasarkan jabatannya dalam rangkaian susunan kepegawaian yang nantinya akan digunakan sebagai dasar utama dalam penggajian. Ketika sudah memenuhi syarat yang ditentukan, seorang PNS akan mendapatkan kenaikan Pangkat. Berdasarkan PP 17 Tahun 2020 tentang kenaikan pangkat disebutkan bahwa kenaikan pangkat adalah sebuah penghargaan yang diberikan oleh negara kepada seorang PNS atas kerja dan pengabdian yang telah dilakukan. Kenaikan pangkat bagi PNS secara umum dapat dibagi menjadi 5 (lima) jenis yaitu:

1. Kenaikan Pangkat Pilihan;
2. Kenaikan Pangkat Reguler;
3. Kenaikan Pangkat Anumerta;
4. Kenaikan Pangkat Pengabdian;
5. Kenaikan Pangkat Prajurit Wajib

Sebagaimana Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil, bahwa untuk meningkatkan prestasi kerja dan pengabdian Pegawai Negeri Sipil kepada Negara serta mewujudkan keadilan dalam memberikan penghargaannya, maka kepada Pegawai Negeri Sipil dapat diberikan Kenaikan Pangkat. Selanjutnya dijelaskan bahwa Kenaikan Pangkat bukan merupakan hak Pegawai Negeri Sipil, tetapi merupakan penghargaan atas prestasi kerja dan pengabdian kepada Negara. Secara umum, kenaikan pangkat dibedakan menjadi 2

(dua), yaitu kenaikan pangkat reguler dan kenaikan pangkat pilihan. Periode kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil ditetapkan pada tanggal 1 April dan 1 Oktober setiap tahun, kecuali ditentukan lain yang diatur dengan Peraturan yang berlaku.

Sebagaimana Pasal 7 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020, kenaikan pangkat reguler, dapat diberikan setingkat lebih tinggi apabila:

1. Sekurang-kurangnya telah 4 (empat) tahun dalam pangkat terakhir;
2. Setiap unsur penilaian prestasi kerja sekurang-kurangnya bernilai baik dalam 2 (dua) tahun terakhir

Sedangkan Pasal 9 menjelaskan bahwa kenaikan pangkat pilihan diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil yang:

1. Menduduki jabatan struktural atau jabatan fungsional tertentu.
2. Menduduki jabatan tertentu yang pengangkatannya ditetapkan dengan Keputusan Presiden.
3. Menunjukkan prestasi kerja yang luar biasa.
4. Menemukan penemuan 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 dan lulus tugas belajar.
9. Dipekerjakan atau diperbantukan secara penuh di luar instansi induknya yang diangkat dalam jabatan pimpinan, yang telah ditetapkan persamaan eselonnya atau jabatan fungsional tertentu. Kenaikan pangkat bagi Pegawai Negeri Sipil yang menduduki jabatan fungsional tertentu, dapat dinaikkan pangkatnya setingkat lebih tinggi apabila:

1. Sekurang-kurangnya telah 2 (dua) tahun dalam pangkat terakhir.
2. Telah memenuhi angka kredit yang ditentukan.
3. Setiap unsur penilaian prestasi kerja sekurang-kurangnya bernilai baik dalam 2 (dua) tahun terakhir.

Disamping kenaikan pangkat reguler dan kenaikan pangkat pilihan, sebagaimana Pasal 27 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020, maka Pegawai Negeri Sipil dan meninggal dunia atau akan diberhentikan dengan hormat dengan hak pensiun karena batas usia pensiun, dapat diberikan kenaikan pangkat pengabdian setingkat lebih tinggi, apabila:

1. Memiliki masa bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil selama:
 - a. Sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun secara terus menerus dan sekurang-kurangnya telah 1 (satu) bulan dalam pangkat terakhir.

b. Sekurang-kurangnya 20 (dua puluh) tahun secara terus menerus dan sekurang-kurangnya telah 1 (satu) tahun dalam pangkat terakhir.

c. Sekurang-kurangnya 10 (sepuluh) tahun secara terus menerus dan sekurang-kurangnya telah 2 (dua) tahun dalam pangkat terakhir.

2. Setiap unsur penilaian prestasi kerja sekurang-kurangnya bernilai baik dalam 1 (satu) tahun terakhir.

3. Tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin tingkat sedang atau berat dalam 1 (satu) tahun terakhir

2.4.1 Prosedur Kenaikan Pangkat

Prosedur Kenaikan Pangkat adalah tahapan atau urutan pekerjaan yang saling berhubungan satu dengan yang lain untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau aktivitas agar proses kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil dapat berjalan dengan baik. Prosedur kenaikan pangkat menurut sumber Flowchart Kepegawaian Ditjen Perbendaharaan Tahun 2016, yaitu :

1. Memonitoring daftar kenaikan pangkat pegawai.
2. Pengumpulan berkas Usulan Kenaikan Pangkat pegawai.
3. Pengecekan ulang dan legalisir berkas Usulan Kenaikan Pangkat oleh pejabat yang berwenang.
4. Pengelolaan berkas Usulan Kenaikan Pangkat di BKN.

5. Penerbitan SK Kenaikan Pangkat pegawai.

6. Pemberian SK Kenaikan Pangkat Pegawai

