

## Analisis Pelayanan Kenaikan Pangkat Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara

John Raranta

Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia

[donnyraranta06@gmail.com](mailto:donnyraranta06@gmail.com)

### INFO ARTIKEL

**Key word:**

Service, state civil apparatus, BKPSDM

### ABSTRACT

The aims of the study were to: Analyze the promotion services for State Civil Servants in the Field of Mutations of the Personnel Development and Human Resources Agency of North Minahasa Regency from the Five Dimensions of service quality proposed by Parasuraman, namely: a) Physical form (tangibility); b) Reliability; c) responsiveness; d) Ensure awareness of maintenance staff; e) Empathy and analyzing the inhibiting obstacles in the service of increasing the rank of civil servants in the field of mutations for the Personnel Development and Human Resources Agency for North Minahasa Regency. The research method used is qualitative research. The results of the study show that the Services for Increasing the Rank of Civil Servants in the Staffing and Human Resources Development Board of North Minahasa Regency in general have been going well, only there are still a number of things that have not been optimal, this can be seen in the aspect of the availability of assistive devices in carrying out services that are still lacking, not enough. the inhibiting factors that occur there are employees who are placed not in accordance with their position analysis, completeness of personnel administration related to the promotion process and the existence of criminal cases that ensnare employees.

### INTISARI

**Kata kunci:** Pelayanan, Aparatur Sipil Negara, BKPSDM

Diterima : 28-12/2022

Disetujui : 29-12/2022

Tujuan penelitian ini yaitu Menganalisis pelayanan kenaikan pangkat Aparatur Sipil Negara pada Bidang Mutasi Badan Kepegawaian Pengembangan dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara dari Lima Dimensi kualitas mutu pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman yaitu : a) Bentuk fisik (tangibility) ;b) Keandalan ; c) daya tanggap; d) Memastikan kesadaran staf pemeliharaan; e) Empati dan Menganalisis kendala penghambat dalam pelayanan Kenaikan Pangkat Aparatur Sipil Negara pada Bidang Mutasi Badan Kepegawaian Pengembangan dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil pada Bidang Mutasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara secara umum sudah berjalan baik, hanya masih ada beberapa hal yang belum optimal, hal ini terlihat pada aspek ketersediaan alat bantu dalam melakukan pelayanan yang masih kurang. faktor penghambat yang terjadi adalah adanya pegawai yang ditempatkan tidak sesuai dengan analisis jabatannya, kelengkapan administrasi kepegawaian yang berhubungan dengan proses kenaikan pangkat dan adanya tindak kasus pidana yang menjerat pegawai.

Copyright © 2022 (John Raranta). All Right Reserved

### 1. Pendahuluan

Menciptakan pelayanan publik yang melayani dan memberdayakan masyarakat

\* Korespondensi Penulis; [donnyraranta06@gmail.com](mailto:donnyraranta06@gmail.com)

bukanlah hal yang mudah. Harus diakui bahwa euforia awal baru yang ditimbulkan oleh fenomena perilaku birokrasi dirasa kurang bermanfaat dan kurang disukai masyarakat. Banyak perilaku menyimpang yang terjadi begitu mendarah daging di lingkungan birokrasi Negara, seperti prosedur pelayanan sehingga tidak dirancang untuk memudahkan pelayanan, melainkan prosedurnya berbelit-belit. Dalam pelayanan public, tantangannya sekarang bukan tantangannya sekarang bukan hanya bagaimana menciptakan pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah yang mengurus masalah pelayanan kepegawaian di daerahnya, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara diharapkan menjadi pintu gerbang dalam pelayanan publik di bidang pengelolaan kepegawaian, untuk itu Satuan Kerja Perangkat Daerah tersebut tentu harus selalu berinovasi dalam pengembangan bentuk pelayanannya kepada PNS dilingkungan Kabupaten Minahasa Utara.

Secara umum, pengelolaan pelayanan di sektor publik memerlukan kekhasan dan landasan hukum yang jelas bagi pengelolaan pangan pemerintah. Paradigma pelayanan publik yang berfokus pada kepuasan pelanggan (customer oriented management) dikembangkan untuk mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas. Layanan yang berpusat pada pelanggan ditandai dengan peningkatan fokus pada kegiatan pengaturan dan pemberdayaan masyarakat, yang tercermin dalam sistem kompetitif berdasarkan visi, misi, tujuan, dan sasaran.. Secara ekonomi, masing-masing aparat pemerintah memiliki peran, tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, yang tentunya berlandaskan pada nilai, etika dan moral.

Menurut Kotler (2011:112) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan satu pihak untuk pihak lain. Berdasarkan Undang-Undang No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dalam pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa Aparatur Sipil Negara dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah atau pejabat dengan peran dan fungsi untuk melaksanakan kegiatan pemerintahan. Tidak dapat dipungkiri bahwa kedudukan dan peran lembaga-lembaga sipil negara dalam mencapai tujuan nasional sangatlah penting dan menentukan. Organisasi Kepegawaian Negara-bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Paragraf 4 Pembukaan UUD 1945 adalah bagian dari Organisasi Pemerintahan yang bertugas

menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, tugas negara, dan tugas pembangunan.

Dalam rangka pemenuhan tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan dan tugas pembangunan, pengurus terus meningkatkan pengelolaan ASN yang meliputi persiapan dan penetapan persyaratan, perolehan jabatan dan jabatan, pengembangan karir, model karir, promosi, mutasi, kinerja, penilaian, gaji dan tunjangan, penghargaan, tindakan disipliner, pemecatan, pensiun dan asuransi pensiun dan perlindungan. Promosi adalah sesuatu yang diinginkan setiap karyawan. Promosi merupakan insentif atau dorongan bagi pejabat untuk lebih meningkatkan komitmennya terhadap pelaksanaan tugasnya. (Nugroho, 2013:78)[1]

Kajian Aparatur Sipil Negara (ASN) selalu menarik, mulai dari masalah pelayanan, keterampilan kerja, masalah perilaku, gaji dan faktor kinerja pegawai negeri (ASN). Tentang masalah yang berkaitan dengan organisasi mesin sipil negara (ASN). Efektivitas organisasi memainkan peran yang sangat penting dalam mendukung implementasi setiap tujuan yang ditetapkan. (Etzioni, 2011:78)

Paradigma pelayanan publik yang berfokus pada kepuasan pelanggan (customer oriented management) dikembangkan untuk mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas. Secara ekonomis, setiap aparat pemerintah memiliki peran, tugas, dan tanggung jawabnya sendiri, yang secara alami didasarkan pada nilai, prinsip etika, dan moral. (Robbins, 2010:211).

Penelitian ini mendeskripsikan lima dimensi kualitas pelayanan yang diambil teori Parasuraman yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan wujud fisik (tangibility). Kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi tersebut dijelaskan sebagai berikut: (1) Bentuk fisik (tangibility) ditinjau dari ketersediaan sarana dan prasarana (physical facilities) dan penampilan petugas. (2) Keandalan mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan seperti yang dijanjikan, andal, akurat, dan andal; (3) kemanfaatan petugas; (4) memastikan pengetahuan personel pemeliharaan, kinerja kerja yang baik, dan jaminan keselamatan untuk menciptakan kepercayaan publik; (5) Empati artinya petugas memahami kebutuhan masyarakat dengan menunjukkan kepedulian yang tulus.[2]

Dalam manajemen manusia ada beberapa hal yang dijadikan sebagai pemacu semangat kerja pegawai sehingga menghasilkan kinerja yang baik, salah satunya memberikan nilai karena dengan promosi ini pegawai merasa dihargai dan terpacu atas prestasi kerja dan dedikasi dalam bekerja pegawai terus meningkat. prestasi kerja mereka. Menurut Manulang, Kenaikan pangkat tersebut ialah penghargaan/rewards yang diberikan kepada para aparat sipil negara yang bekerja keras, menjalankan tugas yang diberikan kepadanya

dengan penuh dedikasi, dan menjalankan tugas sehari-hari dengan sungguh-sungguh, sehingga berhak untuk naik pangkat.[3]

Pangkat Pegawai Negeri Sipil (ASN) adalah jabatan yang menunjukkan tingkatan ASN dalam struktur kepegawaian dan digunakan sebagai dasar pembayaran gaji. Kenaikan pangkat tersebut merupakan pengakuan atas kerja keras ASN dan dedikasi penuh untuk tanggung jawab.

Namun terdapat ketentuan mengenai kenaikan pangkat yang pada akhirnya menghambat berjalannya PNS yaitu ketentuan pasal 6 (2) Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS yang menyebutkan bahwa kenaikan jabatan diberikan secara berkala. asalkan mereka tidak melebihi pangkat atasan mereka. Hal ini tentu saja mempengaruhi etos kerja dan juga efisiensi pegawai, karena meskipun ia telah menunaikan semua tugasnya dengan baik dan mendapat penilaian yang baik atas kinerja aparatur sipil negara, ia tidak mencapai nilai di atas pangkat. . dari atasan langsungnya.[4]

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Minahasa Utara merupakan bagian integral institusi birokrasi pelayanan publik. Membutuhkan partisipasi dalam pelaksanaan tugas tertentu dalam pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN). Pelaksanaan tugas tersebut membutuhkan sumber daya manusia yang unggul, tidak bersyarat dan kompeten. Keunggulan ditentukan oleh kinerja yang baik, pengetahuan yang sesuai, keterampilan, dan perilaku yang dapat ditiru oleh perangkat apa pun. Berdasarkan Peraturan Bupati Minahasa Utara Nomor 94 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja (BKPSDM) Kabupaten Minahasa Utara maka (BKPSDM) Kabupaten Minahasa Utara mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah provinsi. Badan Kepegawaian Pengembangan dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara memiliki visi "**Menjadikan Badan Kepegawaian Pengembangan dan Sumber Daya Manusia sebagai pusat Pembinaan dan Pengembangan**". Salah satu kegiatan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara (BKPSDM) dalam program strategis ini antara lain pengelolaan promosi pegawai. Pembinaan ini menjadi tanggung jawab bidang alih bidang penanaman modal, dimana peran bidang alih adalah merencanakan, mengkoordinir, melatih dan melaksanakan penunjukan calon-calon aparatur sipil pemerintah daerah di bidang administrasi. Kewenangan Sipil Pemerintah Kabupaten, Pangkat, Mutasi ASN, Pensiun, Pengangkatan dan Pengunduran Diri. Subbidang tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab

antara lain penyiapan dan pengurusan materi mutasi pegawai dan pemberhentian/pensiun.

Berdasarkan gambaran latar belakang dan fenomena yang dihadapi, penulis tertarik untuk meneliti dengan judul "**Analisis Pelayanan Kenaikan Pangkat Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara** "

Karena luasnya cakupan wilayah penelitian, maka penulis membatasi fokus masalah pada fenomena pelayanan kenaikan pangkat PNS pada organisasi perangkat daerah Dewan Pendidikan wilayah administratif Minahasa Utara.. Berdasarkan Lima dimensi kualitas mutu pelayanan yang diambil dari teori Parauraman yang terdiri dari: 1. Wujud fisik, 2. Keandalan, 3. Ketanggapan, 4. Jaminan, 5. Empati yang dilaksanakan oleh Bidang Administrasi Kepegawaian pada Badan Kepegawaian Pengembangan dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara.

Dengan latar belakang masalah yang dikemukakan oleh penulis, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan. Yaitu, bagaimana pelayanan untuk memajukan jajaran aparatur sipil negara di bidang pembinaan SDM dan Mutasi Badan Kepegawaian Kabupaten Minahasa Utaradilihat dari 5 Dimensi kualitas mutu pelayanan.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini ialah penelitian yang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Bogdan dan Taylor dalam Moleong, mengartikan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif tentang orang-orang berupa kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku yang diamati dalam kaitannya dengan fenomena. Selain itu, Moleong mengutarakan bahwa penelitian deskriptif lebih menekankan pada data berupa kata-kata dan gambar, bukan angka-angka yang diperoleh dari penerapan metode kualitatif.. [5] Selain semua yang dikumpulkan, ini mungkin kunci yang belum dijelajahi. Penelitian ini dilakukan terhadap Aparatur sipil negara Kabupaten Minahasa Utara di Dinas Pendidikan sebagai pengguna Pelayanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara. Kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan persepsi pegawai pengguna Pelayanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, meneliti sejauh mana pelayanan kepegawaian dan factor apa saja yang menghambat.

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pelayanan kenaikan pangkat pada Bidang Mutasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Minahasa Utara.

Berdasarkan Lima dimensi kualitas mutu pelayanan yang diambil dari teori Parasuraman yang terdiri dari: 1. Wujud fisik, 2. Keandalan, 3. Ketanggapan, 4. Jaminan, 5. Empati yang dilaksanakan oleh Bidang Administrasi Kepegawaian pada Badan Kepegawaian Pengembangan dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara

2. Melihat Kendala atau penghambat pelayanan kenaikan pangkat ASN Kabupaten Minahasa Utara yang dilaksanakan oleh Bidang Administrasi Kepegawaian pada Badan Kepegawaian Pengembangan dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara.

Informan adalah pihak yang menjadi bagian dari sampel penelitian. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel adalah Snowball Sampling, dimana teknik pengambilan sampel pada awalnya kecil kemudian ditingkatkan. Dalam teknik pengambilan sampel dengan metode snowball sampling, informan merekomendasikan informan tambahan sesuai dengan kriteria penelitian dan permasalahan yang diteliti oleh peneliti..

Responden yang menjadi Informen dalam penelitian ini adalah:

- a. Pegawai Negeri Sipil Kabupaten Minahasa Utara lebih khusus yang ada Di Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa Utara (4)
- b. Kepala Sub Bagian Umum kepegawaian, Dinas Pendidikan Kabupaten Minahasa Utara (1)
- c. Kepala Bidang Mutasi Kepegawaian Kepala Subbidang Kependidikan
- d. Staf Pengelola Kependidikan (BKPSDM) Kabupaten Minahasa Utara

Sebagai penjelasan diambilnya 3 orang Staf Pengelola (BKPSDM) Kabupaten Minahasa Utara menjadi Informan memiliki pemahaman yang kuat tentang urusan saat ini dan telah lama terlibat dalam promosi staf. Sementara itu, pejabat Dinas Pendidikan diangkat sebagai informan karena merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan pejabat tersebut. Orang ini akrab dengan Pembinaan Pegawai Kabupaten Minahasa Utara (BKPSDM).. Sementara itu, informan utama (Key informan) yang mengetahui betul permasalahan yang sedang diinvestigasi saat ini adalah Kepala Subbagian Kabupaten Minahasa Utara (BKPSDM).

Menurut Umar (2012: 112) Kata-kata dan tindakan adalah sumber informasi terpenting dalam penelitian kualitatif. Saat mengumpulkan data studi, penulis menggunakan beberapa teknik, yaitu :

1. Observasi
2. Dokumentasi
3. Wawancara

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Kendala Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat Aparatur Sipil Negara pada Bidang Mutasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara

Pemerintah memiliki banyak tugas, salah satunya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah pelayanan yang ditawarkan kepada banyak orang. Negara menyediakan pelayanan publik melalui organisasi atau perusahaan atau lembaga negara untuk menciptakan suatu tujuan dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Peran lembaga negara merupakan salah satu kunci untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Pengakuan adalah salah satu dari beberapa pemicu manajemen SDM yang memotivasi karyawan dan meningkatkan kinerja. Pangkat adalah jabatan yang menunjukkan tingkatan aparatur sipil negara berdasarkan kedudukannya dalam berbagai susunan kepegawaian dan menjadi dasar pengupahan.

Kenaikan pangkat tersebut merupakan penghargaan kepada aparatur sipil negara yang rajin dan berdedikasi dalam tugas yang diberikan kepadanya dan rajin dalam tugas sehari-hari, oleh karena itu pantas untuk dipromosikan. Ada beberapa promosi dalam administrasi publik. Pemberian insentif didasarkan pada sistem promosi dasar biasa dan sistem promosi opsional. Kedua skema promosi ini mendorong aparatur sipil negara untuk meningkatkan kinerjanya dalam berbagai tugas yang dibebankan kepadanya.

Pengenalan sistem kredit akan memiliki konsekuensi bagi pejabat yang bertindak sebagai analis fungsional yang membuktikan kinerjanya dengan mengumpulkan kredit untuk promosi dan/atau jabatan selama lebih dari empat tahun (setelah masa promosi normal). Kurangnya kelancaran promosi dikarenakan adanya faktor penghambat yang mempengaruhi kelancaran progres analis yang bekerja.

#### 3.2 Kendala Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat Aparatur Sipil Negara pada Bidang Mutasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara

Faktor penempatan menjadi salah satu faktor yang menghambat kenaikan pangkat ASN di lingkungan pemerintah daerah Minahasa Utara, dimana terjadi konflik antara penempatan dan kualifikasi pekerjaan analis SDM dengan persyaratan pegawai.

Perbedaan penempatan pegawai ini sangat mempengaruhi kenaikan pangkat pegawai, mengingat tingkat profesionalitas setiap pegawai berbeda-beda, sehingga kegiatan yang dilakukan juga berbeda. Jika unit kerja tersebut tidak

memiliki unit operasi setingkat tugas pribadinya. Keterlambatan pelayanan kenaikan pangkat Bagian Mutasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Diri Kabupaten Minahasa Utara juga akan mempengaruhi kenaikan pangkat pegawai tersebut. Hal ini tidak hanya berdampak negatif bagi pegawai, tetapi juga bagi organisasi Badan Pengembangan Kepegawaian SDM Kabupaten Minahasa Utara. Bagi pegawai, jika karyawan tersebut ditempatkan pada unit kerja yang tidak sesuai dengan level pekerjaannya, maka karyawan tersebut tidak dapat melakukan aktivitas yang ditentukan dalam poin aktivitas level pekerjaannya..

Bagi organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara, dampak ketidaksesuaian penempatan pegawai adalah ketidakefisienan dan ketidakefektifan bidang pegawai dalam pemberian pelayanan khususnya dalam pemberian pelayanan yang berkaitan dengan proses kenaikan pangkat seorang pegawai.

### 3.3. Kelengkapan Administrasi Kepegawaian

Menurut Siagian dalam Revidia (2020) Administrasi public merupakan proses kerja sama dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.[6] Administrasi publik juga merupakan cabang ilmu politik yang mempelajari keputusan kebijakan publik dalam proses. Oleh karena itu, ilmu yang diperoleh dari kedua ilmu tersebut membutuhkan dua syarat yang berbeda untuk memahami administrasi negara. Pertama, Anda perlu mengetahui sesuatu tentang administrasi publik secara umum. Kedua, kita harus menyadari bahwa banyak masalah dalam administrasi publik muncul dalam kerangka politik.[7]

Administrasi kepegawaian dianggap penting dimiliki oleh setiap rangka legalitas seorang pegawai organisasi pemerintahan, sehingga semua pegawai harus selalu dapat mengelola file kepegawaiannya dengan baik untuk memenuhi persyaratan yang diperlukan jika pegawai tersebut mendapat tempat yang berharga untuk pekerjaannya.

### 3.4. Kasus pidana yang menimpa pegawai

Era reformasi dan pengaruh persaingan globalisasi mempercepat perubahan dalam peningkatan kinerja pegawai negeri. Sebagai bagian dari aparatur pemerintah, ASN harus bertindak lebih profesional, bermoral, bersih dan beretika, mendukung reformasi birokrasi dan mendukung kelancaran penyelenggaraan dan pembangunan administrasi. Oleh karena itu, ASN harus menjadi teladan/teladan dalam kehidupan bermasyarakat, oleh karena itu pemerintah kota menaruh harapan yang tinggi terhadap ASN yang memiliki kemampuan kerja yang baik.

Namun demikian, ada beberapa ASN yang tidak dapat dijadikan panutan dalam

masyarakat untuk melakukan tindak pidana, baik pidana umum maupun khusus seperti penggelapan, pembunuhan, korupsi, perjudian, dan lain-lain. Hal ini jelas merendahkan harkat dan martabat Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang saat ini menjadi sorotan masyarakat, oleh karena itu harus diperlakukan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang ada. ASN, sebagaimana warga negara lainnya, memiliki kedudukan yang sama di mata hukum. Jadi jika dia terlibat dalam kasus kriminal, dia harus ditangani sesuai dengan itu. Tanpa membatasi penerapan ketentuan hukum pidana. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Kepegawaian, seorang yang terjerat kasus harus diproses berdasarkan aturan yang berlaku.

Menurut Surat Keputusan Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil, atasan langsungnya segera mengeluarkan surat panggilan dan berita acara pemeriksaan (ASN yang disahkan sebagai hasil proses pengadilan dari pembebasan bersyarat) kepada yang bersangkutan. Pemrosesan atau tindakan pendisiplinan menurut aturan hukum kepegawaian, tergantung kesalahannya. Jika kekuatan untuk memaksakan disiplin menjadi kekuatannya, penyebab langsung segera membatalkan disiplin. Namun, jika manajer lini Anda tidak memiliki wewenang untuk mengambil tindakan disipliner, harap segera laporkan hal ini kepada manajer lini Anda dalam proses langkah demi langkah untuk tindakan disipliner.

### Kesimpulan

1. Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil pada Bidang Mutasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara secara umum sudah berjalan baik, hanya masih ada beberapa hal yang belum optimal, hal ini terlihat pada aspek ketersediaan alat bantu dalam melakukan pelayanan yang masih kurang sehingga berpengaruh pada Ketepatan Waktu dan Akurasi Pelayanan. Pelayanan kenaikan pangkat dapat ditingkatkan atau bisa lebih baik lagi apabila ada keinginan untuk mengubah diri baik itu dan juga inovasi dari sisi sumberdaya aparatur yang dimiliki dan juga pada organisasi Bidang Mutasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara itu sendiri demi mewujudkan pelayanan prima.
2. Kendala yang dapat menghambat pelayanan kenaikan pangkat ASN di Bidang Mutasi Pegawai dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara diantaranya:
  - Adanya pegawai yang ditempatkan tidak sesuai dengan analisis jabatannya

- Kelengkapan Administrasi Kepegawaian yang berhubungan dengan proses kenaikan pangkat
- Adanya tindak kasus pidana yang menjerat pegawai.

### Referensi

- [1] Nugroho Riant, *Lokasi: Kebijakan Publik*. 2003.
- [2] R. dan A. S. Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- [3] M. Manulang, *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010.
- [4] P. P. RI, *Peraturan Pemerintah Nomor 11 Pasal 6 (2) Tentang Manajemen PNS*. 2017.
- [5] L. J. Moleong, "Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi, Bandung PT Remaja Rosdakarya Offset 2018 Google Scholar," Accessed: Nov. 28, 2022.
- [6] R. E. Dkk, *Teori Administrasi Publik*. 2020.
- [7] S. Kamaruddin, *ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori Dan Aplikasinya*. Yogyakarta.: Penerbit Ombak, 2019.



© 2022 by the authors. Licensee Administro Journal  
This article is an open access article distributed under  
the terms and conditions of the Creative Commons  
Attribution (CC BY) license  
(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).