

**HALAMAN JUDUL**  
**SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN**  
**KENAIKAN PANGKAT DI BKPPD KABUPATEN MAGELANG**



**Disusun Oleh:**

**Nama : Diki Setyawan**

**No Mahasiswa : 19211036**

**Program Studi Manajemen Program Diploma III**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Islam Indonesia**

**2023**

**HALAMAN SAMPUL**  
**SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN**  
**KENAIKAN PANGKAT DI BKPPD KABUPATEN MAGELANG**

**Laporan Magang**

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia**

**Disusun Oleh :**

**Diki Setyawan**

**19211036**

**Program Studi Manajemen Program Diploma III**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Islam Indonesia**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN**  
**KENAIKAN PANGKAT DI BKPPD KABUPATEN MAGELANG**



**Disusun Oleh:**

**Nama : Diki Setyawan**

**No Mahasiswa : 19211036**

Telah disetujui oleh Dosen

Pembimbing

Pada Tanggal : 26 Maret 2023

Dosen Pembimbing



Sukardi, SE., M.Si

## PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya dari orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar maka saya akan sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 25 Maret 2023

Penulis



Diki Setyawan

**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN MAGANG**

**SISTEM DAN PROSEDUR PELAYANAN KENAIKAN  
PANGKAT DI BKPPD KABUPATEN MAGELANG**

**Disusun oleh :**

**Diki Setyawan**

**19211036**

Dipertahankan di Hadapan Dewan Penguji dan Dinyatakan  
Dapat Diterima Rabu, 05 April 2023.

**Dewan Penguji  
Tangan**

**Tanda**

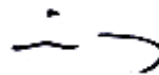
**1. Arief Darmawan, SE., MM**

**2. Sukardi, SE., M.Si.**



**Program Studi Manajemen Program Diploma III  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia**

**Ketua Program Studi Diploma III Manajemen**



**Arief Darmawan, SE., MM**

## **ABSTRAK**

BKPPD memiliki tugas pokok dalam melaksanakan manajemen Pegawai Negeri Sipil Daerah salah satu tugas BKPPD berhubungan dengan Pegawai Negeri Sipil yang akan mengajukan kenaikan pangkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem dan prosedur pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil di BKPPD Kabupaten Magelang dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi pada sistem dan prosedur pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil di BKPPD Kabupaten Magelang. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan jenis data berupa data primer dan data sekunder. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini sistem di BKPPD Kabupaten Magelang diantaranya sistem kenaikan pangkat reguler, pilihan, anumerta dan pengabdian dan Prosedur pelayanan kenaikan pangkat diantaranya pengumpulan berkas, verifikasi berkas dan scanning, kemudian berkas diteruskan sesuai pangkat dan golongan yang akan diajukan. Kesimpulan yang dapat penulis sampaikan BKPPD Kabupaten Magelang melayani kenaikan pangkat bagi Pegawai Negeri Sipil. Prosedur pelayanan kenaikan pangkat diantaranya pengumpulan berkas, verifikasi berkas dan scanning, kemudian berkas diteruskan sesuai pangkat dan golongan yang akan diajukan. Kenaikan pangkat berdasarkan sistem diantaranya kenaikan pangkat reguler, pangkat pilihan, pangkat anumerta, dan pangkat pengabdian. Kendala yang dihadapi yaitu kurangnya tenaga SDM di BKPPD, kurangnya ketelitian dalam pemeriksaan berkas, kurangnya pemahaman PNS sehingga menghambat administrasi dan menyulitkan pegawai BKPPD.

Kata kunci: BKPPD, Kenaikan Pangkat, Sistem, Prosedur, Pelayanan

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kenikmatan, sehingga saya dapat menyelesaikan laporan magang dengan judul **“Sistem Dan Prosedur Pelayanan Kenaikan Pangkat Di BKPPD Kabupaten Magelang”**. Penulisan laporan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Pada kesempatan kali ini saya akan mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah membantu saya dalam penulisan laporan tugas akhir, yaitu:

1. Bapak Arief Darmawan, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Sukardi, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Program Diploma III atas jasa yang telah diberikan saat saya menuntut ilmu.
4. Ibu Nanik, Pak Adit, Pak Joko, Pak Ridho, Ibu Ellyn, Mas Agam selaku Pembina di bagian ruang kabid pengembangan karir.
5. Seluruh pegawai di BKPPD Kabupaten Magelang yang telah berkenan menjadi narasumber selama berlangsungnya magang.
6. Keluarga besar saya yang selalu mendukung dan merawat saya.

7. Teman – teman Puspanita Sukma Haryuningtyas, Amir Hafidz Fajar, Mutiarra Dewi, Adam Arnap, Arina yang selalu mendukung, menginspirasi, dan membantu saya selama masa perkuliahan.

Saya menyadari bahwa laporan magang ini mempunyai banyak kekurangan, oleh sebab itu saya mengharapkan saran yang membangun untuk kedepannya. Saya mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 25 Maret 2023

Penulis

Diki Setyawan



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SAMPUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN MAGANG.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2 Tujuan Magang .....	2
1.3 Target Magang .....	3
1.4 Metode Pelaksanaan Magang.....	3
1.4.1 Bidang Magang .....	3
1.4.2 Lokasi Magang.....	4
1.4.3 Jenis dan Sumber Data.....	4
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.6 Jadwal Magang.....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	6

BAB II LANDASAN TEORI .....	8
2.1 Sistem Dan Prosedur .....	8
2.2 Pelayanan .....	8
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	8
2.3 Tujuan Pelayanan .....	9
2.4 Jenis Pelayanan Publik .....	9
2.5 Pelayanan Administrasi.....	10
2.6 Kualitas Pelayanan .....	11
2.7 Standar Pelayanan Publik.....	12
BAB III ANALISIS DESKRIPTIF.....	14
3.1 Data Umum .....	14
3.1.1 Sejarah Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Magelang .....	14
3.1.2 Visi Misi BKPPD Kabupaten Magelang .....	14
3.1.3 Struktur Organisasi BKPPD Kabupaten Magelang .....	15
3.2 Data Khusus .....	16
3.2.1 Sistem dan Prosedur Pelayanan Kenaikan Pangkat di BKPPD Kabupaten Magelang.....	16
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	29
4.1 Kesimpulan .....	29

4.2 Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA .....	31
LAMPIRAN.....	34

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Dasar Pemikiran Magang**

Indonesia merupakan negara yang menganut sistem pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah di mana dalam pelaksanaannya Presiden dibantu oleh pemerintahan daerah untuk menyelesaikan urusan pemerintahan. Pemerintah daerah meliputi Gubernur, Bupati, atau Walikota yang dibantu oleh perangkat daerah. Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) merupakan instansi perangkat daerah yang membantu Walikota atau Bupati dalam pelaksanaannya di bidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan. BKPPD memiliki tugas pokok dalam melaksanakan manajemen Pegawai Negeri Sipil Daerah dalam rangka membantu urusan Bupati yang berperan menjadi Pejabat Pembina Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah. Salah satu tugas BKPPD berhubungan dengan Pegawai Negeri Sipil yang akan mengajukan kenaikan pangkat.

Pejabat pemerintah mengangkat warga negara Indonesia yang memenuhi persyaratan Pegawai Negeri Sipil sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan salah satu unsur utama yang berperan dalam menentukan keberhasilan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam menjalankan tugasnya Pegawai Negeri Sipil memiliki kedudukan yang berbeda-beda yang ditunjukkan dengan status pangkat. Pangkat merupakan fungsi yang menunjukkan tingkatan kepegawaian pada Pegawai Negeri Sipil sesuai

dengan jabatannya dalam hal struktur kepegawaian dan berperan sebagai pedoman penggajian. Dalam hal ini kenaikan pangkat berfungsi sebagai penghargaan yang diberikan atas kinerja Pegawai Negeri Sipil dalam mengabdikan dan menjalankan tugasnya terhadap Negara (Suherdi, et al., 2018). Kenaikan pangkat pada Pegawai Negeri Sipil dibedakan menjadi kenaikan pangkat reguler dan kenaikan pangkat pilihan. Kenaikan pangkat reguler merupakan penghargaan yang bersifat tidak terikat pada jabatan sedangkan kenaikan pangkat pilihan merupakan kenaikan pangkat yang diberikan atas dasar prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil yang lebih tinggi.

Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Magelang mempunyai fungsi sesuai dengan tugas pokoknya sebagai instansi daerah yang membidangi segala urusan di bidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan di Kabupaten Magelang. BKPPD Kabupaten Magelang memfasilitasi pelayanan kenaikan pangkat bagi Pegawai Negeri Sipil. Berdasarkan uraian di atas, penulis memperoleh topik tugas akhir mengenai pelayanan kenaikan pangkat di BKPPD Kabupaten Magelang dengan Judul **“Sistem Dan Prosedur Pelayanan Kenaikan Pangkat Di BKPPD Kabupaten Magelang”**.

## **1.2 Tujuan Magang**

Menurut gagasan yang diberikan, tujuan magang adalah sebagai berikut::

1. Untuk mengetahui sistem dan prosedur pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil di BKPPD Kabupaten Magelang.

2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi pada sistem dan prosedur pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil di BKPPD Kabupaten Magelang.

### **1.3 Target Magang**

Menurut tujuan magang yang telah dipaparkan, berikut target yang hendak dicapai:

1. Dapat menjelaskan sistem dan prosedur pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil di BKPPD Kabupaten Magelang.
2. Dapat menjelaskan kendala yang dihadapi dalam melaksanakan pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil di BKPPD Kabupaten Magelang.

### **1.4 Metode Pelaksanaan Magang**

Pelaksanaan kegiatan magang dijelaskan pada metode pelaksanaan magang sebagai berikut:

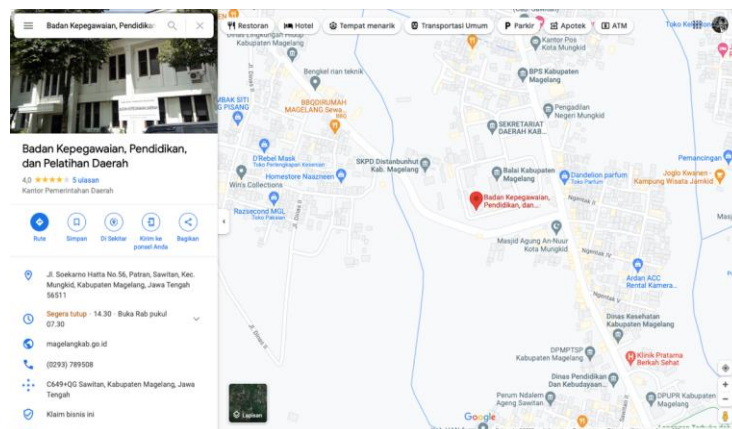
#### **1.4.1 Bidang Magang**

Kegiatan magang dilaksanakan pada bidang pelayanan, terutama dalam bidang pengembangan karir. Tugas bidang pengembangan karir di antaranya dapat terlaksana kegiatan dari perencanaan, koordinasi hingga pelaporan dalam pelaksanaan pengembangan karir, penilaian kinerja, pembinaan, fasilitasi profesi dan penghargaan pada PNS serta penegakan disiplin.

### 1.4.2 Lokasi Magang

Lokasi magang beralamatkan pada Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Daerah di Jl. Soekarno Hatta No.56, Patran, Sawitan, Kec. Mungkid, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah 56511.

Peta lokasi magang dapat dilihat di Gambar 1.1



Sumber: Google Maps  
**Gambar 1.1 Lokasi Magang**

### 1.4.3 Jenis dan Sumber Data

Pada kegiatan magang ini menggunakan jenis data berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah. Sedangkan data sekunder berasal dari luar Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah.

Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber dan diberikan kepada pengumpul data atau peneliti. Selain itu data primer dapat didapatkan dari wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi ataupun pengamatan langsung di lapangan (Sugiono, 2009).

Data Sekunder merupakan data yang diolah dari data primer kemudian disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain dapat berupa tabel, diagram dan lainnya (Wijoyo, 2011).

### **1.5 Metode Pengumpulan Data**

Dalam kegiatan magang ini menggunakan metode pengumpulan data berupa data primer yaitu wawancara serta observasi.

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang bersumber dari narasumber terpercaya melalui sesi tanya jawab (Harefa, 2019). Narasumber yang dituju pada kegiatan magang ini adalah narasumber yang berasal dari divisi Sub Koordinator Pengembangan Kompetensi Manajerial Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Magelang.

Observasi merupakan metode lain yang digunakan pada kegiatan magang dengan mengumpulkan data melalui pengamatan untuk kemudian dicatat (Maria, 2008). Metode observasi yang dilakukan pada penelitian ini dilakukan pada divisi Sub Koordinator Pengembangan Kompetensi Manajerial Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Magelang.

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari dokumen instansi tertentu yang terkait yaitu berupa jurnal kepegawaian dan jurnal kenaikan jabatan (Arif, Marditna, & Giyarsih, 2017).



## 1.6 Jadwal Magang

Berikut ini jadwal magang yang dilaksanakan selama tiga bulan dimulai pada tanggal 14 Maret 2022 sampai dengan 14 Juni 2022. Jadwal pelaksanaan magang dapat dilihat di Tabel 1.1

**Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Magang**

No	Keterangan	Bulan																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mencari Tempat Magang																				
2	Penulisan Term Of Reference																				
3	Pelaksanaan Magang																				
4	Pengumpulan Teori Laporan Magang																				
5	Penyusunan Laporan Magang																				

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan magang disusun secara garis besar menjadi 4 bab diantaranya:

### 1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berfungsi sebagai pengantar untuk menulis laporan magang dan mencakup informasi tentang alasan magang serta tujuan dan sasaran. Selain itu bab ini juga mencakup bidang dan pengaturan magang serta sistematika magang.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini membahas teori dan materi yang berkaitan dengan judul dan topik laporan magang, berisi pemaparan pengertian, fungsi, tujuan, serta masalah masalah yang berkaitan dengan kegiatan magang di lapangan.

3. Bab III Analisis Deskriptif

Bab ini membahas data umum dan data khusus. Data umum berisi terkait dengan profil perusahaan dan juga dengan visi misi, sedangkan data khusus ialah data yang berkaitan dengan penelitian magang berisi tentang topik pembahasan yang difokuskan mengenai sistem dan prosedur kenaikan pangkat di BKPPD Kabupaten Magelang

4. Bab IV Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dari hasil analisis dari setiap bab sebelumnya terdapat pada bab ini yang berfungsi sebagai bab terakhir dalam penyusunan laporan proyek akhir, Serta saran-saran yang membangun dan memajukan kedepannya untuk BKPPD Kabupaten Magelang.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Sistem Dan Prosedur**

Sistem didefinisikan sebagai suatu perangkat unsur yang berkaitan dan saling memengaruhi di dalam suatu lingkungan tertentu. Sistem beroperasi secara bersama-sama, saling berinteraksi, demi tercapainya suatu tujuan tertentu. Sistem terdiri dari unsur – unsur yang terpadu yang saling bekerja sama, dan terkait menjadi satu kesatuan (Rusdiana & M, 2014).

Prosedur adalah rangkaian langkah-langkah atau potongan pekerjaan yang melibatkan beberapa pihak dan ditujukan untuk perlakuan baku dari tindakan yang berulang-ulang. (Syafriansyah, 2015)

#### **2.2 Pelayanan**

##### **2.2.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan rangkaian aktivitas yang bersifat melibatkan maupun tidak melibatkan interaksi dengan seseorang, aktivitas yang dilakukan dapat bersifat aset yang tidak berwujud secara fisik baik yang berjumlah banyak maupun sedikit. Pelayanan melibatkan interaksi antara pegawai dan pelanggan yang bertujuan menawarkan kepuasan untuk menyelesaikan masalah yang dialami oleh pelanggan (Sancoko, 2010). Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (*Services*) terhadap kebutuhan orang maupun masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara dasar yang telah ditetapkan (Suhartoyo, 2019).

Dari pengertian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan ialah suatu kegiatan atau rangkaian aktivitas yang bertujuan menyelesaikan masalah yang dialami pelanggan.

### **2.3 Tujuan Pelayanan**

Tujuan pelayanan adalah sebagai berikut : (Widiastusi, 2017)

1. Memberikan pelanggan layanan berkualitas tinggi untuk memastikan kepuasan mereka.
2. Memengaruhi keputusan pelanggan untuk segera menggunakan produk atau layanan.
3. Dorong klien untuk mempercayai produk atau layanan yang disediakan.
4. Untuk mencegah tuntutan hukum pabrikan di masa mendatang yang tidak diperlukan.
5. Untuk memenangkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan

### **2.4 Jenis Pelayanan Publik**

#### **a. Pelayanan Administrasi**

Merupakan jenis layanan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan di bidang pencatatan, kegiatan penelitian, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang menghasilkan produk berupa dokumen resmi (Effendi & Tasrif, 2019)

#### b. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan yang diberikan suatu unit pelayanan yang berupa kegiatan penyediaan serta pengelolaan barang yang berwujud fisik dan menghasilkan produk akhir berupa benda (Effendi & Tasrif, 2019).

#### c. Pelayanan Jasa

Suatu unit pelayanan dapat menawarkan sarana dan prasarana serta mendukungnya sebagai bagian dari suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memberikan pelayanan. Jenis pelayanan jasa mempunyai produk akhir berupa jasa (Effendi & Tasrif, 2019).

### **2.5 Pelayanan Administrasi**

Administrasi dapat didefinisikan sebagai rangkaian tata persuratan yang bersumber dari tenaga kerja yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan akhir yang ingin dicapai dan disepakati bersama. Administrasi juga merupakan aktivitas pengelolaan informasi dan materi secara sistematis dan terencana. Administrasi juga merupakan suatu bentuk pengendalian. Administrasi merupakan kegiatan ketatausahaan, catat mencatat, pembukuan serta kegiatan surat menyurat. Pelayanan administrasi menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi seperti sertifikat tanah, KTP, Akte Kelahiran, Surat Nikah, Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Tanda Mengemudi (SIM), dll (Rochman, Sidik, & Nazahah, 2018)

## 2.6 Kualitas Pelayanan

Pelanggan memiliki peranan masing-masing untuk menentukan sendiri kualitas suatu pelayanan/jasa. Kualitas pelanggan pada dasarnya akan ditentukan harapan untuk standar oleh semua pelanggan menurut apa yang diterima mereka. Kelima komponen kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

### 1. *Reliability* (Keandalan/kemampuan mewujudkan janji)

Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat, bebas kesalahan, dan dapat diandalkan. Pelaksanaan kinerja harus dilakukan dengan segera dan sesuai dengan kesepakatan konsumen sejak awal.

### 2. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Merupakan kemampuan untuk memberikan suatu jasa secara tanggap dan kesediaan penyedia jasa utamanya yang memiliki sifat untuk membantu pelanggan dan menawarkan layanan yang sesuai dalam menanggapi keluhan pelanggan.

### 3. *Assurance* (jaminan)

Merupakan Kapasitas penyedia layanan untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan konsumen bahwa penyedia layanan, khususnya pegawai, dapat menangani dan menanggapi masalah pelanggan yang mencakup kemampuan, kesopanan, pengetahuan, dan dapat menanamkan rasa percaya kepada konsumen dimiliki dan dilakukan oleh karyawan.

### 4. *Empathy* (memahami keinginan konsumen)

Merupakan fokus individual kepada para pelanggan sebagaimana memudahkan pelanggan pada saat menghubungi para karyawan atau perusahaan, dan dapat mengetahui apapun yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen.

#### 5. *Tangibles* (tampilan fisik pelayanan)

Merupakan kapabilitas suatu perusahaan membuktikan adanya keberadaan perusahaan kepada pihak luar. Indikasi yang jelas dari kualitas layanan yang diberikan adalah penampilan, fungsionalitas, dan kondisi sarana dan prasarana yang digunakan oleh penyedia layanan. (Sriwidodo & Indriastuti, 2010).

### **2.7 Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan publik merupakan suatu standar hasil kerja atau kinerja minimal yang harus dilaksanakan oleh suatu instansi pemerintah dalam organisasi yang berada di sektor publik (Tirka Widanti, 2022). Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dan wajib ditaati oleh pemberi dan atau yang menerima pelayanan (Nugroho & Halik, 2016).

Dalam pelaksanaan standar pelayanan publik memiliki beberapa komponen standar yang merupakan bagian dari unsur administrasi dan manajemen pelayanan publik. Penyelenggara memiliki kewajiban menetapkan standar pelayanan dengan menyesuaikan kemampuan penyelenggara pelayanan publik, kebutuhan publik serta menyesuaikan dengan kondisi lingkungan sekitar. Dalam menetapkan standar pelayanan penyelenggara wajib

memenuhi komponen standar pelayanan publik yang diatur lebih lanjut dalam UU No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, komponen tersebut diantaranya:

- a. Dasar Hukum.
- b. Persyaratan.
- c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
- d. Jangka Waktu Penyelesaian.
- e. Biaya atau Tarif.
- f. Produk Pelayanan.
- g. Sarana, Prasarana dan Fasilitas.
- h. Kompetensi Pelaksanaan.
- i. Pengawasan Internal.
- j. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- k. Jumlah Pelaksana.

Dari penjelasan di atas pembuatan standar pelayanan publik digunakan sebagai garis dasar dan standar dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh badan pemerintah atau organisasi negara, dapat disimpulkan dari uraian sebelumnya.

Standar pelayanan publik dapat menjadi pedoman untuk membantu memastikan bahwa individu menerima layanan yang sesuai dengan kebutuhannya dan melalui prosedur yang memuaskan dan tidak menimbulkan tantangan bagi mereka yang memanfaatkan layanan publik.



## **BAB III**

### **ANALISIS DESKRIPTIF**

#### **3.1 Data Umum**

##### **3.1.1 Sejarah Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKPPD) Kabupaten Magelang**

Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kabupaten Magelang beralamat di Jl. Soekarno Hatta No.56, Patran, Sawitan, Kec. Mungkid, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah. Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan merupakan instansi pemerintah yang bertugas membantu pemerintahan di bidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Daerah.

##### **3.1.2 Visi Misi BKPPD Kabupaten Magelang**

VISI : Kabupaten Magelang semakin sejahtera, maju dan amanah

MISI : gemah ripah iman cemerlang

Sejahtera : Menunjukkan keadaan sejahtera dalam suatu masyarakat, yaitu masyarakat yang terpenuhi kebutuhan material dan spiritual anggotanya (wareg, wutuh, dan wasis).

Maju : Terwujudnya masa depan fisik dan non fisik yang lebih baik, didukung oleh sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing, merupakan landasan bagi pertumbuhan daerah.

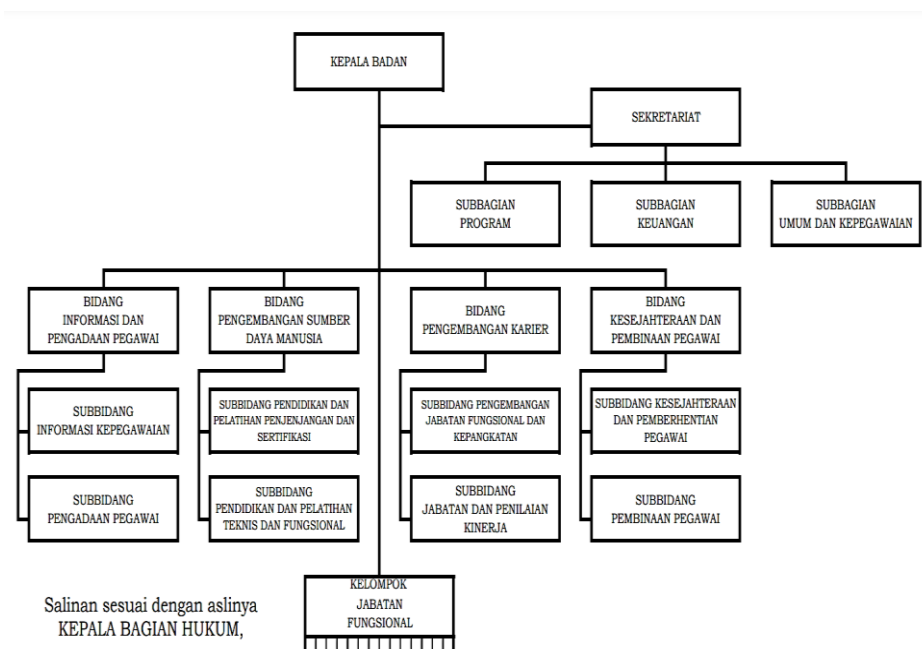
Amanah : membina komunikasi yang efektif dengan semua lapisan masyarakat. Amanah adalah rahasia masyarakat sejahtera karena

berperan sebagai perekat sosial yang mempersatukan dan mengikat berbagai lapisan masyarakat. Amanah harus mengambil inisiatif untuk konsep moral, rasiatif, argumentatif yang bermanfaat dan aktual yang berlaku untuk semua aspek kehidupan manusia, termasuk bidang sosial, hukum, politik, ekonomi, dan budaya.

### 3.1.3 Struktur Organisasi BKPPD Kabupaten Magelang

#### 1. Struktur Organisasi

Berikut susunan organisasi di BKPPD Kabupaten Magelang:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi BKPPD Kabupaten Magelang

Sumber: Peraturan Bupati Magelang Nomor 63 Tahun 2016

## **3.2 Data Khusus**

### **3.2.1 Sistem dan Prosedur Pelayanan Kenaikan Pangkat di BKPPD Kabupaten Magelang**

Sistem pelayanan kenaikan pangkat di BKPPD Kabupaten Magelang

#### **A. Sistem Kenaikan Pangkat :**

Kenaikan pangkat dilaksanakan berdasarkan sistem yang dibedakan menjadi kenaikan pangkat reguler dan sistem kenaikan pangkat pilihan, selain sistem tersebut terdapat sistem kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil yang dapat diberikan setingkat lebih tinggi bagi yang dinyatakan tewas dalam menjalankan tugasnya disebut dengan kenaikan pangkat anumerta, dan kenaikan pangkat pengabdian bagi Pegawai Negeri Sipil yang meninggal dunia, telah mencapai batas usia pensiun, dan mengalami cacat fisik yang disebabkan oleh dinas sehingga mengakibatkan tidak dapat bekerja lagi dalam semua jabatan negeri.

Sistem kenaikan pangkat reguler dapat diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil ketika tidak menduduki jabatan fungsional dan struktural dan tidak melebihi pangkat atasannya. Kenaikan jabatan ini dapat ditentukan berdasarkan jenjang pendidikan tertinggi yang pernah dicapai Pegawai Negeri Sipil dan dapat diberikan sekurang-kurangnya dalam 4 tahun pangkat terakhir. Sedangkan kenaikan pangkat pilihan merupakan kenaikan pangkat bagi Pegawai Negeri Sipil yang menjabat fungsional dan struktural yang pengesahannya disahkan oleh presiden dan dalam ketentuan kepangkatan ditetapkan bagi jabatan berkaitan

## B. Ketentuan Kenaikan Jabatan/Pangkat

Pangkat merupakan kedudukan yang ditetapkan kepada seorang Pegawai Negeri Sipil didasarkan kepada jabatan dan rangkaian susunan kepegawaian, pangkat sangat penting karena juga merupakan dasar acuan penggajian pada Pegawai Negeri Sipil. Kenaikan pangkat adalah suatu kehormatan yang diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil yang telah menunjukkan keunggulan dalam pekerjaan mereka dalam memberikan layanan kepada Negara. Kenaikan pangkat juga menjadi motivasi PNS untuk terus meningkatkan kinerjanya di kedua bidang tersebut. Berikut adalah pangkat serta golongan PNS:

1. Juru Muda, Ia
2. Juru Muda Tingkat 1, Ib
3. Juru, Ic
4. Juru Tingkat 1, Id
5. Pengatur Muda, IIa
6. Pengatur Muda Tingkat 1, IIb
7. Pengatur, IIc
8. Pengatur Tingkat 1, IId
9. Penata Muda, IIIa
10. Penata Muda Tingkat 1, IIIb
11. Penata, IIIc
12. Penata Tingkat 1, IIId
13. Pembina, IVa

14. Pembina Tingkat 1, IVb
15. Pembina Utama Muda, IVc
16. Pembina Utama Madya, IVd
17. Pembina Utama, IVe

Pegawai di pusat dan daerah yang baru terpilih dan diangkat menjadi PNS akan mendapatkan Nomor Induk Pegawai atau NIP, yaitu 18 digit, serta golongan, pangkat jabatan mengacu pada jenjang pendidikan yang sah, berikut adalah daftar kepangkatan pegawai baru PNS:

1. Pegawai baru ijazah SD sederajat = I/a
2. Pegawai baru ijazah SMP sederajat = I/c
3. Pegawai baru ijazah SMA / D1 sederajat = II/a
4. Pegawai baru ijazah D2 sederajat = II/b
5. Pegawai baru ijazah D3 sederajat = II/c
6. Pegawai baru ijazah S1/D4 sederajat = III/a
7. Pegawai baru ijazah S2 sederajat/S1 Kedokteran/S1 Apoteker = III/b
8. Pegawai baru ijazah S3 sederajat = III/c

#### 1) Prosedur Kenaikan Pangkat Reguler

Kenaikan Pangkat Reguler dapat diberikan setingkat lebih tinggi kepada PNS yang:

- a. Telah menyelesaikan tugas studi dan sebelumnya tidak memegang posisi struktural dan fungsional tertentu.

- b. Ditugaskan sepenuhnya di luar organisasi pusat serta tidak memegang peran kepemimpinan yang setara dengan posisi struktural atau fungsional tertentu
- c. Tidak melampaui peringkat tinggi
- d. Semaksimalnya telah 4 tahun dalam pangkat terakhir
- e. Memiliki setiap unsur penilaian prestasi kerja paling minimal bernilai baik selama kurang lebih dua tahun terakhir
- f. Dapat diberikan hingga:
  - a) Pengatur Muda, gol. ruang II/a yang mempunyai STTB SD.
  - b) Pengatur, gol. ruang II/c bagi yang mempunyai STTB SLTP.
  - c) Pengatur Tk. I, gol. ruang II/d untuk yang mempunyai STTB Sekolah Lanjutan Kejuruan Tingkat Pertama.
  - d) Penata Muda Tk. I, gol. ruang III/b untuk yang mempunyai STTB SLTA, Sekolah Lanjutan Kejuruan Tingkat Atas 4 tahun, Ijazah Diploma I, atau Ijazah Diploma II.
  - e) Penata, gol. ruang II/c untuk yang mempunyai ijazah SGPLB, Ijazah Diploma III, Ijazah Sarmud, Ijazah Akademi, atau Ijazah Bakaloret.
  - f) Penata Tk. I, gol. ruang III/d, untuk yang mempunyai Ijazah Sarjana (S1), atau Ijazah Diploma IV.

- g) Pembina, gol. ruang IV/a untuk yang mempunyai Ijazah Dokter, Ijazah Apoteker, dan Ijazah Magister (S2) atau ijazah lain yang setara.
- h) Pembina Tk. I, gol. ruang IV/b untuk yang mempunyai Ijazah Doktor (S3).

2) Prosedur Kenaikan Pangkat Pilihan.

1. Kenaikan Pangkat Pilihan bagi pejabat pemerintah yang bekerja menempati Jabatan Struktural:

- a) Kenaikan pangkat dapat dalam batasan tingkatan pangkat sesuai pada jabatan yang diduduki.
- b) PNS yang memiliki pangkat setingkat lebih rendah pada jenjang terendah dan menempati jabatan struktural dapat diberikan kenaikan pangkat pilihan setingkat lebih tinggi apabila:
  - 1. Telah menjabat satu tahun dalam pangkat terakhirnya
  - 2. Secepatnya 1 tahun pada jabatan struktural yang ditempatinya.
- c) Kenaikan pangkat pilihan dapat diberikan jabatan yang lebih tinggi dalam masa kenaikan pangkat setelah diangkat bagi PNS pada jabatan struktural yang berpangkat satu tingkatan di bawah pangkat terendah jabatan tersebut, namun telah menduduki jabatan tersebut selama empat tahun atau lebih.

d) Jika mereka telah menjalani empat tahun yang dipersyaratkan pada jabatan sebelumnya, pejabat sipil yang memegang peran struktural dan sudah memenuhi tingkat pangkat yang paling rendah dalam jabatan tersebut bisa dipromosikan ke tingkat yang lebih tinggi yang mereka pilih.

e) PNS yang menempati jabatan struktural eselon IV.b dan mempunyai ijazah S.1/D.IV atau ijazah S2 dapat mengusulkan kenaikan pangkat tertinggi Penata Tingkat I (III/d).

f) PNS yang menduduki jabatan struktural eselon IV.a dan mempunyai ijazah S2 dapat mengusulkan kenaikan pangkat tertinggi Pembina (IV/a).

## 2. Kenaikan Pangkat Pilihan untuk PNS yang Menempati Jabatan Fungsional

a) Dapat diberikan dalam batasan jabatan yang ditetapkan untuk peran yang relevan.

b) Minimalnya dua tahun dalam pangkat terakhir atau sesuai dengan ketentuannya.

c) Sudah mencapai ketentuan angka kredit.

d) PAK atau penetapan angka kredit maksimal 1 tahun dari akhir masa penilaian.

## 3. Kenaikan Pangkat Pilihan Bagi PNS Yang Memperoleh Ijazah



- a) Diangkat ke jabatan atau diberikan tanggung jawab yang memerlukan pengetahuan atau keterampilan sebanding dengan ijazah yang dimiliki
  - b) Menjabat setidaknya satu tahun di jabatan sebelumnya
  - c) Bagi yang menduduki jabatan fungsional sudah mencapai batas angka kredit yang telah ditentukan
  - d) Lulus ujian kenaikan jabatan sesuai dengan ijazah
  - e) Ketersediaan formasi
  - f) Penetapan angka kredit (PAK) maksimal 1 tahun setelah akhir masa penilaian
4. Kenaikan Pangkat bagi PNS yang Sedang Melaksanakan Tugas Belajar dan Sebelumnya Menempati Jabatan Struktural atau Jabatan Fungsional
- a) Semiminalnya telah menjalani 4 tahun dalam pangkat terakhir
  - b) Dalam rentang pangkat yang diizinkan untuk jabatan struktural maupun jabatan fungsional tertentu yang terakhir dipegang sebelum mengikuti tugas belajar
5. Kenaikan Pangkat Pilihan Bagi PNS yang Telah menyelesaikan Tugas Belajar
- a) Diberikan maksimal 1 tahun setelah menjabat pangkat sebelumnya

- b) Mendapatkan nilai baik pada komponen – komponen penilaian prestasi kerja dalam 1 tahun terakhir
6. PNS Yang Dipekerjakan Di luar Instansi Induk Dapat Mendapatkan Kenaikan Pangkat Pilihan dan Dapat Menjabat Dalam Jabatan Struktural atau Fungsional Tertentu
- a) Ditugaskan di luar instansi induk pada badan internasional dan Negara Sahabat
  - b) Seminimalnya dalam menjabat pangkat terakhir telah mencapai 4 tahun
  - c) Penilaian prestasi kerja minimal bernilai baik dalam 2 tahun terakhir
  - d) Diberikan kenaikan pangkat 3 kali selain yang dipekerjakan pada lembaga pendidikan, sosial, kesehatan dan perusahaan jawatan.

### 3) Kenaikan Pangkat/Jabatan Anumerta

1. Pangkat/Jabatan anumerta dapat dinaikkan setingkat lebih tinggi pada PNS yang telah meninggal, di antaranya:
  - a) ketika menjalankan tugas kewajibannya meninggal dunia
  - b) meninggal yang disebabkan karena keadaan yang berkaitan dalam tugas dinasnya dapat dikategorikan meninggal dunia saat bertugas

c) Cacat dan luka jasmani yang menyebabkan meninggal dunia ketika bertugas

d) Meninggal dikarenakan perbuatan yang dilakukan oleh anasir

2. Apabila almarhum/almarhumah PNS yang bersangkutan ternyata tidak memenuhi syarat untuk dinyatakan meninggal maka kenaikan pangkat anumerta tidak dapat diberikan.

3. Pensiun pokok yang diberikan kepada PNS janda/duda yang meninggal berpedoman pada gaji pada pangkat anumerta.

4. Calon Pegawai Negeri Sipil yang telah tutup usia dilantik menjadi Pegawai Negeri Sipil dihitung dari bulan awal beliau tutup usia serta memperoleh kenaikan jabatan/pangkat satu tingkat yang lebih tinggi.

#### 4) Kenaikan Jabatan/ Pangkat Pengabdian

Meninggalnya PNS dibebastugaskan secara terhormat beserta mendapatkan hak pensiun dikarenakan telah melampaui batas usia pensiun bisa memperoleh kenaikan jabatan satu tingkat yang lebih tinggi apabila:

##### 1. Masa kerja PNS

a) Minimal 30 tahun tanpa henti serta minimal sudah 1 bulan menjabat di pangkat terakhirnya

b) Minimal 20 tahun tanpa henti dan minimal sudah menjabat selama 1 tahun pangkat terakhirnya

c) Minimal 10 tahun tanpa henti dan minimal sudah menjabat selama 2 tahun pangkat terakhirnya

2. Komponen penilaian bernilai baik selama setahun terakhir

Usulan kenaikan pangkat diatur dalam Keputusan Badan Kepegawaian Negara Nomor 12 Tahun 2002 mengenai Ketentuan Pelaksanaan Kenaikan Pangkat, sehubungan dengan hal tersebut alur kenaikan pangkat di BKPPD Kabupaten Magelang adalah sebagai berikut:



Gambar 3.2 Alur Kenaikan Pangkat di BKPPD Magelang

Sumber: Facebook BKPPD Kabupaten Magelang

### C. Prosedur Kenaikan Pangkat

1. Kenaikan pangkat PNS daerah dilakukan berdasarkan pertimbangan kenaikan pangkat yang dilakukan oleh pejabat Pembina kepegawaian daerah
2. Petugas pengawas kepegawaian kemudian melakukan verifikasi terhadap seluruh berkas promosi jabatan berdasarkan ketentuan yang sudah ada dan berlaku.
3. Kenaikan jabatan struktural yang diusulkan bagi PNS golongan IV/a dan di atasnya wajib memperoleh pertimbangan TPKP yang didasarkan pada rapat TPKP
4. Seluruh berkas yang sudah melewati verifikasi dinyatakan memenuhi syarat di lakukan proses scanning di BKPPD.
5. BKPPD menyampaikan nota sebagai tanda persetujuan kenaikan pangkat yang kemudian ditandatangani Bupati, Sekretaris Daerah dan Kepala Badan BKPPD
6. BKPPD meneruskan softcopy dokumen menuju Kantor Regional I BKN yang kemudian diunggah ke aplikasi SEMAR bagi golongan IV/a dan IV/b
7. BKPPD meneruskan softcopy file pada BKN DIY yang kemudian mendapatkan nota persetujuan kenaikan pangkat kemudian di upload melalui Aplikasi SEMAR
8. BKPPD meneruskan berkas usulan kenaikan pangkat golongan IV/c ke atas untuk disetorkan kepada BKN Pusat dan Sekretariat Negara

9. Kenaikan jabatan penata tingkat I golongan ruang III/d dan di bawahnya diputuskan bupati dan gubernur diputuskan pembina tingkat I golongan ruang IV/b
10. Kenaikan jabatan dan pangkat PNS untuk pembina utama muda golongan IV/c ke atas dilakukan setelah mendapat pertimbangan secara teknis oleh Kepala Badan Kepegawaian Negara dengan Keputusan Presiden menurut usulan dari Pejabat Pembina Kepegawaian
11. Kenaikan pangkat bagi jabatan struktural kategori prestasi baik diusulkan oleh TPKP
12. Kenaikan pangkat menggunakan surat usulan yang kemudian diteruskan kepada kepala negara dan tembusannya pada BKN yang disertai berkas usulan/ rekomendasi
13. Tembusan surat pengantar tersebut diajukan sebanyak 6 rangkap serta dilengkapi berkas lainnya yang dibutuhkan
14. Keputusan dapat dalam bentuk perorangan maupun kolektif

#### D. Kendala Sistem dan Prosedur Pelayanan di BKPPD Kabupaten Magelang

Kendala merupakan suatu problem yang dialami pada suatu instansi maupun perusahaan yang menyebabkan sistem dan pelayanan terhambat. Kendala dalam sistem dan pelayanan di BKPPD Kabupaten Magelang adalah sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia Yang Terbatas

Sumber daya manusia atau tenaga kerja sangatlah penting dalam proses pelayanan di BKPPD Kabupaten Magelang. Dalam melakukan pelayanan administrasi kepegawaian harus didukung dengan SDM yang cukup dan memadai agar terciptanya pelayanan yang optimal. SDM di BKPPD Magelang sendiri sudah cukup baik, namun masih dibutuhkan pegawai tambahan untuk membantu pegawai di BKPPD Magelang karena sering mengadakan rapat agar meringankan beban kerja pegawai lainnya.

## 2. Kurangnya Ketelitian

Kurangnya ketelitian pemeriksaan berkas baik dari penyedia layanan maupun dari Pegawai Negeri Sipil yang ingin mengajukan kenaikan pangkat.

## 3. Kurangnya Pemahaman PNS

Beberapa PNS yang mengajukan usulan kenaikan pangkat masih didapati kurang paham mengenai syarat berkas yang diminta, sehingga menghambat proses administrasi di BKPPD Kabupaten Magelang. Selain itu beberapa PNS masih tidak mengerti mengenai pelayanan yang berbasis ilmu teknologi sehingga menyulitkan pegawai di BKPPD dan harus menghubungi PNS satu-persatu

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat penulis sampaikan

##### 1. Sistem dan Prosedur Pelayanan Kenaikan Pangkat Di BKPPD Kabupaten

Magelang di antaranya :

- a. BKPPD Kabupaten Magelang melayani kenaikan pangkat bagi Pegawai Negeri Sipil.
- b. Prosedur pelayanan kenaikan pangkat di BKPPD Kabupaten Magelang dimulai dengan pengumpulan berkas PNS yang akan mengajukan kenaikan pangkat, selanjutnya berkas akan di verifikasi dan di scanning di BKPPD, kemudian BKPPD akan meneruskan berkas kenaikan pangkat tergantung golongan yang akan diajukan.
- c. Kenaikan pangkat berdasarkan sistem dibedakan menjadi kenaikan pangkat reguler, sistem kenaikan pangkat pilihan, kenaikan pangkat anumerta, dan kenaikan pangkat pengabdian

##### 2. Kendala Sistem dan Prosedur Pelayanan di BKPPD Kabupaten Magelang

Kurangnya tenaga SDM di BKPPD membuat beban kerja pegawai bertambah ketika ada kegiatan tambahan, kurangnya ketelitian dalam pemeriksaan berkas baik dari penyedia layanan maupun dari Pegawai Negeri Sipil, kurangnya pemahaman PNS mengenai syarat berkas dan pelayanan berbasis teknologi yang menghambat administrasi dan menyulitkan pegawai BKPPD.



## 4.2 Saran

Berdasarkan pemaparan yang dijabarkan, saran yang dapat disampaikan adalah:

- a. Dikarenakan SDM yang terbatas maka diperlukan koordinasi untuk membantu meringankan beban kerja, salah satunya mengusulkan penambahan pegawai kontrak atau dibantu oleh pegawai yang ada di bidang lain.
- b. Dikarenakan sebagian pengusul kenaikan pangkat adalah orang yang telah berusia lanjut maka pengusul tersebut tidak terlalu mengerti mengenai penggunaan website dan upload berkas dan upload berkas ke website yang digunakan di BKPPD sehingga memperlambat proses verifikasi dan scanning di BKPPD Kabupaten Magelang, saran yang dapat penulis berikan adalah diberikan sosialisasi mengenai pengajuan kenaikan pangkat di instansi masing-masing terlebih dahulu.
- c. Banyak pengusul yang tidak melengkapi berkas data yang di syaratkan sehingga pihak BKPPD kesulitan karena harus menghubungi pengusul yang tidak melengkapi berkas, saran yang dapat penulis berikan adalah pihak BKPPD harus lebih menegaskan kepada pengusul sebelum berkas diserahkan, pengusul wajib melengkapi berkas dan apabila berkas yang diserahkan belum lengkap maka BKPPD berhak mengembalikan berkas tersebut.
- d. Lebih meningkatkan ketelitian dalam bekerja sehingga meminimalisir kesalahan dalam pelayanan kenaikan pangkat

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif, D. A., Marditna, D., & Giyarsih, S. R. (2017). Kerentanan Masyarakat Perkotaan terhadap Bahaya Banjir di Kelurahan Legok, Kecamatan Telanipura, Kota Jambi. *Majalah Geografi Indonesia*, 31(2), 79-87.
- Effendi, S. P., & Tasrif, E. (2019). PERANCANGAN DIGITALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA BERBASIS ANDROID. *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika*, 132-137.
- Harefa, T., 2019. Penerapan Model Group Investigation Terhadap Kemampuan Menulis Hal-Hal Penting Dalam Wawancara Oleh Siswa Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, pp. 192-202.
- Maria, S., 2008. Observasi Sebagai Alat Evaluasi Dalam Dunia Pendidikan dan Pengajaran. *Lentera Pendidikan: Jurna Ilmu Tarbiyah dan Keguruan*, pp. 220-233.
- Nugroho, M., & Halik, A. (2016). PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KELURAHAN. *Universitas Agustus 1945 Surabaya*, 251-266.
- Rochman, A., Sidik, A., & Nazahah, N. (2018). Perancangan Sistem Informasi Administrasi Pembayaran SPP Siswa Berbasis Web di SMK Al-Amanah. *Jurnal Sisfotek Global*, 51-56.

- Rusdiana, H. A., & M, M. M. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sancoko, B. (2010). Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 43-51.
- Sugiono, 2009. Memahami Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeth.
- Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law & Governance Journal*, 143-154.
- Suherdi, R. A., Taufiq, R., Yanuardi & Permana, A. A., 2018. Penerapan Metode AHP Dalam Sistem Pendukung Keputusan Kenaikan Pangkat Pegawai Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Tangerang. Prosiding SINTAK , 2(2), pp. 522-528.
- Sriwidodo, U., & Indriastuti , R. T. (2010). PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH . *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 164-173.
- Syafriansyah, M. (2015). Analisis Sistem dan Prosedur Pemberian Kredit Pada Koperasi Simpan Pinjam Sentosa Di Samarinda. *Ilmu Administrasi Bisnis*, 83-93.
- Tirka Widanti, N. P. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 73-85.

Widiastuti, I. (2017). PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DI JAWA . *Jurnal Administrasi Publik*, 91-101.

Wijoyo, H., 2011. Analisis Pembentukan Portofolio Antara Valuta Asing dan Saham. *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis*, pp. vol 2, issue 2.

## LAMPIRAN

### 1. Lampiran Halaman Depan BKPPD Kabupaten Magelang



### 2. Lampiran Prosesi Pelantikan CPNS menjadi PNS di Rindam Magelang



### 3. Lampiran Bimbingan Teknis di Gedung Pemerintahan Kabupaten Magelang



### 4. Lampiran Gedung BKPPD Kabupaten Magelang



## 5. Lampiran Kantor BKPPD Kabupaten Mgelang





## 6. Lampiran Ruang Pengembangan Karir BKPPD Kabupaten Magelang



## 7. Lampiran Dokumentasi Penulis

