

**EVALUASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
PELAYANAN KENAIKAN GAJI BERKALA (KGB) PEGAWAI NEGERI
SIPIL PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN KUNINGAN**

Deasy Rusnitasari

Pascasarjana Universitas Swadaya Gunung Jati

Program Studi Ilmu Adminitrasi

e-mail : deasyrusnitasari@gmail.com



DOI: 10.33603/reformasi.v9i2.10915

Diterima: Pebruari 2025; Direvisi: Maret 2025; Dipublikasikan: April 2025

ABSTRAK

Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil di Pemerintah Kabupaten Kuningan yang tidak optimal oleh Dinas Pegawai Negeri Sipil dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kuningan menjadi permasalahan utama yang dibahas dalam penelitian ini. Hal ini terlihat dari alur pelayanan kenaikan gaji reguler, keterlambatan penerbitan Surat Pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala, minimnya pengetahuan terkait Kenaikan Gaji Berkala. Keberhasilan penerapan layanan Kenaikan Gaji Berkala yang efektif dan efisien di Dinas Pengembangan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kuningan dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal, jika faktor-faktor tersebut dapat diminimalisir maka layanan Kenaikan Gaji Berkala di Badan Pengembangan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia akan sesuai dengan yang diharapkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif dan verifikasi yang bertujuan untuk menggambarkan fakta-fakta yang terjadi di lapangan tentang pelayanan Kenaikan Gaji Berkala di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya Manusia kemudian menganalisisnya secara sistematis tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kenaikan gaji reguler oleh Badan Pengembangan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia belum optimal, karena indikator yang dikemukakan oleh William Dunn belum sepenuhnya dilaksanakan. Hal ini dapat dilihat dari berbagai aspek, yaitu alur pengabdian yang panjang dan berbagai faktor eksternal dan internal dalam proses pengabdian Kenaikan Gaji Berkala. Hal ini dapat menyebabkan tujuan memfasilitasi pelayanan layanan Kenaikan Gaji Berkala belum terwujud.

Kata kunci: *Evaluasi Layanan, Kenaikan Gaji Berkala*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan isu strategis yang menarik untuk diperbincangkan. Pelayanan sering dijadikan suatu tolak ukur kinerja sebuah organisasi baik swasta maupun pemerintahan. Pelayanan menjadi titik utama yang mudah disorot dan dikritik oleh masyarakat selaku *user* (pengguna) layanan tersebut, pandangan dalam hal pelayanan publik dari sektor pemerintah yang selalu mewarnai keseharian hidup masyarakat.

Dimuat dan dipublikasikan di media cetak maupun media elektronik, kesan kurang baik selalu terlibat pada setiap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah karena banyaknya keluhan terkait kualitas pelayanan, banyaknya nepotisme, pungutan liar dan terlalu banyak regulasi yang tumpang tindih, pelayanan publik yang banyak disorot yakni pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, perijinan usaha, dan lain-lain. Pelayanan publik yang demikian tidak hanya pernah diterima oleh masyarakat umum tetapi pelayanan kepegawaian yang diterima Pegawai Negeri Sipil (PNS). Sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sudah menjadi rahasia umum yang berkembang dan terus menerus dilanjutkan pada tubuh birokrasi kita dan para pelayan publik, sering kita mendengar keluhan masyarakat bahwa pelayanan sering dipersulit, penulis juga sering mendengar ada oknum pelayanan bahwa “kalau bisa dipersulit kenapa harus dipermudah” salah

satunya dimotivasi oleh perilaku mencari keuntungan pribadi, para petugas pelayanan merasa bahwa yang membutuhkan pelayanan adalah masyarakat jadi masyarakat yang merasa membutuhkan akan berusaha untuk mendapatkan pelayanan bagaimanapun caranya, yang seperti ini menjadi celah dan dapat dimanfaatkan oleh petugas pelayanan yang tidak bertanggung jawab.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kuningan selaku instansi yang memproses penerbitan Surat Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan menjadi salah satu tugas pokok dan fungsi Sub Bidang Kesejahteraan Aparatur menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

Sampai dengan saat ini Pelayanan Penerbitan Surat Pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) meskipun sudah berbasis online masih menggunakan alur pelayanan yang menurut penulis terlalu memperpanjang birokrasi sehingga pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) cenderung melambat. Misalnya Pegawai A seharusnya terhitung tanggal 01 Oktober 2019 sudah menerima surat pemberitahuan KGB tetapi karena panjangnya birokrasi yang harus dilalui baru menerima Surat Pemberituannya pada bulan Desember 2019 sehingga kenaikan gaji yang harusnya diperoleh pada bulan Oktober akan diproses pada bulan Januari karena suratnya terbit pada bulan Desember.

Pelayanan yang demikian akan mendapat sorotan dan kritikan dari pengguna layanan, karena Pelaksana pelayanan dalam hal ini Pegawai Negeri

Sipil Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kuningan adalah Pegawai yang juga mengurus rekannya yang juga Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan, meskipun sudah melaksanakan tugas pelayanannya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala masih saja ada yang merasa tidak puas dalam menerima pelayanan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian mengenai bagaimana Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kuningan dalam mengevaluasi pelayanan yang diberikan guna meningkatkan efektivitas pelayanan yang diberikan. Penulis melaksanakan penelitian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia karena merupakan instansi yang mendapat kewenangan dalam urusan kepegawaian termasuk penerbitan Surat Pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala. Adapun judul penelitian penulis yaitu “Evaluasi Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kuningan”.

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan gambaran rutinitas, kegiatan-kegiatan serta

kejadian yang bersifat problematik pada kehidupan seorang individu maupun sekumpulan individu (kelompok). Dengan pendekatan kualitatif yang bersifat induktif, maka menghubungkan berbagai peristiwa yang diamati mendekati pandangan yang lebih luas dengan menekankan nilai dari hubungan-hubungan sosial serta situasi- situasi sosial yang tengah diamati.

Pendekatan kualitatif digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang diungkapkan penulis, dimaksud untuk menemukan gambaran tentang pelayanan publik, jadi akan terlihat paradigma yang beriringan dengan pendekatan tersebut dapat diasumsikan adanya banyak realitas dimana antar pelaku dan penelliti akan bertemu pemahaman yang relatif mendekati sama.

Definisi dari metode penelitian menurut Sugiyono (2016:2) “Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Dengan metode yang ilmiah dengan kajian- kajian keilmuan menganut ciri keilmuan yang rasional, empiris dan sistematis, berdasarkan hal tersebut dapat kita perhatikan cara ilmiah dalam pengkajian suatu penelitian yaitu penggunaan data serta tujuan penelitian. Pada penelitian ini, metode penelitian kualitatif, definisi metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2014) yakni :

“Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak (random), pengumpulan instrumen penelitian, analisis data dengan tujuan

menguji hipotesisi yang sudah ditetapkan”.

Dalam melaksanakan penelitian kali ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Pendekatan deskriptif yakni pendekatan yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2013:29). Metode pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah yang telah digagas oleh penulis yang pertama yaitu bagaimana alur pelayanan Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kuningan. Kemudian pendekatan verifikatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara 2 (dua) variabel atau lebih (Sugiyono, 2013:55), pendekatan ini dilakukan untuk mengkaji dan mengetahui bagaimana pelayanan Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.1. Efektivitas Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kuningan

Efektivitas masuk dalam salah satu indikator evaluasi menurut teori William N. Dunn (2003:608). Dunn mengemukakan bahwa efektivitas merupakan sebuah alternatif peristiwa dapat mencapai hasil dari akibat yang diharapkan dan dapat mencapai tujuan

dari sebuah tindakan atau lahirnya sebuah kebijakan, berdasarkan pendapat tersebut dapat dipastikan bahwa efektivitas sebuah pelayanan adalah bagaimana sebuah tindakan atau proses peristiwa dapat mencapai hasil dari tujuan yang telah ditentukan, dengan tercapainya hasil yang telah ditentukan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan efektif begitupun sebaliknya.

Berdasarkan pengamatan penulis, pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Pegawai Negeri Sipil yang diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kuningan dikatakan belum efektif berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perpindahan, Pengangkatan dalam Jabatan, Kesejahteraan Aparatur dan Fasilitas Profesi ASN dan Kepala Sub Bidang Kesejahteraan Aparatur, bahwa berdasarkan pernyataan 2 (dua) pejabat struktural pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia selaku pejabat yang bertanggung jawab dalam pelayanan Kenaikan Gaji Berkala, dapat dipahami bahwa memang pelayanan Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil dapat dikatakan masih belum efektif sehingga harus dilaksanakan evaluasi dalam prosesnya.

4.2 Evaluasi Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Pegawai Negeri Sipil

Kenaikan Gaji Berkala (KGB) merupakan hak setiap Pegawai Negeri Sipil yang diamanatkan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1997 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil dengan persyaratan yang telah ditentukan.

4.2.1.1 Efektivitas Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Pegawai Negeri Sipil

Efektivitas menurut pendapat William N. Dunn yaitu berkenaan dengan apakah sebuah alternatif peristiwa dapat mencapai hasil dari akibat yang diharapkan dan dapat mencapai tujuan dari sebuah tindakan atau lahirnya sebuah kebijakan.

Suatu pelayanan dapat dikatakan tidak efektif dapat disebabkan dikarenakan beberapa faktor

diantaranya dengan adanya evaluasi tetapi tidak dilaksanakan secara detail dan optimal. Beberapa pengelola kepegawaian pada 2 (dua) Dinas yang memiliki jumlah pegawai terbanyak di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan merasa bahwa pelayanan Kenaikan Gaji Berkala membutuhkan waktu 3-7 hari kerja sampai dengan Surat Pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) diterima oleh Pegawai Negeri Sipil

Tabel 1
Rekapitulasi Data Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil

No	Bulan	Tahun	Jumlah	Terlambat	Presentase Keterlambatan
1	Januari	2020	206	153	74,27%
2	Februari	2020	1041	599	57,54%

Sumber : Data Sub Bidang Kesejahteraan Aparatur

5 Data yang diperoleh oleh penulis, pada bulan Januari 2020 terdapat 206 orang Pegawai Negeri Sipil yang memperoleh Surat Pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala. Dari yang diteliti oleh penulis menunjukkan ada 153 Pegawai Negeri Sipil yang harusnya sudah selesai 3 bulan sebelum tanggal Kenaikan Gaji Berkala Bulan Januari yakni pada bulan Oktober 2019 tetapi baru menerima Surat Pemberitahuan pada bulan Januari 2020. Sedangkan Surat Pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala yang diterbitkan pada Bulan Februari 2020 ada 1041 Pegawai Negeri Sipil yang menerima Surat Pemberitahuan dan terdapat 599 Pegawai Negeri Sipil yang terlambat

menerima Surat Pemberituannya.

5.1 Efisiensi Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Pegawai Negeri Sipil

Indikator yang kedua, Menurut Dunn yaitu efisiensi berkaitan dengan jumlah usaha yang dilakukan untuk mencapai sebuah tujuan. Dari defnisi tersebut yang terjadi di lapangan yaitu apakah pelayanan Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) ataukah ada penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan sehingga terjadi ketidakefisienan dalam pelayanan Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil.

Menurut penulis bahwa perlu

diadakan sosialisasi mengenai alur pelayanan Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala. Maksud dari kegiatan tersebut adalah agar pelayanan yang diinginkan tidak terjadi keterlambatan bahkan ketidaktahuan individu Pegawai Negeri Sipil terhadap hak nya dalam menerima Kenaikan Gaji Berkala.

5.2 Kecukupan Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Pegawai Negeri Sipil

Indikator yang ketiga , dikemukakan oleh William N. Dunn yaitu kecukupan. Menurut William N. Dunn kecukupan merupakan suatu bentuk peristiwa yang menunjukkan bahwa tercapainya suatu harapan, harapan dimaksud adalah tujuan dari adanya sebuah evaluasi, hasil dari sebuah pelayanan dirasakan dalam berbagai aspek, hal tersebut mengisyaratkan bahwa kebutuhan Pegawai Negeri Sipil yang berkaitan dengan kebutuhan pelayanan Kenaikan Gaji Berkala sudah dapat terpenuhi semuanya. Apabila pelayanan Kenaikan Gaji Berkala di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kuningan ini dinilai telah mencukupi kebutuhan seluruh Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan maka secara otomatis pengelola kepegawaian masing-masing instansi tidak merasa terbebani dalam mengelola kepegawaian di intern instansi masing-masing.

Kecukupan merupakan kepuasan karena merasa terlayani dengan baik urusan kepegawaiannya dalam hal ini pelayanan Kenaikan Gaji

Berkala Pegawai Negeri Sipil. Dalam hal tersebut diatas menunjukkan kurangnya kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia selaku instansi penerbit Surat Pemberitahuan kenaikan Gaji Berkala.

5.2.1.1 Pemerataan Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Pegawai Negeri Sipil

Pemerataan merupakan indikator dari evaluasi yang dikemukakan oleh William N. Dunn. Dunn mendefinisikan pemerataan sebagai keadilan yang diterima dan diberikan oleh penerima layanan dan pemberi sebuah layanan, pemerataan yang dimaksud oleh Dunn mempunyai kriteria kesamaan yang erat hubungannya dengan rasionalitas sosial melihat dari kegiatan antar individu dan kelompok yang berbeda di masyarakat.

Untuk penerbitan Surat Pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia selaku instansi yang diberikan kewenangan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan yang telah melaksanakan amanat peraturan perundang-undangan dengan jumlah Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan sebanyak 10528 Pegawai yang seluruhnya sudah pernah menerima Surat Pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala.

Dilihat dari segi penerimaan pelayanan Kenaikan Gaji Berkala sudah merata, hanya saja dari database yang dimiliki oleh Sub Bidang Kesejahteraan Aparatur pada Bulan Januari dan Februari sudah ada 1247 Pegawai

Negeri Sipil yang menerima Surat Pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala dengan catatan beberapa mengalami keterlambatan.

5.2.1.2 Responsivitas Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Pegawai Negeri Sipil

Responsivitas merupakan indikator kelima yang dikemukakan oleh William N. Dunn, dimana beliau mendefinisikan bahwa responsivitas merupakan suatu bentuk sejauh mana sebuah pelayanan dapat memberikan rasa kepuasan terhadap penerima layanan, baik secara individu maupun secara kelompok. Untuk itu perlu adanya komunikasi antara pemberi layanan dan penerima layanan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri.

Penerbitan Surat Kenaikan Gaji Berkala, tidak serta merta berjalan sesuai dengan yang diharapkan, terkadang kesalahan-kesalahan kecil yang tidak terlihat seperti kesalahan pada nama dan gelar hingga kesalahan nominal, dalam praktiknya kesalahan tersebut sering muncul sehingga kontrol dari unsur pimpinan sangat dibutuhkan, seperti Bagan Alur Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala, setelah proses verifikasi oleh Pengolah Data dan Pencetakan Surat ada Proses Validasi dan Paraf Koordinasi Unsur Pimpinan, disinilah harusnya letak kontrol tersebut harus dilaksanakan.

5.2.1.3 Ketepatan Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Pegawai Negeri Sipil

Indikator keenam yang merupakan indikator terakhir dari evaluasi menurut pendapat William N. Dunn, yang didefinisikan bahwa

ketepatan berhubungan dengan kesesuaian kriteria yang digunakan dalam melaksanakan sebuah tindakan evaluasi, ketepatan dalam memilih sebuah kriteria dapat digunakan untuk menyeleksi beberapa alternatif pilihan sehingga menjadi dasar direkomendasikannya alternatif tersebut merupakan langkah yang tepat untuk diambil.

Masalah yang berkaitan dengan ketepatan pelayanan Kenaikan Gaji Berkala yaitu kesesuaian data yang ada dengan yang tertera pada Surat Pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala. Pelayanan penerbitan Surat Pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala sudah tepat dengan melaksanakan amanat Peraturan Pemerintah dan amanat tersebut sudah diimplementasikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kuningan.

Kesimpulannya, ketepatan pelayanan Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil sudah cukup tepat karena sudah sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1997 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil.

5.2.2. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Pegawai Negeri Sipil

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas sebuah pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kuningan berdasarkan pengamatan penulis terdapat permasalahan yang sedang dihadapi

oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia sebagai unsur internal dan pengelola kepegawaian masing-masing instansi sebagai unsur eksternal, yang diuraikan oleh penulis sebagai berikut ;

1. Unsur Eksternal

- a. Ketidakefektifan proses pengusulan oleh Operator Pengelola Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dipengaruhi minimnya pengetahuan pegawai terkait administrasi kepegawaian di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan, khususnya pada Unit Kerja dengan jumlah Pegawai Negeri Sipil terbanyak.
- b. Dalam proses usulan penerbitan Surat Pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala yang melalui operator aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG), pegawai yang bersangkutan terlalu mengandalkan pengelola kepegawaian unit kerjanya sehingga beban kerja yang diemban oleh pengelola kepegawaian cukup berat. bahwa kepedulian Pegawai Negeri Sipil terhadap keperluan administrasi kepegawaiannya masih kurang serta tidak responsif dalam proses melengkapi dokumen- dokumen yang kurang.
- c. Dengan ditetapkannya Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala, Pegawai Negeri Sipil bertanggungjawab atas penghitungan masa kerja terhitung berlakunya Pangkat terakhir, ternyata berdampak pada keterlambatan informasi yang diterima.

2. Unsur Internal

- a. Efektivitas dari pelayanan belum maksimal karena terlambatnya usulan penerbitan Surat Kenaikan Gaji Berkala dari masing- masing unit kerja, meskipun pengusulan sudah dilakukan secara online melalui aplikasi, tetapi pengiriman Surat Usulan sebagai salah satu syarat administrasi terlalu lama sehingga meskipun sudah diusulkan secara online dokumen fisiknya belum tersampaikan ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kuningan selaku pengolah data Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil, disini dapat terlihat saling menunggu dalam poses pengusulannya antara instansi pengusul dengan BKPSDM selaku instansi pengolah data KGB. Disinilah masalah yang dikeluhkan beberapa pengelola kepegawaian di instansi pengusul terutama instansi dengan jumlah pegawai yang banyak dan memiliki Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD).
- b. Kelengkapan dokumen menjadi salah satu syarat dapat diterbitkannya Surat Pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil, setelah proses penerimaan Surat Usulan dari instansi pengusul diterima oleh petugas Pelayanan Satu Pintu BKPSDM dan diterima oleh pengolah data KGB dan dilakukan verifikasi serta validasi ternyata dokumen pendukungnya tidak lengkap , baik kesalahan scan dokumen maupun tidak dilampirkannya dokumen yang dibutuhkan , hal tersebut memakan cukup waktu untuk menghubungi

pengelola kepegawaian maupun Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan, hal tersebut.. Dokumen elektronik yang sudah menjadi tanggungjawab masing-masing Pegawai Negeri Sipil masih tidak diindahkan oleh individu Pegawai Negeri Sipil.

- c. Proses pengiriman surat usulan berdasarkan hierarki serta disposisi keberlanjutan tindak lanjut surat usulan yang melalui proses penandatanganan surat oleh pimpinan.

5.2.3. Upaya-upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Pegawai Negeri Sipil

Dalam penelitian ini penulis berusaha meneliti, memahami dan mengkaji permasalahan pelayanan Kenaikan Gaji Berkala yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Adapun hasil dari pengamatan penulis, ada upaya-upaya yang mungkin dapat dilakukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kuningan digabungkan dengan hasil wawancara langsung dengan para informan yang memberikan saran perbaikan untuk pelayanan Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil adalah sebagai berikut ;

- a. Melaksanakan pengkajian ulang terkait Standar Operasional Prosedur Administrasi

Pemerintahan (SOP AP) pelayanan Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan disesuaikan dengan kondisi saat ini.

- b. Melaksanakan sosialisasi kepada seluruh pegawai melalui media elektronik dalam bentuk video atau animasi sehingga mudah dipahami oleh seluruh Pegawai Negeri Sipil.
- c. Peningkatan pelayanan secara elektronik dengan membuat database prediksi Kenaikan Gaji Berkala bagi Pegawai Negeri Sipil.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penjabaran dari kegiatan pengamatan yang dilaksanakan oleh penulis dalam penelitian terkait evaluasi pelayanan Kenaikan Gaji Berkala, penulis dapat menarik kesimpulan yang diuraikan sebagai berikut ;

1. Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala dapat dikatakan belum efektif karena pelayanan yang diberikan belum dirasa memudahkan oleh penerima layanan Kenaikan Gaji Berkala dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan.
2. Evaluasi Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Pegawai Negeri Sipil dikaji berdasarkan indikator-indikator evaluasi dari William N. Dunn dapat dijelaskan secara umum sebagai berikut ;
 - a. Efektivitas pelayanan Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dapat dikatakan

- belum terlaksana secara optimal karena SOP Pelayanannya belum mendapat *outcome* yang bagus.
- b. Efisiensi pada SOP AP Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil dan pengoptimalan menggunakan aplikasi SIMPEG untuk pelayanan Kenaikan Gaji Berkala.
 - c. Kecukupan dalam penerimaan Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Pegawai Negeri Sipil belum optimal
 - d. Pemerataan pelayanan dapat dianggap sudah menyeluruh karena seluruh Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan sejumlah 10528 Pegawai sudah pernah menerima pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB)
 - e. Responsivitas Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kuningan dirasa cukup optimal karena pihak BKPSDM selaku penyedia layanan tanggap akan keluhan dan perbaikan dari pengguna layanan
 - f. Ketepatan pelaksanaan pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Pegawai Negeri Sipil sudah sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1997 tentang Peraturan Gaji Pegawai Negeri Sipil.
3. Faktor – faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Pegawai Negeri Sipil dengan penjelasan sebagai berikut
- a. Unsur Internal ;
 - Terlambatnya usulan yang dikirimkan ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia;
 - Proses penandatanganan surat di unsur pimpinan yang memakan waktu karena berhalangan atau penugasan diluar kantor sehingga surat lama di tandatangani;
 - Berkas yang kurang lengkap dapat lolos verifikasi berkas dari petugas penerima surat.
 - b. Unsur Eksternal ;
 - Pegawai Negeri Sipilsedikit mengetahui mekanisme pelayanan Kenaikan Gaji Berkala;
 - Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan terlalu mengandalkan pengelola kepegawaian instansinya;
 - Keterlambatan informasi yang diterima oleh Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan , maupun pengelola kepegawaian.
4. Upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan efektivitas Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Pegawai Negeri Sipil dengan meningkatkan sosialisasi tentang proses pelayanan Kenaikan Gaji Berkala baik melalui aplikasi maupun melalui media cetak internal Pegawai Negeri Sipil, serta penguatan sumber daya

manusia dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil Pengolah Data Kenaikan Gaji Berkala.

5.2. Saran

Berdasarkan penjabaran kesimpulan yang dikemukakan oleh penulis, serta pengamatan yang selama ini telah dilaksanakan, ada beberapa hal yang penulis akan sampaikan berupa saran yang dapat dilaksanakan dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan Kenaikan Gaji Berkala Pegawai Negeri Sipil oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia selaku penyedia layanan Kenaikan Gaji Berkala adalah sebagai berikut ;

- 6 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia selaku instansi yang berwenang menerbitkan Surat Pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala sebaiknya mengkaji ulang Standar Operasional Prosedur yang ada, apakah masih relevan dengan kondisi saat ini yang sangat dinamis.
- 7 Membuat peraturan tentang pemberlakuan tanda tangan elektronik untuk mempermudah pencetakan dan penerbitan surat-surat penting tidak hanya surat pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala.
- 8 Meningkatkan sosialisai terkait pelayanan Kenaikan Gaji Berkala, baik melalui media elektronik maupun media cetak internal Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kuningan.
- 9 Membuat *database* Pegawai Negeri Sipil yang sudah menerima kenaikan Gaji Berkala maupun yang akan menerimanya, sehingga didapat daftar data prediksi yang akan menerima Kenaikan Gaji Berkala meminimalkan prosedur sehingga

mempermudah penerbitan Surat Pemberitahuan Kenaikan Gaji Berkala tanpa ada saling tunggu baik yang mengusulkan maupun yang memproses Kenaikan Gaji Berkala.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Buchari, Zainun. 2001, Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia, Penerbit Gunung Agung, Jakarta.
- Bungin, M. Burhan. 2008. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Danim, Sudarwan. 2000. Menjadi Penulis Kualitatif. Bandung: Pustaka Setia.
- Dunn, William N. 2003. Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendi, Taufiq. 2010. ABC Reformasi Birokrasi. Jakarta: Kementerian endayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Mardiasmo., 2009, Akuntansi Sektor Publik, Yogyakarta: ANDI.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UIP.
- Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung ; Remaja Rosdakarya Offset.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) Jilid 1. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Sadili, Samsudin. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : Pustaka Setia.
- Salam, Dharma Setyawan. 2004. Manajemen Pemerintahan Indonesia. Jakarta : Djambatan.

- Sukandarrumidi. 2002. Metode Penelitian. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Kuningan.

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kuningan. Peraturan Bupati Kuningan Nomor 62 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Badan