

EFEKTIVITAS PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT PEGAWAI NEGERI SIPIL DI BKPSDM KABUPATEN CIREBON

Liana^{1*}, Elga Lauza Evelyn², Ilham Fauzian Andika³, Leni Rohida⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Swadaya Gunung Jati, Cirebon, Indonesia

lia39816@gmail.com^{1*}, egalz0910@gmail.com², ilhamfauzian403@gmail.com³, leni.rohida@ugj.ac.id⁴

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui magang di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Cirebon ini bertujuan untuk memperoleh pengalaman secara praktis serta memperkenalkan proses kerja birokrasi bagi mahasiswa secara langsung. Pengabdian ini dilatarbelakangi oleh kualitas pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Kabupaten Cirebon. Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan observasi langsung dan wawancara dengan pegawai BKPSDM. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa terdapat tiga permasalahan utama yaitu terkait aspek administrasi, gangguan teknis, dan faktor sumber daya manusia. Meski terdapat hambatan, dilakukan sejumlah upaya oleh BKPSDM Kabupaten Cirebon melalui sinkronisasi data, sosialisasi prosedur kepangkatan, dan kebijakan pengajuan setiap bulan. Dengan demikian, efektivitas pelayanan kenaikan pangkat dapat berjalan dengan baik dengan berjalannya peningkatan pada pengelolaan data dan optimalisasi sistem pelayanan digital secara bertahap.

Kata Kunci: *Efektivitas; Pelayanan Publik; Pegawai Negeri Sipil; Kenaikan Pangkat; BKPSDM*

PENDAHULUAN

Kenaikan pangkat merupakan hak seorang pegawai sebagai bentuk penghargaan atas kinerja, prestasi, dan pengabdian serta tanggung jawab yang sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan. Selain sebagai bentuk sebuah penghargaan, kenaikan pangkat juga bagian dari pengembangan karier bagi pegawai yang berpengaruh terhadap motivasi kerja, disiplin, dan adanya peningkatan kinerja. Oleh karena itu, pelayanan kenaikan pangkat harus dilaksanakan dengan efektif, cepat, tepat, transparan, dan akuntabel agar tidak menghambat hak pegawai memperoleh pengembangan karier.

BKPSDM Kabupaten Cirebon adalah salah satu instansi pemerintah daerah yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan manajemen kepegawaian daerah meliputi pengadaan pegawai, pengembangan kompetensi, mutasi, hingga pelayanan administrasi kenaikan pangkat PNS. Kenaikan PNS harus memenuhi standar kinerja objektif, kompetensi, dan persyaratan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Bagi jabatan struktural, PNS harus mengikuti uji kompetensi, sedangkan jabatan fungsional membutuhkan pemenuhan angka kredit.

Pelayanan kenaikan pangkat di BKPSDM Kabupaten Cirebon dilaksanakan dengan memanfaatkan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) yang terintegrasi langsung dengan Badan Kepegawaian Negara (BKN) yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepegawaian melalui sistem digital secara cepat dan efisien.

Pemanfaatan sistem digital tersebut menjadi salah satu bentuk reformasi birokrasi yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penggunaan sistem digital dinilai mampu mempermudah proses pengelolaan data kepegawaian, mempercepat pelayanan administrasi, dan meningkatkan transparansi pelayanan. Sistem digital juga turut mempermudah monitoring dan evaluasi data pegawai karena seluruh data tersimpan secara terpusat dan terintegrasi. Namun, meski sudah memanfaatkan sistem digital, terdapat sejumlah kendala dalam pelaksanaan pelayanan kenaikan pangkat di BKPSDM Kabupaten Cirebon yang mempengaruhi efektivitas pelayanan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital dalam pelayanan administrasi kepegawaian mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Kawijaya et al. (2025) mengemukakan bahwa pemanfaatan SIASN dapat mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi pelayanan kenaikan pangkat. Sedangkan menurut Maman Suherman (2022) menjelaskan efektivitas pelayanan kenaikan pangkat dipengaruhi oleh kelengkapan dokumen administrasi dan optimalisasi sistem pelayanan digital. Maka dengan demikian, pelayanan kenaikan pangkat bukan hanya dipengaruhi oleh teknologi melainkan turut dipengaruhi juga oleh kesiapan dan kelengkapan dokumen pegawai.

Dalam pelaksanaan kegiatan masyarakat melalui magang, mahasiswa berperan mendukung aktivitas pelayanan sekaligus mengidentifikasi kebutuhan mitra. Permasalahan yang ditemukan meliputi ketidaklengkapan dokumen, ketidaksesuaian data SIASN, keterlambatan pengajuan berkas, serta masih terbatasnya pemahaman sebagian pegawai terhadap prosedur kenaikan pangkat. Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian dilaksanakan untuk memberikan pendampingan administrasi, membantu proses verifikasi dokumen, mendukung pemanfaatan SIASN, serta memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan.

Tujuan pengabdian ini adalah untuk menganalisis seberapa efektif pelayanan kenaikan pangkat PNS di BKPSDM Kabupaten Cirebon, kendala yang terjadi, dan upaya apa yang diberikan guna mengatasi kendala tersebut melalui pelaksanaan magang.

METODE

Metode pelaksanaan pengabdian terdiri atas empat tahapan, yaitu: (1) Persiapan melalui koordinasi dengan BKPSDM dan identifikasi kebutuhan mitra; (2) Pelaksanaan berupa observasi, keterlibatan langsung dalam pelayanan administrasi, dan pengumpulan data; (3) Pendampingan melalui bantuan verifikasi dokumen, asistensi penggunaan SIASN, dan konsultasi administrasi; (4) Evaluasi dengan menilai manfaat kegiatan, hambatan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan bagi mitra.

Metode pengabdian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif guna menggambarkan secara sistematis kondisi di lapangan pelayanan kenaikan pangkat PNS. Pengumpulan data dilakukan melalui, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

- a. Observasi, dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan kenaikan pangkat PNS di BKPSDM Kabupaten Cirebon. Mahasiswa berpartisipasi dalam pekerjaan, khususnya dalam pelayanan administrasi pada bidang yang bersangkutan.

- b. Wawancara, dilakukan dengan pegawai yang menangani kenaikan pangkat dan pihak terkait untuk memperoleh informasi mengenai kendala, upaya, dan efektivitas pelayanan.
- c. Dokumentasi, dilakukan dengan melihat dokumen administrasi, dan data pendukung terkait pelayanan kenaikan pangkat.

Adapun tahapan pelaksanaan kegiatan per minggu sebagai berikut:

Tabel 1. Tahapan Kegiatan

No.	Waktu	Kegiatan
1.	Minggu Pertama	Pengenalan pada lingkungan kantor dan pembagian bidang kerja.
2.	Minggu Kedua	Observasi awal terhadap sistem kerja, kenaikan pangkat PNS, alur administrasi, dan pelayanan publik.
3.	Minggu Ketiga	Partisipasi dalam pekerjaan.
4.	Minggu Keempat	Partisipasi dalam pekerjaan.
5.	Minggu Kelima	Partisipasi dalam pekerjaan.
6.	Minggu Keenam	Partisipasi dalam pekerjaan.
7.	Minggu Ketujuh	Analisis temuan permasalahan.
8.	Minggu Kedelapan	Pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.
9.	Minggu Kesembilan	Analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.
10.	Minggu Kesepuluh	Penutupan, Evaluasi Kegiatan, dan Penyusunan Laporan.

HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Pelaksanaan Kegiatan

Hasil pelaksanaan selama magang di BKPSDM Kabupaten Cirebon menunjukkan bahwa pelayanan kenaikan pangkat PNS secara umum sudah berjalan cukup baik. Namun, berdasarkan hasil observasi melalui partisipasi mahasiswa dalam pelayanan administrasi menunjukkan bahwa terdapat sebagian kendala yang ditemukan selama masa pelaksanaan yang berdampak pada efektivitas pelayanan. Kendala tersebut berasal dari aspek administrasi, gangguan teknis, dan faktor sumber daya manusia. Berikut adalah 5 Kendala dan Dampak dari Kendala Pelayanan Kenaikan Pangkat di BKPSDM Kabupaten Cirebon:

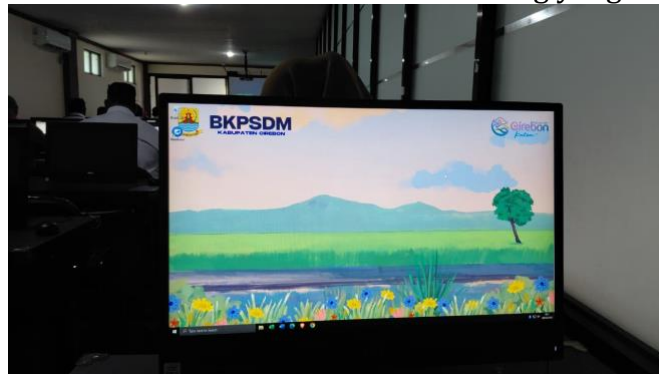
Tabel 2. Kendala dan Dampak dari Kendala Pelayanan Kenaikan Pangkat di BKPSDM Kabupaten Cirebon

No.	Kendala	Dampak dari Kendala
1.	Ketidaklengkapan berkas pengajuan kenaikan pangkat	Pengusulan kenaikan pangkat tertunda
2.	Ketidaksesuaian data SIASN	Proses verifikasi menjadi berkepanjangan
3.	Keterlambatan proses pengajuan berkas	Proses kenaikan pangkat tertunda
4.	Permasalahan hukuman disiplin pegawai	Adanya proses evaluasi pegawai yang bersangkutan, sehingga kenaikan pangkat tertunda
5.	Gangguan sistem SIASN	Proses pelayanan terhambat

Pertama, sebagian besar kendala yang terjadi adalah ketidaklengkapan dokumen pengusulan kenaikan pangkat. Sebagian dokumen yang sering ditemukan tidak lengkap adalah SK pengangkatan, riwayat jabatan, dan surat penilaian angka kredit serta arsip kenaikan pangkat sebelumnya. Hal ini seringkali dialami oleh masa pengangkatan pegawai pada tahun 1990-an, yaitu sebagian besar dokumen masih berbentuk fisik dan rentan mengalami kerusakan atau kehilangan. Selain itu, ketidaklengkapan dokumen

pengusulan juga disebabkan oleh ketidakpahaman pegawai yang bersangkutan terkait syarat yang harus dipersiapkan meski pihak BKPSDM sudah memberikan informasi melalui laman website resmi. Oleh karena itu, proses kenaikan pangkat menjadi terhambat karena adanya proses verifikasi ulang dan pengembalian berkas yang tidak lengkap. Adapun 5 Kendala dan Dampak dari Kendala Pelayanan Kenaikan Pangkat di BKPSDM Kabupaten Cirebon. Kedua, ketidaksesuaian data pada sistem SIASN juga turut berdampak dalam efektivitas. Hal ini disebabkan oleh proses peralihan dari sistem internal menuju sistem SIASN milik BKN yang baru digunakan tahun 2023. Sehingga, kebanyakan data pegawai masih belum tersinkronisasi dengan sistem yang baru, terutama riwayat pangkat, riwayat jabatan, dan data administrasi pegawai lama.

Ketiga, keterlambatan pengajuan berkas oleh pegawai yang hendak melakukan pengajuan kenaikan pangkat merujuk pada kasus yang terjadi selama masa pelaksanaan magang, pengajuan kenaikan pangkat dilakukan ketika mendekati batas waktu pengusulan sehingga proses pemeriksaan dokumen pengajuan dilaksanakan dengan kurang maksimal. Keterlambatan pengajuan ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman pegawai terkait jadwal dan persyaratan kenaikan pangkat. Keempat, adanya keterlibatan pegawai yang sedang menjalani hukuman kedisiplinan (Hukdis) di tengah proses kenaikan pangkatnya sehingga menyebabkan proses pelayanan kenaikan pangkat terhambat dan membutuhkan koordinasi antara kedua bidang yang bersangkutan.



Gambar 1. Tampilan unit yang digunakan untuk mengoperasikan SIASN



Gambar 2. Partisipasi mahasiswa saat kegiatan magang berlangsung

Kelima, gangguan sistem *down* pada SIASN turut menyebabkan proses pelayanan kenaikan pangkat terhambat, hal ini dikarenakan SIASN diintegrasikan secara nasional meliputi seluruh instansi pemerintah maupun daerah. Gangguan sistem tersebut bisa berupa input data, verifikasi, dan pengunggahan dokumen. Berdasarkan berbagai kendala yang terjadi, maka dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan kenaikan pangkat bukan hanya dipengaruhi oleh sistem digital saja, melainkan juga oleh kelengkapan dokumen dan pemahaman pegawai pengusul kenaikan pangkat terkait prosedur

pelayanan kenaikan pangkat. Oleh karena itu, diperlukannya upaya guna mengatasi kendala-kendala tersebut agar proses pelayanan kenaikan pangkat berjalan dengan efektif dan efisien.

Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala

Berdasarkan hasil pengabdian dan wawancara selama masa pelaksanaan magang di BKPSDM Kabupaten Cirebon, berikut adalah upaya terkait dengan kendala yang terjadi dalam efektivitas pelayanan kenaikan pangkat PNS:

1. Meningkatkan akurasi proses verifikasi data dan pemberian dampingan melalui Perangkat Daerah

Dalam mengatasi kendala seperti ketidaklengkapan dokumen pengusulan kenaikan pangkat, upaya yang dilakukan adalah dengan meningkatkan ketelitian pada proses verifikasi berkas dan adanya pendampingan kepada perangkat daerah terkait prosedur dan persyaratan mengenai pengusulan kenaikan pangkat. Koordinasi langsung dilakukan sebagai bentuk pendampingan, konsultasi administrasi, dan penyampaian informasi terkait kelengkapan dokumen untuk kepangkatan. Selain itu, BKPSDM Kabupaten Cirebon juga menerapkan kebijakan pengajuan kenaikan setiap bulan sehingga pelayanan menjadi jauh lebih fleksibel dan tidak menumpuk pada satu periode. Kebijakan ini membantu mengurangi keterlambatan pengajuan dan mempermudah proses pemeriksaan administrasi secara bertahap serta terpenuhinya hak pegawai dalam mendapatkan kenaikan pangkat.

2. Pembaruan serta sinkronisasi data pada SIASN

Hal ini perlu secara bertahap untuk mengatasi kendala ketidaksesuaian data kepegawaian agar data menjadi lebih akurat dan terintegrasi. BKPSDM juga turut melakukan pengecekan ulang terkait data riwayat pangkat, jabatan, dan administrasi kepegawaian yang belum sesuai.

3. Sosialisasi lanjutan mengenai prosedur dan persyaratan Kenaikan Pangkat

Upaya ini diproses dengan melibatkan seluruh perangkat daerah melalui website resmi BKPSDM dengan tujuan untuk mengurangi kesalahan yang sama secara berulang. Sementara itu, untuk mengatasi kendala teknis, BKPSDM Kabupaten Cirebon dapat melakukan koordinasi dengan tim pusat BKN dan mengambil langkah alternatif dengan melakukan pengecekan administrasi secara manual ketika sistem mengalami gangguan sehingga proses pelayanan tetap berjalan.

4. Digitalisasi Arsip Kepegawaian

Hal ini dapat dilakukan secara bertahap dengan tujuan mempermudah pengelolaan data pegawai lama yang belum tersinkronisasi serta masih dalam bentuk arsip fisik guna meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kepegawaian di masa mendatang.

Secara keseluruhan, kegiatan magang yang dilakukan dengan berpartisipasi langsung dalam pekerjaan, khususnya pelayanan administrasi berhasil memberikan manfaat. Mahasiswa memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional melalui penyelesaian tugas-tugas administratif secara adaptif.

KESIMPULAN

Kegiatan magang di BKPSDM Kabupaten Cirebon berhasil mendukung pelaksanaan pelayanan kenaikan pangkat PNS melalui pendampingan administrasi, bantuan verifikasi dokumen, dan optimalisasi pemanfaatan SIASN serta memberikan pengalaman dan pemahaman praktis bagi mahasiswa dalam memahami dunia kerja, terutama proses

kerja birokrasi. Dengan demikian, proses magang tidak hanya memberikan pengalaman kerja nyata kepada mahasiswa, tetapi juga menjadi sarana pengembangan kemampuan analisis dan pemecahan masalah secara langsung di instansi pemerintah. Pelaksanaan kegiatan juga memberikan manfaat bagi mitra berupa peningkatan ketertiban administrasi, kelancaran koordinasi, serta percepatan penyelesaian beberapa proses pelayanan.

Hasil pengabdian dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) di BKPSDM Kabupaten Cirebon berjalan cukup efektif. Hal tersebut dilihat dari terselenggaranya pemanfaatan sistem digital SIASN, kerja sama yang baik antarbidang, dan adanya kebijakan pengajuan pangkat setiap bulan, sehingga pelayanan berjalan dengan jauh lebih fleksibel. Namun demikian, evaluasi kegiatan menunjukkan bahwa permasalahan meliputi; ketidaklengkapan dokumen administrasi, ketidaksesuaian data dalam SIASN, keterlambatan pengajuan kepangkatan, gangguan teknis, dan hukuman kedisiplinan menyebabkan proses kenaikan pangkat terhambat sehingga masih diperlukan peningkatan terhadap digitalisasi arsip, penguatan sosialisasi persyaratan kenaikan pangkat, dan peningkatan stabilitas sistem SIASN agar pelayanan semakin efektif.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing yang sudah memberikan masukan berharga selama penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh staff Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Cirebon, khususnya Pegawai pada Bidang Pengembangan Karir dan Kepangkatan selaku narasumber, Pembimbing Lapangan yang telah memberikan arahan serta dukungan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini, serta kepada seluruh pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga kegiatan magang terselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- Effendi, H. F., Zikra, P. S., Saputri, A., & Erlianti, D. (2025). Efektivitas Penggunaan Aplikasi SRIKANDI dalam Pengelolaan Arsip di Kantor Camat Dumai Barat Kota Dumai. *1*(1), 25–31.
- Hakim, A. R., Riau, U. I., & Riau, U. I. (2025). Efektivitas Pengelolaan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Riau . *April*, 216–223.
- Kawijaya, A. F., Sawaji, J., Manajemen, P. M., & Fajar, U. (2025) Implementasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara Dalam Proses Kenaikan Pangkat Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gowa
- Riska, L., & Anisykurlillah, R. (2025). Efektivitas Kebijakan Periodisasi Kenaikan Pangkat PNS di BKD Sidoarjo Uni versitas Pembangunan Nasional “ Veteran ” Jawa Timur. *5*, 594–605.
- Sultan, M. A., Ismail, I., Aminah, S., Pascasarjana, P., Studi, P., Publik, A., Puangrimaggalatung, U., Studi, P., Publik, A., & Puangrimaggalatung, U. (2021). Efektifitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Pada Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Wajo. *2*(2), 549–559.
- Suherman, M. (2022). Efektivitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil. *4*(1).
- Suhendri, S., & Asahan, U. (2025). Sistem Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

- Kabupaten Batu Bara. 2.
- Simasten, A. S. N., Badan, D. I., Daerah, K., Banten, P., & Nugraha, B. T. (n.d.). 2025. Efektivitas kenaikan pangkat jabatan struktural dan fungsional melalui sistem informasi terintegrasi manajemen ASN (SIMASTEN) di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Banten. 1–14.
- Tri Yuniningsih Departemen. (2023). Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan Dan Prowisata Kota Semarang.
- Utama, B. K., Pascasarjana, P., & Riau, U. I. (2021). Sistem Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pekanbaru.