



Analisis Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Farah Diba Azulfa¹, Susi Hardjati²

^{1,2}fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional
“Veteran” Jawa Timur

Abstract

Received: 05 Oktober 2024
Revised: 11 Oktober 2024
Accepted: 19 Oktober 2024

To Achieve Satisfactory Public Services, The Government Aims To Provide High-Quality Services. An Example Of An Institution That Provides Public Services Is The Regional Office Of The Ministry Of Religious Affairs Of East Java Province. Consideration Should Also Be Given To The Apparatus Resources To Provide High Quality Public Services. In Order To Show Gratitude For His Services To The Nation, The Government Issued Government Regulation Number 12 Of 2002 Concerning Promotion, Which Was Later Amended To Government Regulation Number 17 Of 2020 Concerning Management Of Civil Servants. The Purpose Of This Study Is To Determine The Public Services Provided To Civil Servants Who Apply For Promotion By The Regional Office Of The Ministry Of Religious Affairs Of East Java Province. By Using The Zeithaml, Berry, And Parasuraman Model To Analyze Promotion Services At The Regional Office Of The Ministry Of Religious Affairs Of East Java Province, A Case Study Technique Along With Qualitative Methodology Was Used. Three Methods Were Used To Obtain Data: Documentation, Observation, And Interviews. The Findings Are Quite Good And Satisfactory In Promotion Services, According To The Results Of The Research Analysis.

Keywords: *Public Service, Promotion, Regional Office Of The Ministry Of Religious Affairs Of East Java Province*

(*) Corresponding Author: 21041010166@student.upnjatim.ac.id
Susi_Hardjati.Adneg@upnjatim.ac.id

How To Cite: Azulfa, F. D., & Hardjati, S. (2024). Analisis Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(19), 330-336. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14119766>

INTRODUCTION

Menciptakan Pelayanan Publik Yang Memuaskan Merupakan Tujuan Utama Pemerintah. Namun, Untuk Membentuk Pelayanan Yang Memuaskan Dan Memberdayakan Masyarakat Bukanlah Hal Yang Mudah. Pelayanan Publik Dijadikan Prioritas Dalam Menyelenggarakan Suatu Negara Yang Ditujukan Agar Kebutuhan Public Terpenuhi. Realita Nya Saat Ini Menunjukkan Jika Tindakan Dan Sikap Birokrasi Dalam Menyediakan Pelayanan Kepada Publik Belum Sesuai Dengan Yang Didambakan. Terlihat Dari Adanya Berbagai Kritik Terhadap Birokrasi Pemerintah. Masalah Yang Terjadi Dalam Pelayanan Antara Birokrasi Dan Masyarakat Secara Tidak Langsung Menggambarkan Birokrasi Menjadi Salah Satu Penyebab Rendahnya Kualitas Pelayanan. Melalui Hal Ini, Birokrasi Pemerintah Dianggap Belum Memahami Fungsinya Sebagai Pelayan Masyarakat (Nurdin, 2019). Pejabat Negara Sebagai Penyedia Pelayanan Publik Memiliki Tugas Sebagai Penyelenggara Negara, Yang Dikerjakan Secara Optimal Dalam Memenuhi Kebutuhan Masyarakat (Rohayatin Et Al., 2018).

Pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara Menyebutkan Jika “Aparatur Sipil Negara Adalah Profesi Bagi Pegawai Negeri Sipil Dan Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja Yang Bekerja Pada Instansi Pemerintah.”, Serta Menyebutkan Bahwa “Pegawai Negeri Sipil Adalah Warga Negara Indonesia Yang Memenuhi Syarat Tertentu, Diangkat Sebagai Pegawai Asn Secara Tetap Oleh Pejabat Pembina Kepegawaian Untuk Menduduki Jabatan Pemerintahan.” Tugas Pelayanan Publik Dan Tugas Pemerintahan Menjadi Hal Yang Wajib Dijalankan Pns Sebagai Aparatur Pemerintah. Dalam Menjalankan Tugas Pelayanan Publik Yang Berkualitas, Pemerintah Secara Konsisten Melakukan Perbaikan Terhadap Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Hal Ini Berkaitan Dengan Perencanaan Dan Identifikasi Kebutuhan, Pengadaan, Pangkat Dan Jabatan, Pengembangan Dan Pola Karir, Mutasi, Promosi, Tinjauan Kinerja, Gaji Dan Tunjangan, Penghargaan, Disiplin, Pemutusan Hubungan Kerja, Pensiun Dan Jaminan Hari Tua, Serta Perlindungan. Uraian Tersebut Digunakan Sebagai Pondasi Aparatur Pemerintah Dalam Menjalankan Tugasnya. Pegawai Pemerintah Tidak Hanya Fokus Dalam Menjalankan Kewajibannya Sesuai Dengan Tupoksi, Tetapi Juga Harus Mempertimbangkan Output Yang Akan Dihasilkan Dari Pelaksanaan Kewajiban Dan Tugasnya, Yaitu Memberikan Pelayanan Public Yang Prima (Dr. Iwan Satibi, 2012).

Mempertimbangkan Hal Tersebut Pemerintah Melakukan Perbaikan Manajemen Pegawai Negeri Sipil Salah satunya Terkait Pengadaan Kenaikan Pangkat Pns, Dengan Diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 Tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Sebagaimana Telah Diganti Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Kenaikan Pangkat Diartikan Sebagai Suatu Bentuk Apresiasi Atas Hasil Kinerja Yang Diberikan Dan Atas Pengabdianya Pada Negara, Yang Diharapkan Dapat Meningkatkan Pelayanannya. Pangkat Bagi Pegawai Negeri Sipil, Menunjukkan Suatu Jabatan Yang Digunakan Untuk Dasar Penggajian. Peraturan Pemerintah Dibentuk Untuk Mengatur Secara Jelas Terkait Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Agar Diterapkan Dengan Standar Yang Sepadan Pada Setiap Lembaga. Termasuk Dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur Sebagai Suatu Lembaga Public Services Yang Berada Dibawah Naungan Kementerian Agama RI Yang Ikut Serta Dalam Mengurus Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Berada Di Bawah Wewenang Kementerian Agama RI Yang Berada Pada Cakupan Daerah Jawa Timur.

Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Melaksanakan Pelayanan Kenaikan Pangkat Dengan Empat Dasar Hukum, Yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 Tentang Kenaikan Pangkat, Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1994 Tentang Jabatan Fungsional Pns, Keputusan Presiden Nomor 87 Tahun 1999 Tentang Rumpun Jabatan Fungsional Pns, Dan Keputusan Menpan Dan Rb Tentang Jabatan Fungsional. Kanwil Kementerian Agama Bertugas Dalam Memberikan Informasi Dengan Membuat Surat Edaran Kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota Yang Berada Di Jawa Timur. Pegawai Negeri Sipil Yang Ingin Mengusulkan Kenaikan Pangkat Akan Menyerahkan Dokumen Persyaratan, Yang Kemudian Oleh Pengelola Kenaikan Pangkat Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur Akan Dilakukan Penginputan Pada Aplikasi Siasn Bkn Yang Nantinya

Hasil Layanan Kenaikan Pangkat Tersebut Adalah Berupa Sk/Surat Keputusan. Berdasarkan Gambaran Latar Belakang Yang Telah Dijabarkan, Penulis Tertarik Untuk Menyusun Analisis Penelitian Dengan Judul “Analisis Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur”

METHODS

Pada Penelitian Saat Ini Menggunakan Metode Kualitatif Yang Dilakukan Dengan Pendekatan Studi Kasus Melalui Suatu Analisis Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Fokus Penelitian Ini Didasarkan Dengan Model Yang Dikembangkan Zeithmal, Berry Dan Parasuraman (1990) Dalam Jurnal (Sinollah & Masruro, 2019) Yaitu Konsep Dasar Kualitas Pelayanan, Dengan Indikator Pengukurannya Yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Keyakinan), Dan *Emphaty* (Empati). Wawancara, Observasi Dan Dokumentasi Dilakukan Sebagai Pendekatan Untuk Mengumpulkan Informasi Dan Data Pendukung Dalam Penyusunan Penelitian Ini. Informasi Penelitian Didapatkan Melalui Hasil Wawancara Dengan Staf Kepegawaian Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Pendekatan Analisis Kualitatif Menggunakan Tahapan Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, Dan Kemudian Penarikan Kesimpulan Dalam Analisis Data.

Fokus Masalah Dalam Penelitian Ini Adalah :

1. Meneliti Pelayanan Kenaikan Pangkat Pns Yang Diberikan Oleh Bagian Tata Usaha Tim Sumber Daya Manusia Aparatur Kepegawaian Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan Teori Zeithaml, Berry, Dan Parasuraman Dengan Lima Indikasi Pengukuran.
2. Meneliti Adanya Hambatan Atau Masalah Dalam Kenaikan Pangkat Pns Di Tim Sumber Daya Manusia Aparatur Bagian Kepegawaian Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur..

RESULTS & DISCUSSION

Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Pada Kanwil Kementerian Agama Jawa Timur

Kementerian Agama Atau Dahulu Dikenal Dengan Departemen Agama ialah Sebuah Instansi Kementerian Dalam Pemerintah Indonesia Yang Membedangi Berbagai Aspek Yang Berurusan Dengan Agama. Dibentuknya Kementerian Agama Pertama Kali Diusulkan Oleh Mr. Muhammad Yamin, Beliau Mengusulkan Bahwa Diperlukannya Suatu Kementerian Yang Berhubungan Dengan Agama. Kementerian Agama Adalah Salah Satu Lembaga Penyelenggara Pelayanan Publik. Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Berada Di Bawah Kewenangan Kementerian Agama Ri Yang Menangani Wilayah Jawa Timur. Sebagai Lembaga Pelayanan Publik, Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Ikut Serta Dalam Memiliki Kewenangan Di Bidang Kepegawaian Dalam Pengelolaan Manajemen Kepegawaian, Salah Satunya Adalah Terkait Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Dalam Menciptakan Sumber Daya Manusia Aparatur Yang Profesional.

Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Dilaksanakan Dengan Membuat Surat Edaran Kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, Serta Membuat Nota Dinas Perihal Adanya Periode Pengajuan Kenaikan Pangkat Yang Berisi Persyaratan Dokumen Yang Wajib Diserahkan. Pegawai Negeri Sipil Yang Memenuhi Persyaratan Akan Menyerahkan Dokumen Kepada Pengelola Kenaikan Pangkat Dan Pengelola Kenaikan Pangkat Kanwil Kementerian Agama Jawa Timur Menginput Data Dan Dokumen Pegawai Negeri Sipil Pada Aplikasi Siasn Yang Kemudian Akan Diverifikasi Oleh Bkn Kantor Regional Ii Surabaya Dan Juga Oleh Bkn Pusat Jakarta, , Berdasarkan Pembagian Yang Telah Disusun Sebelumnya Dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 550 Tahun 2022. Pengelola Kenaikan Pangkat Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Dapat Memantau Usulan-Usulan Kp Yang Telah Disetujui Oleh Bkn, Untuk Usul Kp Yang Disetujui Oleh Bkn Kantor Regional Ii Surabaya, Maka Pengelola Kp Kanwil Membuat/Memproses Surat Keputusan (Sk) Kenaikan Pangkat Dan Memintakan Tanda Tangan Kepada Kepala Kantor Wilayah. Sedangkan Untuk Usul Kp Yang Disetujui Oleh Bkn Pusat Jakarta Maka Yang Memproses Penerbitan Surat Keputusan (Sk) Adalah Pengelola Kepegawaian Pada Kementerian Agama Pusat Jakarta Yaitu Pada Biro Kepegawaian. Mekanisme Yang Dilakukan Saat Ini Sudah Jauh Lebih Efektif Karena Tidak Lagi Menggunakan Berkas Fisik, Sehingga *Paperless* Dan Menghilangkan Potensi Berkas Hilang Yang Sering Terjadi Pada Masa Lalu Yang Masih Menggunakan Berkas Fisik.

Tangible (Bukti Fisik)

Dalam Memberikan Pelayanan Yang Baik, Perlu Memperhatikan Fasilitas Pelayanan Yang Berfungsi Dengan Baik Dan Optimal. Fasilitas Yang Memadai Tentu Akan Mempengaruhi Proses Pelayanan Yang Diberikan Pegawai. Hasil Penelitian Melalui Wawancara Dan Observasi Menunjukkan Jika Proses Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Sudah Mempunyai Sarana Dan Prasarana Lengkap Dan Dapat Menunjang Proses Pemberian Pelayanan Kenaikan Pangkat. Salah Satu Staf Kepegawaian Mengemukakan Jika Sarana Dan Prasarana Yang Disediakan Sudah Lebih Dari Cukup Karena Setiap Tahun Pengelola Kepegawaian Diberikan Keleluasaan Mengajukan Pengadaan Sarana Dan Prasarana Yang Dibutuhkan, Yang Akan Diproses Oleh Bagian Pengadaan (Belanja Modal) Kanwil Sesuai Dengan Anggaran Yang Tersedia. Fasilitas Pendukung Seperti Komputer Yang Digunakan Untuk Memproses Data Juga Terlihat Sangat Memadai.

Reliability (Kehandalan)

Kehandalan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Sudah Cukup Baik. Salah Satu Informan Mengungkapkan Jika Pelayanan Kenaikan Pangkat Sudah Baik Dan Sudah Sesuai Prosedur Kenaikan Pangkat. Pegawai Yang Menangani Kenaikan Pangkat Terlihat Cukup Handal Dan Memahami Bagaimana Proses Kenaikan Pangkat. Penyelesaian Sk Kenaikan Pangkat Telah Dapat Dilayani Secara Tepat Waktu Sesuai Tmt Yaitu Tujuh Hari Kerja Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Lalu Selanjutnya Dikirim Pada Biro Kepegawaian Bagi Kp Iii/D Ke Atas Dan Ke Kanreg Ii Bkn Surabaya Untuk Kp Iii/C Ke Bawah Untuk Mendapatkan Nota Persetujuan Teknis.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness Atau Daya Tanggap ialah Kemampuan Pegawai Dalam Merespon Apa Yang Dibutuhkan Oleh Penerima Layanan. Hasil Penelitian Melalui Observasi Dan Wawancara Menunjukkan Pegawai Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Dalam Memberikan Pelayanan Kenaikan Pangkat Adalah Sesuai Dengan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Yang Telah Disusun Serta Dijadikan Acuan Kerja. Terdapat Unit/Tim Di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Yang Bertugas Sebagai Penyusun Dan Mengawasi Kualitas Sop Dan Spm Pada Kanwil Dan Kabupaten/Kota Se Jawa Timur, Yaitu Tim Kerja Organisasi Dan Tata Laksana Di Bawah Bagian Tata Usaha Hal Ini Menunjukkan Jika Pegawai Dengan Tanggapan Melaksanakan Tugasnya Sesuai Dengan Peraturan Dan Senantiasa Meninjau Jalannya Proses Pelayanan.

Assurance (Keyakinan)

Assurance Atau Jaminan Berkaitan Dengan Jaminan Akan Kepastian Melalui Sikap Pegawai Dalam Memberikan Pelayanannya. Dengan Keahlian Dari Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Yang Baik, Akan Meyakinkan Penerima Pelayanan Sehingga Merasakan Kepuasan Dengan Pelayanan Yang Diberikan. Hal Ini Dikemukakan Oleh Salah Satu Informan Yang Mengalami Kenaikan Pangkat Pada Periode Oktober 2023, Prosedur Kenaikan Pangkat Sudah Cukup Jelas Dan Terarah. Penyelesaian Sk Kenaikan Pangkat Oleh Kanwil Kementerian Agama Jawa Timur Pun Diterima Sesuai Tmt, Pegawai Pelayanan Kenaikan Pangkat Juga Cukup Disiplin Dalam Melaksanakan Tugasnya.

Empathy (Empati)

Empathy Atau Empati Merupakan Sebuah Kemampuan Untuk Memahami Bagaimana Perasaan Orang Lain. Pegawai Harus Memiliki Perilaku Empati Dalam Menyempurnakan Proses Dari Pelayanan Yang Berkaitan Dengan Publik. Pegawai Pelayanan Bagian Kependidikan Telah Dan Harus Secara Disiplin Melaksanakan Sistem Kenaikan Pangkat, Karena Tuntutan Sop Dan Spm, Tuntutan Dari Pns Usul Kenaikan Pangkat Tentunya Menginginkan Pelayanan Terbaik, Serta Adanya Pengawasan Baik Dari Auditor Internal (Inspektorat) Dan Juga Dari Lembaga Bpk. Hal Ini Menunjukkan Jika Pegawai Memiliki Perilaku Yang Disiplin Dalam Menjalankan Tugasnya, Sehingga Proses Pelayanan Menjadi Lancar Tanpa Adanya Suatu Hambatan.

Kendala Dalam Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Pada Kanwil Kementerian Agama Jawa Timur

Faktor *Database* Menjadi Satu Faktor Yang Menghambat Kenaikan Pangkat Pns Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, Dimana Teridentifikasi Masih Terdapat Kesalahan Data Seperti Gelar Pendidikan, Masa Kerja, Jabatan, Dan Lain-Lain. Kesalahan *Database* Pegawai Ini Menambah Beban Pekerjaan Pengelola Kenaikan Pangkat Pada Saat Proses Pengusulan Kenaikan Pangkat. Dengan Adanya Kesalahan Tersebut, Maka Data-Data Harus Diperbaiki Dan Divalidasi Ulang. Beberapa Data Yang Ingin Diperbaiki Ada Yang Harus Dilakukan Dengan Berkoordinasi Dengan Bkn Karena Merupakan Data Pokok Yang Berada Di bawah Kewenangan Bkn. Dampak Dari Kesalahan Database Pegawai Ini Merupakan Suatu Bentuk Ketidakefisienan Dan Ketidakefektifan Pengelola Kenaikan Pangkat Dalam Pemberian Pelayanan Yang Berkaitan Dengan Proses Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil. Pelaksanaa. Kenaikan Pangkat

Menjadi Terhambat Serta Tidak Dipungkiri Dapat Berdampak Pada Sk/Surat Keputusan Kenaikan Pangkat Yang Dikeluarkan Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

Kenaikan Pangkat Dapat Ditujukan Kepada Seorang Pegawai Negeri Sipil Apabila Pegawai Negeri Sipil Mengusulkan Kepada Pihak Kepegawaian. Hal Ini Dirasa Kurang Efektif Dalam Pelaksanaanya, Mengingat Kenaikan Pangkat Ini Merupakan Sebuah Apresiasi Bagi Pegawai Negeri Sipil Atas Jasanya Mengabdikan Pada Negara Dan Melayani Publik. Setidaknya Dibutuhkan Suatu Inovasi Sehingga Kenaikan Pangkat Secara Otomatis Dapat Dilaksanakan Tanpa Mengusulkan Terlebih Dahulu. Namun, Kembali Lagi Pada Database Pegawai Yang Masih Belum Cukup Akurat Dan *Terupdate* Secara *Realtime*.

CONCLUSION

Hasil Yang Didapatkan Melalui Penelitian Serta Pembahasan Mengenai Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Lima Indikator Pengukuran Yang Diambil Dari Teori Yang Dikembangkan Zeithaml, Berry, Dan Parasuraman Memperoleh Hasil Yang Cukup Memuaskan Dan Secara Umum Proses Pelayanannya Sudah Berjalan Cukup Baik. Hasil Analisis Dari Setiap Indikator Pun Mendapatkan Hasil Yang Positif. Hanya Saja Terdapat Sedikit Kendala Terkait *Database* Pegawai Yang Belum Bekerja Secara Optimal Dan *Terupdate* Secara Cepat Sehingga Masih Terdapat Beberapa Kesalahan Terkait Data Pegawai.

Bagi Peneliti Di Masa Depan Untuk Memperluas Penelitian Yang Telah Dilaksanakan Guna Menelaah Kembali Secara Lebih Mendalam, Serta Untuk Penelitian Selanjutnya Diharapkan Bisa Melakukan Penelitian Pada Seluruh Bagian Proses Pelayanan Kenaikan Pangkat Agar Bisa Meneliti Secara Lebih Rinci Dan Memberikan Usulan Agar Proses Dapat Berjalan Lebih Baik

REFERENCES

- Dharma Putra, I. G. (2014). Pelayanan Pengaduan Pada Kantor Perusahaan Daerah Airminum (Pdam) Kota Samarinda. *Ejournal Administrasi Negara*, 1074-1086.
- Dr. Iwan Satibi, Ms. (2012). Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik. *Unpas Press*.
[Http://Thejournalish.Com/Ojs/Index.Php/Books/Article/View/480](http://Thejournalish.Com/Ojs/Index.Php/Books/Article/View/480)
- Eka Deviani, R. Yudhi. (2022). Hukum Kepegawaian: Historisitas Dan Aktualitas Aparatur Sipil Negara (Pns & Pppk). *Https://Medium.Com/*, 4(3), 65.
[Https://Medium.Com/@Arifwicaksanaa/Pengertian-Use-Case-A7e576e1b6bf%0ahttps://Doi.Org/10.1016/J.Biteb.2021.100642](https://Medium.Com/@Arifwicaksanaa/Pengertian-Use-Case-A7e576e1b6bf%0ahttps://Doi.Org/10.1016/J.Biteb.2021.100642)
- Fahmi, R. F. (2022). Strategi Komunikasi Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Digitalisasi Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil. *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam*, 5(1), 63. [Https://Doi.Org/10.22373/Jp.V5i1.12733](https://Doi.Org/10.22373/Jp.V5i1.12733)
- Kajian, J., Administrasi, I., & Raranta, J. (2022). *Jurnal Administro Analisis Pelayanan Kenaikan Pangkat Aparatur Sipil Negara Pada*. 4(2), 24–29. [Https://Doi.Org/10.53682/Administro.V4i2.5711](https://Doi.Org/10.53682/Administro.V4i2.5711)

- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Presiden Ri. (2020). Peraturan Pemerintah 17/2020 Tentang Perubahan Pp 11/2019 Manajemen Pegawai Negeri Sipil. *Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, 023819*, 33.
- Republik Indonesia. (2002). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2002 Tentang Kenaikan Pangkat. *Jakarta: Sekretariat Negara*, 1–12.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia No.5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara*. 1–104.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2018). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Shandy Widjoyo Putro Dan Prof. Dr.Hatane Samuel, M. R. (2014). Definisi Pelayanan. *Jurnal Manajemen Pemasaran* , 1-9.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Wandira, N. T., Santoso, T., & Radjikan. (2022). Pelayanan Kenaikan Pangkat Melalui Aplikasi Sistem Pengelolaan Kenaikan Pangkat Studi Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo. *Seminar Nasional Hasil Skripsi 2022 Fisip Untag Surabaya*, 1(01), 96–100. <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/view/1033>