

Kehandalan Dalam Pelayanan Cuti Dan Izin Pegawai Negeri Sipil Di BKPSDM Kabupaten Tolitoli

Muhammad Iqbal

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Madako Tolitoli
Jl. Madako No. 01 Kelurahan Tambun, Kabupaten Tolitoli, Sulawesi Tengah
Email: muhammadiqbal@umada.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aspek kehandalan BKPSDM Kabupaten Tolitoli dalam pelayanan cuti dan izin Pegawai Negeri Sipil. Penelitian dilaksanakan dari bulan November 2022 s/d Januari 2023 di BKPSDM Kabupaten Tolitoli, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Informan berjumlah 7 orang yang terpilih dengan teknik *purposive sampling*. Mereka terdiri dari 2 orang staf Sub Bidang Disiplin Pegawai, Kepala Sub Bidang Disiplin, 3 orang pegawai yang mengajukan cuti/ izin, dan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Data dikumpulkan melalui pengamatan, wawancara dan dokumentasi, selanjutnya dianalisis dengan teknik data kualitatif menurut Miles dan Huberman. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa aspek kehandalan dalam pelayanan cuti dan izin pegawai negeri sipil di BKPSDM Kabupaten Tolitoli belum terpenuhi. Kecepatan pelaksana dalam melayani pengurusan cuti dan izin terkendala karena dikerjakan secara manual; proses pengurusan yang melewati berbagai macam lembaga/ organisasi yang berkaitan pengurusan terutama izin cerai; dan proses disposisi dan verifikasinya yang melibatkan banyak pihak.

Kata Kunci: *Kehandalan, pelayanan, cuti dan izin, pegawai negeri sipil*

ABSTRACT

This study aims to determine the reliability aspects of BKPSDM Tolitoli Regency in providing leave services and civil servant permits. The research was conducted from November 2022 to January 2023 at the Tolitoli District BKPSDM by a qualitative descriptive approach. There were seven informants selected by purposive sampling technique. They consist of 2 staff members of the Employee Discipline Sub-Sector, the Head of the Discipline Sub-Sector, three employees who apply for leave/permits, and the Head of the General Affairs and Personnel Sub-Division. Data collected through observation, interviews and documentation, then analyzed using qualitative data techniques based on Miles and Huberman. The study results show that the reliability aspects of leave services and civil servant permits at the BKPSDM Tolitoli have not been fulfilled. The speed of the executor in serving the management of leave and permits is constrained because it is done manually; the process goes through various kinds of institutions/organizations related to proposals, especially divorce permits; and the disposition process and its verification involving many parties.

Keywords: *Reliability, service, leave and permits, government employees*

PENDAHULUAN

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara, diantaranya barang, jasa, dan pelayanan administrasi. Sebagaimana Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya. Kebutuhan tersebut termasuk cuti dan izin bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kabupaten Tolitoli,

yang ditangani Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Tolitoli.

Aturan pemberian cuti PNS Kabupaten Tolitoli merujuk pada Peraturan Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 24 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemberian Cuti Pegawai Negeri Sipil. Adapun pemberian izin dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 1990 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1983 tentang Izin Perkawinan Dan Perceraian Bagi Pegawai Negeri Sipil. Sedangkan mekanisme pengurusan cuti dan izin diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing.

Sebagai pelaksana pelayanan kepegawaian, BKPSDM Kabupaten Tolitoli sendiri bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah menyediakan tempat informasi dan pelayanan yang berkaitan dengan kepegawaian baik Pegawai Negeri Sipil maupun Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (P3K), yang meliputi pengembangan pegawai, mutasi dan kepangkatan, perencanaan dan informasi, kediklatan hingga cuti dan izin (BKPSDM Kabupaten Tolitoli, n.d.). Jasa pelayanan yang prima akan dirasakan oleh penerima layanan apabila instansi terkait benar-benar dapat melayani secara santun dan profesional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, serta hukum atas jasa pelayanan yang telah diberikan (Simanjuntak, 2022); (Lubis, H. A., & Abdul Rasyid, 2022); (Maulani, 2020).

Pengguna layanan cuti dan izin, dalam hal ini pegawai negeri sipil akan mendapatkan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari pelaksana pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari para pegawai sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan yang ada di BKPSDM Kabupaten Tolitoli. Selain itu Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik. SDM tersebut harus memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap dan perilaku yang baik. Karakteristik tersebut salah satunya diperoleh dari pelatihan. Menurut Casio (Harding et al., 2018), pelatihan mencakup perubahan dalam proses terencana untuk memodifikasi sikap, pengetahuan dan keterampilan tertentu melalui pengalaman belajar guna mencapai kinerja yang efektif dalam sebuah atau beberapa aktivitas pengetahuan, keterampilan, sikap-sikap dan perilaku sosial.

Pemerintah melalui BKPSDM Kabupaten Tolitoli sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi Aparatur Sipil Negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari pengguna layanan, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Pelayanan cuti dan izin yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada para PNS Kabupaten Tolitoli sebagai pengguna layanan, salah satunya dilihat dari aspek kehandalan pelaksana pelayanan. Sedangkan kehandalan merupakan salah satu dari 5 (lima) dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan publik menurut Zeithml, Berry dan Parasuraman yaitu: *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) (Mernawati & Zainafree, 2016); (Juwita et al., 2017); (Tjiptono, Fandi & Diana, 2003).

Berdasarkan hasil observasi penelitian, diperoleh sejumlah masalah, yaitu:

1. Petugas yang melayani pengurusan cuti dan izin berjumlah 3 orang, dan belum mendapatkan pendidikan dan pelatihan (diklat) pelayanan pengurusan cuti dan izin. Ketiga pegawai tersebut juga sering diperbantukan di sub bidang lain.
2. Pengurusan cuti dan izin masih bersifat manual, artinya tidak berbasis aplikasi atau *website* sehingga verifikasi data dan disposisi membutuhkan waktu cukup lama.
3. Belum terpenuhinya sarana dan prasarana pendukung, diantaranya komputer berjumlah 1 unit dan tidak ada ruang tunggu pelayanan bagi pegawai dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD).
4. Alur pengurusan cuti dan izin yang cukup panjang, dan terkadang memakan waktu yang lama, khususnya berkaitan dengan pengurusan izin cerai. Faktor penyebabnya proses sidang cerai yang lama, mediasi kedua belah pihak, dan proses persetujuan pejabat berwenang.

Berdasarkan penjelasan di atas, kaitan dengan fokus penelitian yang dilakukan untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana kehandalan BKPSDM Kabupaten Tolitoli dalam pelayanan cuti dan izin Pegawai Negeri Sipil?.

Masalah-masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini mengambil pendekatan pemecahan masalah (Usniati, 2011). Pendekatan pemecahan masalah dalam penelitian ini meminjam konsep kehandalan (reliability), salah satu dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik menurut Zeithml, Berry dan Parasuraman. Menurut Parasuraman, et al., (1988:118), dimensi reliability (keandalan) berkaitan dengan kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.

Dari pengertian ini, untuk mengetahui kehandalan (reliability) pelaksana pelayanan, setidaknya dapat diukur melalui 3 (tiga) indikator, yaitu kemampuan menggunakan alat bantu, kecepatan memberikan pelayanan, dan kemampuan memberikan pelayanan yang akurat.

Publikasi mengenai kualitas pelayanan kepegawaian telah banyak dihasilkan. Sistem informasi cuti pegawai berbasis *web* pada Universitas Jambi menghasilkan prototipe yang dapat digunakan dalam pengajuan, persetujuan, pelaporan, monitoring dan evaluasi cuti pegawai pada Universitas Jambi (Rachman & Effiyaldi, 2023). Pengembangan sistem pengajuan cuti *online* pegawai di Rumah Sakit Umum Anwar Medika penting untuk memberikan gambaran tata cara digitalisasi pengajuan cuti pegawai secara online dengan mempertimbangkan berbagai aspek kepatutan, sehingga menjamin efisiensi penyimpanan dan kemudahan akses (Febrianti, N. A., & Azmi, 2023). Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil pada Bidang Mutasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara dilihat dari ketersediaan alat bantu dalam melakukan pelayanan yang masih kurang. faktor penghambat yang terjadi adalah adanya pegawai yang ditempatkan tidak sesuai dengan analisis jabatannya, kelengkapan administrasi kepegawaian yang berhubungan dengan proses kenaikan pangkat dan adanya tindak kasus pidana yang menjerat pegawai (Raranta, 2022). BKPSDM Kabupaten Toliutoli dapat memberikan jaminan legalitas dan tidak ada biaya pengurusan karis/karsu. Namun tidak berani memberikan kepastian waktu pengurusan karis/karsu sesuai SOP, karena proses pelayanan harus melewati pemeriksaan ketat, temuan berkas administrasi sering tidak lengkap, kesalahan data pemohon, dukungan staf dan sarana prasarana yang minim, serta anggaran operasional sosialisasi yang tidak ada (Iqbal, M., & Jamaluddin, 2023).

Dari penelitian-penelitian terdahulu atau penelitian serupa belum pernah memfokuskan penelitiannya berkaitan pelayanan cuti dan izin Pegawai Negeri Sipil Kabupaten Tolitoli pada Kantor BKPSDM Kabupaten Tolitoli.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif mengacu pada karakteristik data yang terkumpul berbentuk kata-kata, atau gambar, bukan pada angka, dan hubungan dua atau lebih variabel yang mempengaruhi. Pendekatan tersebut selalu mengandalkan seperangkat fakta sosial bersifat objektif dianggap cenderung melihat fenomena hanya dari kulitnya saja, dan tidak mampu memahami makna di balik gejala yang tampak tersebut (Busrowi & Sukidin, 2002). Penelitian dilaksanakan selama 2 bulan, yakni bulan November 2022 s/d Januari 2023 di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Tolitoli, yang beralamat di Jl. Hi. Mallu No.17 Kelurahan Tuweley Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli, Sulawesi Tengah.

Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2008). Informan yang terpilih berjumlah 7 orang, yaitu: 2 orang staf Sub Bidang Disiplin Pegawai, Kepala Sub Bidang Disiplin, 3 orang pegawai yang mengajukan cuti/ izin, dan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Adapun sumber data primer diperoleh dari observasi (pengamatan) dan wawancara. Sedangkan data sekunder, berasal dari literatur-literatur, peraturan/undang-undang, dokumen-dokumen, karya tulis, dan lain-lain. Selanjutnya data yang terkumpul diolah dengan teknik analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelayanan pengajuan cuti dan izin, pelayanan yang handal berkaitan dengan terwujudnya tujuan pelayanan yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Di dalam Undang-Undang tersebut juga dijelaskan mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik, sebagaimana dalam pasal 15, yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Apabila penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik melanggar kewajibannya, maka dikenakan sanksi sesuai pasal 54 yaitu berupa sanksi teguran tertulis, dan apabila dalam waktu tiga bulan tidak melaksanakan ketentuan yang dimaksud maka akan dikenai sanksi pembebasan dari jabatan.

Untuk dapat mewujudkan pelayanan cuti dan izin yang handal, penyelenggara pelayanan pada Sub Bidang Disiplin Pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Tolitoli harus memastikan seluruh proses tahapan sesuai ketentuan yang berlaku. Ketentuan demikian mengacu pada Peraturan Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pemberian Cuti Pegawai Negeri Sipil, dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 1990 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1983 tentang Izin Perkawinan dan Perceraian bagi Pegawai Negeri Sipil, serta sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Cuti dan Izin Aparatur Sipil Negara Kabupaten Tolitoli yang dikeluarkan oleh BKPSDM Kabupaten Tolitoli.

Mengetahui kualitas pelayanan cuti dan izin di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Tolitoli berdasarkan dimensi kehandalan (reliability), setidaknya dapat diukur melalui 3 (tiga) indikator, yaitu kemampuan menggunakan alat bantu, kecepatan memberikan pelayanan, dan kemampuan memberikan pelayanan yang akurat. Hal ini dapat diurai sebagai berikut:

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Berdasarkan data yang dikumpulkan, pelaksana pengurusan cuti dan izin jumlahnya 3 orang, dan belum mendapatkan pendidikan dan pelatihan (diklat), atau semacamnya berkaitan pelayanan pengurusan cuti dan izin Aparatur Sipil Negara. Terlebih lagi, para pelaksana dimaksud sering diperbantukan di sub bidang lain, misalnya berkaitan dengan pengusulan satya lencana, dan karis/ karsu. Mereka juga telah mampu mengoperasikan alat bantu atau penunjang pelayanan cuti dan izin, misalnya *komputer*, *scanner*, dan *printer*. Salah seorang diantara pelaksana bahkan memiliki latar belakang pendidikan Ahli Madya (D3) komputer. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur Cuti dan Izin pegawai, seluruh pekerjaan masih dikerjakan secara manual dengan memanfaatkan sarana penunjang yang ada, misalnya laptop/ komputer, printer, dan atau alat *scanner*.

Lebih lanjut berdasarkan pengakuan dari seluruh pegawai yang memberikan pelayanan cuti dan izin, mereka belum pernah sama sekali mengikuti pendidikan dan pelatihan, atau semacamnya. Padahal mereka menganggap penguatan kapasitas dan kualitas sebagai pemberi layanan sangat penting dilakukan.

Dari segi kualifikasi pelaksana pelayanan cuti dan izin, pegawai yang dipersyaratkan sebagai pelaksana yaitu berpendidikan SMA/D3/S1, mampu mengoperasikan komputer, dan memahami peraturan perundang-undangan. Sedangkan berdasarkan amatan peneliti dan sumber data sekunder, kualifikasi tersebut telah terpenuhi bagi seluruh pelaksana pelayanan cuti dan izin di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tolitoli.

Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Selain kemampuan, kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan juga sangat penting. Jika pelayanan ramai, pegawai yang ahli menggunakan alat bantu tersebut dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan mudah.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), pelayanan cuti dan izin di BKPSDM Kabupaten Tolitoli masih dilakukan secara manual, artinya tidak berbasis aplikasi atau website. Sehingga memakan biaya, tenaga, dan waktu dalam pengurusannya. Pemohon seringkali ke kantor BKPSDM Kabupaten Tolitoli dari lokasi kerja atau tempat tinggalnya, sehingga meskipun pelaksana pelayanan cuti dan izin tidak mengenakan biaya, atau gratis, tetapi pemohon pasti mengeluarkan biaya transportasi, dan akomodasi, terlebih lagi jika kondisi geografis yang jauh dari BKPSDM dan sulit diakses.

Pegawai yang mengajukan cuti dan izin sebenarnya menginginkan ada inovasi pelayanan yang berbasis teknologi, karena dianggap memberatkan oleh sebagian pegawai dibandingkan dengan sistem online. Terutama pegawai yang berada di luar kota. Seperti yang dialami informan bernama Hardianti, S,Pd, Guru SMP Negeri 1 Atap Malangga yang mengurus izin cerai di BKPSDM Kabupaten Tolitoli, bahwa dirinya membutuhkan waktu sekitar 45 menit dengan motor, apalagi jika cuaca kurang bagus, dan jalan dengan kondisi berlubang dan licin. Informan berharap ada aplikasi online

yang dibuat agar pelayanan berlangsung secara efektif dan efisien.

Menanggapi keluhan tersebut, pihak BKPSDM sebenarnya juga menginginkan pelayanan berbasis *online*, hanya saja Badan Kepegawaian Negara (BKN) belum merilis teknologi aplikasi atau *link* akses yang dimaksud. Sehingga memudahkan dan mempercepat proses pelayanan cuti dan izin. Menurut hemat peneliti, inovasi pelayanan dengan berbasis teknologi digital dalam pelayanan Aparatur Sipil Negara di Kabupaten Tolitoli sangat penting. Dalam kasus pelayanan cuti dan izin, pelaksana pelayanan cuti dan izin berfungsi hanya sebagai verifikator jika benar-benar pelayanan berbasis aplikasi atau website digunakan. Untuk itu dibutuhkan optimalisasi peran BKPSDM Kabupaten Tolitoli, juga dukungan pemerintah daerah dalam menyiapkan sumberdaya, fasilitas, dan anggaran.

Berdasarkan observasi penelitian, meskipun setiap hari kerja pegawai yang datang mengurus cuti atau izin 3 s/d 5 orang, atau bahkan cuti besar seperti cuti untuk melakukan ibadah haji/ umrah sampai 10 orang dalam sehari, dengan kemampuan pelaksana saat ini di Sub Bidang Disiplin Pegawai, mereka dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal. Hanya saja pengurusan cuti dan izin terbilang masih lama dan berbeda-beda. Tergantung jenis cuti atau izin yang diurus. Berdasarkan SOP, pengurusan cuti berlangsung 2 hari, izin menikah 4 – 5 hari, dan izin cerai \pm 3 bulan. Tetapi faktanya pengurusan cuti dan izin seringkali lebih lama dari yang ditentukan. Faktor utamanya diantaranya berkaitan dengan pejabat yang berwenang menandatangani surat tersebut tidak berada ditempat, pemohon sulit dihubungi pelaksana jika ada kelengkapan berkas yang masih kurang, alur pengurusan yang begitu panjang, dan pelayanan bersifat manual.

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang akurat.

Ini berkaitan dengan seluruh prosedur yang dibuat untuk memperoleh cuti atau izin harus dijalankan dengan baik, tanpa merusak nilai, dan mempermudah proses pelayanan. Para pegawai memastikan proses tersebut dilakukan secara teliti, saksama, cermat, dan tepat benar.

Dalam melakukan pelayanan cuti dan izin, dibutuhkan penguatan pemahaman pelaksana, khususnya pegawai pada Sub Bidang Disiplin Pegawai. Gunanya agar dapat membantu memberikan pemahaman dan solusi kepada pegawai dalam mengurus cuti dan izin, bahwa seluruh pekerjaan dalam pelayanan cuti dan izin dikerjakan sesuai aturan yang ada, dan berkaitan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Hal ini diharapkan Djunaidi, SE, Kepala Sub Bidang Disiplin Pegawai agar pelaksana maupun pemohon harus paham dengan aturan cuti dan izin.

Ada beberapa poin penting menurut hemat peneliti pemahaman yang harus disampaikan kepada pemohon dalam mengurus cuti dan izin, yaitu:

1. Para pegawai yang mengajukan cuti atau izin mematuhi dan menghormati Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, aturan tentang tata cara pemberian cuti dan izin, dan SOP Pelayanan Cuti dan Izin.
2. Permintaan Izin cuti harus melampirkan persetujuan dari atasan langsung
3. ASN yang diberikan izin cuti besar tidak berhak mendapatkan tunjangan jabatan
4. Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka proses Izin Cuti Pegawai tidak terlaksana sebagaimana mestinya

5. Izin cuti tahunan dan bersalin direkomendasikan oleh Kepala OPD masing-masing
6. PNS yang mengajukan cuti dengan alasan untuk kepentingan Agama seperti naik Haji atau Umroh diberikan izin cuti Besar (kebijakan)
7. PNS yang mengajukan permohonan perkawinan harus mendapatkan izin dari pejabat yang berwenang melalui surat izin tentang pemberian izin menikah pegawai.
8. PNS yang mengajukan gugatan cerai, harus mendapatkan izin dari pejabat yang berwenang melalui surat izin tentang pemberian izin perceraian.
9. PNS yang digugat cerai oleh pasangannya, harus mendapatkan izin dari pejabat yang berwenang melalui surat keterangan melakukan perceraian.
10. Dalam hal salah satu pihak tidak berkenan untuk bercerai dengan pasangannya, maka pihak yang berkompeten memutuskan penyelesaiannya adalah pengadilan.

Untuk memperoleh izin cuti pegawai terlebih dahulu Kepala BKPSDM, dan Sekretaris mendisposisikan surat permohonan izin cuti Pegawai. Kabid Pengembangan Pegawai dan Kasubid Disiplin memeriksa kelengkapan berkas pemohon dan merekapitulasi Absen pegawai tersebut. Terkhusus cuti bersalin, wajib ada surat keterangan dokter/ bidan. Setelah dinyatakan lengkap, pelaksana membuat Surat Izin Cuti Pegawai sebagai salah satu perkas pemohon. Kasubid Disiplin, Kabid Pengembangan Pegawai, dan Sekretaris kembali memeriksa/ mengklarifikasi izin cuti pegawai. Selanjutnya Kepala BKPSDM menandatangani surat Keterangan izin cuti pegawai dan menyerahkan kepada pelaksana untuk di buat SK Izin Cuti. Terakhir, OPD yang menerima SK tersebut selanjutnya menyerahkan kepada ASN yang bersangkutan.

Mengurus Surat Izin Menikah, berbeda lagi. Kepala BKPSDM dan Sekretaris mendisposisi surat permohonan izin menikah yang diajukan pemohon. Kabid Pengembangan Pegawai dan Kasubid Disiplin memeriksa kelengkapan berkas pemohon dan menyerahkan kepada pelaksana. Pelaksana membuat surat panggilan berdasarkan surat permohonan izin menikah pegawai. Kemudian Kasubid Disiplin, Kabid Pengembangan Pegawai, Sekretaris, dan Kepala BKPSDM secara berjenjang memeriksa dan mendengarkan keterangan dari pemohon suami/istri. Pelaksana dibantu Kasubid Disiplin membuat konsep surat pengantar ke BP4/KUA untuk dilakukan pembinaan kepada pemohon. Namun sebelumnya harus didisposisi oleh Kabid Pengembangan Pegawai, Sekretaris, dan Kepala BKPSDM. Surat pengantar tersebut selanjutnya diantar ke pejabat yang berwenang untuk diketahui dan didisposisi. Sementara itu, surat hasil pembinaan dari KUA diserahkan kembali kepada kepala BKPSDM hingga diterima pelaksana. Pelaksana yang menerima Laporan Harian Pelaksana (LPH), membuat draf surat keputusan izin menikah dan diperiksa Kasubid Disiplin, Kabid pengembangan, dan Sekretaris. Sekretaris Daerah menandatangani draf SK Izin Menikah dan merekomendasikan untuk memberi izin. Kepala BKPSDM menyerahkan SK tersebut kepada Sekretaris hingga Kasubid Disiplin Pegawai dan Pelaksana agar diterima ASN yang bersangkutan/ pemohon.

Sedangkan pada alur pengurusan izin cerai paling lama dibandingkan pengurusan cuti dan izin yang diajukan. Setelah Kepala BKPSDM dan Sekretaris mendisposisi surat permohonan izin cerai yang diajukan pemohon, Kabid Pengembangan Pegawai dan Kasubid Disiplin memeriksa kelengkapan berkas pemohon dan menyerahkan kepada pelaksana. Selanjutnya, pelaksana membuat surat panggilan kepada pemohon berdasarkan surat permohonan cerai. Sebelum bercerai, Kepala BKPSDM, Sekretaris, Kabid Pengembangan Pegawai, dan Kasubid Disiplin memeriksa berkas dan

mendengarkan keterangan dari pemohon. Kemudian pelaksana membuat pemeriksaan/ pelimpahan yang ditujukan ke Inspektorat. Setelah diperiksa berjenjang hingga Kepala BKPSDM, barulah menyerahkan kepada Sekretaris Daerah untuk menandatangani Nota Dinas Permohonan Cerai. Kepala BKPSDM, hingga Kasubid Disiplin Pegawai yang menerima surat pelimpahan permohonan cerai diteruskan pelaksana ke Inspektorat untuk dipelajari. Disini inspektorat memerlukan waktu sekitar 3 bulan untuk menyetujui dan mengeluarkan Laporan Hasil Pemeriksaan (LPH). Setelah Kepala BKPSDM menerima LPH dari Inspektorat, kemudian memerintahkan pelaksana untuk membuat Surat Keputusan (SK) izin perceraian dan diperiksa Kepala BKPSDM, Sekretaris, Kabid Pengembangan Pegawai dan Kasubid Disiplin untuk diserahkan kepada Sekretaris Daerah. Sekretaris Daerah yang menandatangani draf SK izin perceraian pemohon, menyerahkan kembali kepada Kepala BKPSDM, hingga Kasubid Disiplin Pegawai. Pelaksana menyerahkan surat izin melakukan perceraian/surat keterangan cerai kepada pemohon melalui OPD terkait.

Panjangnya alur proses pengurusan cuti dan izin berakibat pada kebingungan dan rasa jenuh pemohon. Namun pelaksana pelayanan cuti dan izin berdalih hal ini sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dan bukan atas unsur kesengajaan. Tujuannya tidak lain agar seluruh tahapan berjalan sesuai regulasi dan SOP, dan pelayanan yang diberikan akurat.

Pengelola Data Disiplin BKPSDM Kabupaten Tolitoli, Dedy M, SE menilai para pelaksana pelayanan telah berupaya bekerja sesuai dengan target dalam SOP, misalnya 4 hari untuk izin menikah dan 3 bulan untuk izin cerai, tetapi yang terjadi lebih lama dari perkiraan dan bukan hal yang disengaja. Akibat keterlambatan tersebut, tidak sedikit pegawai yang mengajukan cuti atau izin tidak puas dan mengeluh kepada petugas atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan keterangan di atas, dan pengamatan yang dilakukan, peneliti berkesimpulan bahwa pemohon menilai proses pengurusan cuti dan izin mudah, dan cepat. Padahal jika merujuk pada SOP dan aturan yang ada, cukup ketat atau prosedural. Pelaksana juga berupaya memberikan pelayanan yang akurat meskipun dengan alur atau proses yang cukup panjang. Mereka beranggapan hal ini sudah sesuai juga dengan aturan tentang disiplin pegawai.

KESIMPULAN

Dari ketiga penjelasan indikator di atas, dapat disimpulkan bahwa aspek kehandalan dalam pelayanan cuti dan izin pegawai negeri sipil di BKPSDM Kabupaten Tolitoli belum terpenuhi. Kecepatan pelaksana dalam melayani pengurusan cuti dan izin terkendala karena dikerjakan secara manual; proses pengurusan yang melewati berbagai macam lembaga/ organisasi yang berkaitan pengurusan terutama izin cerai; dan proses disposisi dan verifikasinya yang melibatkan banyak pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- BKPSDM Kabupaten Tolitoli. (n.d.). *BKPSDM*. BKPSDM Kabupaten Tolitoli. Retrieved July 16, 2023, from <https://bkpsdm-tolis.com/>
- Busrowi & Sukidin. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro*. Surabaya: Insan Cendikia.
- Febrianti, N. A., & Azmi, U. (2023). Pengembangan Sistem Pengajuan Cuti Online Pegawai Di Rumah Sakit Umum Anwar Medika. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 9(2), 63–69. <https://doi.org/10.7454/arsi.v9i2.6791>

- Harding, D., Kadiyono, A. L., Hidayat, Y., & Yuniarti, N. (2018). Human resource training and development as an answer to aec challenge. *Jurnal Psikologi Sains Dan Profesi*, 2(2), 185–192.
- Iqbal, M., & Jamaluddin, I. I. (2023). Aspek Jaminan Pengurusan Karis / Karsu Di BKPSDM Kabupaten Tolitoli. *PARADUTA: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(2), 40–44. <https://ojs.umada.ac.id/index.php/Paraduta/article/view/312>
- Juwita, G. S., Marlinae, L., Rahman, F., Studi, P., Masyarakat, K., Kedokteran, F., Lambung, U., Kesehatan, D., Program, L., Kesehatan, S., Fakultas, M., Mangkurat, U. L., Universitas, K., Mangkurat, L., Length, A., & Stay, O. (2017). *Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang*. 4(2), 49–56. <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/JPKMI/article/view/3841>
- Lubis, H. A., & Abdul Rasyid, Z. (2022). STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN KELURAHAN BAGELEN KOTA TEBING TINGGI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *At-Tazakki: Jurnal Kajian Ilmu Pendidikan Islam Dan Humaniora*, 6(1), 138–158. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/attazakki/article/view/12867>
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44–54. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/view/3248%0Ahttps://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/download/3248/2378>
- Mernawati, D., & Zainafree, I. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, 1(1), 45–52. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/phpj/article/view/7755>
- Rachman, A., & Effiyaldi, E. (2023). Sistem Informasi Cuti Pegawai Berbasis Web Pada Universitas Jambi. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 8(1), 55–66. <https://doi.org/10.33998/jurnalmsi.2023.8.1.763>
- Raranta, J. (2022). Analisis Pelayanan Kenaikan Pangkat Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administro: Jurnal Kajian Kebijakan Dan Ilmu Administrasi Negara*, 4(2), 24–29. <https://doi.org/10.53682/administro.v4i2.5711>
- SIMANJUNTAK, A. R. (2022). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEMATANGSIANTAR*. <http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/7959>
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RdanD*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RdanD*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usniati, M. (2011). *Meningkatkan Kemampuan Penalaran Matematika Melalui Pendekatan Pemecahan Masalah*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.