

Efektivitas Layanan Cuti *Online* (La-Cuti) Sebagai Respon Pelayanan Cuti Pegawai Berbasis Digital

Mochammad Rozikin¹, Abd. Rohman², Anggara Damar Samudra³

^{1,3}Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang

²Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang

Corresponding Author: mochrozikin@ub.ac.id

Received: 13 Oktober 2023 | Revised: 30 November 2023 | Accepted: 10 Desember 2023

Abstract: *The BKPSDM of Pasangkayu Regency created an innovative digital-based leave service called La-Cuti by utilizing the Google Form application. This research aims to describe and analyze the level of effectiveness of implementing online leave as a response to digital-based public services compared to manual leave services. This research uses quantitative descriptive research. The data collection technique uses literature studies and surveys with the research population, namely civil servants who deal with personnel issues in each organizational unit as many as 277 Organizational Units, the total sample is 84 ASNs representing 84 Organizational Units within the Pasangkayu Regency Government, West Sulawesi Province. The results obtained are that online leave services are more effective than manual leave services with a Very Good predicate with a score of 99.07. ASN's level of understanding regarding the use of the online leave service application (La-Cuti) also received a Good rating with a score of 81.5. The conclusion of this research is that the implementation of digital-based leave licensing is more effective than manual leave services. through the digitalization process in leave services, leave services can be made easier in terms of mechanisms and procedures, cut time for processing leave, and cut costs spent on arranging leave. This is because online leave can be done anywhere and at any time.*

Keywords: *digital; effectiveness; online leave; service*

Abstrak: BKPSDM Kabupaten Pasangkayu membuat sebuah inovasi pelayanan cuti berbasis digital bernama La-Cuti dengan memanfaatkan aplikasi *Google Form*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis terkait tingkat efektivitas penerapan cuti *online* sebagai respons pelayanan publik berbasis digital dibandingkan pelayanan cuti secara manual. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan studi literatur dan *survey* dengan populasi penelitian yaitu PNS yang mengurus masalah kepegawaian di masing-masing unit organisasi sebanyak 277 Unit Organisasi, jumlah sampel sebanyak 84 ASN yang mewakili 84 Unit Organisasi pada lingkup Pemerintah Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan cuti *online* lebih efektif dibandingkan pelayanan cuti secara manual dengan predikat Sangat Baik dengan skor 99,07. tingkat pemahaman ASN terkait penggunaan aplikasi layanan cuti *online* (La-Cuti) juga mendapat predikat Baik dengan skor 81,5. kesimpulan dari penelitian ini yaitu pelaksanaan perizinan cuti berbasis digital lebih efektif daripada pelayanan cuti secara manual. melalui proses digitalisasi dalam pelayanan cuti, dapat mempermudah pelayanan cuti dari segi mekanisme dan prosedurnya, memotong waktu pengurusan cuti, serta memangkas biaya yang dihabiskan dalam pengurusan cuti. Hal ini karena cuti *online* dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja.

Kata kunci: digital; cuti *online*; efektivitas; pelayanan

PENDAHULUAN

Aktivitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Dalam memberikan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam memberikan pelayanan publik yang optimal, melalui perkembangan zaman pada era industri 4.0, sumber daya manusia harus mampu berintegrasi dan berdampingan dengan perkembangan teknologi dan menjadikan teknologi sebagai sarana untuk memudahkan seluruh pekerjaan, yang tentu saja bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan manusia (Anshori, 2018; Lestari et al., 2020; Maritsa et al., 2021).

Salah satu jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, dalam hal ini yaitu Pemerintah Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat terkait urusan kepegawaian yaitu pelayanan pengajuan cuti untuk Aparatur Sipil Negara. Berdasarkan Peraturan Badan Kepegawaian Negara (BKN) Nomor 24 Tahun 2017 tentang Tata Cara pemberian Cuti Pegawai Negeri Sipil, dijelaskan bahwa cuti merupakan keadaan tidak masuk kerja yang diizinkan dalam jangka waktu tertentu. Cuti merupakan salah satu hak Pegawai Pemerintahan yang dapat diberikan apabila memenuhi persyaratan administrasi yang ada sesuai yang telah diatur pada Peraturan BKN Nomor 24 Tahun 2017 (Hasibuan & Firmansyah, 2023).

Berbagai penelitian dan jurnal-jurnal menjelaskan bahwa pelayanan publik berbasis digital lebih efektif dan lebih baik dibandingkan pelayanan yang bersifat manual. Salah satunya yaitu jurnal yang berjudul “Efektivitas Penerapan Aplikasi *E-Court* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1A)”. berdasarkan hasil penelitian tersebut, diketahui bahwa layanan *e-court* secara *online* dapat mewujudkan layanan administrasi yang lebih cepat dengan biaya yang lebih ringan. Pada Jurnal lain dengan judul “Pengembangan Sistem Pengajuan Cuti Online Pegawai di rumah Sakit Umum Anwar Medika” menjelaskan bahwa Rumah sakit tersebut masih menggunakan cuti manual sehingga banyak masalah yang terjadi, seperti resiko berkas cuti terselip atau hilang, proses pengajuan cuti yang lama, kesulitan dalam merekap dan mengarsipkan berkas cuti, menimbulkan sampah kertas dan sulitnya mencari berkas-berkas cuti apabila dibutuhkan karena harus dicari satu persatu secara manual.

Di lingkup pemerintah Kabupaten Pasangkayu, terdapat berbagai kendala yang dihadapi dalam hal pelayanan cuti pegawai, Pelaksanaan izin cuti hingga tahun 2022 di Pemerintah Kabupaten Pasangkayu masih dilaksanakan secara langsung, dengan membawa berkas fisik ke kantor BKPSDM untuk diverifikasi. Jika berkas persyaratan sudah sesuai dan lengkap, maka berkas cuti akan diproses. Tetapi jika persyaratan cuti yang dibawa ternyata belum lengkap atau belum sesuai persyaratan, maka berkas cuti akan dikembalikan untuk diperbaiki. Berbagai permasalahan yang muncul yaitu, pertama, tidak semua PNS berada dekat dengan pusat pemerintahan di ibu kota kabupaten, terdapat PNS yang bertempat tinggal di kecamatan dan kelurahan yang membutuhkan waktu hingga berjam-jam untuk bisa sampai ke Kantor BKPSDM Kabupaten Pasangkayu. Untuk pengurusan cuti, tentu saja membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Kedua, apabila terdapat berkas yang tidak sesuai persyaratan atau tidak

lengkap, PNS yang bersangkutan harus kembali untuk melengkapi berkas, kemudian setelah lengkap dan sesuai persyaratan, berkas tersebut harus dibawa Kembali ke Kantor BKPSDM untuk diperiksa ulang hingga berkas tersebut lengkap dan sesuai persyaratan. Ketiga, berkas pengajuan cuti tidak bisa selesai pada hari itu juga, sehingga PNS harus Kembali ke Kantor BKPSDM beberapa hari kemudian untuk mengambil surat cuti yang telah ditandatangani.

Karena banyaknya PNS yang mengajukan cuti setiap tahunnya, serta banyaknya persoalan terkait perizinan cuti, BKPSDM Kabupaten Pasangkayu pada tahun 2023 kemudian membuat inovasi agar pelayanan cuti yang tadinya dilaksanakan secara langsung dengan mengirimkan berkas persyaratan fisik, diganti dengan file yang dikirim melalui Google Form. Selanjutnya surat izin cuti yang telah ditandatangani akan dikirim ke email/Nomor WhatsApp Pegawai yang menangani kepegawaian di Unit Organisasi masing-masing. Berdasarkan data awal penelitian, maka ditarik hipotesis atau dugaan sementara bahwa pelayanan cuti berbasis digital lebih efektif dibandingkan pelayanan cuti secara langsung/manual. Berdasarkan latar belakang tersebut, serta hipotesis awal penelitian, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat efektivitas pelayanan cuti berbasis digital dibandingkan pelayanan cuti manual di Pemerintah Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 1 Ayat 1 disebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat (Pasolong, 2019). Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab akibat dari variabel lain (Fahri, 2017; Mutmainah et al., 2022; Noor, 2019). Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu (Cornelis, 2021; Triyadin & Yusuf, 2021). Siagian memberikan pengertian tentang efektivitas berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan yaitu penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan (Irma et al., 2022). Artinya, apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya, dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu. Berdasarkan definisi para ahli yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan atau tingkat pencapaian organisasi dalam penyelesaian suatu pekerjaan dapat tepat waktu yang telah ditentukan (Pandipa, 2020; Sanjaya & Mardika, 2022). Maka dari itu, efektivitas dalam organisasi sangat penting karena hal tersebut dapat menguntungkan baik dalam anggota organisasi maupun luar organisasi (Anwar, 2018).

Dalam menentukan efektivitas pelayanan cuti online, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, dapat diketahui bahwa beberapa indikator yang dapat dijadikan patokan dalam membandingkan antara pelayanan online dan manual yaitu: 1)

Persyaratan; 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur; 3) Waktu yang dibutuhkan; 4) Biaya/tarif; 5) penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan 6) sarana dan prasarana.

Industri 4.0

Industri 4.0 merujuk pada revolusi industri keempat yang ditandai oleh integrasi teknologi digital, otomasi, kecerdasan buatan, Internet of Things (IoT), dan komputasi awan dalam proses produksi dan manufaktur. Ini adalah evolusi dari industri sebelumnya, yang melibatkan revolusi mekanis (Industri 1.0), revolusi listrik (Industri 2.0), dan revolusi komputer (Industri 3.0). Karakteristik Industri 4.0 yaitu: 1) Interkoneksi; 2) Kecerdasan Buatan (AI); 3) Otomasi; 4) Customization; 5) Analisis Data; 6) Cybersecurity. Perkembangan teknologi dan Informasi yang cepat, termasuk adanya pekerjaan manusia yang digantikan oleh kehadiran robot cerdas, dianggap dapat mendegradasi peran manusia (Heliany, 2019; Nugroho & Andarini, 2020). Hal ini yang melatarbelakangi lahirnya Society 5.0.

Elektronik Government

Menurut Bank Dunia, E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, *mobile computing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya (Wibawa, 2009). E-Government merupakan bentuk penggunaan teknologi dan informasi dalam sistem pemerintahan (Heriyanto, 2022). Salah satu penerapan E-Government yaitu dalam penerapan cuti berbasis digital. Penerapan cuti online memanfaatkan media elektronik berupa computer, laptop, atau handphone yang terhubung dengan jaringan internet. Diharapkan melalui pelayanan berbasis digital, dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pemberian pelayanan publik, dalam hal ini yaitu pelayanan cuti kepegawaian.

Konsep Cuti

Cuti merupakan salah satu hak pegawai dalam suatu instansi atau perusahaan. Cuti dapat digunakan oleh pegawai untuk tidak masuk kerja dengan alasan tertentu, misalnya refreshing, istirahat sakit, melahirkan, menunaikan kewajiban agama, dan keperluan lain sesuai dengan ketentuan cuti pada masing-masing organisasi. Dengan pengelolaan cuti yang baik, sebuah organisasi diharapkan dapat menjaga performa pegawainya. Dengan performa pegawai yang baik, sebuah organisasi dapat menjalankan proses bisnisnya dan mencapai tujuan organisasi.

Menurut Siagian (2008), Cuti merupakan hak setiap pekerja dalam setiap tahun kerja, biasanya hak cuti itu adalah selama dua belas hari kerja dan dalam kurun waktu tersebut pegawai yang bersangkutan mendapat gaji penuh dan waktu cuti itu diperhitungkan sebagai bagian masa aktif untuk perhitungan pension kelak". Sementara dalam Peraturan BKN Nomor 24 tahun 2017 tentang Tata Cara Pemberian Cuti Pegawai Negeri Sipil, disebutkan bahwa "Cuti adalah keadaan tidak masuk kerja yang diizinkan dalam jangka waktu tertentu". Pada Peraturan BKN Nomor 24 tahun 2017 tentang Tata Cara Pemberian Cuti Pegawai Negeri Sipil, juga disebutkan bahwa terdapat beberapa jenis cuti yang dapat diberikan kepada pegawai sesuai dengan kebutuhannya yaitu : 1) Cuti Tahunan ; 2) Cuti Besar ; 3) Cuti Sakit ; 4) Cuti Melahirkan ; 5) Cuti Karena Alasan Penting ; 6) Cuti Bersama ; dan Cuti Di Luar Tanggungan Negara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018:20) “Analisis penelitian deskriptif kuantitatif digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Teknik pengumpulan data menggunakan studi literatur dan survey dengan populasi penelitian yaitu PNS yang mengurus masalah kepegawaian di masing-masing unit organisasi sebanyak 277 Unit Organisasi, jumlah sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 84 PNS yang mewakili 84 Unit Organisasi pada lingkup Pemerintah Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Explanatory Research. Menurut Sugiyono (2016), *explanatory research* merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya. Alasan utama penelitian ini menggunakan metode penelitian explanatory ialah untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka diharapkan dari penelitian ini dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh antara variabel bebas dan terikat yang ada di dalam hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan cuti pegawai di Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat dilaksanakan secara manual hingga akhir tahun 2022. Setiap tahunnya, terdapat ratusan pegawai yang mengajukan cuti. Jumlah pelayanan cuti pegawai yang telah dilaksanakan dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Jumlah Pelayanan Cuti Berdasarkan Jenis Cuti Pada BKPSDM Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2020 – 2022

No	Tahun	Cuti Tahunan	Cuti Bersalin	Cuti Alasan Penting	Cuti Sakit	Cuti Besar	Total
1	2020	112	65	45	27	10	259
2	2021	0	89	42	12	1	144
3	2022	455	70	20	36	32	592
4	2023 (s.d 25-09-2023)	436	51	37	49	51	624

Sumber: Database Cuti Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kab. Pasangkayu

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa pelayanan cuti yang dilayani setiap tahunnya sangat banyak. Pada tahun 2021, berdasarkan kebijakan dari Bupati Pasangkayu, dalam rangka pencegahan Covid-19, maka pelaksanaan cuti tahunan dihilangkan. Hal tersebut yang menyebabkan pada tahun 2021 tidak ada pegawai yang melaksanakan cuti tahunan. Covid-19 menyebabkan banyak perubahan, termasuk pembatasan pelayanan publik secara langsung / tatap muka, yang bertujuan untuk mengurangi penyebaran Covid-19. Hal tersebut berdampak besar pada berbagai aspek pelayanan, termasuk pelayanan Cuti *Online*. Akibatnya, pada tahun 2023, Pemerintah Kabupaten Pasangkayu yang dipelopori oleh Badan Kepegawaian dan

Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM), kemudian membuat sebuah inovasi terkait pelayanan cuti berbasis digital.

Akibat pelayanan berbasis digital, jumlah pegawai yang dapat dilayani cuti semakin meningkat karena kemudahan akses pelayanan cuti, yang dapat dilihat pada tabel 1 di atas. Hingga tanggal 25 September 2023, pelayanan cuti berbasis digital sudah melebihi jumlah pelayanan cuti selama 1 tahun pada tahun-tahun sebelumnya. Dalam proses perubahan pelayanan cuti dari manual menuju ke digital (*online*), terdapat beberapa faktor yang dapat dijadikan standar apakah perubahan pelayanan tersebut efektif atau tidak. Untuk mengetahui tingkat efektivitas suatu perubahan pelayanan dari manual ke digital, maka pendapat dari para penerima layanan menjadi sesuatu yang sangat penting. Dalam hal ini, pelayanan cuti di setiap unit organisasi akan ditangani oleh perwakilan ASN yang menangani kepegawaian di setiap unit organisasi. Untuk mengetahui hal tersebut, berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka terdapat beberapa indikator yang dapat dijadikan indikator dalam membandingkan tingkat efektivitas antara pelayanan cuti *online* dan manual yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya / tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan sarana dan prasarana.

Persyaratan Cuti

Persyaratan cuti *online* dan cuti manual, sesuai Peraturan Badan Kepegawaian Negara (BKN) Nomor 24 Tahun 2017 tentang Tata Cara pemberian Cuti Pegawai Negeri Sipil dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Persyaratan Cuti Pegawai

No	Jenis Cuti	Syarat
1	Cuti Tahunan	Surat permohonan cuti di tandatangani kepala OPD
2	Cuti Melahirkan	Surat Permohonan Cuti di tandatangani kepala OPD + Surat keterangan taksiran persalinan dari dokter / bidan
3	Cuti Alasan Penting (Kedukaan)	Surat permohonan cuti di tandatangani kepala OPD + Surat keterangan / akta kematian
4	Cuti Alasan Penting (Pernikahan)	Surat permohonan cuti di tandatangani kepala OPD + Surat N1 dan N2 dari Kantor Urusan Agama (KUA)
5	Cuti Alasan Penting (Keluarga Sakit)	Surat permohonan cuti di tandatangani kepala OPD + Surat rawat inap pasien
6	Cuti Besar	Surat permohonan cuti di tandatangani kepala OPD + Surat keterangan dari pihak travel (haji / umrah)
7	Cuti Sakit	Surat permohonan cuti di tandatangani kepala OPD + Surat rawat inap pasien / surat keterangan dokter

Sumber: Aplikasi Cuti (La-Cuti)

Tingkat Pemahaman pengajuan Cuti *Online*

Dalam hal tingkat pemahaman pegawai terkait pelayanan cuti *online*, telah dilakukan survey kepada 84 responden dengan hasil survey dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3. Tingkat Pemahaman Kepegawaian di Masing-Masing Unit Kerja Penggunaan Aplikasi Pelayanan Cuti *online* (La-Cuti)

Jenis Kelamin	Tingkat Pemahaman Terkait Penggunaan Aplikasi LA-CUTI				Total
	Sangat Faham	Faham	Kurang Faham	Tidak Faham	
Laki-Laki	14	24	3	0	41
Perempuan	17	20	6	0	43
Total	31	44	9	0	

Sumber: Hasil olah data survey pada 84 responden

Berdasarkan tabel di atas, kemudian data tersebut diolah menggunakan rumus mean sesuai Permenpan 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, di dapat hasil sebagai berikut:

Rumus penentuan nilai masing-masing unsur
= Jumlah responden x bobot unsur

Bobot Masing-Masing Unsur = Sangat Faham = 4 = 31 x 4 = 124
 Faham = 3 = 44 x 3 = 132
 Kurang Faham = 2 = 9 x 2 = 18
 Tidak faham = 1 = 0 x 1 = 0

Jumlah skor responden = 124 + 132 + 18 + 0 = 274

Rumus mencari nilai rata – rata = $\frac{\text{Jumlah skor responden}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{274}{84} = 3,26$

Rumus menentukan IKM = $\frac{\text{Nilai Rata-Rata}}{\text{Jumlah Unsur}} \times 100$
 = $\frac{3,26}{4} \times 100 = 81,5 = \text{Predikat } \mathbf{BAIK}$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa skor pemahaman Pegawai terhadap aplikasi pelayanan cuti *online* (La-Cuti) yaitu 81,5 dengan predikat Baik. Hal ini menandakan bahwa kepegawaian di Pemerintah Kabupaten Pasangkayu telah memahami cara menggunakan Aplikasi La-Cuti, hal tersebut juga menjelaskan bahwa peran pemerintah terkait sosialisasi kepada ASN terkait penggunaan aplikasi cuti telah berjalan dengan baik.

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Waktu Penyelesaian; dan Biaya/Tarif

Pada indikator Sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; dan biaya yang dibutuhkan dalam proses pelaksanaan cuti *online* dan cuti manual berbeda. Berdasarkan survey yang dilakukan kepada 84 responden, dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini :

Tabel 4. Perbedaan Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Penyelesaian; dan Biaya/Tarif Antara Cuti *Online* dan Manual

	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur (<i>Online</i> vs Manual)			Waktu Penyelesaian (<i>Online</i> vs Manual)			Biaya/Tarif (<i>Online</i> vs Manual)		
	Lebih Mudah	Sama	Lebih Sulit	Lebih Cepat	Sama	Lebih Lambat	Lebih Murah	Sama	Lebih Mahal
L	41	-	-	41	-	-	41	-	-
P	42	-	1	41	-	2	42	1	-

Sumber : Hasil olah data survey yang dilakukan menggunakan Google Form

Berdasarkan tabel di atas, kemudian data tersebut diolah menggunakan rumus mean sesuai Permenpan 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, di dapat hasil sebagai berikut :

A. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Rumus penentuan nilai masing-masing unsur

$$\begin{aligned}
 = \text{Jumlah responden} \times \text{bobot unsur} &= \text{Lebih Mudah} = 3 \times 83 = 249 \\
 &= \text{Sama} = 2 \times 0 = 0 \\
 &= \text{Lebih Sulit} = 1 \times 1 = 1
 \end{aligned}$$

$$\text{Jumlah skor responden} = 249 + 0 + 1 = 250$$

$$\text{Rumus mencari nilai rata – rata} = \frac{\text{Jumlah skor responden}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{250}{84} = 2,976$$

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus Nilai Rata-Rata Tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \text{Nilai Rata-Rata} \\
 &= \frac{1}{3} \times 2,976 = 0,992
 \end{aligned}$$

B. Waktu Penyelesaian

Rumus penentuan nilai masing-masing unsur

$$\begin{aligned}
 = \text{Jumlah responden} \times \text{bobot unsur} &= \text{Lebih Mudah} = 3 \times 82 = 246 \\
 &= \text{Sama} = 2 \times 0 = 0 \\
 &= \text{Lebih Sulit} = 2 \times 1 = 2
 \end{aligned}$$

$$\text{Jumlah skor responden} = 246 + 0 + 2 = 248$$

$$\text{Rumus mencari nilai rata – rata} = \frac{\text{Jumlah skor responden}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{248}{84} = 2,952$$

$$\begin{aligned} \text{Rumus Nilai Rata-Rata Tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \text{Nilai Rata-Rata} \\ &= \frac{1}{3} \times 2,952 = 0,984 \end{aligned}$$

C. Biaya/Tarif

Rumus penentuan nilai masing-masing unsur

$$\begin{aligned} = \text{Jumlah responden} \times \text{bobot unsur} &= \text{Lebih Mudah} = 3 \times 83 = 249 \\ &= \text{Sama} = 2 \times 1 = 2 \\ &= \text{Lebih Sulit} = 1 \times 0 = 0 \end{aligned}$$

$$\text{Jumlah skor responden} = 249 + 2 + 0 = 251$$

$$\text{Rumus mencari nilai rata – rata} = \frac{\text{Jumlah skor responden}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{251}{84} = 2,988$$

$$\begin{aligned} \text{Rumus Nilai Rata-Rata Tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \text{Nilai Rata-Rata} \\ &= \frac{1}{3} \times 2,988 = 0,996 \end{aligned}$$

D. Menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Sistem, Mekanisme, Prosedur; Waktu Penyelesaian, Dan Biaya/Tarif

$$\begin{aligned} \text{Rumus menentukan IKM} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang}}{\text{Jumlah Unsur}} \times 100 \\ &= \frac{0,992+0,984+0,996}{3} \times 100 \\ &= \frac{2,972}{3} \times 100 = 99,07 = \text{Predikat } \mathbf{SANGAT\ BAIK} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa pelayanan cuti *online* sangat berpengaruh besar terhadap efektivitas pelayanan publik di bidang perizinan cuti dengan skor indikator sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; dan biaya / tarif mencapai 99,07. Dari hasil tersebut, dapat diketahui bahwa dengan menggunakan sistem berbasis digital, pelayanan cuti dirasakan menjadi lebih mudah, lebih cepat, bahkan menjadi lebih murah dibandingkan pelayanan cuti secara manual. Dianggap lebih mudah karena melalui cuti *online*, berkas-berkas yang awalnya harus diverifikasi satu persatu dengan resiko berkas hilang atau tercecer, dapat diminimalisir bahkan diatasi. Kemudahan lainnya yaitu karena seluruh berkas dan persyaratan cuti dapat diurus dan diselesaikan di tempat, melalui komputer masing-masing ASN tanpa harus bepergian dengan jarak yang jauh hanya untuk mengurus cuti. Cuti *online*

dianggap dapat memotong waktu pengurusan cuti karena dapat memangkas jarak yang sangat jauh, terutama wilayah-wilayah kecamatan yang jaraknya puluhan bahkan ratusan kilo meter dari ibu kota pemerintahan seperti pada tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3. Nama Kecamatan, Jumlah ASN, Luas Wilayah dan Jarak Setiap Kecamatan Ke Ibukota Kabupaten

No	Nama Kecamatan	Jumlah ASN	Luas Wilayah	Jarak Ke Ibukota Kabupaten
1	Pasangkayu	1.675	312,04 Km ²	0 Km
2	Pedongga	109	94,00 Km ²	17 Km
3	Tikke Raya	148	266,59 Km ²	31 Km
4	Bambalamotu	237	242,96 Km ²	28 Km
5	Bambaira	121	64,84 Km ²	35 km
6	Sarjo	123	37,03 Km ²	37 Km
7	Lariang	122	83,34 Km ²	53 Km
8	Baras	196	277,87 Km ²	57 Km
9	Bulu Taba	149	428,62 Km ²	65 Km
10	Sarudu	211	99,06 Km ²	80 Km
11	Dapurang	185	92,95 Km ²	85 Km
12	Duripoku	74	215,45 Km ²	102 Km
Total		3.350	3.043,75 Km ²	

Sumber: Data BPS Tahun 2022. Pasangkayu Dalam Angka 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa jarak masing-masing kecamatan sangatlah jauh untuk mengurus cuti. Belum lagi apabila berkas persyaratan yang dibawa tidak lengkap atau tidak sesuai dengan persyaratan cuti, maka ASN harus Kembali ke unit organisasinya untuk melengkapi berkas, kemudian harus dibawa Kembali ke BKPSDM untuk diverifikasi. Jika berkas sudah sesuai, surat izin cuti tidak bisa langsung jadi dan ditandatangani pada hari itu juga. Akibatnya ASN yang bersangkutan harus Kembali lagi ke BKPSDM di lain hari untuk mengambil surat izin cuti yang telah ditandatangani. Hal tersebut tentu saja sangat tidak efektif. Melalui cuti *online*, berkas dapat dikirim melalui *Google Form* tanpa harus ASN yang bersangkutan untuk pergi ke kantor BKPSDM. Apabila berkas cuti belum lengkap, akan dihubungi via *WhatsApp* untuk segera dilengkapi. Apabila surat izin cuti sudah jadi, maka akan langsung dikirim ke email atau ke nomor telpon ASN yang bersangkutan. Segalanya menjadi lebih mudah dan dapat memangkas jarak

Dalam hal efisiensi biaya, ASN tidak mengeluarkan biaya dalam pengurusan cuti. Cuti di BKPSDM gratis. Biaya yang dikeluarkan hanyalah biaya operasional seperti kertas, tinta, dan paket data internet. Berbeda apabila cuti dilaksanakan secara manual. Ongkos bensin dan uang makan untuk mondar-mandir dari unit organisasi asal ke kantor BKPSDM untuk mengurus cuti cukup mahal, apalagi jika harus mondar-mandir karena berkas yang belum sesuai dan berbagai permasalahan lainnya. Melalui aplikasi cuti *online*, biaya dapat dipangkas dengan pengeluaran seminimal mungkin. Selain berbagai kelebihan dari pelaksanaan izin cuti *online*, terdapat pula tantangan yang dihadapi, yaitu pemahaman ASN terkait penggunaan media

elektronik dan penggunaan aplikasi cuti *online*. Dari tabel 3 di atas, dapat dilihat bahwa dari 84 responden, ternyata masih terdapat 3 ASN yang menangani kepegawaian yang masih kurang memahami penggunaan aplikasi cuti *online*, hal tersebut tentu saja menjadi pertimbangan dan masukan bagi BKPSDM, khususnya bidang yang menangani cuti pegawai lingkup Pemerintah Kabupaten Pasangkayu, untuk lebih aktif dalam memberikan pengarahan dan sosialisasi terkait aplikasi cuti *online* tersebut, sehingga seluruh ASN mampu untuk memanfaatkan aplikasi cuti *online* dengan lebih optimal. Selain tingkat pemahaman, jaringan internet juga menjadi salah satu masalah karena meskipun seluruh wilayah di Kabupaten Pasangkayu sudah mendapatkan akses jaringan internet, namun beberapa permasalahan seperti jaringan internet yang tidak stabil, menyebabkan pengurusan cuti *online* terkadang menjadi terhambat. Ketika jaringan Kembali stabil, barulah pengurusan cuti *online* dapat dilakukan Kembali.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan pada pelayanan publik di BKPSDM masih dilakukan secara manual, melalui kotak saran yang diletakkan di bagian pelayanan tamu/*Front Office*. Kotak saran tersebut akan dibuka setiap awal bulan yang kemudian menjadi salah satu bahan dari rapat evaluasi bulanan pada kantor BKPSDM Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat. Berdasarkan hal tersebut, maka dari indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan, tidak ada perbedaan antara pelayanan cuti berbasis digital dengan pelayanan cuti secara manual. diharapkan melalui perkembangan teknologi yang semakin maju, maka berbagai pelayanan yang ada juga dapat ditingkatkan dari pelayanan manual menuju ke digital, termasuk fasilitasi pengaduan, saran dan masukan yang dapat dilakukan secara *online*.

Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dalam pelayanan cuti secara *online* dan manual jauh berbeda. Pelayanan cuti *online* menyebabkan fleksibilitas tinggi dalam pemberian pelayanan. Pelayanan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Selama sarana dan prasarana berupa jaringan internet, komputer/PC atau laptop tersedia, bahkan pelayanan cuti dapat dilakukan melalui *handphone*. Kemudahan tersebut menyebabkan pelayanan cuti secara *online* menjadi lebih baik dibandingkan pelayanan cuti manual. Berbeda halnya dengan pelayanan cuti manual. karena dilakukan secara manual, maka selain sarana prasarana berupa komputer, juga dibutuhkan alat transportasi berupa motor atau mobil yang digunakan untuk mengantar kelengkapan berkas persyaratan cuti. Sementara Sarana prasarana pelayanan yang disiapkan oleh BKPSDM sudah memenuhi standar pelayanan yaitu adanya ruangan ber AC, kursi dan meja pelayanan, pelayanan khusus disabilitas, air mineral, dan *banner* yang menjelaskan prosedur serta jenis-jenis pelayanan yang disediakan oleh BKPSDM juga telah disediakan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan yaitu pelaksanaan perizinan cuti berbasis digital lebih efektif daripada pelayanan cuti secara manual. melalui proses digitalisasi dalam pelayanan cuti, dapat mempermudah pelayanan cuti dari segi mekanisme dan prosedurnya, memotong waktu pengurusan cuti yang harus ditempuh sehari-hari melalui cuti secara manual, dapat dilaksanakan hanya dalam hitungan jam melalui cuti *online*, serta memangkas biaya yang dihabiskan dalam pengurusan cuti karena melalui cuti *online*, ASN

yang bersangkutan tidak perlu lagi datang jauh-jauh dari kecamatan asal yang jaraknya puluhan bahkan ratusan kilo meter yang harus menghabiskan uang di perjalanan, karena pengurusan cuti *online* dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja. Berdasarkan hasil pembahasan dari penelitian ini, maka masukan dan saran yang dapat diberikan terkait pelayanan cuti *online* oleh Badan Kepegawaian dan pengembangan Sumber Daya Manusia Pemerintah Kabupaten pasangayu Provinsi Sulawesi Barat yaitu perlu ditingkatkan terkait sosialisasi dalam memberikan pemahaman yang lebih kepada ASN di masing-masing unit organisasi, sehingga kemampuan dan pemahaman kepegawaian yang menangani cuti semakin meningkat. Juga diperlukannya inovasi terkait penyampaian penanganan pengaduan, saran masukan yang berbasis digital sehingga Masyarakat penerima pelayanan dapat ikut berperan aktif memberikan kontribusi berupa masukan yang dapat dilakukan kapan pun dan di mana pun secara *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, S. (2018). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai Media Pembelajaran. *Civic-Culture: Jurnal Ilmu Pendidikan PKn Dan Sosial Budaya*, 2(1).
- Anwar, K. (2018). Urgensi Penerapan Manajemen Konflik dalam Organisasi Pendidikan. *Al-Fikri: Jurnal Studi Dan Penelitian Pendidikan Islam*, 1(2), 31–38.
- Cornelis, D. (2021). Produktivitas Pencapaian Akseptor Kategori Metode Kontrasepsi Jangka Panjang. *The World of Public Administration Journal*.
- Fahri, L. N. (2017). Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Dana Desa Terhadap Manajemen Keuangan Desa dalam Meningkatkan Efektivitas Program Pembangunan Desa. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 75–88.
- Hasibuan, A. A., & Firmansyah, A. (2023). Work Life Balance Ditinjau Dari Implementasi Pemberian Cuti Tahunan Ddan Pola Mutasi Pegawai Sektor Publik. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 3(2a), 270–283.
- Heliary, I. (2019). Wonderful Digital Tourism Indonesia dan Peran Revolusi Industri dalam Menghadapi Era Ekonomi Digital 5.0. *Destinesia: Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 1(1), 21–35.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 66–75.
- Irma, N., Madani, M., & Nasrulhaq, N. (2022). Efektivitas Program Smart Auditing di Kantor Inspektorat Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(1), 330–345.
- Lestari, I. D., Samsugi, S., & Abidin, Z. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Pekerjaan Part Time Berbasis Mobile Di Wilayah Bandar Lampung. *TELEFORTECH: Journal of Telematics and Information Technology*, 1(1), 18–21.
- Maritsa, A., Salsabila, U. H., Wafiq, M., Anindya, P. R., & Ma'shum, M. A. (2021). Pengaruh Teknologi dalam Dunia Pendidikan. *Al-Mutharabah: Jurnal Penelitian Dan Kajian Sosial Keagamaan*, 18(2), 91–100.
- Mutmainah, M., Astini, B. N., & Astawa, I. M. S. (2022). Efektivitas Penerapan Teknik Ecoprint Terhadap Keterampilan Sains Sederhana. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 7(4), 2388–2392.
- Noor, I. R. J. (2019). Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 7(4), 1655–1666.

- Nugroho, R. H., & Andarini, S. (2020). Strategi Pemberdayaan UMKM di Pedesaan Berbasis Kearifan Lokal di Era Industri 4.0 Menuju Era Society 5.0. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 1(01).
- Pandipa, A. K. H. S. (2020). Pentingnya Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Efektifitas Kerja Pegawai pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 10(1), 9–16.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Ddministrasi Publik*. Penerbit Alfabeta.
- Sanjaya, H. T., & Mardika, B. D. (2022). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kepemimpina: Kualitas Kerja, Efektivitas Kerja, Dan Komunikasi Kerja (Literature Review Kualitas Kerja). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 300–311.
- Siagian, S. P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Triyadin, A., & Yusuf, M. (2021). Pengaruh Beban Kerja terhadap Produktifitas Kerja Pegawai pada ULP Rayon Woha. *Forum Ekonomi*, 23(1), 102–107.
- Wibawa, S. (2009). *Administrasi Negara Isu-isu Kontemporer*. Graha Ilmu.