PELAKSANAAN KERJA PELAYANAN WORK FROM HOME DAN IMPLIKASINYA TERHADAP PENILAIAN PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA KENDARI

¹Reski Melyana Melamba, ²Jamal Bake, ³Erni Qomariyah

^{1,2,3}Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Halu Oleo
Email: reskimelyanamelamba4521@gmail.com, erniqomariyah_fisip@uho.ac.id
Kota Kendari, Kode pos : 93232, Indonesia

Abstract

The implementation of work from home certainly has a positive and negative impact on employee work productivity, this paper provides a description of whether or not the work system needs to be continued after the pandemic ends or an evaluation is required considering the emergence of a deadly new type of covid 19 virus variant, it is very possible for government organizations to carry out WFH, this study aims to describe the implementation of work from home and explain its implications. The dimensions of feasibility, availability, speed of response, physical environment, data security, office equipment, and technical support have not been effective, whereas work supervision has been running quite effectively, if there are several employees who experience a decrease in work productivity while working from home, this is based on an assessment of the ability to carry out tasks, work enthusiasm, and motivation to develop oneself, as well as workplace compatibility, domestic disturbances in households, the absence of standard operating procedures that touch on technical issues, operating hours restrictions, a lack of conducive communication between superiors and subordinates, and a growing mindset that work from home is perceived as only an appeal/temporary recommendation. During an emergency, it is not a binding regulation.

Keywords: State civil servants; Service; Work Productivity; Work From Home

Abstrak

Penerapan work from home tentunya berdampak positif dan negatif terhadap produktivitas kerja karyawan, tulisan ini memberikan gambaran perlu atau tidaknya sistem kerja dilanjutkan setelah pandemi berakhir atau perlu dilakukan evaluasi mengingat munculnya wabah baru yang mematikan. Jenis varian virus covid 19, sangat memungkinkan bagi instansi pemerintah untuk melaksanakan WFH, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan work from home dan menjelaskan implikasinya. Dimensi kelayakan, ketersediaan, kecepatan respon, lingkungan fisik, data keamanan, peralatan kantor, dan dukungan teknis belum efektif, sedangkan pengawasan kerja sudah berjalan cukup efektif jika ada beberapa pegawai yang mengalami penurunan produktivitas kerja selama bekerja dari rumah, hal ini didasarkan pada penilaian kemampuan melaksanakan tugas, semangat kerja, dan motivasi untuk mengembangkan diri, seperti di tempat kerja. Kompatibel, gangguan rumah tangga dalam rumah tangga, tidak adanya prosedur operasi standar yang menyentuh masalah teknis, pembatasan jam operasional, kurangnya komunikasi yang kondusif antara atasan dan bawahan, dan mindset berkembang bahwa bekerja dari rumah dianggap hanya sebagai himbauan/rekomendasi sementara. Dalam keadaan darurat, itu bukan peraturan yang mengikat.

Kata Kunci: Aparatur Sipil Negara; Pelayanan; Produktivitas Kerja; Work From Home

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 yang terjadi sampai saat ini telah membawa perubahan yang signifikan di berbagai aspek kehidupan masyarakat, Segala aktivitas dan rutinitas manusia menjadi begitu terbatas demi mencegah penyebaran virus agar tidak semakin meluas.

Pemerintah baik pusat maupun daerah telah mengeluarkan kebijakan-kebijakan dalam rangka memutuskan mata rantai penyebaran Covid 19 seperti pembatasan aktivitas berkumpul, kebijakan beribadah dari rumah, belajar dari rumah dan bekerja dari rumah, himbuan untuk memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak dan lain sebagainya. Seluruh lapisan masyarakat dipaksa untuk dapat adaptif merespon perubahan tersebut, agar aktivitas dapat tetap berjalan meskipun ancaman virus corona belum juga dapat teratasi secara utuh seiring dengan telah dilaksanakan vaksinasi masal diberbagai daerah-daerah, Alhasil, budaya baru yang disebut dengan tatanan normal baru (*new normal*) terbentuk, dimana masyarakat tetap beraktivitas dengan menerapkan protokol kesehatan dan hidup berdampingan dengan virus.

Di sektor pemerintahan, perubahan itu nampak terlihat jelas didalam sistem dan budaya kerja dalam upaya pencegahan virus corona yaitu diberlakukannya kebijakan bekerja dari rumah atau yang dikenal dengan istilah *work from home* (WFH). WFH merupakan salah satu bentuk dari *flexible working* yaitu sebuah konsep sistem kerja jarak jauh. *Flexible working* sebenarnya bukanlah hal yang baru dalam dunia kerja di Indonesia. Sejak merebaknya bisnis startup dan *artificiall intelligent* (kecerdasan buatan) sistem kerja jarak jauh ini sudah menjadi sebuah budaya baru dalam bekerja (Berliana, 2020).

Perubahan pada budaya kerja dengan melakukan WFH akibat Covid-19 menuntut para Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk lebih adaptif dengan perkembangan jaman agar tetap produktif dalam bekerja, ASN tetap harus dapat berkinerja tinggi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di masa pandemi dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan demi kesehatan dan keselamatan. Meskipun pada awalnya sistem kerja *work from home* (WFH) dilakukan sebagai respon pencegahan penyebaran Covid-19, namun pada akhirnya hal tersebut menurut beberapa kalangan pengamat akan menjadi sebuah ide tranformasi sistem dan budaya kerja yang merupakan bagian dari tatanan kehidupan normal yang baru.

Kebijakan untuk memberlakukan *work from home* bagi para ASN dimulai sejak bulan Maret tahun 2020 setelah pemerintah menetapkan status covid 19 sebagai darurat kesehatan nasional yang kemudian ditindaklanjuti oleh kementerian pan RB melalui berbagai surat edaran sebagai bentuk penyesuaian sistem kerja ASN dalam upaya mencegah penyebaran covid-19 di lingkungan instansi pemerintah dan juga sebagai tindak lanjut dari arahan presiden republik Indonesia dalam upaya untuk menyusun tatanan *new normal* mendukung

produktivitas kerja para aparatur sipil negara namun tetap pada prinsipnya untuk memprioritaskan aspek kesehatan dan keselamatan masyarakat produktif dan aman covid-19 (Ma'rifah, 2020 : 54)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari adalah salah satu organisasi perangkat daerah Kota Kendari sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang penanaman modal (investasi) dan perizinan, di era new normal pemerintah kota kendari juga memberlakukan bekerja dari rumah (work from home) kepada para pegawainya, Pelayanan publik di sector perizinan dan penanaman modal (investasi) oleh DPMPSTP Kota Kendari dimasa pandemi Covid 19 tetap dilaksanakan dengan menggunakan protokol kesehatan, pada saat kendari dikategorikan zona merah ASN diminta untuk bekerja dari rumah atau work from home (WFH) karena pelayanan yang diberikan tidak boleh berhenti, ditutup atau dihilangkan aksesnya, sebab work from home hanyalah merupakan pengalihan metode atau cara kerja penyelenggaraan pelayanan saja namun esensinya adalah tetap memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, Pemberlakuan kerja pelayanan dari rumah oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari selain untuk mencegah dan meminimalisir angka penyebaran Covid-19, namun juga untuk memastikan bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi dalam melaksanakan pelayanan publik tetap dapat berjalan efektif dan berkualitas.

Namun pemberlakuan kerja pelayanan dari rumah WFH secara mendadak tentunya memberikan tantangan tersendiri bagi para ASN untuk melaksanakan pekerjaannya, Pegawai yang terbiasa dengan suasana kantor konvensional butuh waktu untuk beradaptasi dengan model atau cara kerja ini, Budaya kerja baru ini dipastikan akan memberikan dampak positif dan negatif baik untuk organisasi maupun bagi produktivitas kerja pegawai itu sendiri, Dalam studi pra penelitian yang dilakukan penulis saat berinteraksi dengan beberapa pegawai dilokasi penelitian, ditemukan fakta-fakta yang cukup menarik dan indikasi permasalahan sehubungan dengan pelaksanaan kerja pelayanan dari rumah dan rentetannya terhadap produktivitas kerja pegawai seperti yang penulis ketengahkan dalam beberapa point berikut :

Pertama, untuk sisi pelaksanaan pemberian pelayanan publik, dalam catatan penulis terdapat berbagai aspirasi/keluhan warga dan para pelaku usaha karena terganggunya proses pelayanan, pihak dinas mencatat kurang lebih sekitar puluhan laporan aduan warga selama diberlakukannya kerja dari rumah, dikarenakan kurang kondisinya pemberian layanan melalui mekanisme daring serta pembatasan jam operasional pelayanan dan piket ASN.

Kedua, Sistem WFH yang diterapkan secara mendadak tidak serta merta dapat dilaksanakan dengan mudah dan lancar oleh para pegawai, butuh adaptasi dan

peyesuaian-penyusuaian dalam melaksanakan pekerjaan dari rumah atau dengan kata lain permasalahan adaptasi pegawai dengan sistem kerja jarak jauh yang sepenuhnya mengandalkan teknologi.

Ketiga, Selama WFH yang telah berlangsung beberapa pegawai merasakan adanya gangguan yang menghambat penyelesaian pekerjaan mereka, seperti gangguan teknis dan gangguan sosial. Contoh gangguan teknis adalah gangguan peralatan kerja yang tidak mendukung serta gangguan jaringan komunikasi, gangguan sosial contohnya adalah gangguan yang berasal dari keluarga di rumah.

Ke empat, beberapa pegawai memberikan informasi bahwa saat diberlakukan WFH membuat semangat kerja mereka menjadi menurun, beberapa pegawai mengatakan mengalami dilema dikarenakan pola pikir bahwa rumah adalah tempat untuk beristirahat, bukan tempat untuk bekerja. Hal tersebut membuat pegawai menjadi kehilangan fokus dalam menentukan apakah mereka harus bekerja atau bersantai bersama keluarga untuk menghabiskan waktu selama pandemi Covid-19. Menurunnya semangat kerja juga dapat dikarenakan banyak gangguan di rumah, sehingga berakibat pada penundaan pekerjaan membuat pegawai menjadi tidak produktif.

Kelima, biaya hidup yang bertambah, beberapa pegawai yang penulis temui menganggap hal yang pasti mereka rasakan oleh pegawai yang bekerja dari rumah adalah meningkatnya biaya/pengeluaran seperti biaya listrik, biaya pulsa, paket data untuk berkomunikasi dan penyediaan jaringan internet untuk melakukan ZOOM, Penambahan biaya ini terjadi dikarenakan intensitas penggunaannya juga meningkat dikarenakan biaya yang tadinya tidak dikeluarkan oleh pegawai karena mereka menggunakan fasilitas kantor, saat bekerja di rumah menjadi tanggungan pribadi pegawai dan tidak memperoleh subsidi paket data.

Ke enam, diperoleh juga informasi bahwa, WFH membuat komunikasi dan koordinasi pekerjaan menjadi begitu terbatas dan tidak kondusif sehingga pemberian pelayanan menjadi terhambat. Keterbatasan komunikasi ini dapat disebabkan oleh hal-hal seperti gangguan teknis yaitu gangguan pada jaringan komunikasi dan peralatan kerja yang kurang mendukung yang membuat pekerjaan terlambat diselesaikan, terlambat dalam pengiriman laporan hasil kerja serta pengiriman informasi penting lainnya, dapat dipersepsikan bagi pegawai yang terbiasa dengan suasana kantor konvensional menjadi kesulitan dalam berkoordinasi dengan rekan kerja, dan sulit berinteraksi dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Ketujuh, dalam hal pengiriman dokumen dan media yang digunakan, ketika komunikasi dan interaksi dilakukan secara virtual beberapa khawatir terhadap adanya gangguan terhadap keamanan data, dokumen maupun file-file penting kantor lainnya yang dipertukarkan secara online dapat terjadi

Pada akhirnya penulis berpandangan bahwa kebijakan *Flexible Working Arrangement* (FWA) melalui *Work From Home* (WFH) yang di laksanakan oleh pihak dinas tentunya memberikan tantangan tersendiri bagi ASN, dalam pelaksanaannya tentu akan memberikan dampak positif dan negatif berhubungan dengan produktivitas kerja pegawai, Dengan menganalisis dampak positif dan negative WFH terhadap produktivitas kerja ASN maka tulisan ini akan memberikan deskripsi gambaran mengenai perlu atau tidaknya sistem kerja WFH ini dilanjutkan setelah pandemi berakhir ataupun perlu dilakukan evaluasi mengingat munculnya varian varian virus jenis baru yang mematikan maka sangat dimungkinkan untuk organisasi pemerintah melakukan WFH kembali sehingga tulisan ini dapat dijadikan pertimbangan akademis, kemudian tulisan ini juga akan memberikan gambaran apakah pelaksanaan kerja pelayanan WFH di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari telah berjalan efektif ataupun sebaliknya serta menjelaskan implikasi nya terhadap produktivitas kerja pegawai.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, mengutip pendapat Creswell dalam (Noor, 2011: 34) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif sebagai suatu penelitian yang memberikan gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang di alami, yang bertindak sebagai informan/responden dalam penelitian ini yaitu berjumlah 11 orang yang ditentukan dengan menggunakan teknik *snowball sampling*, Patton et al dalam (Nurdiani, 2014) berpandangan bahwa teknik *snowball sampling* adalah suatu pendekatan untuk menemukan informan-informan kunci yang memiliki banyak informasi tentang konteks penelitian, Dengan menggunakan pendekatan ini, beberapa responden/informan yang potensial akan dihubungi dan ditanya penulis seputar konten yang akan dianalisis, Dari segi teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan teknik wawancara mendalam , dokumentasi dan observasi, kemudian menganalisis data yang terkumpul menggunakan teknik analisis *interactive model* menurut Milles & Huberman dalam (Sugiono, 2016), meliputi tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Kerja Pelayanan dari Rumah (Wfh) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari

1. Kelayakan

Dari aspek kelayakan, kerja pelayanan dari rumah (WFH) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari dilaksanakan berdasarkan tindak lanjut dari Surat Edaran Menteri Pendahayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang

sistem kerja Aparatur Sipil Negara dalam tatanan normal baru dan tentang penyesuaian sistem kerja ASN dalam upaya pencegahan penyebaran covid-19 di lingkungan instansi pemerintah.

Anjuran pemerintah yang relatif mendadak ini maka sebagian besar pegawai melaksanakan WFH dengan persiapan seadanya, tanpa standar operasional yang baku dan aturan main DPMPTSP Kota Kendari pun disiapkan secara spontan tanpa kajian dan persiapan yang matang sehingga menyebabkan terjadi nya gangguan pelayanan

Walaupun tanpa kajian dan persiapan yang matang DPMPTSP Kota Kendari dalam pelaksanaan WFH pihak dinas telah melakukan transformasi pemberian layanan publik ditengah pandemi melalui berbagai media dan aplikasi pelayanan perizinan yang selama ini telah digunakan di instansi tersebut, yaitu melalui *Online Single Submission (OSS)* yang terintegrasi dengan aplikasi Sicantik Cloud, Selain itu juga mengoptimalkan pemanfaatan situs website internal dinas melalui situs ptspkendarikota.go.id yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengakses berbagai keperluan layanan seperti untuk mendapatkan informasi pelayanan, melakukan registrasi *online*, mengunduh formulir, mengetahui status proses perizinan, serta untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan masyarakat, Selain itu dukungan SDM para operator/pegawai yang bertugas untuk memberikan layanan secara daring dinilai telah cukup kompeten untuk melaksanakan/mengoperasikan pelayanan publik melalui daring dalam pelaksanaan WFH berlangsung beberapa pegawai beranggapan cukup merepotkan pada awalnya, tetapi seiring berjalannya waktu para pegawai dapat menyesuaikan diri,

2. Ketersediaan

Unsur pimpinan DPMPTSP Kota kendari telah mengatur sistem kerja pegawai ASN yang berada di lingkup unit kerjanya sesuai dengan kebutuhan dengan fleksibilitas berdasarkan pedoman aturan yang ditetapkan tentang sistem kerja pegawai ASN dalam tatanan normal baru namun aturan-aturan tersebut hanya berisikan himbauan-himbau tidak mengatur secara teknis bagaimana melaksanakan WFH ,serta belum tersedia SOP baku untuk melaksanakan kerja pelayanan dari rumah yang menyentuh permasalahan teknis

Pelaksanaan WFH di lingkungan DPMPTSP Kota Kendari mengikuti pedoman dan kebijakan yang mengatur pelaksanaan WFH baik sebagaimana Surat Edaran Kemenpan RB maupun dari instruksi pejabat pembina kepegawaian kota kendari, fundamental aturan WFH tersebut mengatur pegawai ASN yang dapat dipertimbangkan untuk melaksanakan WFH memenuhi kriteria kriteria tertentu meliputi jenis pekerjaan , keterampilan dalam mengoperasikan teknologi informasi, laporan kedisiplinan, kondisi kesehatan pegawai dan keluarganya, domisili berada di wilayah dengan penetapan pembatasan kegiatan masyarakat dan efektivitas pelaksanaan tugas dan pelayanan unit organisasi, dan dalam aturan tersebut

juga terdapat minimal 2 (dua) level Pejabat Struktural DPMPTSP Kota Kendari untuk tetap melaksanakan tugasnya di kantor agar penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan baik.

3. Pengaturan Jadwal

Pengaturan jadwal kerja di lingkungan DPMPTSP Kota Kendari khususnya pembagian jam pelayanan ASN selama pandemi telah diatur berdasarkan jenis pekerjaan yang dilakukan pegawai, untuk Pegawai *front office* yang masuk kantor melaksanakan pelayanan untuk jam kerja pelayanan nya yaitu pada pukul 08.00-12.00, kemudian pegawai *front office* yang WFH (*Working From Home*) melaksanakan pelayanan konsultasi, pengaduan, pendaftaran perizinan dan non perizinan melalui whatsapp grup pelayanan untuk Jam kerja pelayanannya yaitu pada pukul 08.00-16.00, begitupula pada pegawai back office Jam kerja pelayanannya yaitu pada pukul 08.00-16.00, Pengaturan jadwal WFH bersifat dinamis, berubah-ubah seiring dengan perkembangan kebijakan dalam sistem kerja ASN dimasa covid 19

Pengaturan jadwal kerja ASN telah di atur secara akuntabel kepada para pegawai dan selektif sesuai dengan kriteria dan persyaratan yang ditetapkan dalam regulasi yang berlaku, Pembagian jadwal kerja ASN dibagi dalam 3 jenis pekerjaan pegawai yaitu pegawai *frontoffice* yang melaksanakan WFH, pegawai *frontoffice* yang masuk kantor dan pegawai *backoffice*, prinsip yang diterapkan untuk menentukan pagawai ASN yang melaksanakan WFH menurut beberapa keterangan pegawai bahwa pengaturan jadwal WFH dilingkungan DPMPTSP Kota Kendari dinilai telah dilaksanakan secara adil dan proporsional .

Pengaturan jadwal WFH bagi ASN tentunya tidak dapat dipatenkan pengaturan jadwalnya mengingat bahwa penerapan WFH adalah karena kondisi kedaruratan dan belum terkonsep secara sistematis dalam suatu ketentuan yang mengatur secara keseluruhan, namun pegawai menilai untuk pembagian jadwal telah dilaksanakan secara adil dan proporsional , dengan adanya sistem pembagian jadwal secara roling untuk secara bergantian untuk melaksanakan WFH dan WFO dan atasan masing-masing unit kerja bertanggung jawab langsung terhadap pengaturan jadwal secara bergiliran ini, Pembagian jadwalnya tidak menimbulkan polemik dan kecemburuan sosial antar sesama pegawai, dalam pembagian jadwal ini pula juga pihak dinas telah melakukan penyesuaian-penyesuaian beban kerja ASN tanpa mengurangi sasaran kerja dan target kinerja ASN untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal yang telah ditentukan .

Penjadwalan pegawai ASN yang bekerja dari rumah (wfh) maksimal 75% dari kapasitas normal sebelum pandemi covid 19 dan *Work From Office* (WFO) sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari jumlah pegawai dengan protokol kesehatan yang ketat , atasan langsung masing-masing unit kerja /bidang bertanggung jawab penuh terhadap keputusan pelaksanaan WFH bagi pegawai dibawahnya

4. Kecepatan Tanggapan

Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kendari memiliki banyak canal sebagai tempat masyarakat untuk memperoleh layanan informasi dan melakukan pengaduan, yaitu melalui melalui kotak saran, pengaduan langsung melalui surat, melalui website resmi dinas , melalui span lapor, melalui email, pesan sms, aplikasi *e-humas* dan juga melalui grup *whatsapp* tanya PTSP untuk mendapatkan informasi dan pengaduan yang lebih interaktif ASN yang bertugas dalam melaksanakan kerja pelayanan dari rumah di tekankan untuk merespon maximal standar 3 hari kerja,

Pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pelaksanaan WFH belum diimbangi dengan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang adanya transformasi pemanfaatan pelayanan berbasis *online* untuk mengurangi tatap muka langsung dan kerumunan pemohon di kantor pelayanan DPMPTSP Kota Kendari, karna nampak dari hasil pengamatan penulis yang masih tetap berkunjung di kantor yang ketika penulis konfirmasi mereka tidak memahami tentang pelayanan melalui daring dan terdapat warga yang mengeluhkan proses penerbitan perizinannya selama pandemi tidak konsisten sesuai dengan standar waktu penyelesaian pelayanan, dan juga ada keterlambatan respon pelayanan .

Kemudian masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan tentang kelambatan respon pengaduan layanan dan layanan informasi baik secara daring maupun tatap muka langsung, hal ini menunjukan bahwa walaupun dukungan infrastruktur untuk memberikan layanan informasi dan penanganan pengaduan masyarakat sudah cukup memadai namun tidak semua aparatur memahami dan dapat manajemen layanan informasi dan aduan warga secara cepat dan tepat Keterlambatan respon pelayanan pengaduan masyarakat ketika pegawai melaksanakan WFH adalah yaitu disebabkan oleh pengetahuan dan keahlian pegawai yang berbeda-beda terkait penggunaan teknologi pendukung pelaksanaan WFH (Wulandari, 2020).

Beberapa pegawai terutama yang telah mendekati usia pensiun sebagian besar masa kerjanya belum bersentuhan luas dengan teknologi dan lebih banyak bekerja dengan dokumen. Sehingga mereka umumnya mengalami kesulitan beradaptasi secara cepat dengan berbagai teknologi informasi seperti penggunaan *e-mail* kedinasan, pengiriman dokumen melalui aplikasi *whatsapp*, meeting dengan aplikasi *Zoom*, dan lain-lain. Kemudian keterlambatan dalam merespon pengaduan masyarakat pada saat WFH juga disebabkan oleh koneksi internet belum stabil, sehingga komunikasi dan koordinasi antara pegawai saat melakukan dari juga sering terputus . dilain sisi saat WFH berlangsung beberapa pegawai mengalami kendala ketersediaan sarana pendukung antara lain komputer atau laptop , jaringan internet, dan alat komunikasi yang *compatible* .

Kemudian belum semua jenis pelayanan berbasis digital misalnya pada tata naskah persuratan yang masih perlu dilakukan pencetakan dan penandatanganan serta cap basah dan dokumen output pelayanan yang masih memerlukan tanda tangan basah, sehingga memaksa pegawai untuk harus ke kantor .

Penulis juga menyoroti efektivitas berbagai sarana komunikasi layanan informasi dan pengaduan masyarakat DPMPTSP yang beberapa canal tidak digunakan maksimal ketika penulis menjajal nomor atau email yang disediakan untuk menjawab pertanyaan hasilnya sedikit mengecewakan karena responnya sangat lambat dan juga tidak berbalas

5. Pengawasan Pekerjaan

DPMPTSP Kota Kendari dalam mengontrol ASN yang melaksanakan WFH telah menetapkan beberapa aturan-aturan dan ketentuan-ketentuan yang harus di patuhi setiap ASN , dalam melaksanakan tugas kedinasan ASN yang bekerja dari rumah harus melaporkan pelaksanaan tugasnya sehari-hari melalui aplikasi SI-TPNS yang disediakan oleh BKPSDM Kota Kendari dan melaporkan aktifitas harian di grup whatsapp kantor DPMPTSP melalui form laporan yang disediakan.

ASN juga diharuskan untuk melaporkan bukti presensi /absen dalam bentuk photo untuk dilaporkan kepada atasan langsung masing-masing sebanyak 2 (dua) kali sehari , dengan ketentuan presensi menggunakan photo yang menampilkan wajah dan badan dengan menggunakan pakaian dinas lengkap serta informasi tempat lokasi dan waktu sebenarnya bukti presensi photo tersebut dilaporkan kepada atasan langsung masing-masing sebanyak 2 (dua) kali sehari yaitu pagi paling lambat pukul 7.30 dan sore paling lambat pukul 15.30, kebijakan tersebut dilakukan sebagai pengubah/pengganti sistem kontroling yang menggunakan absen finger print ketika di kantor.

Selain adanya mekanisme *controlling* terhadap pekerjaan ASN, DPMPTSP Kota Kendari juga menekankan ASN yang sedang melaksanakan *work from home* harus berada dalam tempat tinggalnya masing-masing kecuali dalam keadaan mendesak dan juga Aparatur Sipil Negara wajib mengaktifkan alat komunikasi (telepon genggam) yang mudah dihubungi untuk membangun koordinasi, dalam beberapa kesempatan pimpinan bidang melakukan cek langsung baik menggunakan *live chat* atau *live conference* untuk mendapat gambaran ukuran atas kinerja staffnya dan memastikan pelayanan publik tetap berjalan meskipun bekerja dari rumah, Penulis memandang bahwa sistem kontroling ini merupakan mekanisme yang baik agar wfh tidak dijadikan ajang untuk ASN bersantai-santai dirumah , keluyuran atau tidak ada sama sekali yang dikerjakan, kemudian meminimalisir penyalahgunaan masa kerja WFH dengan kegiatan diluar kedinasan pada jam kerja yang ditetapkan misal dengan berpergian atau mengunggah kegiatan yang tidak ada hubungannya kinerja melalui media sosial.

Jadi penulis dapat berkesimpulan bahwa pelaksanaan kerja pelayanan dari rumah di DPMPSTSP Kota Kendari dari aspek controlling pekerjaan telah berjalan dengan cukup efektif karena terdapat sistem controlling pekerjaan baik dalam bentuk laporan presensi harian dan terdapat pengawasan yang sistematis dari pimpinan, jika tidak terpenuhi untuk menyampaikan laporan tersebut maka pegawai berpotensi mendapatkan sanksi ringan atau sedang, dilain sisi ASN yang bekerja dari rumah tetap mematuhi dan menjalankan tugas sesuai ketentuan yang berlaku baik dalam hal seragam dan jam kerja

6. Lingkungan Fisik

Pelaksanaan kerja pelayanan dari rumah dari aspek lingkungan fisik belum terlaksana secara efektif, tidak semua dari ASN memiliki tempat tinggal yang kondusif untuk bekerja dari rumah, dalam studi yang dilakukan penulis hanya sebagian ASN bekerja dalam ruangan khusus, dan sebagiannya bekerja dari kamar tidur atau area ruang tamu, suasana rumah yang kurang kondusif dan kurang mendukung untuk bekerja dapat membuat suasana kerja ASN menjadi berat dan cepat lelah, apa lagi jika pegawai berdomisi lingkungan dekat dengan tempat keramaian seperti pasar, atau dekat dengan jalan raya yang sangat ramai, tentunya mengganggu konsentrasi pegawai

Penerapan work from home ternyata memiliki tantangan dan kendala yang tidak mudah karena tidak semua sektor pekerjaan dapat dikerjakan secara efektif dari rumah oleh ASN di DPMPSTSP Kota Kendari, faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan work from home dari dimensi lingkungan fisik ini adalah seperti ketiadaan ruang kerja khusus di rumah, alat kerja dan komunikasi yang compatible, gangguan "domestik" lingkungan di rumah tangga, dan lain sebagainya, sehingga menjadi penghambat kinerja mereka dalam melayani publik secara baik dan membuat pekerjaan terkadang menjadi telat dari deadline yang sudah ditentukan karena ASN sulit untuk berkonsentrasi penuh.

Pola pikir / mindset ASN yang berkembang bahwa rumah adalah tempat untuk beristirahat, bukan tempat untuk bekerja. Hal tersebut membuat pegawai terkadang menjadi kehilangan fokus dalam menentukan harus bekerja atau bersantai bersama keluarga untuk menghabiskan waktu selama pandemi Covid-19 kejenuhan di rumah dan beban kerja yang tinggi tentu menjadikan stres mudah menghampiri. kemudian bekerja dari rumah membuat biaya pengeluaran /biaya operasional rumah tangga ASN meningkat, hal ini terjadi dikarenakan dalam metode WFH ini memerlukan konsumsi internet dan listrik untuk pelaksanaan rapat-rapat dan koordinasi yang dilaksanakan secara virtual dengan rekan kerja, bersama atasan maupun dengan masyarakat yang berurusan, tentunya diperlukan aturan atau kebijakan khusus yang mengatur agar tidak membebankan biaya-biaya tersebut kepada para ASN.

7. Keamanan Data

Pelaksanaan kerja pelayanan dari rumah (WFH) dari aspek keamanan data dihadapkan pada beberapa kondisi yang menyulitkan yaitu dikarenakan kondisi infrastruktur di rumah ASN (komputer, internet), rata rata belum diatur standar keamanan nya alias rendah, Kemudian WFH menuntut adanya data dan dokumen sharing diantara para staff pegawai DPMPTSP Kota Kendari kelalaian dalam melakukan transaksi pelayanan kepada masyarakat untuk sharing ataupun penyimpanan data akan menjadi celah besar terjadinya pencurian data , keamanan data telah berjalan dengan baik yaitu ditunjukan dengan sejauh ini belum terdapat kasus yang menunjukan adanya data data pengguna layanan di DPMPTSP Kota Kendari disalahgunakan dan bocor ke publik.

Selama WFH untuk memastikan data pengguna layanan tetap aman yang dilakukan para pegawai yaitu mengikuti SOP yang berlaku ketika mengakses sistem dan dokumen-dokumen penting kantor, namun pihak dinas rupanya belum memberikan pelatihan-pelatihan edukasi keamanan siber yang paling mendasar kepada seluruh para pegawai untuk mengamankan dokumen-dokumen kantor ketika WFH berlangsung mengingat anjuran pemerintah WFH yang relatif mendadak sebagian besar pegawai melaksanakan WFH dengan persiapan seadanya dan aturan main DPMPTSP Kota Kendari pun disiapkan secara spontan tanpa kajian dan persiapan yang matang khususnya dari aspek keamanan cyber data pengguna layanan.

Ketika pegawai melaksanakan WFH kepala dinas telah menginstruksikan para pegawai agar tetap mengikuti SOP yang berlaku untuk mengakses dokumen dokumen kerja kantor, pihak DPMPTSP Kota Kendari mengklaim telah mengedepankan keamanan untuk menjaga data-data kantor dari perilaku-perilaku menyimpang, dan didukung dengan security software di sistem untuk menjaga keamanan data dari peretas , namun peningkatan edukasi dan kesadaran para pegawai terhadap isu cyber security serta mitigasinya perlu di efektifkan oleh pihak kantor,

Dalam hal pengiriman dokumen dan media yang digunakan, beberapa pegawai beranggapan bahwa ketika komunikasi dan interaksi dilakukan secara virtual, pegawai khawatir terhadap adanya gangguan terhadap keamanan data, dokumen maupun *file-file* penting seputar dokumen penanaman modal dan dokumen perizinan yang dipertukarkan secara *online* dapat terjadi , kondisi ini menunjukan bahwa telah adanya kesadaran para ASN terhadap *sense of security* terhadap keamanan data pengguna layanan

8. Perangkat Kantor

Penanggungjawab penyediaan sarana dan prasarana peralatan kerja ASN di rumah kantor tidak mengeluarkan kebijakan untuk memfasilitasi pengadaannya, fasilitas kerja disediakan secara mandiri oleh para pegawai, beberapa pegawai DPMPTSP Kota Kendari mengalami kendala terhadap ketersediaan sarana pendukung untuk melaksanakan WFH antara lain

komputer atau laptop, jaringan internet, dan alat komunikasi yang *compatible*. Kondisi jaringan internet yang tidak stabil juga menjadi salah satu factor penghambat dalam melaksanakan kerja pelayanan dari rumah, dilain sisi pihak dinas tidak memberikan subsidi bantuan kuota internet selama bekerja dari rumah, sehingga pelaksanaan tugas kedinasan untuk menyelesaikan tugas kantor, koordinasi, meeting, dan tugas lainnya dari rumah yang setiap hari berbasis online terpaksa harus ditanggung sendiri oleh masing-masing ASN

Penerapan WFH memang mengalami kendala dari aspek perangkat kerja masing-masing ASN, mengingat penerapan WFH adalah karena kondisi kedaruratan dan belum terkonsep secara sistematis dalam suatu ketentuan, namun permasalahan lanjutannya adalah karena pelaksanaan tugas kedinasan menggunakan teknologi pendukung sehingga untuk pegawai yang masa kerjanya belum bersentuhan luas dengan teknologi dan lebih banyak bekerja dengan dokumen, mereka umumnya mengalami kesulitan beradaptasi,

Penulis memandang pentingnya pendataan kelengkapan kerja serta pemenuhan fasilitas kerja pegawai sangat perlu dilakukan untuk mendukung keefektifan kerja para ASN ditengah pandemi Covid-19. Membuat anggaran khusus biaya operasional, Work From Home mau tidak mau dilakukan oleh kepala OPD DPMPTSP Kota Kendari untuk mendukung kerja ASN agar tidak semakin terbebani dengan biaya biaya operasional dalam kondisi darurat ini.

Sabagian ASN belum siap dengan sarana dan prasarana kerja pelayanan dari rumah sehingga berimbas kepada kualitas pelayanan, walaupun pelayanan masih tetap berjalan dengan baik, namun fasilitas internet bagi ASN perlu menjadi perhatian karena faktanya adalah pemakaian internet ASN menjadi melonjak, karena setiap hari diminta melakukan meeting online, vidcon, yang mungkin bagi sebagian ASN menjadi hal baru, namun tidak semua ASN memiliki fasilitas internet di rumah.

9. Dukungan Teknis

Pelaksanaan kerja pelayanan dari rumah (WFH) dari aspek dukungan teknis masih belum berjalan efektif hal ini dikarenakan DPMPTSP Kota Kendari belum menyusun prosedur yang baku dalam memberikan layanan dari rumah bersifat teknis kepada para ASN, karena WFH dipersepsikan sifatnya hanya himbauan atau anjuran sementara ditengah kondisi darurat, bukan peraturan yang berlaku mengikat, namun pihak dinas memberlakukan sistem kerja dari rumah mengikuti pedoman pelaksanaan *work from home* (wfh) bagi pegawai aparatur sipil negara di lingkungan pemerintah kota kendari yang di tetapkan oleh kebijakan walikota sebagai pejabat pembina kepegawaian dan tetap memberikan target kerja secara terukur kepada pegawai

Pihak dinas juga telah memberikan *briefing* setiap hari untuk menyemangati dan mengkonsolidasi kinerja para ASN dalam kondisi kerja darurat, dilain sisi pegawai yang

melaksanakan WFH selalu mengkoordinasikan pekerjaannya melalui aplikasi pesan instan Whatsapp, email maupun aplikasi telekonferensi seperti Google Hangout, atau Zoom, pegawai juga telah stand by setiap hari dan jam kerja karena dapat dipanggil sewaktu-waktu ke kantor untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

B. Implikasi Pelaksanaan Kerja Pelayanan Dari Rumah (Work From Home) Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari

1. Kemampuan Melaksanakan Tugas

Selama WFH berlangsung, pegawai DPMPTSP Kota Kendari tetap melaksanakan tugas kantor dengan baik ditengah persiapan dan keterbatasan perangkat pendukung dirumah, peluang untuk tidak produktif bekerja di rumah yang disebabkan oleh faktor eksternal maupun faktor domestik di rumah tangga, namun masing-masing pegawai DPMPTSP Kota Kendari memiliki sejumlah cara menyiasati persoalan itu agar dapat melaksanakan tugas dari rumah dengan baik yaitu ;

- 1) Melaksanakan WFH mengkoordinasikan pekerjaan melalui aplikasi pesan instan *whatsapp*, *e-mail* maupun aplikasi telekonferensi seperti *zoom*. penggunaan teknologi informasi tersebut tentunya menjadikan pelaksanaan tugas pekerjaan sehari-hari pegawai dapat berjalan dengan baik
- 2) Selalu mengaktifkan alat komunikasi (telepon genggam) dan memberikan nomer telepon yang mudah dihubungi untuk membangun koordinasi, komunikasi horizontal dan vertikal konsultasi kepada rekan kerja, atasan dan masyarakat
- 3) Membuat aktifitas kerja dari rumah menjadi menyenangkan dengan mendesain ruang kerja yang memberikan kenyamanan serta selalu komunikasi dan berkordinasi dengan rekan kerja

Pengetahuan dan keahlian pegawai yang berbeda-beda dalam penggunaan teknologi pendukung pelaksanaan WFH. Kepala sub bagian umum dan kepegawaian memaparkan bahwa beberapa pegawai terutama yang telah mendekati usia pensiun umumnya mengalami kesulitan beradaptasi secara cepat dengan berbagai teknologi informasi seperti penggunaan *e-mail* kedinasan, pengiriman dokumen melalui aplikasi *WhatsApp*, meeting dengan aplikasi *Zoom*, dan lain-lain (Ean, 2020)

Pengukuran produktifitas kerja pegawai terhadap kemampuan melaksanakan pekerjaan ASN DPMPTSP Kota Kendari belum diketahui persentase angka riilnya karna belum dilakukan audit penilaian kinerja ASN selama WFH berlangsung ,Untuk pelayanan dasar para pegawai dinilai telah mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP yang berlaku dan pekerjaan dilaporkan update perkembangan pekerjaan hariannya kepada atasan langsung baik yang tertulis ataupun melalui media *whatsapp* setiap harinya .

Pengetahuan dan keahlian pegawai yang berbeda-beda dalam penggunaan teknologi pendukung pelaksanaan WFH sehingga beberapa pegawai DPMPSTSP Kendari terutama yang telah mendekati usia pensiun umumnya mengalami kesulitan beradaptasi secara cepat dengan model kerja WFH menggunakan teknologi informasi seperti penggunaan e-mail kedinasan, pengiriman dokumen melalui aplikasi WhatsApp, meeting dan pemberian layanan dengan aplikasi Zoom maupun perangkat virtual lainnya. Selain itu, ketersediaan sarana pendukung WFH ketika bekerja dari rumah sangat berpengaruh terhadap kemampuan melaksanakan tugas ASN untuk menunjang produktivitasnya selama melakukan WFH.

2. Semangat kerja

Para ASN dilingkungan DPMPSTSP Kota Kendari mengalami penurunan semangat kerja selama pelaksanaan WFH yang dipengaruhi oleh beberapa hal seperti munculnya perasaan bosan ketika beraktivitas dirumah saja, kemudian ada perasaan yang dilematis terhadap pola pikir / mindset bahwa rumah adalah tempat untuk beristirahat bukan tempat untuk bekerja sehingga membuat pegawai terkadang menjadi kehilangan fokus dalam menentukan harus bekerja atau bersantai bersama keluarga untuk menghabiskan waktu selama pandemi Covid-19

Kemudian ketidaklengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang pekerjaan ASN dirumah juga menjadi penyebab penurunan semangat kerja untuk melayani publik secara baik, bersamaan dengan tingkat kondusifitas ketika bekerja di rumah, tidak semua ASN mereka memiliki tempat tinggal yang kondusif untuk bekerja, gangguan mulai dari anggota keluarga, tetangga, apa lagi jika pegawai berdomisi lingkungan dekat dengan tempat keramaian seperti pasar, atau dekat dengan jalan raya yang sangat ramai, tentunya mengganggu konsentrasi pegawai disaat yang sama tidak adanya pengawasan dari atasan langsung

Selain itu hal yang membuat ASN menjadi kurang semangat bekerja adalah meningkatnya biaya pengeluaran / biaya operasional rumah tangga ASN hal ini terjadi dikarenakan dalam metode WFH ini memerlukan konsumsi internet (paket data) dan listrik untuk pelaksanaan agenda-agenda penting seperti rapat-rapat, koordinasi dan pemberian layanan publik secara virtual.

Dilain sisi pemberian *briefing* setiap hari untuk menyemangati, memberikan motivasi, *reward* & *Punishman* dan mengkonsolidasi kinerja para ASN dilingkungan DPMPSTSP Kota Kendari dalam kondisi kerja darurat nampak belum efektif dilakukan, disaat yang sama pula koneksi internet yang tidak stabil ketika melakukan agenda-agenda penting seperti rapat, koordinasi pekerjaan, maupun ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga hal

tersebut juga menjadi penyebab ASN mengalami penurunan semangat kerja selama WFH berlangsung.

3. Terjadi Pengembangan Diri

Pelaksanaan kerja pelayanan dari rumah (work from home) telah memberikan dampak terhadap produktivitas pegawai dari aspek terjadi pengembangan diri pada ASN DPMPSTSP Kota Kendari, ASN yang penulis wawancarai telah memanfaatkan waktu WFH dengan melakukan pengembangan diri agar mampu beradaptasi dengan sistem kerja WFH, ASN telah berusaha untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi khususnya untuk mengoperasikan perangkat kerja pendukung melaksanakan WFH, beradaptasi mengembangkan diri agar bisa menggunakan ragam aplikasi dan teknologi pendukung pelayanan publik secara virtual, seperti ZOOM meeting, Google drive, Share Document melalui berbagai aplikasi maupun software kantor lainnya

Dilain sisi belum terdapat kebijakan, agenda program pendidikan dan pelatihan, maupun pembekalan yang diinisiasi oleh pihak dinas selama pelaksanaan WFH untuk mengembangkan kompetensi skill dan knowledge para ASN yang melaksanakan WFH agar berjalan efektif, disisi lain kemudian masih terdapatnya pegawai yang tidak dapat mengembangkan diri untuk menunjang produktivitas karna terbatas sarana pendukung, kesulitan menerapkan pola kerja rutin yang biasa dilakukan di kantor bertali temalkan dengan terdistraksi oleh gangguan-gangguan baik dari faktor eksternal maupun faktor domestik rumah tangga.

4. Kualitas & Mutu Pekerjaan

Dalam implementasi WFH di DPMPSTSP banyak gangguan pelayanan publik yang bisa saja timbul dan merugikan masyarakat disebabkan oleh berbagai hal yaitu ;

- 1) Karena kurang kondisinya komunikasi antara atasan dengan bawahan yang tidak maksimal,
- 2) Kemudian pembatasan jam operasional pelayanan dan piket ASN yang akan berdampak pada penurunan kualitas pelayanan,
- 3) Kemudian pengawasan terhadap kinerja ASN melemah dan sulit mengontrol ASN yang kerap melanggar tata laksana layanan publik
- 4) Efektivitas berbagai sarana pelayanan publik yang tidak digunakan maksimal

Evaluasi terhadap efektivitas pelayanan publik pada saat diberlakukan WFH belum dilakukan, sehingga penilaian kualitas dan mutu pekerjaan ASN belum dapat dilaporkan secara rinci apa saja hasil evaluasinya, , pihak dinas belum bisa merincikan terkait dengan kualitas dan mutu pekerjaan ASN, sebagian Pegawai beranggapan bahwa minim produktivitas karena tidak adanya petunjuk teknis yang jelas dari kantor selama WFH hanya himbauan –himbau saja, dan data-data dokumen semua berada di kantor sehingga menurutnya sulit bagi pegawai bekerja secara maksimal di rumah. Sebagian pegawai

beranggapan selama WFH pekerjaan yang dilakukan paling sebatas kordinasi dengan teman-teman kantor via telephone atau aplikasi WhatsApp

Instansi dan ASN belum sepenuhnya siap menerapkan WFH, bagi sebagian ASN penerapan WFH merupakan hal yang benar-benar baru, tidak pernah terbayangkan sebelumnya mereka harus bekerja dari rumah karena selama ini kinerja mereka diukur berdasarkan kehadiran dan absensi mereka di kantor, penugasan dan kordinasi pekerjaan dengan atasan langsung, hingga mempersiapkan rapat dan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara tatap muka, semuanya berlangsung secara monoton tanpa banyak bersentuhan dengan teknologi, jauh berbeda dengan penerapan WFH yang menuntut ASN DPMPSTSP Kota Kendari pekerjaan dengan daring system (Alnur, 2020)

Intinya aplikasi yang paperless(tanpa kertas) kini menjadi konsumsi hari-hari selama WFH berlangsung, persoalan selanjutnya timbul adalah tidak semua ASN melek teknologi dan cakap digital terutama bagi para ASN senior, Pada dasarnya WFH ini kurang disukai budaya kerja yang sudah terbangun bertahun-tahun oleh seluruh lapisan masyarakat bahwa bekerja itu di kantor dan rumah adalah tempat istirahat bukan untuk bekerja sehingga hal demikian berimplikasi terhadap kualitas & mutu pekerjaan ASN menurun

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam tulisan ini penulis menengahkan kesimpulan berikut ;

- 1) Pelaksanaan kerja pelayanan dari rumah (work from home) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari belum berjalan dengan efektif secara menyeluruh, dari dimensi kelayakan belum efektif karena masih terjadi gangguan pelayanan ,dimensi ketersediaan belum efektif karena belum tersedia SOP baku untuk melaksanakan kerja pelayanan dari rumah yang menyentuh permasalahan teknis, dimensi pengaturan jadwal cukup efektif karena telah adanya pembagian jadwal kerja pelayanan dari rumah secara proporsional, dimensi kecepatan tanggapan belum efektif karena sarana pelayanan publik untuk layanan informasi dan pengaduan belum digunakan maksimal serta kurang kondisinya komunikasi antara atasan dengan bawahan, dimensi controlling pekerjaan berjalan dengan cukup efektif karena telah diberlakukan mekanisme pengawasan kerja berupa pelaporan bukti aktivitas kerja harian dan laporan presensi, namun masih sulit mengontrol ASN yang kerap melanggar tata laksana layanan publik , dimensi lingkungan fisik belum berjalan efektif karena tidak semua dari ASN memiliki tempat tinggal yang kondusif untuk bekerja dari rumah yang didukung dengan alat kerja dan komunikasi yang compatible serta gangguan domestik lingkungan di rumah tangga lainnya, dimensi keamanan data belum efektif karena kondisi infrastruktur di rumah ASN (komputer, internet) belum diatur standar keamanannya

sehingga masih terdapat celah terjadinya pencurian data pada aktivitas pemindahan file atau sharing data kantor, dimensi perangkat kantor belum berjalan efektif karena beberapa ASN mengalami kendala terhadap ketersediaan sarana pendukung yang compatible untuk melaksanakan WFH, dimensi dukungan teknis belum berjalan efektif karena belum disusunnya prosedur yang baku bersifat teknis dalam memberikan layanan dari rumah sebab WFH yang dipersepsikan sifatnya hanya himbauan atau anjuran sementara ditengah kondisi darurat bukan peraturan yang berlaku mengikat.

- 2) Pelaksanaan kerja pelayanan dari rumah (work from home) bagi Aparatur Sipil Negara pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari lebih terfokus pada pengaturan dan pembagian jadwal pelayanan dari rumah dan aspek kesehatan saja, sedangkan dari sisi produktifitas kerja pegawai belum menjadi perhatian, hal ini dapat dilihat dari implikasi pelaksanaan work from home sekiranya masih ada pegawai yang meragukan produktivitas kerjanya baik dari dimensi kemampuan melaksanakan tugas, semangat kerja yang menurun, kurang termotivasi untuk mengembangkan diri, serta kualitas dan mutu pekerjaan yang tidak berjalan efektif yang disebabkan oleh banyak hal umumnya adalah kesulitan beradaptasi secara cepat dengan berbagai teknologi informasi, ketiadaan ruang kerja khusus dirumah bersamaan dengan sarana kerja dan komunikasi yang compatible, gangguan domestik di rumah tangga, ketiadaan standar operasional prosedur WFH yang baku, jam operasional yang terbatas, dan lain-lain.

REFERENSI

- Akib, H. (2012). Implementasi kebijakan: Apa, mengapa dan bagaimana. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 1-11.
- Alnur, Nurlaila, Justawan Justawan, and Taufik Taufik. "Strategi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan." *REZ PUBLICA* 6.3: 52-62.
- Belzunegui Eraso, A., & Erro-Garcés, A. (2020). Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability*, 12 (9), 3662.
- Berliana, R. (2020) *Flexible Work Arrangements: Pergeseran Budaya Kerja yang Kini Semakin Menarik*. *Business Lounge Journal*. Available from: <https://www.blj.co.id>
- Ean, Ean, Jopang Jopang, and Jamal Bake. "PENGARUH SISTEM PELAYANAN ELECTRONIC BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS DI BRI UNIT EREKE KABUPATEN BUTON UTARA)." *Business UHO: Jurnal Administrasi Bisnis* 5.2: 625-636.
- Edy, E., & Harahap, U. N. (2020). Pemberlakuan Work From Home (Wfh) Dan Dampak Ekonominya Bagi Pengemudi Ojek Online. *Jurnal Simetri Rekayasa*, 2(1), 66-71.
- Fadhila, A. A., & Wicaksana, L. (2020) Sistematis Review: Fleksibel Working Arrangement (FWA) Sebagai Paradigma Baru Asn Di Tengah Pandemi Covid-19. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 111-130

- Gaol, L. Jimmy (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo
- Ma'rifah, D. (2020). Implementasi Work From Home: Kajian Tentang Dampak Positif, Dampak Negatif Dan Produktifitas Pegawai. *Civil Service Journal*, 14(2), 53-63.
- Mungkasa, O. (2020). Bekerja dari Rumah (Working From Home/WFH): Menuju Tataan Baru Era Pandemi COVID 19. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 4(2), 126-150.
- Mustajab, D., Bauw, A., Rasyid, A., Irawan, A., Akbar, M. A., & Hamid, M. A. (2020). Working from home phenomenon as an effort to prevent COVID-19 attacks and its impacts on work productivity. *TIJAB (The International Journal of Applied Business)*, 4(1), 13-21.
- Noor, Juliansyah (2011) *Metode Penelitian, Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya. Ilmiah*. Jakarta: Kencana
- Prenada Media Group Nurdiani, N. (2014). Teknik sampling snowball dalam penelitian lapangan. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 5(2), 1110-1118.
- Panjaitan, V. E. (2021). Implementasi Kebijakan New Normal Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Lingkungan Lipi Bandung. *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, dan Administrasi Publik*, 4(2), 269-291.
- Purwanto, A. (2020). Studi eksplorasi dampak Work from Home (WFH) terhadap kinerja guru selama pandemi COVID-19. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 92-100.
- Putu Pradiva DS, dkk (2020) *Studi Eksplorasi Dampak Work From Home pada Kinerja Karyawan BUMN di Wilayah Denpasar Karyawan di Masa Pandemi Covid-19*, *Jurnal Satyagraha*, 3 (2)
- Rumondor, V. W. (2013). Motivasi, Disiplin Kerja, Dan Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja Pada Badan Kepegawaian Dan Diklat Daerah Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Sabitah, N. M., & Susilo, H. (2017). Implementasi Metode Penilaian Kinerja 360 Degree Feedback untuk Mengukur Soft Competence Karyawan (Studi pada PT Petrokimia Gresik). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 47(1), 56-62
- Siagian. Sondang P (2012) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. : Bumi Aksara.
- Suganda, Yogi (2021) "Flexible Work Arrangement" dan Birokrasi Kelas Dunia, Available from: URL: <https://news.detik.com>
- Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Surat Edaran MenpanRB No 58 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai ASN dalam Tataan Normal Baru, Surat Edaran Menteri PANRB No 19 Tahun 2020 tanggal 16 Maret 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja ASN dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah
- Sutrisno. Edy, (2011) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Jakarta., Kencana.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Wulandari, Vanya Livia, Erni Qomariyah, and Akhyar Abdullah. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Zahra Syariah Kendari." *Business UHO: Jurnal Administrasi Bisnis* 5.2: 530-539.