

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penerapan kebijakan sistem kerja baru awalnya berdampak pada kekhawatiran pengguna layanan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dimana masyarakat sedikit kebingungan dalam mengakses layanan publik yang diberikan oleh DPMPTSP maupun BKD DKI Jakarta. Berbeda dengan layanan DPMPTSP, layanan yang diberikan oleh BKD DKI Jakarta lebih mudah karena terdapat PIC/penghubung yang ada di dalam organisasi pemerintahan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Permasalahan yang sempat muncul tersebut, kemudian berangsur membaik dan dirasakan manfaatnya oleh pengguna layanan, seperti tidak perlu berkunjung ke lokasi layanan untuk mengakses layanan maupun melihat perkembangan/tindak lanjut dari layanan yang diberikan karena dapat diakses secara online (aplikasi/website/whatsapp), yang berdampak pada hematnya waktu dan biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan kedalam dua hal, yang *pertama*, optimalisasi pelayanan publik yang diberikan oleh DPMPTSP maupun BKD DKI Jakarta adalah dengan menerapkan teknologi informasi dalam pelayanan publik maupun pemantauan kinerja pegawai. Dengan penggunaan teknologi informasi, pengguna layanan tetap dapat mengakses layanan walaupun di berada di luar kantor. Selain penggunaan teknologi informasi dalam berinteraksi, inovasi yang dilakukan oleh kedua organisasi tersebut adalah dengan penggunaan *drop box* dalam melakukan pemberkasan. Inovasi jemput bola atas pelayanan publik dilakukan oleh DPMPTSP, yakni dengan keterlibatan AJIB dalam memberikan pelayanan langsung ke warga masyarakat. Dalam upaya memperkuat informasi maupun data, dalam penerapan penelitian ini masih terdapat beberapa kendala, seperti sulitnya mendapatkan informan yang bersedia memberikan informasi secara mendalam, karena berkaitan dengan organisasi dimana dia bekerja. Upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan pendekatan secara informal, setelah merasa

akrab kemudian dilakukan pendalaman terhadap isu atau permasalahan tentang penerapan kebijakan WFH/WFO.

Kedua, walaupun pelayanan publik ketika pandemi Covid-19 tetap berjalan tetapi beberapa kendala dan permasalahan tetap ada, diantaranya SOP kurang detail; Ketika diterapkannya sistem kerja piket berdampak pada tersendatnya proses layanan karena interaksi bukan dengan petugas sebelumnya, karena harus menjelaskan kronologis peristiwa dari awal; Tidak semua pengguna maupun pemberi layanan memahami penggunaan teknologi informasi; Masih terdapat pegawai yang dalam memberikan layanan berbelit; Beberapa pegawai kurang responsif; Pelaporan kinerja pegawai yang dilakukan di dua aplikasi, berdampak pada kurang efisiennya laporan kinerja pegawai. Informasi yang diberikan terbatas; serta tidak semua pengguna layanan memiliki alat scan atau memiliki kualitas kamera (handphone) yang baik.

5.2. Saran

Penerapan kebijakan WFH/WFO dinilai pengguna layanan dan pegawai di lingkungan DPMPSTP dan BKD DKI Jakarta merupakan langkah tepat yang diambil oleh pemerintah, guna meminimalisir penyebaran pandemi Covid-19. Untuk meminimalisir terkendalanya pelaksanaan pelayanan publik pada instansi pemerintah, maka perlu akselerasi penerapan teknologi informasi dan digitalisasi pelayanan publik. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang telah diatur pada Peraturan Presiden No. 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional harus segera diimplementasikan pada instansi pemerintah, karena hal tersebut dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, baik layanan secara tatap muka, maupun layanan dengan menggunakan atau memanfaatkan teknologi informasi.

Beberapa hal yang menjadi perhatian bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta khususnya DPMPSTP dan BKD, *pertama* perlunya pedoman tentang akses maupun proses layanan dengan menggunakan teknologi informasi. Regulasi tersebut mengatur pembagian tugas dan peran antar pegawai atau unit kerja, SOP atau tata

cara proses layanan, tata kelola aplikasi yang terstandar dan terintegrtasi, user friendly kemudahan dalam mengakses termasuk kemudahan akses bagi kelompok marginal, privasi dan kemanana, kemudahan dalam pemberian masukan dari pengguna layanan, serta evaluasi atas pemberian layanan secara digital (penggunaan teknologi informasi).

Kedua, perlu adanya regulasi tentang skema ketika menerapkan sistem kerja WFH/WFO maupun FWA. Kementerian PANRB selaku instansi pemerintah yang memiliki tugas dan fungsi tersebut menyusun regulasi secara nasional yang mengatur terkait dengan pengukuran dan pemantauan kinerja pegawai selama menerapkan kebijakan tersebut, yang meliputi ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, seperti laptop, jaringan, maupun tempat kerja yang kondusif; Jabatan apa saja yang dapat dilakukan diluar kantor, seperti analis kebijakan, peneliti, dan lain-lain; Telah ditetapkannya target yang jelas, sehingga kaitan antara indikator kinerja individu dan kinerja organisasi dapat berkaitan; SOP layanan, pertanggungjawaban, menyampaikan laporan/progres pekerjaan; Jaminan atas kerahasiaan pekerjaan; Jaminan atas akuntabilitas pekerjaan; Memberikan keleluasaan kepada masing-masing instansi pemerintah dalam memberlakukan pekerjaan secara fleksibel; Komitmen seluruh organisasi dalam penerapan FWA.

Ketiga, pedoman tentang mekanisme pengawasan atas kinerja pegawai, agar sesuai dengan target kinerja. *Keempat*, ketersediaan jaringan atau server dari aplikasi yang digunakan dalam berinteraksi antara pegawai maupun pengguna layanan. Awal pandemi covid-19 pengguna layanan mengeluhkan aplikasi yang sering bermasalah. Dengan di dukungnya teknologi informasi seperti server, jaringan, dan lain sebagainya diharapkan layanan publik berbasis digital dapat diakses dengan mudah. *Kelima*, perlunya integrasi data/aplikasi untuk mempermudah pengguna layanan dalam mengakses layanan. Ketika sudah terintegrasi, pengguna layanan saat melakukan input data cukup memasukkan nomor KTP sehingga informasi dasar sudah secara otomatis terisi. Hal tersebut dapat mempermudah pengguna layanan dalam mengakses layanan.

Keenam, perlu dilakukan pendalaman kepada organisasi yang memiliki perbedaan karakteristik yang banyak untuk mendapatkan informasi terkait penerapan sistem kerja WFH/WFO di lingkungan instansi pemerintah. Selain itu, juga dapat memperhatikan memperhatikan capaian hasil evaluasi SPBE dalam melakukan pendalaman atau penentuan lokasi penelitian. Mengingat bahwa ketika diterapkannya kebijakan sistem kerja WFH/WFO, lebih menggunakan teknologi informasi dalam berinteraksi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penentuan lokus penelitian dengan banyaknya karakteristik yang berbeda menjadi penting, mengingat bahwa karakteristik instansi pemerintah daerah di Indonesia yang beragam.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR PUSTAKA

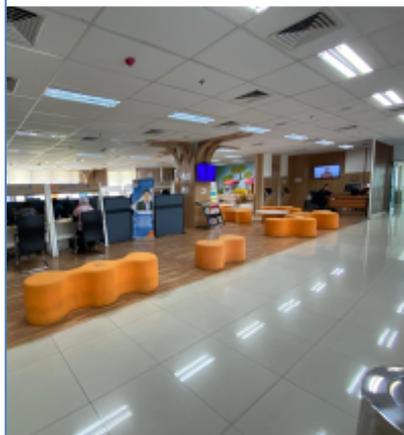
- Abidin, S. Z. (2016). *Kebijakan Publik (Ketiga)*. Salemba Humanika.
- Afiyanti, Y. (2008). Focus Group Discussion (Diskusi Kelompok Terfokus) sebagai Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(1), 58–62. <https://doi.org/10.7454/jki.v12i1.201>
- Afrizal. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Rajawali Pers.
- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Gava Media.
- Alifyanti Hidayah, A. A. N., Kartar Singh, J. S., & Alisa Hussain, I. (2021). Impact of Flexible Working Arrangements in the Public Sector in Indonesia. *International Journal of Human Resource Studies*, 11(2), 38. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v11i2.18458>
- Anderson, J. E. (2011). *Public Policymaking*. In Wadsworth, Cengage Learning (seventh ed).
- Asropi, A., Silitonga, M. S., & Indriyani, D. (2022). How can I Connect? the Link between Flexible Work Arrangements and Inter-organizational Networks (Case study: Indonesian Civil Service). *Jurnal Borneo Administrator*, 18(1), 1–16. <https://doi.org/10.24258/jba.v18i1.1011>
- Bisjoe Achmad Rizal H. (2018). Menjaring Data dan Informasi Penelitian Melalui FGD (Focus Group Discussion): Belajar dari Praktik Lapang. *Buletin Eboni*, 15(1), 17–27. <http://ejournal.forda-mof.org/ejournal-litbang/index.php/buleboni/article/view/5117>
- Bourgon, J. (2007). Responsive, responsible and respected government: Towards a New Public Administration theory. *International Review of Administrative Sciences*, 73(1), 7–26. <https://doi.org/10.1177/0020852307075686>
- British Columbia Public Service. (2023). *Flexible Work in the BC Public Service FAQ*. 1–14. https://www2.gov.bc.ca/assets/gov/careers/all-employees/work-arrangements/flexible-work/flexible_work_in_the_bc_public_service_faq.pdf
- Bungin, M. B. (2010). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya (Pertama)*. Kencana Prenada Media Group.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches (Second Edi)*. SAGE Publications.
- Daily, I. (2021). *Pelayanan Publik Prima saat Pandemi, DKI Jakarta Raih Penghargaan Tertinggi PANRB*. Investor.Id. <https://investor.id/national/240688/pelayanan-publik-prima-saat-pandemi-dki-jakarta-raih-penghargaan-tertinggi-panrb>
- de Menezes, V. G., Pedrosa, G. V., da Silva, M. P. P., & Figueiredo, R. M. d. C. (2022). Evaluation of Public Services Considering the Expectations of Users—A Systematic Literature Review. *Information (Switzerland)*, 13(4), 1–13. <https://doi.org/10.3390/info13040162>

- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. *The Age of Direct Citizen Participation*, 60(6), 549–559.
- Dunn, W. N. (2003). *Analisis Kebijakan Publik (Edisi Kedua)*. Gadjah Mada University Press.
- Dunn, W. (2008). *Public Policy Analysis - An Introduction Fourth Edition*. https://books.google.com/books/about/Public_Policy_Analysis.html?hl=es&id=IV7wQAAACAAJ
- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Dye, T. R. (2011). *Understanding Public Policy (Thirteenth)*. Pearson Education, Inc.
- Dye, T. R. (2017). *Understanding Public Policy: Fifteenth Edition*.
- Egole, I. S. A., Iheriohanma, E. B. ., & Chinedu, N. (2020). Flexible Working Arrangements and Organizational Performance: An Overview. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*, 25(5), 50–58. <https://doi.org/10.9790/0837-2505065059>
- Filgueiras, F., & Queiroz, L. de F. N. (2021). The Governance of Public Policy Evaluation Systems: Policy Effectiveness and Accountability. *Organizações & Sociedade*, 28(96), 208–232. <https://doi.org/10.1590/1984-92302021v28n9609en>
- Fitriah, Rahayu, I., & Herman, M. (2021). Kualitas Pelayanan Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal. *E-Print UNISKA*, 0(0), 1–8.
- Freedman, D. A. (2008). Does the N’s Justify the Means? *Qualitative and Multi-Method Research*, 6(2), 4–6.
- Georgetown University Law Center. (2006). *Flexible Work Arrangements: A Definition And Examples*. Georgetown University Law Center, 1–4.
- Guagliardo, S., & Palimariciuc, M. (2021). Well-performing public services for a fair and resilient European society. February.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Gava Media.
- Huai, J. (2011). Quality Evaluation of E-Government Public Service. 1–4. <https://doi.org/10.1109/icmss.2011.5999011>
- Hutajulu, R. S. (2021). Evaluating the Impact of “Work From Home Policy” on Job Performance (Study Case in Indonesia). *Komunitas*, 13(1). <https://doi.org/10.15294/komunitas.v13i1.28436>
- Kadji, Y. (2015). *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik: Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas (Pertama)*. Universitas Negeri Gorontalo Press.
- KemenPANRB. (2021). Inovasi Antarkan DKI Jakarta dan Kabupaten Siak Raih Pelayanan Prima. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/inovasi-antarkan-dki-jakarta-dan-kabupaten-siak-raih-pelayanan-prima>
- Kossek, E. E., & Michel, J. S. (2011). Flexible Work Schedules. *APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Vol. 1. Building and*

- Developing the Organization, 1, 535–572.
<https://doi.org/10.1177/00027640121956700>
- Kraft, M. E., & Furlong, S. R. (2018). *Public Policy: Politics, Analysis, and Alternatives (Sixth)*. SAGE Publications.
- Kristanti, E. (2022). Evaluasi Capaian Kinerja Tahun 2020 Dalam Penerapan WFH (Work From Home) Di Masa Pandemi Covid-19. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(01), 10–21.
<https://doi.org/10.25134/equi.v19i01.4750>
- Lukman, S. (2004). *Manajemen Kualitas Pelayanan (Cetakan Ke)*. STIA-LAN Press.
- Malatjie, I., Poonsamy, D., & Ngcaweni, B. (2021). Impact Of Covid-19 On Public Sector Performance: a Case Of The National School Of Government Izimangaliso Malatjie (NSG) Dino Poonsamy (NSG) Busani Ngcaweni (NSG).
- Marina, M., Noviati, M. B., Nurbaeti, N., Wati, I., & Santoso, S. (2021). Strategi Penerapan Flexible Working Arrangement Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Biro Kepegawaian Dan Organisasi Kementerian Perhubungan. *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)*, 4(2), 151.
<https://doi.org/10.22441/jdm.v4i2.12174>
- Mclaughlin, C. (2020). Title: Remote Working the New Reality. January.
<https://www.researchgate.net/publication/348314503>
- Moleong, L. J. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Rosda.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Ketigapulu)*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta, CV.
- Mungkasa, O. (2020). Bekerja dari Rumah (Working From Home/WFH): Menuju Tatanan Baru Era Pandemi COVID 19. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 4(2), 126–150.
<https://doi.org/10.36574/jpp.v4i2.119>
- NSW Government. (2021). *Types of flexible working*. New South Wales Government.
- Nugroho, R. (2017). *Public Policy: Dinamika Kebijakan Publik, Analisis Kebijakan Publik, Manajemen Politik Kebijakan Publik, Etika Kebijakan Publik, Kimia Kebijakan Publik (6th ed.)*. PT Alex Media Komputindo.
- Nuridin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*.
- Onofrei, M., Cigu, E., Vatamanu, A. G., & Bostan, I. (2021). Public Sector Performance in EU Countries . Key Features and Effects of the Covid-19 Pandemic on the Budgetary Mechanism Established to Cover Public Health Expenditure . A Case Study of Romania. February.
- Parawati, N. D. (2021). Evaluasi Beban Kerja Mental Pekerja Saat WFO (WFO) Dan WFH (WFH) Dimasa Pandemi Covid-19 dengan Nasa-TLX dan Ergonomic Self Assessment. [http://eprints.ums.ac.id/93633/2/Naskah Publikasi_Noviantika Dinda Parwati_D600170027.pdf](http://eprints.ums.ac.id/93633/2/Naskah_Publikasi_Noviantika_Dinda_Parwati_D600170027.pdf)

- Pareek, U., & Sole, N. A. (2020). Public Service Delivery during the Pandemic: A Study of COVID- 19 crisis in India. September.
- Peters, B. G., & Pierre, J. (2006). Handbook of Public Policy (S. P. Ltd (ed.)).
- Ridder, H. G. (2017). The theory contribution of case study research designs. *Business Research*, 10(2), 281–305. <https://doi.org/10.1007/s40685-017-0045-z>
- Rifani, D. N. (2021). Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 115–124. <https://doi.org/10.30656/sawala.v9i2.3761>
- Robinson, M. (2015). From Old Public Administration to the New Public Service Implications for Public Sector Reform in Developing Countries. UNDP Global Centre for Public Service Excellence, 1–20. https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/PS-Reform_Paper.pdf
- Rohman, A. A., Sa'id, M. M., Arif, S., & Purnomo. (2010). Reformasi Pelayanan Publik (10th ed.). Averroes Press.
- Russell, H., O'Connell, P. J., & McGinnity, F. (2007). The impact of flexible working arrangements on work-life conflict and work pressure in Ireland. *Gender, Work and Organization*, 16(1), 73–97. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2008.00431.x>
- Sanrang, L. N. A., Septiani, T. A., Saputri, A. E., & ... (2022). Effect of System Work From Home (Wfh) and Communication on Employee Performance At Pt. Ultra Jaya Milk Industry & *Central Asia and ...*, 23(1), 4724–4734. <https://www.ca-c.org/submissions/index.php/cac/article/download/520/394>
- Schultz, D. (2004). Encyclopedia of Public Administration and Public Policy. Facts On File, Inc.
- Siregar, L. Y., & Febrina, R. (2022). Evaluasi Kebijakan Work From Home Bagi Aparatur Sipil Negeri Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2021. *KEMUDI : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(02), 161–174. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v6i02.4009>
- Stake, R. E. (1995). The Art of Case Study Research. 383–388. <https://doi.org/10.1108/eb024859>
- Subarsono, A. (2010). Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif) (ke-3). Alfabeta, CV.
- Sulaeman. (2022). 30 Persen PNS Tidak Bekerja selama WFH, Gara-Gara Gaptex. *Liputan6.Com*. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5022402/30-persen-pns-tidak-bekerja-selama-wfh-gara-gara-gaptex>
- Sunaryo, S., Sri Runing Sawitri, H., Suyono, J., Wahyudi, L., & Sarwoto. (2022). Flexible work arrangement and work-related outcomes during the Covid-19 pandemic: Evidence from local governments in Indonesia. *Problems and*

- Perspectives in Management, 20(3), 411–424.
[https://doi.org/10.21511/ppm.20\(3\).2022.33](https://doi.org/10.21511/ppm.20(3).2022.33)
- Suseno, W. H., Teravosa, G., & Syaefudin, R. A. (2022). Kebijakan Bekerja Dari Rumah (Work From Home) Bagi Aparatur Work From Home Policy For State Civil Servants. March.
- Tarjo. (2021). Metode Penelitian Administrasi (Pertama). Syiah Kuala University Press.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224.
<https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Taufiqurokhman. (2014). Kebijakan Publik: Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan (Pertama). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers).
- Thoha, M. (2008). Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Prenada Media.
- WHO, & ILO. (2021). Preventing and mitigating COVID-19 at work. Preventing and Mitigating COVID-19 at Work: Policy Brief, 19 May 2021, May, 1–21.
<https://www.who.int/publications/i/item/WHO-2019-nCoV-workplace-actions-policy-brief-2021-1>
- William N. Dunn. (2003). William-N.-Dunn-Pengantar-Analisis-Kebijakan-Publik-Gadjah-Mada-University-Press-2003_compressed-1.pdf (p. 710).
- Williamson, H. (2022). An Evaluation of the Impacts of Remote Working.
<https://assets.gov.ie/224572/d637c09f-d97e-4a75-8852-a3b7f215b57b.pdf>
- Winarno, B. (2014). Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus (Kedua). PT. Buku Seru.
- Yanti, N. N. K. (2022). Evaluasi Kebijakan WFH Terhadap Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Widya Publika* Vol. 10, No. 1 Juni 2022, 10.
<https://ojs.unr.ac.id/index.php/widyapublika/article/view/823/766>
- Yaroshenko, O. M., Melnychuk, N. O., Moroz, S. V., Havrylova, O. O., & Yaryhina, Y. P. (2021). Features of Remote Work in Ukraine and the European Union: Comparative Legal Aspect. *Hasanuddin Law Review*, 7(3), 136–149. <https://doi.org/10.20956/HALREV.V7I3.3218>
- Yin, R. K. (2014). Design and Methods, Third Edition, Applied Social Research Methods Series, Chapter 2: Vol 5. In Sage Publications (pp. 18–55).
- Zuhriana, D. (2021). Analisis Sistem Kerja WFH dan WFO ASN di Lingkup Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan.
http://pusdiklatsdmklhk.bp2sdm.menlhk.go.id/wp-content/uploads/2021/09/Analisis-WFH-WFO_Diah-Zuhriana_Website.pdf



Ringkasan Eksekutif

Sebagai upaya menjamin keberlangsungan pelayanan publik, serta menjamin keamanan pegawai dalam rangka meminimalisir penyebaran covid-19. Pemerintah mengeluarkan kebijakan sistem kerja WFH/WFO. Strategi yang dilakukan oleh instansi pemerintah ialah dengan melakukan inovasi dalam pelayanan publik, yang memanfaatkan teknologi informasi. Regulasi ini juga menjadi pemicu dalam akselerasi penerapan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan. Walaupun demikian, dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala seperti jaringan, penguasaan teknologi informasi, dan lamanya proses layanan publik.

Pendahuluan

Dampak dari Covid-19 di berbagai belahan dunia, telah berakibat pada berbagai macam aspek, salah satunya layanan serta berbagai macam fasilitas publik. Akibat dari Covid-19 tidak hanya pada perekonomian saja tetapi juga pada kinerja pegawai (Guagliardo & Palimariciuc, 2021; Onofrei et al., 2021). Guagliardo & Palimariciuc (2021) menjelaskan bahwa layanan publik seperti layanan kesehatan, pendidikan, peradilan, maupun administrasi mendapatkan tekanan yang cukup tinggi oleh masyarakat hal tersebut disebabkan karena petugas pelayanan berinteraksi secara langsung dengan masyarakat selaku pengguna layanan.

Sikap dari pemerintah dalam menanggulangi dan meminimalisir menyebarnya Covid-19 ialah dengan dikeluarkannya beberapa kebijakan, salah satunya adalah kebijakan tentang penerapan sistem kerja WFH/WFO. Kebijakan tersebut diambil sebagai upaya memastikan pemenuhan target kinerja pegawai, pelaksanaan layanan publik, dan perlindungan bagi ASN dari penularan Covid-19.

Dalam mengambil keputusan, pemerintah telah melakukan survei tentang penerapan kebijakan WFH/WFO. Pada Tahun 2020 Kementerian PANRB telah melakukan survei tentang sistem kerja pada saat pandemi Covid-19. Survei tersebut dilakukan untuk kendala dalam penerapan kebijakan WFH/WFO bagi ASN.



Jam Kerja & Beban Kerja Selama WFH

46% atau **34.650** ASN memiliki jam kerja lebih panjang dari biasanya selama WFH
Kebijakan jam kerja
 17.013 ASN = 3 jam
 17.047 ASN > 5 jam

33% merasakan selama WFH **beban kerja** mereka semakin **meningkat**, karena sewaktu-waktu ada tugas atau hal mendesak yang harus diselesaikan. **Waktu kerja** menjadi semakin **panjang**, dan tidak ada lagi batas yang tegas antara jam kerja dengan waktu beristirahat

16.7% atau **12.270** ASN memiliki jumlah jam kerja **kurang dari ketentuan**
20% atau **15.384** ASN menyatakan **beban kerja** selama WFH **tidak seberat** saat keadaan normal

Sumber: KemenPANRB

Identifikasi Masalah

No	Keluhan DPMPSTP	Keluhan BKD
1	Lamanya proses layanan	Lamanya proses layanan
2	Customer service yang tidak dapat dihubungi	Layanan berbelit
3	Petugas layanan yang kurang ramah	Terdapat pungutan liar
4	Kuota pendaftar yang sangat terbatas	
5	Banyaknya loket yang tidak diisi oleh petugas	

Pandemi Covid-19 yang terjadi berdampak pada beralihnya proses layanan publik yang awalnya berinteraksi secara fisik kemudian beralih dengan menggunakan teknologi informasi. Beberapa permasalahan muncul seperti rendahnya pengetahuan teknologi informasi, jaringan, maupun SOP atau tata cara proses layanan digital. Maka dari itu perlu adanya pemahaman antara pengguna dan pemberi layanan terkait dengan tata cara proses layanan digital. Penguatan jaringan dan pemahaman kepada pengguna layanan terkait dengan alur proses layanan publik menjadi solusi penting agar pengguna layanan mudah dalam mengakses layanan publik.

Identifikasi Penyebab

Saat terjadi pandemi Covid-19 beberapa permasalahan seperti proses layanan yang cukup lama dan berbelit dan adanya pungutan liar. Selain itu, masalah atas layanan publik selama pandemi di lingkungan DPMPSTP antara lain petugas (customer service) yang tidak dapat dihubungi, kuota pendaftar yang sangat terbatas, petugas yang kurang ramah; dan banyaknya loket yang tidak diisi oleh petugas. Dalam penelitian yang dilakukan di DPMPSTP dan BKD DKI Jakarta, hasil evaluasi dikategorikan berdasarkan kriteria evaluasi yang diuraikan oleh Dunn (2003), yakni:

- Berdasarkan kriteria efektivitas atas kebijakan sistem kerja WFH/WFO terhadap layanan publik, faktor penghambat yang muncul diantaranya adalah:
 - SOP kurang detail, yang berdampak pada kebingungan dari pengguna layanan.
 - Sistem kerja WFH/WFO yang berdampak dengan adanya petugas piket yang mengakibatkan pada interaksi dengan petugas yang berbeda. Hal tersebut mengakibatkan tersendatnya proses layanan karena interaksi bukan dengan petugas sebelumnya, karena harus menjelaskan kronologis peristiwa dari awal.
- Berdasarkan kriteria efisiensi atas kebijakan sistem kerja WFH/WFO terhadap layanan publik, faktor penghambat yang muncul diantaranya adalah:
 - Tidak semua pengguna layanan memiliki alat scan atau memiliki kualitas kamera (handphone) yang baik. Hal tersebut berdampak pada pengguna layanan yang harus melakukan scan berkas, atau menggunakan sarana kamera dari pihak lain.
 - Tidak semua pengguna layanan memahami penggunaan teknologi informasi, khususnya ketika dokumen yang telah di scan/foto memiliki resolusi atau ukuran data yang cukup tinggi, beberapa pengguna layanan tidak memahami cara mengubahnya.



- Faktor penghambat penerapan kebijakan sistem kerja WFH/WFO atas kecukupan dari respon instansi dalam menyelesaikan masalah yakni, pemberlakuan sistem kerja WFH/WFO terkadang masih terima bahwa beberapa petugas berbelit, ribet, bahkan untuk hal-hal tertentu informasi ditutup-tutupi, hal tersebut berdampak pada proses layanan yang terkendala.
- Faktor penghambat atas kriteria perataan adalah karena tidak ada biaya yang dikeluarkan sehingga pengguna layanan tidak bisa memilih tingkat kecepatan layanan yang diperoleh. Ketika pengguna layanan ingin memperoleh hasil yang cepat tidak bisa karena durasi layanan sesuai dengan SOP yang berlaku.
- Responsivitas dari penerapan kebijakan sistem kerja WFH/WFO dilihat dari kepuasan pengguna layanan di DPMPTSP dan BKD DKI Jakarta terhadap komunikasi dengan petugas. Faktor penghambatnya adalah:
 - Beberapa pegawai kurang responsif, kurang responsif disini adalah waktu yang dibutuhkan untuk membalas pesan/pertanyaan/ permintaan informasi yang sedikit lama. Walaupun petugas merespon dan memecahkan masalah, tetapi waktu dalam menjawab pertanyaan membutuhkan waktu yang cukup lama.
 - Informasi yang diberikan terbatas, jadi pengguna layanan harus lebih proaktif untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang akan diperoleh.
- Faktor pengambat atas kriteria ketepatan adalah tidak semua pengguna layanan dan pemberi layanan menguasai teknologi informasi (aplikasi) yang digunakan untuk mengakses layanan publik.



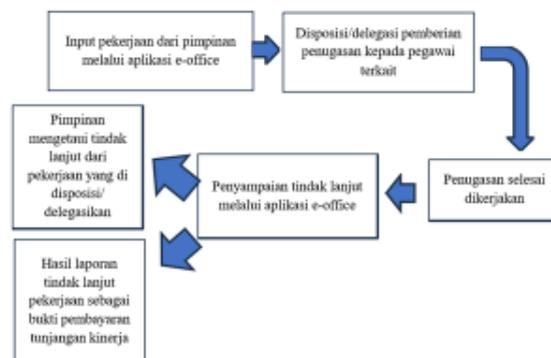
Rekomendasi Kebijakan

Terkait dengan adaptasi sistem kerja WFH/WFO saat pandemi Covid-19 melanda DKI Jakarta, setidaknya terdapat tiga rekomendasi kebijakan, yakni:



1. Pedoman tentang akses maupun proses layanan dengan menggunakan teknologi informasi. Regulasi tersebut mengatur pembagian tugas dan peran antar pegawai atau unit kerja, SOP atau tata cara proses layanan, tata kelola aplikasi yang terstandar dan terintegrasi, user friendly kemudahan dalam mengakses termasuk kemudahan akses bagi kelompok marginal, privasi dan kemanana, kemudahan dalam pemberian masukan dari pengguna layanan, serta evaluasi atas pemberian layanan secara digital (penggunaan teknologi informasi).

2. Regulasi tentang skema ketika menerapkan sistem kerja WFH/WFO maupun FWA. Kementerian PANRB selaku instansi pemerintah yang memiliki tugas dan fungsi tersebut menyusun regulasi secara nasional yang mengatur terkait dengan pengukuran dan pemantauan kinerja pegawai selama menerapkan kebijakan tersebut, yang meliputi:
 - Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, seperti laptop, jaringan, maupun tempat kerja yang kondusif.
 - Jabatan apa saja yang dapat dilakukan diluar kantor, seperti analis kebijakan, peneliti, dan lain-lain.
 - Telah ditetapkannya target yang jelas, sehingga kaitan antara indikator kinerja individu dan kinerja organisasi dapat berkaitan.
 - SOP layanan, pertanggungjawaban, menyampaikan laporan/progres pekerjaan.
 - Jaminan atas kerahasiaan pekerjaan.
 - Jaminan atas akuntabilitas pekerjaan.
 - Memberikan keleluasaan kepada masing-masing instansi pemerintah dalam memberlakukan pekerjaan secara fleksibel.
 - Komitmen seluruh organisasi dalam penerapan FWA.
3. Pedoman tentang mekanisme pengawasan atas kinerja pegawai, agar sesuai dengan target kinerja individu dan organisasi



4. Ketersediaan jaringan atau server dari aplikasi yang digunakan dalam berinteraksi antara pegawai maupun pengguna layanan. Awal pandemi covid-19 pengguna layanan mengeluhkan aplikasi yang sering bermasalah. Dengan di dukungnya teknologi informasi seperti server, jaringan, dan lain sebagainya diharapkan layanan publik berbasis digital dapat diakses dengan mudah.
5. Integrasi data untuk mempermudah pengguna layanan dalam mengakses layanan. Ketika sudah terintegrasi, pengguna layanan saat melakukan input data cukup memasukkan nomor KTP sehingga informasi dasar sudah secara otomatis terisi. Hal tersebut dapat mempermudah pengguna layanan dalam mengakses layanan.

Daftar Pustaka

- Dunn, W. N. (2003). Analisis Kebijakan Publik (Edisi Kedua). Gajah Mada University Press.
- Guagliardo, S., & Palmariciuc, M. (2021). Well-performing public services for a fair and resilient European society.
- Onofrei, M., Cigu, E., Vatamanu, A. G., & Bostan, I. (2021). PUBLIC SECTOR PERFORMANCE IN EU COUNTRIES . KEY FEATURES AND Effects of the COVID-19 Pandemic on the Budgetary Mechanism Established to Cover Public Health Expenditure . A Case Study of Romania. February.

Lampiran

Pedoman Wawancara

Pemberi Layanan

- Apakah instansi pemerintah memahami kebijakan dari pemerintah pusat terkait pelaksanaan system kerja selama pandemi Covid-19?
- Apakah tujuan dari kebijakan pemberlakuan system kerja selama pandemi covid-19 dipahami oleh pemberi layanan?
- Selama diberlakukannya system kerja pada saat pandemi covid-19 berdampak pada pengurangan jumlah pegawai yang tertular Covid-19?
- Bagaimana kepuasan pengguna layanan pada tahun 2020-2022?
- Selama diterapkannya kebijakan system kerja baru, apakah pegawai merasa puas dengan kinerjanya?
- Penghargaan apa yang didapat oleh organisasi dari tahun 2020-2022?
- Dengan diberlakukannya system kerja baru selama pandemi covid-19, apakah proses layanan menjadi lebih cepat atau lambat?
- Bagaimana proses interaksi (komunikasi, rapat, pemberian instruksi, dan arahan) antara pimpinan dengan staf, staf dengan rekan kerja, serta staf dengan pengguna layanan lebih mudah atau tidak?
- Bagaimana penerimaan pegawai terhadap system kerja selama pandemi Covid-19?
- Apakah pegawai merasa tepat dengan diterapkannya kebijakan system kerja baru?
- Selama diterapkannya kebijakan system kerja baru, bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan?
- Apakah ada perubahan model/proses bisnis dalam memberikan pelayanan?
- Apakah ada inovasi dalam memberikan pelayanan?
- Apakah ada penggunaan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan?
- Apakah organisasi mengeluarkan kebijakan internal guna tercapainya kinerja/pelayanan publik?

Pengguna Layanan

- Apakah tujuan dari kebijakan pemberlakuan system kerja selama pandemi covid-19 dipahami oleh pengguna layanan?
- Efektivitas, apakah aktivitas layanan publik tetap berjalan selama pandemi Covid-19?
- Apakah kebijakan WFH/WFO merupakan solusi atas ketercapaiannya pelayanan publik di BKD dan DPMPSTSP Provinsi DKI Jakarta pada masa Pandemi Covid-19?
- Apakah layanan publik berjalan tepat waktu (akses, proses dan hasil dari layanan publik)
- Efisiensi, seberapa banyak usaha/upaya yang dilakukan untuk mendapatkan/memperoleh layanan?
- Akses komunikasi pemberi layanan kepada penerima layanan.

- Akses layanan dan SOP dipahami oleh pengguna layanan saat pandemi Covid-19.
- Penerapan teknologi informasi dalam memberikan layanan selama pandemi Covid-19.
- Apakah proses layanan yang diberikan ada perubahan? Menjadi lebih cepat, lambat, atau sama saja?
- Adequacy (kecukupan), apakah hasil/tujuan dari layanan publik benar-benar berguna/menjawab masalah dalam memberikan akses layanan publik selama pandemi Covid-19?
- Apakah petugas ada ketika dibutuhkan?
- Apakah petugas merespon dan memecahkan masalah?
- Dengan kendala yang ada, apakah petugas bertindak secara sopan dan baik?
- Apakah ada fleksibilitas dalam mengakses layanan?
- Equity (perataan), apakah biaya dijelaskan dan mudah dipahami oleh pengguna layanan?
- Responsivitas, apakah kebijakan WFH/WFO memuaskan/memenuhi keinginan/preferensi dari pengguna layanan?
- Appropriateness (ketepatangunaan), apakah kualitas layanan yang diinginkan benar-benar berguna bagi pengguna layanan?

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

Lampiran

Hasil Wawancara dengan BKD DKI Jakarta

Kasubag Umum

Staf Kasubag Umum

- Kita di kasubag umum, dimana kita memberikan layanan kepegawaian. Jadi di tahun 2020-2021 jumlah petugas dibagi, ada yang bekerja di rumah dan di kantor. Kami tidak di izinkan untuk melakukan layanan secara tatap muka, tergantung level pembatasan sosial.
- Oleh karena itu, layanan tetap berjalan, tetapi via email. Semua layanan harus tetap berjalan. sebelum ada e-office dari Pemrprov, BKD sudah punya e-office sendiri. Pengguna layanan cukup mengirimkan dokumen melalui email ke BKD.
- Kalau mau melihat dokumen-dokumen sebelum e-office Pemprov saat ini kami masih bisa. Ketika proses transisi ke e-office Pemrov, layanan disini sudah dilakukan secara tatap muka. Perubahan ini hanya perubahan pada dashboardnya saja.
- Layanan yang diberikan secara online, menurut kami sudah cukup cepat. Malah lebih cepat layanan secara digital
- Sebenarnya layanan lebih enak secara digital, karena kami tidak perlu melakukan upload data kembali.
- Pegawai di lingkungan BKD DKI Jakarta cukup banyak yang kena Covid.
- Untuk pembagian kerja, bagi yang sehat harus bersedia membackup. Bagi yang terkena Covid-19 di istirahatkan.
- Selama diberlakukannya system kerja pada saat pandemi covid-19 berdampak pada pengurangan jumlah pegawai yang tertular Covid-19?
- Iya, dengan dibukanya pelayanan publik, dan interaksi secara langsung, bahkan berdampak pada penambahan jumlah pegawai yang tertular Covid-19. Bahkan di salah satu unit kerja terdapat pegawai yang bebas dari Covid-19 hanya 3 orang saja
- Disini cukup banyak yang kena covid-19 karena di sini sering berinteraksi dengan pengguna layanan.
- Di Balai Kota cukup banyak pegawai yang kena covid-19, karena waktu itu untuk verifikasi dan evaluasi/penyerahan berkas masih dilakukan secara manual. Belum dilakukan digital. Di BKD kami Kerjasama dengan pegawai kepegawaian di masing-masing unit kerja, dimana mereka yang melakukan verifikasi fisik.
- E-office yang sudah di kembangkan oleh BKD mulai di tahun 2019, dan itu sangat bermanfaat.
- Di e-office tersebut semua terdata dengan mudah, kita juga mudah melakukan pemantauan terkait pekerjaa, apakah sudah selesai atau belum.
- Penerapan kebijakan WFH/WFO menurut kami sangat bagus, sehingga meminimalisir penyebaran covid-19.
- Untuk saat ini, kami 50:50, tapi kembali lagi ke arahan pimpinan, terkadang pimpinan minta untuk selalu ke kantor. Selain itu tergantung juga dengan

kompleksitas pekerjaan, semakin kompleks, menurut kami lebih baik ke kantor.

- Kebanyakan layanan yang masuk ke sini pensiun, pindah instansi karena isu IKN, dan konsultasi
- Kebijakan ini sangat solutif, kami disini juga ada masing-masing PIC misal kesejahteraan, mutasi, penghargaan, pensiun, dll. Apabila pengguna layanan konsultasi dapat langsung berkomunikasi dengan PIC masing-masing.
- Kalau tidak ada kebijakan ini, mungkin banyak yang terkena covid-19, bahkan beberapa pejabat banyak yang terkena covid-19.
- Ketika WFH/WFO kami koordinasi pakai aplikasi e-office dan lebih sering menggunakan aplikasi whatsapp. Disini kebetulan pegawainya enak-enak semua, koordinasi mudah.
- Walaupun disini ada pegawai yang tua-tua dan kurang memahami teknologi informasi kami bantu, di backup.
- Setiap bulan ada kurang lebih 200 pegawai yang pensiun.
- Pegawai yang senior/tua, mereka diberikan tugas yang lebih mudah, misal melakukan input surat yang sudah dikirim di email ke aplikasi e-office.
- Pemantauan pekerjaan melalui aplikasi e-office, apakah sudah di kerjakan atau belum.
- Pemenuhan/penyelesaian pekerjaan itu berdampak pada tpp pegawai, jadi mau tidak mau mereka dituntut haru menyelesaikan pekerjaan.
- Iya benar-benar bermanfaat, karena memudahkan. Walaupun dalam penerapannya misal BKN masih membutuhkan dokumen fisik.

Lampiran

Hasil Wawancara dengan BKD DKI Jakarta

Kepala Bidang Pengembangan

Staf Bidang Pengembangan

- Pengguna layanan cukup puas, bahkan kalau dilihat dari hasil survey kepuasan masyarakat pemohon cukup puas dengan layanan yang kami berikan.
- Sistem kerja di DPMPTSP kita melihat kinerja kita berkurang, tapi malah lebih berkinerja. Bisa dikatakan dari pagi sampai sore atau malam kita tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Bentuk upaya agar pelayanan lebih efektif salah satu yang dapat dilihat dalam pemberian izin. Dalam pemberian izin, biasanya kami lakukan survey di lapangan. Salah satu kebijakan kami ketika covid dimana kegiatan tidak harus dilakukan secara tatap muka, melainkan menyesuaikan dengan kondisi tertentu, bisa melalui video call, zoom atau hal lainnya. Bahkan untuk kegiatan koordinasi kantor, kami juga menggunakan media zoom dalam upaya mempercepat koordinasi.
- Ketika covid hingga saat ini, kami sudah mulai terbiasa dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan secara zoom. Kegiatan tersebut dinilai cukup

efisien, karena untuk pegawai yang misal dari Jakarta Barat, Kepulauan Seribu, tidak perlu melakukan kegiatan secara tatap muka, melainkan kegiatan rapat dan koordinasi dilakukan secara zoom. Walaupun tidak semua dilakukan secara zoom.

- Selama covid, banyak kegiatan yang kami lakukan secara daring. Mau tidak mau, hal tersebut harus dilakukan.
- Pegawai menerima kebijakan tersebut dengan baik. Pegawai juga merasa bahwa kebijakan WFH/WFO tepat sasaran, karena dapat mengurangi jumlah pengunjung maupun interaksi langsung dengan pegawai.
- Terkait dengan inovasi yang terpaksa terjadi ketika pandemi Covid, kami cukup cepat dalam merespon agar pelayanan publik tetap berjalan dengan baik. Ketika covid-19 ada mulai dari awal dilakukan physical distancing, pemberi layanan dengan pemohon tidak boleh bertemu. Awal-awal memaksa kita sesama pegawai dengan pemohon untuk tidak berinteraksi secara tatap muka secara langsung.
- Kita buat, berkas untuk diperiksa dua hari setelah disampaikan (drop box), dibuat pula sekat-sekat dibilik layanan publik.
- Kami berfikir, pandemi ini tidak akan lama, yang kita buat salah satunya walaupun dulu sudah ada AJIB, tapi kita optimalkan lagi. Melibatkan seluruh unsur disini, bagaimana agar UMKM tidak akan mati. Kita jemput bola untuk UMKM kita beri izin.
- Izin usaha bukan berasal dari pemohon, tapi kita berikan, kita jemput bola
- Relaksasi IMB, supaya tidak vacuum, tidak hanya menunggu dari pemohon, kita datangi rumah-rumah, khususnya rumah tinggal. Kita memiliki inisiatif kemudahan registrasi rumah-rumah di Jakarta, termasuk rumah ibadah yang diberikan kemudahan.
- Dampaknya positif bagi warga ketika pandemi covid-19 adalah rumah-rumah warga banyak yang memiliki IMB.
- Kami mengikuti kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Provinsi, kalau secara internal kita menyesuaikan status kondisi di Jakarta.
- Iya, kami menilai bahwa kebijakan ini tepat.
- Control pengawasan kita ada aplikasi yang di inisiasi dari Pemerintah Provinsi, walaupun demikian kami selalu melakukan monitor. Selain itu, walaupun demikian, pegawai tetap berada di kantor.
- Iya, karena dapat meminimalisir penyebaran covid-19, khususnya dilingkungan DPMPSTP.
- Kegiatan-kegiatan lebih banyak dilakukan dengan menggunakan media elektronik, seperti pemanfaatan zoom, video call, maupun youtube untuk melakukan kegiatan sosialisasi-sosialisasi.
- Di internal DPMPSTP dikeluarkan beberapa keputusan kepala dinas untuk memastikan pelayanan publik tetap berjalan dengan baik. Seperti izin mendirikan bangunan rumah tinggal.

Lampiran FGD

BKD DKI Jakarta

Kasubah umum

- Pimpinan unit kerja, kalau dulu ada kasubbag atau kasubbid yang sekarang diubah menjadi ketua sub kelompok memiliki peran dalam melakukan validasi atas pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai atau staf di bawahnya. Fungsi validasi tersebut untuk memastikan pekerjaan pegawai sesuai dengan kinerja unit organisasi dan dispo (pendelegasian) dari pimpinan atau tidak. Selain itu, pimpinan unit kerja mengetahui aktivitas kita sehari-hari.

Layanan

Kasubbag umum

Kepalassub kelompok kepegawaian

- Sekarang semua aplikasi dari BKN semua.
- Kalau penyederhanaan kami ikut petunjuk, arahan, dan regulasi dari pusat.
- Di sini belum penyederhanaan sih kalau dari kita porsinya dari bawah itu tetap karena kita membantu semua pegawai dari pemerintah di provinsi hingga level guru di sekolah dasar. Jenjangnya lumayan panjang dari sudin, baru ke dinas pendidikan, baru ke kita karena harus terhubung yang karena BKN pun harus minta surat surat misal ya kita pensiun itu ada surat penarikan pidana sama hukuman disiplin itu harus di tandatangani kepala atau eselon duanya (kepala dinas Pendidikan) kalau mereka bisa menerima kita juga buat mereka juga buat tapi kan dari DKI-nya itu minta yang dari dinas pendidikannya juga ada. Karena kan itu menyangkut database kepegawaian

Penerapan Kebijakan WFH/WFO

Kasubbag umum

Kepalassub kelompok kepegawaian

- Kebijakan ini sangat solutif, kami disini juga ada masing-masing PIC misal kesejahteraan, mutasi, penghargaan, pensiun, dll. Apabila pengguna layanan konsultasi dapat langsung berkomunikasi dengan PIC masing-masing.

Semua peserta

- Kalau tidak ada kebijakan ini, mungkin banyak yang terkena covid-19, bahkan beberapa pejabat banyak yang terkena covid-19.

Kasubbag umum

Kepalassub kelompok kepegawaian

- Aplikasi e-office benar-benar kita pakai pada saat waktu itu. Alhamdulillah ada ini kita jadi bisa jalan nih semua yang yang pengiriman surat lewat email tetap bisa kita TL (tindaklanjuti) ke bidang pun nanti bisa kita telepon
- Buat pengiriman via email juga kan waktu itu ya jadi cepet sih kita juga memulai dari itu, kan kita juga mau ngirim minta ada SKPD itu ngirim email kayak misal pensiun itu Scan semuanya nanti kan Tinggal dimasukin ke SAPK.

Staf 1

- Digital lebih enak dibandingkan kita masukin manual kita scan lagi di sini baru kirim ke bagian pensiun gitu kalau yang paling banyak usulan pensiun setiap bulan

Kasubbag umum

- Untuk jaringan bagi beberapa pegawai mungkin masih menjadi kendala, tapi kalau menurut saya itu bukan menjadi kendala utama.
- Ketika diterapkan itu kita harus ada backupnya, misalnya ditempat kita ada yang terkena dan sudah dibagi jadwalnya, kebetulan yang terkena harus jadwal piket, mau tidak mau petugas lain harus bersedia jadi backup. Pernah di sini ada 12 orang pegawai, yang tidak terkena paling 2 atau 3 orang. Nah kita masuk waktu itu karena memang parah banget di sini jadi di sini selama 3 bulan tutup layanan fisik.

Kasubbag umum

Kepalasub kelompok kepegawaian

Staf 2

- Ditempat kami pengawasan pakai aplikasi, semua dari aplikasi baik itu laporan kinerja harian atau hasil dari TL (tindak lanjut) pekerjaan yang sudah di dispo.
- Ketika covid kami pakai e office, semua layanan di e office tapi sekarang kami sudah pakai e office yang dikembangkan pemrov. Semua berlaih pakai aplikasi itu. Cuma, file yang dulu ada di e office kita, saat ini tetap masih bisa diakses. Walaupun kami sudah menggunakan e office yang dikembangkan oleh pemprov tapi kami tetap bisa menggunakan e office kami yang lama. Dulu e office kita benar-benar berguna sekali karena semua layanan melalui online, benar-benar bermanfaat, layanan disini tutup, benar-benar semua online.

Pengawasan pegawai ketika WFH

Kasubbag umum

- Disini pegawai enak-enak semua, control juga mudah, komunikasi juga mudah. Kadang Bos saya yang dulu itu sering telepon bahkan juga wa jam 12.00 malam, mau tidak mau tetap kita layanin.
- Jadi dikami itu ada aplikasi e office sama etpp, yang digunakan untuk pengawasan kerja pegawai. Dari aplikasi e-office kita tahu tindak lanjut pegawai. Dari etpp kita tahu apa yang dilakukan pegawai tiap bulannya.

Lampiran FGD

DPMPTSP DKI Jakarta

Penerapan Kebijakan WFH/WFO

Kabid Pengembangan

- Terkait dengan inovasi yang terpaksa terjadi ketika pandemi Covid, kami cukup cepat dalam merespon agar pelayanan publik tetap berjalan dengan baik. Ketika covid-19 ada mulai dari awal dilakukan physical distancing, pemberi layanan dengan pemohon tidak boleh bertemu. Awal-awal memaksa

kita sesama pegawai dengan pemohon untuk tidak berinteraksi secara tatap muka secara langsung.

Staf humas

- Kita buat, berkas untuk diperiksa dua hari setelah disampaikan (drop box), dibuat pula sekat-sekat dibilik layanan publik.

Kabid pengembangan

- Kami berfikir, pandemi ini tidak akan lama, yang kita buat salah satunya walaupun dulu sudah ada AJIB, tapi kita optimalkan lagi. Melibatkan seluruh unsur disini, bagaimana agar UMKM tidak akan mati. Kita jemput bola untuk UMKM kita beri izin.
- Izin usaha bukan berasal dari pemohon, tapi kita berikan, kita jemput bola
- Relaksasi IMB, supaya tidak vacuum, tidak hanya menunggu dari pemohon, kita datangi rumah-rumah, khususnya rumah tinggal. Kita memiliki inisiatif kemudahan registrasi rumah-rumah di Jakarta, termasuk rumah ibadah yang diberikan kemudahan.
- Dampaknya positif bagi warga ketika pandemi covid-19 adalah rumah-rumah warga banyak yang memiliki IMB.
- Dalam pemberian izin, biasanya di survey, kita mengeluarkan salah satu kebijakan dimana kegiatan tidak harus dilakukan secara tatap muka, melainkan menyesuaikan dengan kondisi tertentu, bisa melalui video call, zoom atau hal lainnya.

Arsiparis madya

- Sistem kerja di DPMPTSP kita melihat kinerja kita berkurang, tapi malah lebih berkinerja. Bisa dikatakan dari pagi sampai sore atau malam kita tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Layanan

Staf bidang pengembangan

Staf humaas

- Karena kami langsung memberikan pelayanan, agak sulit dilakukan kalau dilakukan penerapan WFH/WFO, terutama di service point. Takutnya kalau nanti ada pengguna layanan datang ke service point tidak ada orang yang melayani. Walaupun pelayanan kami sudah 100% online, namun masih ada masyarakat yang datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan langsung.
- Semua layanan perizinan melalui website jakevo.jakarta.go.id dengan web tersebut dinilai lebih memudahkan dan lebih sederhana dalam proses perizinan. Selain itu, aplikasi jakevo juga berturut serta mendukung OSS yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat.

Pengawasan pegawai ketika WFH

Staf humas

- Laporan kinerja kita melalui etpp.jakarta.go.id kita ada beberapa aplikasi yang digunakan untuk pelaporan kinerja. Kalo eoffice untuk mengetahui

disposisi kalau ada surat dan kemudian di tindaklanjuti seperti apa. Cuma aplikasi untuk laporan-laporan itu belum terintegrasi. Jadi kita melakukan pelaporan di eoffice dan etpp. Pekerjaannya apa saja.

Staf bidang pengembangan

- Banyaknya kerjaan kalo di bidang kita itu kan masuknya ke kreatif, jadi lebih banyak ya bikin sendiri. Yg penting target triwulan penyuluhan tercapai

Staf humas

- Di eoffice hanya dispo elektronik saja, nanti tindak lanjutnya kelihatan, muaranya dimana. Sedangkan di etpp pekerjaan sudah selesai, seperti laporan bahwa sehari-hari yang kita kerjakan seperti apa saja. Misal saya rapat dari jam 8 sampe jam 10 di balaikota membahas inovasi pelayanan publik di daerah.
- Laporan kita buat per bulan biasanya. Nanti dari situ yang di approval sama pimpinan baru kita dapat tunjangan.

Lampiran Informan

Hasil wawancara dengan pengguna layanan BKD

Nama: Ridwan Sonda

Tempat bekerja: Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Prov DKI

Tahun akses layanan: 2020

Jenis layanan yang diberikan oleh BKD Provinsi DKI Jakarta

Salah satu proses layanan yang saya akses di BKD DKI Jakarta adalah layanan kenaikan pangkat

Apa yang anda rasakan dengan pola kerja selama diberlakukannya sistem kerja baru selama pandemi Covid-19?

Saat pandemi Covid diberlakukan shift kerja, wfh/wfo. saat ke kantor saya serahkan berkas aslinya (hard copy). BKD memberikan sosialisasi, bagi pegawai yang akan kenaikan pangkat di tutup pada tanggal yang sudah ditentukan

Apakah terdapat manfaat dari diberlakukannya sistem kerja baru selama pandemi Covid-19? Manfaat apa yang anda terima (apabila ada sebutkan)?

iya, jadi kegiatan dapat dilakukan secara online. karena covid tidak berinteraksi secara langsung, jadi dokumen bisa dilakukan secara online. tidak perlu tatap muka, tatap muka hanya saat menyerahkan dokumen, lebih enak, kita tau beres

Apa saja kendala yang ada dapatkan ketika mengakses layanan saat pandemi Covid-19?

Informasi kurang akurat, kurang tajam, informasi tidak disampaikan secara langsung, karena berjenjang ada yang terpotong. harus kita yang rajin

Apakah selama Pandemi Covid-19 aktivitas layanan publik tetap berjalan dengan baik?

Iya layanan publik tetap berjalan, karena tetap ada petugas yang bekerja. Walaupun dalam implementasinya kadang beda orang. Mungkin karena ada shift.

Apakah terjadi perubahan atau penyesuaian layanan selama pandemi Covid-19?

Kurang tau, karena kita ada yang mengurus, saya mengurus sesuai kebutuhan saya saja. Yang mengurus bekerja di lingkungan kantor.

Apakah layanan yang diberikan berjalan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada?

Iya, sesuai jadwal. harus sesuai jadwal. Kalau tidak nanti bisa di demo se pegawai di Jakarta.

Apakah saudara mengalami kesulitan dalam mengakses layanan yang diberikan selama pandemi Covid-19?

tidak, lancar-lancar saja

Kesulitan apa saja yang terjadi dalam mengakses layanan yang diberikan selama pandemi Covid-19?

Selama proses kenaikan pangkat tidak ada kendala. Cuma saya ada masalah dulu ketika saya mau pindah ke Jakarta. Pengalaman ketika mau pindah ke Jakarta susah, dalam arti misal bertemu dengan kepegawaian, minta info mutasi berbelit-belit, di tutup-tutupi. Kalau terkait layanan kenaikan pangkat reguler berjalan seperti biasa

Apakah saudara dapat dengan mudah berkomunikasi dengan petugas yang ada (melalui sms, whatsapp, telepon, email, maupun kanal lainnya)?

Iya cukup mudah, bahkan ketika di tanya saat malam hari juga di respon. Respon petugas juga cukup baik.

Apakah saudara memahami SOP dalam mengakses layanan yang diberikan?

Selama saya mengurus layanan dengan BKD, tidak ada SOP yang disampaikan, kita harus cari tau sendiri sesuai dengan keinginan kita, cari info sendiri, mandiri.

Seberapa sering saudara berinteraksi secara tatap muka dalam mengakses layanan yang diberikan?

Tidak pernah

Apakah petugas menggunakan/memanfaatkan teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada saudara?

Iya, petugas menggunakan whatsapp untuk komunikasi, termasuk juga ada grup whatsapp. Menurut saya itu cukup memudahkan dan membantu.

Apakah proses layanan yang diberikan terdapat perubahan (apakah lebih cepat, lebih mudah, lebih sulit, lebih ribet, atau sama saja)?

Sepertinya proses layanan sama saja, karena waktu atau durasi layanan sudah di tentukan

Dengan diberlakukannya sistem kerja baru, apakah anda merasa puas?

50:50, karena kita tidak dapat info secara utuh. Kalau dapat info secara utuh mungkin puas ya. Jadi Kembali lagi, kita yang harus aktif cari informasi.

Apakah penerapan kebijakan sistem kerja baru selama pandemi Covid-19 berguna/menjadi solusi dalam mengakses layanan?

Iya, menurut saya itu solusi, karena mampu mengurangi interaksi karena meminimalisir penyebaran covid.

Ketika mengakses layanan, apakah petugas mudah dalam memberikan informasi dan memberikan layanan?

Kalau terkait layanan kenaikan pangkat tidak, karena itu sifatnya kan regular. Tapi ketika saya pindah ke Jakarta petugas ribet sekali, menutupi informasi.

Apakah petugas merespon dan memecahkan masalah saudara dengan baik?

Dalam hal kenaikan pangkat selama ini menjadi rutinitas dan itu menjadi tugas dan fungsinya. normatif, sesuai sop dan syarat yang berlaku. Jadi menurut saya ya itu karena sudah jadi tugas rutinitas ya biasa saja.

Apabila terdapat petugas yang tidak memberikan layanan dengan baik, dibagian apa petugas tersebut bekerja?

Tidak ada, kadang menyinggung seperti ini “berkas sudah selesai, kapan makan-makannya”

Dengan kendala yang ada, apakah petugas bertindak secara sopan dan baik?

Selama ini tidak ada kendala

Apakah ada fleksibilitas dalam mengakses layanan? Bentuknya seperti apa?

Ada, beberapa dokumen yang kurang dapat dikirim dari rumah, bisa di scan dari rumah/kantor, walaupun tetap ada berkas aslinya ketika dilakukan verifikasi berkas. Menurut saya itu memudahkan.

Terkait dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan, apakah saudara memahami rincian dari biaya yang dikeluarkan tersebut?

Tidak, jadi normal-normal saja. kalau ada mungkin bisa jadi seperti lewat jalan tol

Dengan diberlakukannya kebijakan sistem kerja baru, apakah hal tersebut memuaskan/memenuhi keinginan saudara?

Menurut saya, kebijakan ini memuaskan, karena meminimalisir penyebaran covid. Layanan juga lebih mudah, fleksibel

Apakah kualitas layanan yang diberikan benar-benar berguna/bermanfaat bagi saudara?

Iya, menurut saya bermanfaat

Lampiran Informan

Hasil wawancara dengan pengguna layanan BKD

Nama: Donal Sianturi

Tempat bekerja: Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Prov DKI

Tahun akses layanan: 2021 dan 2022

Jenis layanan yang diberikan oleh BKD Provinsi DKI Jakarta

Proses seleksi CPNS

Apa yang anda rasakan dengan pola kerja selama diberlakukannya sistem kerja baru selama pandemi Covid-19?

Semua layanan dilakukan secara online kecuali ketika verifikasi akhir, ketika proses seleksi CPNS. setelah pengumuman atau ketika sudah diterima jadi CPNS kita harus menyampaikan dokumen asli untuk di cek. Kalau proses pelatihan dasar cpns dilakukan secara online dan offline. Interaksi langsung dilakukan ketika disampaikan SK kelulusan, penutupan latsar, kelengkapan SK PNS, itu semua dilakukan secara tatap muka.

Apakah terdapat manfaat dari diberlakukannya sistem kerja baru selama pandemi Covid-19? Manfaat apa yang anda terima (apabila ada sebutkan)?

Iya, jelas banyak manfaat dari kebijakan WFH/WFO seperti minim berinteraksi agar kita tidak tertular, hemat waktu karena tidak harus ke kantor, ke balai kota, lebih praktis, tidak ada batasan waktu dalam proses layanan.

Apa saja kendala yang ada didapatkan ketika mengakses layanan saat pandemi Covid-19?

Kendala lebih ke jaringan, misal ketika latsar online yang harus zoom, kadang jaringan kurang baik, sehingga proses tidak berjalan lancar. Selain itu, slow respon, kadang petugas ketika dihubungi atau di whatsapp responnya lama.

Apakah selama Pandemi Covid-19 aktivitas layanan publik tetap berjalan dengan baik?

Menurut saya layanan tetap jalan, walaupun ada pergantian petugas, efek dari wfh/wfo. Ketika proses latsar yang dilakukan secara online, kadang petugas di kantor, karena umumnya menggunakan perangkat yang ada di kantor. Layanan yang diberikan selama pandemi Covid-19 lebih sering dilakukan secara online melalui email maupun drop box/google drive/link tertentu untuk penyampaiannya.

Apakah terjadi perubahan atau penyesuaian layanan selama pandemi Covid-19?

Tidak tahu

Apakah layanan yang diberikan berjalan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada?

Jelas, komunikasi selalu jalan via online, setelah berkas selesai dikerjakan mau dikumpulkan ke siapa jelas kepadanya ditunjukkan ke siapa karena ada PICnya. Komunikasi selalu jalan, dengan cara online melalui whatsapp, misal setelah pemberkasan selesai dikumpulkan ke siapa jelas kepadanya

Apakah saudara mengalami kesulitan dalam mengakses layanan yang diberikan selama pandemi Covid-19?

Waktu minta berkas fisik, berkas surat keterangan dinas untuk kelengkapan PNS agak susah, karena efek dari wfh/wfo. Tidak semua file disimpan secara online jadi harus cek fisik, itu yang bikin lama.

Kesulitan apa saja yang terjadi dalam mengakses layanan yang diberikan selama pandemi Covid-19?

Akses informasi cukup mudah, kalau berkas fisik butuh anda tangan basah, karena belum tanda tangan elektronik.

Apakah saudara dapat dengan mudah berkomunikasi dengan petugas yang ada (melalui sms, whatsapp, telepon, email, maupun kanal lainnya)?

Iya, komunikasi cukup mudah, ketika proses latsar juga cukup mudah komunikasi dengan petugasnya. Bahkan hingga malam hari pun masih tetap di respon.

Apakah saudara memahami SOP dalam mengakses layanan yang diberikan?

Iya, disampaikan secara jelas, tidak ada mis informasi, misal kelengkapan pemberkasan CPNS. Perintahnya cukup jelas

Seberapa sering saudara berinteraksi secara tatap muka dalam mengakses layanan yang diberikan?

Jarang, waktu pemberkasan dan ketika waktu di revisi saja

Apakah petugas menggunakan/memanfaatkan teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada saudara?

Iya, ketika proses layanan menggunakan teknologi informasi seperti melalui zoom, whatsapp, dan google meet.

Apakah proses layanan yang diberikan terdapat perubahan (apakah lebih cepat, lebih mudah, lebih sulit, lebih ribet, atau sama saja)?

Iya, lebih mudah, semuanya mintanya online, jadinya lebih mudah.

Dengan diberlakukannya sistem kerja baru, apakah anda merasa puas?

Iya puas, semua layanan yang diberikan cukup baik.

Apakah penerapan kebijakan sistem kerja baru selama pandemi Covid-19 berguna/menjadi solusi dalam mengakses layanan?

Iya menurut saya kebijakan ini solusi agar kita tetap aman, tapi layanan publik tetap jalan walaupun tidak bertemu secara langsung.

Ketika mengakses layanan, apakah petugas mudah dalam memberikan informasi dan memberikan layanan?

Iya, menurut saya petugas mudah dalam memberikan informasi, tidak ada kendala sama sekali, lancar.

Apakah petugas merespon dan memecahkan masalah saudara dengan baik?

Iya, menurut saya cepat merespon, mungkin karena kebiasaan jadi cepat.

Apabila terdapat petugas yang tidak memberikan layanan dengan baik, dibagian apa petugas tersebut bekerja?

Menurut saya tidak ada

Dengan kendala yang ada, apakah petugas bertindak secara sopan dan baik?

Menurut saya petugas sopan-sopan, baik, bekerja sesuai SOP.

Apakah ada fleksibilitas dalam mengakses layanan? Bentuknya seperti apa?

Kalau menurut saya fleksibel, karena bisa sampai malam. Contohnya ketika latsar proses interaksi bisa sampai malam, sesuai kesepakatan bersama.

Terkait dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan, apakah saudara memahami rincian dari biaya yang dikeluarkan tersebut?

Setau saya tidak ada biaya yang harus dikeluarkan.

Dengan diberlakukannya kebijakan sistem kerja baru, apakah hal tersebut memuaskan/memenuhi keinginan saudara?

Iya menurut saya memuaskan, memenuhi ekspektasi saya.

Apakah kualitas layanan yang diberikan benar-benar berguna/bermanfaat bagi saudara?

Iya, menurut saya bermanfaat.

Lampiran Informan

Hasil wawancara dengan pengguna layanan BKD

Nama: Pepen Kuswandi

Tempat bekerja: Kesbangpol Prov DKI

Tahun akses layanan: 2020, 2021, dan 2022

Jenis layanan yang diberikan oleh BKD Provinsi DKI Jakarta

Pengaturan terkait kepegawaian, misal kegiatan sehari-hari untuk dasar pembayaran tunjangan (perpanjangan jadwal input, atau aturan aturan kepegawaian misal larangan)

Apa yang anda rasakan dengan pola kerja selama diberlakukannya sistem kerja baru selama pandemi Covid-19?

pada saat pandemi, tergantung SKP nya, bisa lebih capek karena berurusan dgn masyarakat (karena tidak bisa wfh). disini kaitanya dgn pembinaan kepada masyarakat, enaknya kalau anggarannya sedikit kita bisa lebih banyak (anggaran untuk webinar/daring) tidak perlu sewa hotel, dll. kurang enaknya karena ada hal tertentu harus tatap muka, kalau daring kegiatan pembinaan kurang berbobot. enaknya banyak waktu untuk keluarga

Apakah terdapat manfaat dari diberlakukannya sistem kerja baru selama pandemi Covid-19? Manfaat apa yang anda terima (apabila ada sebutkan)?

waktu lebih fleksibel, buat orang tertentu bagi pegawai yg ideal bisa membantu, karena ditempatkan dimana saja dia bisa bekerja. tapi bagi orang yg kurang integritas/berkontribusi bisa tambah berkurang.

Apa saja kendala yang ada dapatkan ketika mengakses layanan saat pandemi Covid-19?

Satu, orang-orang yang bekerja wfh/wfo dia yang punya kompetensi (pemanfaatan teknologi) dan berintegritas. kalau tidak seolah-olah libur. Dua, tatap muka yang dilarang, jadi ada aktivitas tertentu kegiatan daring jadi berkurang bobotnya, misal hal-hal yang sifatnya rahasia kalau daring riskan di bajak, di sini hal tentang intel. Ketiga, pembinaan ketika daring, umumnya sulit mengendalikan, jadi orang tidak tau disana dia juga sedang mengerjakan apa, bisa jadi sambil tidur, nonton tv dll.

Apakah selama Pandemi Covid-19 aktivitas layanan publik tetap berjalan dengan baik?

Sejauh ini di Kesbangpol tidak ada kendala, tetapi tidak semua bisa dilakukan secara online. Jadi harus bertemu secara langsung untuk kasus-kasus tertentu.

Apakah terjadi perubahan atau penyesuaian layanan selama pandemi Covid-19?

Layanan kepegawaian dulunya masih tatap muka, sekarang berubah jadi via email, link tertentu dan whatsapp untuk komunikasi atau penyerahan berkas.

Apakah layanan yang diberikan berjalan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada?

Iya ada penyesuaian, tetapi layanan tidak banyak yang berubah dan sesuai SOP

Apakah saudara mengalami kesulitan dalam mengakses layanan yang diberikan selama pandemi Covid-19?

Awalnya ada beberapa hal yang mengalami kesulitan, misal internet down, saat pandemi lancar tidak ada masalah

Kesulitan apa saja yang terjadi dalam mengakses layanan yang diberikan selama pandemi Covid-19?

Ada masalah tertentu harus diselesaikan dengan penghubung di masing2 skpd, kami sering komunikasi dengan penghubung yg ada di skpd. kalau ke bkd biasanya tidak melalui jalur formal.

Apakah saudara dapat dengan mudah berkomunikasi dengan petugas yang ada (melalui sms, whatsapp, telepon, email, maupun kanal lainnya)?

Iya, saya dapat berkomunikasi dengan mudah dengan pegawai BKD

Apakah saudara memahami SOP dalam mengakses layanan yang diberikan?

iya, biasanya dikasih tau sama penghubung yang ada di Kesbangpol

Seberapa sering saudara berinteraksi secara tatap muka dalam mengakses layanan yang diberikan?

Jarang, biasanya cukup dengan penghubung disini saja.

Apakah petugas menggunakan/memanfaatkan teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada saudara?

Iya, dengan zoom whatsapp layanan beralih ke situ.

Apakah proses layanan yang diberikan terdapat perubahan (apakah lebih cepat, lebih mudah, lebih sulit, lebih ribet, atau sama saja)?

Menurut saya sama saja, tidak banyak terjadi perubahan yang signifikan.

Dengan diberlakukannya sistem kerja baru, apakah anda merasa puas?

lumayan, puas tapi kalau saya tidak puas banget. Kalau menurut saya, tidak semua informasi tidak disampaikan ke kita semua, jadi ada beberapa hal yang di tutupi atau hanya orang tertentu saja yang boleh tau.

Apakah penerapan kebijakan sistem kerja baru selama pandemi Covid-19 berguna/menjadi solusi dalam mengakses layanan?

iya, menurut saya ini solusi karena alasan tidak boleh berkerumun, dan merupakan langkah yang cukup baik untuk memutus rantai penularan covid.

Ketika mengakses layanan, apakah petugas mudah dalam memberikan informasi dan memberikan layanan?

Iya, menurut saya mudah, aman.

Apakah petugas merespon dan memecahkan masalah saudara dengan baik?

Iya, selama ini aman-aman saja.

Apabila terdapat petugas yang tidak memberikan layanan dengan baik, dibagian apa petugas tersebut bekerja?

Tidak tau kalau dengan penghubung, kalau saya hanya sebatas pertemanan saja.

Dengan kendala yang ada, apakah petugas bertindak secara sopan dan baik?
Tidak ada kendala sama sekali.

Apakah ada fleksibilitas dalam mengkases layanan? Bentuknya seperti apa?
Iya, kalau menurut saya ya, kebetulan saya sudah kenal jadi menurut saya lebih mudah.

Terkait dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan, apakah saudara memahami rincian dari biaya yang dikeluarkan tersebut?
Setau saya tidak ada biaya sama sekali.

Dengan diberlakukannya kebijakan sistem kerja baru, apakah hal tersebut memuaskan/memuaskan keinginan saudara?
Iya, menurut saya memuaskan

Apakah kualitas layanan yang diberikan benar-benar berguna/bermanfaat bagi saudara?
Iya, menurut saya bermanfaat.

Lampiran Informan

Hasil wawancara dengan pengguna layanan DPMPTSP

Nama: Ika Trisnasari

Jenis layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta

Perizinan Usaha

Tahun Akses: 2020

Apa yang anda rasakan dengan pola kerja selama diberlakukannya sistem kerja baru selama pandemi Covid-19?

Pertama kali mengurus perizinan secara online memang sedikit membingungkan, apalagi bagi pemula yang baru pertama kali mengurus izin usaha. Namun, saya rasa lebih efektif dari pada harus datang langsung ke DPMPTSP. Tidak perlu antri, sistemnya bisa saya akses dimanapun dan kapanpun. selain itu juga bisa saya awasi sejauh mana izin usaha saya diproses. Meskipun juga ada beberapa kendala yang saya alami, mulai dari sistem hingga proses pelayanan oleh petugas.

Apakah terdapat manfaat dari diberlakukannya sistem kerja baru selama pandemi Covid-19? Manfaat apa yang anda terima (apabila ada sebutkan)?

Pasti ada ya karena sistem kerja baru selama pandemi covid-19 adalah menggeser sistem kerja lama yang masih manual, tatap muka, antri panjang dengan sistem yang lebih efisien melalui digitalisasi layanan. Pengguna maupun penyedia layanan dipaksa untuk keluar dari kebiasaan pelayanan selama ini. Manfaat yang saya rasakan dari sistem kerja baru selama pandemi yang saya rasakan kaitannya dengan pengurusan izin usaha di DPMPTSP DKI Jakarta adalah pengajuan izin usaha

menjadi lebih mudah karena hanya tinggal mendaftar melalui web, syarat pendaftaran lebih mudah, saya bisa mendapatkan informasi sejauh mana proses perizinan yang saya ajukan, saya juga mendapatkan pendampingan/konsultasi terkait penerbitan izin, penerbitan izin juga lebih singkat apalagi saat itu ada relaksasi layanan jemput bola dari DPMPTSP DKI Jakarta. Ini sangat membantu dan memudahkan masyarakat yang ingin mengurus izin usaha.

Apa saja kendala yang ada didapatkan ketika mengakses layanan saat pandemi Covid-19?

Kendalanya tidak banyak, hanya saja waktu operasional pelayanan yang lebih singkat, terkadang petugas kurang responsif mungkin karena jumlah petugas yang lebih sedikit selama pandemi ya. Selain itu juga akses informasi pelayanan kurang, jadi saya harus lebih aktif mencari informasi mengenai pelayanan dimasa pandemi.

Apakah selama Pandemi Covid-19 aktivitas layanan publik tetap berjalan dengan baik?

Iya, pelayanan publik masih berjalan meskipun dengan beberapa penyesuaian. penyesuaian inilah yang membuat pelayanan publik berjalan baik sesuai kebutuhan dan kondisi.

Apakah terjadi perubahan layanan selama pandemi Covid-19?

Iya, perubahan sebetulnya bukan terjadi di layanannya, tapi pada proses pelayanannya. jenis layanannya masih sama, tapi pelayanannya yang berbeda. kalau dulu kita harus datang langsung ke tempat layanan, saat pandemi karena semua digital sehingga lebih mudah, efektif, dan efisien. layanan semakin dekat dengan masyarakat.

Apakah terdapat penyesuaian dalam memberikan layanan selama pandemi Covid-19?

Menurut saya iya, adapenyesuaian. Penyesuain yang saya rasakan adalah dari sistemnya, dulu masih manual. daftar manual, pemberkasan juga manual. namun selama pandemi beralih ke digitalisasi pelayanan. selain digitalisasi, juga ada beberapa penyesuaian/inovasi dari pemerintah penyedia layanan sehingga pelayanan publik tidak terhenti, misalnya adalah sistem jemput bola dimana pemberi layanan yang mendatangi pengguna layanan.

Apakah layanan yang diberikan berjalan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada?

Menurut saya sesuai dengan SOP. Jadi selama pandemi layanan selesai lebih cepat dari SOP, hal ini mungkin dipengaruhi oleh adanya sistem layanan digital sehingga lebih memudahkan pengguna maupun petugas.

Apakah saudara mengalami kesulitan dalam mengakses layanan yang diberikan selama pandemi Covid-19?

Saya sempat mengalami kesulitan mengakses layanan selama pandemi tapi, menurut saya tidak berarti bagi saya.

Kesulitan apa saja yang terjadi dalam mengakses layanan yang diberikan selama pandemi Covid-19?

Kesulitan yang saya alami adalah masalah teknis seperti jaringan dan akses informasi layanan. terkadang saya masih mengalami kebingungan dalam mengakses informasi terkait layanan seperti berkas persyaratan yang diperlukan, jadwal layanan, serta terkadang cara mengakses layanan

Apakah saudara dapat dengan mudah berkomunikasi dengan petugas yang ada (melalui sms, whatsapp, telepon, email, maupun kanal lainnya)?

Cukup mudah. Petugas terkadang kurang responsif, kurang responsif disini adalah waktu yang dibutuhkan untuk membalas pesan/pertanyaan/permintaan informasi yang sedikit lama. hal tersebut bisa jadi dikarenakan sedikitnya jumlah petugas selama pandemi yang harus melayani tingginya kebutuhan pelayanan oleh pengguna layanan

Apakah saudara memahami SOP dalam mengakses layanan yang diberikan? Iya, saya cukup memahami SOP yang layanan yang ada. Sebelum mengakses layanan saya terlebih dahulu mencari tahu SOP layanan yang saya butuhkan

Seberapa sering saudara berinteraksi secara tatap muka dalam mengakses layanan yang diberikan?

Tidak sering karena saya mengurus izin usaha/mengakses layanan melalui website.

Apakah petugas menggunakan/memanfaatkan teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada saudara?

Iya, petugas menggunakan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan selama pandemi yaitu dengan memanfaatkan web maupun aplikasi

Apakah proses layanan yang diberikan terdapat perubahan (apakah lebih cepat, lebih mudah, lebih sulit, lebih ribet, atau sama saja)?

Menurut saya layanan menjadi semakin cepat dan mudah karena adanya inovasi dari penyedia layanan

Dengan diberlakukannya sistem kerja baru, apakah anda merasa puas?

Saya puas dengan layanan diberikan ketika covid kemarin, cukup puas.

Apakah penerapan kebijakan sistem kerja baru selama pandemi Covid-19 berguna/menjadi solusi dalam mengakses layanan?

Menurut saya bisa menjadi solusi selama pandemi dan diluar pandemi karena dapat mempermudah dan mempersingkat layanan yang diberikan oleh PTSP.

Ketika mengakses layanan, apakah petugas mudah dalam memberikan informasi dan memberikan layanan?

Menurut saya, petugas informatif namun sedikit kurang responsif. terkait kemudahan memberikan layanan, juga iya karena layanan kan sudah digital jadi by system tidak lagi hanya bergantung pada SDM/petugas di lapangan

Apakah petugas merespon dan memecahkan masalah saudara dengan baik?

Menurut saya petugas merespon dan memecahkan masalah saya dengan baik, namun waktu respon bisa dipersingkat lagi seharusnya

Apabila terdapat petugas yang tidak memberikan layanan dengan baik, dibagian apa petugas tersebut bekerja?

Wah, saya kurang tau ya. Kalau selama ini tidak ada

Dengan kendala yang ada, apakah petugas bertindak secara sopan dan baik?

Menurut saya selama berinteraksi dengan PTSP, para petugas sopan dan informatif serta solutif

Apakah ada fleksibilitas dalam mengakses layanan? Bentuknya seperti apa?

Menurut saya ada fleksibilitas. Dalam hal pengurusan izin usaha di DKI Jakarta ada yang namanya layanan AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor) dimana petugas mendatangi masyarakat yang membutuhkan pelayanan pengurusan izin usaha. menganut konsep jemput bola. selain itu juga ada relaksasi berupa simplifikasi prosedur pelayanan perizinan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) dengan memberikan percepatan layanan perizinan dan nonperizinan

Terkait dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan, apakah saudara memahami rincian dari biaya yang dikeluarkan tersebut?

Setau saya tidak ada biaya yang dikeluarkan

Dengan diberlakukannya kebijakan sistem kerja baru, apakah hal tersebut memuaskan/memenuhi keinginan saudara?

Puas tapi belum memenuhi keinginan saya. infrastruktur teknologi harus lebih diperkuat dan disiapkan lagi sehingga dapat mendukung inovasi digitalisasi pelayanan. selain itu juga literasi/kemampuan digital SDM harus ditingkatkan, serta tata kelola/proses bisnis pelayanan publik harus lebih pendek lagi mengingat telah memanfaatkan sistem teknologi informasi

Apakah kualitas layanan yang diberikan benar-benar berguna/bermanfaat bagi saudara?

Menurut saya bermanfaat karena dapat memudahkan saya mengakses layanan

Hasil wawancara dengan pengguna layanan DPMPTSP

Nama: Nur Siti Lestari

Jenis layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta

Perizinan Usaha (Izin Usaha Industri Kecil)

Tahun Akses : 2020

Apa yang anda rasakan dengan pola kerja selama diberlakukannya sistem kerja baru selama pandemi Covid-19?

Selama pemberlakuan sistem kerja baru saat pandemi covid, penyelenggaraan pelayanan terutama dalam pengurusan perizinan jadi lebih mempermudah masyarakat karena banyak dibuatnya inovasi penyelenggaraan pelayanan yang mempermudah masyarakat dalam pengajuan perizinan.

Apakah terdapat manfaat dari diberlakukannya sistem kerja baru selama pandemi Covid-19? Manfaat apa yang anda terima (apabila ada sebutkan)?

Manfaatnya dalam pengurusan izin selama pandemi pengajuan dapat dilakukan dari rumah dan meminimalisir bertemu dengan orang banyak, hemat tenaga, uang dan juga waktu.

Apa saja kendala yang ada dapatkan ketika mengakses layanan saat pandemi Covid-19?

Kendalanya agak sulit apabila tidak memahami beberapa poin yang ada di form atau di website pendaftaran berbeda dengan pengajuan pelayanan yang diadakan secara langsung yg dapat langsung bertanya kepada petugas pelayanan.

Apakah selama Pandemi Covid-19 aktivitas layanan publik tetap berjalan dengan baik?

Menurut saya sih berjalan dengan baik ya, aktivitas layanan tetap berjalan dengan baik dengan ditambah banyaknya pembaharuan pada layanan. Di aplikasi-aplikasi di website PTSP.

Apakah terjadi perubahan layanan selama pandemi Covid-19?

Iya ada perubahan. Yang tadinya dilakukan secara langsung datang ke tempat pelayanan menjadi full dilakukan online.

Apakah terdapat penyesuaian dalam memberikan layanan selama pandemi Covid-19?

Iya, menurut saya ada penyesuaian, terdapat berbagai penyesuaian layanan selama pandemi. Yang awalnya bisa diakses tatap muka tapi diubah jadi online.

Apakah layanan yang diberikan berjalan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada?

Kalau menurut saya sih layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Apakah saudara mengalami kesulitan dalam mengakses layanan yang diberikan selama pandemi Covid-19?

Awalnya dan di beberapa kesempatan kesulitan saya mengalami kesulitan, tapi saya dibantu sama petugas sih, jadi aman-aman saja.

Kesulitan apa saja yang terjadi dalam mengakses layanan yang diberikan selama pandemi Covid-19?

Dalam pencarian menu awal layanan agak sulit mencari karena banyaknya layanan yg diberikan, petugas cukup informatif sih, jadi tidak terlalu terkendala.

Apakah saudara dapat dengan mudah berkomunikasi dengan petugas yang ada (melalui sms, whatsapp, telepon, email, maupun kanal lainnya)?

Iya lumayan mudah, sangat membantu

Apakah saudara memahami SOP dalam mengakses layanan yang diberikan?

Sedikit banyak mengerti, tapi saya nggak terlalu mengerti secara mendetail sih

Seberapa sering saudara berinteraksi secara tatap muka dalam mengakses layanan yang diberikan?

Ketika proses layanan, saya berinteraksi tidak tatap muka, jadi semua secara online.

Apakah petugas menggunakan/memanfaatkan teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada saudara?

Selama mengakses layanan saya menggunakan teknologi informasi, dan selama layanan petugas pemberi layanan menggunakan teknologi informasi dalam pemberian layanan

Apakah proses layanan yang diberikan terdapat perubahan (apakah lebih cepat, lebih mudah, lebih sulit, lebih ribet, atau sama saja)?

Kalau menurut saya proses layanan yang diberikan lebih mudah di akses namun sedikit sulit dipahami. Saya tidak perlu ke kantor.

Dengan diberlakukannya sistem kerja baru, apakah anda merasa puas?

Kalau saya sih cukup puas

Apakah penerapan kebijakan sistem kerja baru selama pandemi Covid-19 berguna/menjadi solusi dalam mengakses layanan?

Iya, kalau saya sangat berguna ya, solusi menurut saya.

Ketika mengakses layanan, apakah petugas mudah dalam memberikan informasi dan memberikan layanan?

Ketika saya mengurus layanan petugas sangat informatif sih.

Apakah petugas merespon dan memecahkan masalah saudara dengan baik?

Iya, menurut saya petugas merespon dan memecahkan masalah dengan baik

Apabila terdapat petugas yang tidak memberikan layanan dengan baik, dibagian apa petugas tersebut bekerja?

Selama saya mengakses layanan tidak ada sih

Dengan kendala yang ada, apakah petugas bertindak secara sopan dan baik?

Iya, karena saya mengakses layanan secara online jadi selama berinteraksi sopan-sopan saja.

Apakah ada fleksibilitas dalam mengakses layanan? Bentuknya seperti apa?

Ya ada. Bentuknya seperti antar jemput dokumen yang langsung dilakukan oleh petugas pelayanan ke rumah orang yang membutuhkan layanan. Jadi memudahkan saya dalam mengurus perizinan

Terkait dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan, apakah saudara memahami rincian dari biaya yang dikeluarkan tersebut?

Setau saya tidak ada

Dengan diberlakukannya kebijakan sistem kerja baru, apakah hal tersebut memuaskan/memuaskan keinginan saudara?

Ya sudah memenuhi dan memuaskan sih menurut saya

Apakah kualitas layanan yang diberikan benar-benar berguna/bermanfaat bagi saudara?

Menurut saya sangat bermanfaat, kita dapat mengakses layanan di rumah.

Hasil wawancara dengan pengguna layanan DPMPTSP

Nama: Nur Sanny R

Jenis layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta
dokumen perizinan dan sertifikat laik bangunan

Tahun Akses: 2020

Apa yang anda rasakan dengan pola kerja selama diberlakukannya sistem kerja baru selama pandemi Covid-19?

Pola kerja baru yang diberlakukan dpmpstsp selama pandemi Covid-19 di awal cukup membuat saya gugup dan kikuk karena benar-benar bergantung pada teknologi. Ditambah adanya kebijakan pembatasan interaksi langsung. Saya cenderung nyaman bertanya secara langsung pada petugas. Namun, setelah berjalannya waktu, saya sebagai pengguna layanan merasa implementasi teknologi ini lebih efisien.

Apakah terdapat manfaat dari diberlakukannya sistem kerja baru selama pandemi Covid-19? Manfaat apa yang anda terima (apabila ada sebutkan)?

Manfaat dari diberlakukannya sistem kerja baru selama pandemi Covid-19 menurut saya yaitu efisiensi waktu dan penyelesaian perizinan saya rasakan menjadi lebih terukur.

Apa saja kendala yang ada dapatkan ketika mengakses layanan saat pandemi Covid-19?

Selama saya mengakses layanan yang di berikan oleh PTSP tidak ada kendala.

Apakah selama Pandemi Covid-19 aktivitas layanan publik tetap berjalan dengan baik?

Menurut saya, aktivitas layanan publik tetap berjalan dengan baik selama pandemi Covid-19

Apakah terjadi perubahan layanan selama pandemi Covid-19?

Hampir tidak ada perubahan selain pembatasan interaksi secara langsung selama pandemi Covid-19

Apakah terdapat penyesuaian dalam memberikan layanan selama pandemi Covid-19?

Sama dengan jawaban sebelumnya sih. penyesuaian layanan lebih ke mekanisme deliver layanan selama pandemi saja

Apakah layanan yang diberikan berjalan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada?

Menurut saya layanan yang diberikan berjalan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada

Apakah saudara mengalami kesulitan dalam mengakses layanan yang diberikan selama pandemi Covid-19?

Selama saya mengakses layanan saya tidak mengalami kesulitan

Apakah saudara dapat dengan mudah berkomunikasi dengan petugas yang ada (melalui sms, whatsapp, telepon, email, maupun kanal lainnya)?

Selama pandemi, saya dengan mudah berkomunikasi dengan petugas layanan, itu juga bukan menjadi kendala ketika mengakses layanan

Apakah saudara memahami SOP dalam mengakses layanan yang diberikan? Iya, saya memahami SOP layanan. Karena mandiri ya jadinya say acari tahu dulu syarat-syarat ketika melakukan permohonan

Seberapa sering saudara berinteraksi secara tatap muka dalam mengakses layanan yang diberikan?

Jarang sih, karena layanan secara digital

Apakah petugas menggunakan/memanfaatkan teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada saudara?

Iya, semua menggunakan teknologi informasi, saya mengakses layanan melalui website PTSP

Apakah proses layanan yang diberikan terdapat perubahan (apakah lebih cepat, lebih mudah, lebih sulit, lebih ribet, atau sama saja)?

Kalau menurut saya, proses layanan yang diberikan lebih mudah kalau di bandingkan dengan sebelum covid.

Dengan diberlakukannya sistem kerja baru, apakah anda merasa puas?

Iya, tentu saja saya merasa puas dengan layanan yang diberikan. Saya tidak perlu berkunjung ke kantor layanan, saya bisa mengksesnya di rumah.

Apakah penerapan kebijakan sistem kerja baru selama pandemi Covid-19 berguna/menjadi solusi dalam mengakses layanan?

Penerapan kebijakan sistem kerja baru selama pandemi Covid-19 berguna dalam mengakses layanan

Ketika mengakses layanan, apakah petugas mudah dalam memberikan informasi dan memberikan layanan?

Iya, tentu saja. Kalau tidak mudah dalam memberikan informasi mungkin dalam proses perizinan akan lama.

Apakah petugas merespon dan memecahkan masalah saudara dengan baik?

Pengalaman saya ketika mengurus proses perizinan, petugas merespon dengan baik

Apabila terdapat petugas yang tidak memberikan layanan dengan baik, dibagian apa petugas tersebut bekerja?

Saya tidak tahu ya dimana. Selama saya mengakses layanan sih baik-baik saja

Dengan kendala yang ada, apakah petugas bertindak secara sopan dan baik?

Menurut saya sih baik-baik saja ya, karena semua layanan pakai digital saya jarang berinteraksi

Apakah ada fleksibilitas dalam mengakses layanan? Bentuknya seperti apa?

Iya sih menurut saya, fleksibilitas dalam akses layanan via daring sih ya, kalau kita bandingkan harus ke kantor, mending saya pakai online saja

Terkait dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh pengguna layanan, apakah saudara memahami rincian dari biaya yang dikeluarkan tersebut?

Sepanjang yang saya ingat, tidak ada biaya yang dikeluarkan.

Dengan diberlakukannya kebijakan sistem kerja baru, apakah hal tersebut memuaskan/memenuhi keinginan saudara?

Iya, kalau saya pribadi puas

Apakah kualitas layanan yang diberikan benar-benar berguna/bermanfaat bagi saudara?

Iya, saya pribadi puas

Lampiran Foto Penggalian Data



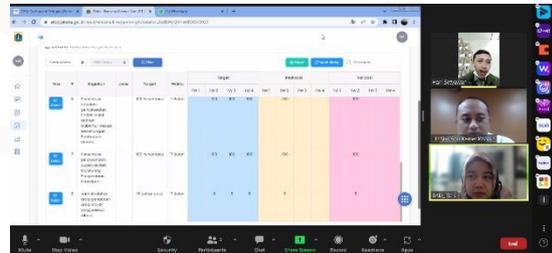
Wawancara dengan informan Pemberi Layanan DPMPTSP



FGD dengan pemberi layanan DPMPTSP



Wawancara dengan informan Pemberi Layanan BKD



FGD dengan pemberi layanan BKD

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi DKI Jakarta Tulis ulasan

Gedung Balai Kota Lantai 20-21, Jl. Medan Merdeka Selatan No. 8-9, Gambir, RT.11/RW.2, Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta

4,3 ★★★★★ 65 ulasan ⓘ

Topik yang sering dibicarakan orang

Semua pensiun 4 2020 4 informasi 4 hasil 3

Urutkan menurut

Paling relevan Terbaru Tertinggi Terendah

Muh Mutohar
1 ulasan
★★★★★ setahun lalu
Sy ngurus pensiun dari bulan februari 2020 sampe sekarang ga jadi jadi
👍 1

Dasman Simanullang
1 ulasan · 28 foto
★★★★★ 2 tahun lalu
Mohon informasi tentang SK Pensiun saya yang jatuh tempo 1 April 2020
👍 1

Jeffry Junaedi
1 ulasan
★★★★★ 2 tahun lalu
Saya anak dari Pensiunan (meninggal) Ibu saya atas nama Nenti Situmorang,hanya sekedar ingin menyampaikan keluh kesah saya,Ibu saya meninggal pd bulan April 2018,saya sdh melengkapi persyaratan utk keperluan Taspen almarhum Ibu saya, ... [Lengkapnya](#)
👍 7

Sumber: Google review

Gambar Ulasan Publik Terkait DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta

DPMPTSP DKI Jakarta

Jl. Epicentrum Sel. No.Kav. 22, RT.2/RW.5, Karet Kuningan, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Tulis ulasan

4,1 ★★★★★ 421 ulasan

Topik yang sering dibicarakan orang

Semua SIM 31 proses 27 STNK 24 lantai 21 mall 18 daftar 14 sim 11

KTP 10 fotokopi 9 e-ktip 6

Urutkan menurut

Paling relevan Terbaru Tertinggi **Terendah**

Chip Sucipto
1 ulasan · 2 foto

★★★★★ setahun lalu

Tempatnya memang bagus dan rapih tapi sepertinya hanya mengurus perpanjangan SIM & STNK saja yg bagus pelayanannya disini. Bbrp counter2 lain kosong tdk ada petugasnya. Saya sdh daftar online untuk mengurus JHT BPJSTK dan datang dihari yg sesuai tgl pendaftaran. Tapi sesampainya disana kosong melompong tdk ada yg melayani. Saya tunggu 2 jam tetap tdk ada yg melayani. Akhirnya saya pulang dgn kecewa.

Besoknya saya dtg lagi dgn terlebih dahulu menelpon call center 1500164 dan katanya ada orang BPJS nya. Tetapi ketika saya kesana ternyata tdk ada petugasnya kosong melompong. Saya tanya call center nya langsung yg di lt.3 dgn jutek dan sambil main hp dia jawab : memang gak pernah ada pak. Mengecewakan sekali. Tutup aja sekalian counter BPJS disitu kalo tdk pernah ada petugas yg melayani.



👍 10

rehan bagus
1 ulasan

★★★★★ sebulan lalu

kalo punya pegawai ob dan satpam di seleksi lagi, satpam omongannya ngebego'in org sama obnya sok yg berkuasa di kantor ini

👍 2

Sumber: Google review

J A K A R T A