

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 DPMPSTSP 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 DPMPSTSP 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 terintegrasi, user friendly kemudahan dalam mengakses termasuk kemudahan akses bagi kelompok marginal, privasi dan keamanan, 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 ditetapkan 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.

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., & Palmariciuc, 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.
- Nurdin, 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 Gaptek. *Liputan6.Com*. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5022402/30-persen-pns-tidak-bekerja-selama-wfh-gara-gara-gaptek>
- 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