

# **PENERAPAN *WORK FROM HOME* DAN *WORK FROM OFFICE* DENGAN ABSENSI *ONLINE* SEBAGAI IMPLIKASI *E-GOVERNMENT* DI MASA *NEW NORMAL***

## ***IMPLEMENTATION OF WORK FROM HOME AND WORK FROM OFFICE WITH ONLINE ABSENCE AS AN E-GOVERNMENT IMPLICATION IN NEW NORMAL***

**Nurul Jannah Lailatul Fitria**

**Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Panca Marga**

**Jl. Yosudarso Pabean - Dringu, Probolinggo 67271**

***email: nuruljannahlailatulfitria@gmail.com***

### **Abstrak**

*Tahun 2020, Indonesia memiliki kasus pertama penyebaran Covid-19. Kasus pertama menjangkit warga di Bali. Sejak diumumkannya hal tersebut, menyebabkan kepanikan masyarakat. Menyikapi ini pemerintah menerapkan kebijakan PSBB yang tertuang di Permenkes No. 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar sebagai pedoman pencegahan penularan meluas. Beberapa kegiatan diarahkan di rumah kecuali pertahanan, keamanan, pelayanan kesehatan dan beberapa sektor vital. PSBB sudah diterapkan kurang lebih 3 bulan, saat ini pemerintah menerapkan tatanan new normal dengan beberapa faktor. New normal adalah tatanan baru yang mengadaptasi segala kegiatan dengan membudayakan disiplin kebersihan dan kesehatan. New normal diterapkan disegala lini termasuk aktifitas pemerintah dalam pelayanan publik. Kebijakan pemerintah ini membawa perubahan signifikan pada perilaku birokrasi. Salah satu subyek birokrasi adalah ASN u tuk itu penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana penerapan program kerja ASN dalam tatanan new normal.. Penelitian ini berdasarkan studi pustaka dan penelitian literatur. Sistematisnya dengan mengumpulkan data atau dokumen dan teori terkait yang relevan, menganalisa dan menuliskan sebagai pendukung dalam menggambarkan efektifitas dan efisiensi program e-government pada Aparatur Sipil Negara dalam tatanan new normal. Ada program baru yang dilakukan, seperti pengurangan jam kerja, pembagian jadwal bekerja di rumah (WFH) dan bekerja dikantor (WFO), menerapkan pengawasan kerja dan absensi online.*

**Kata kunci:** *New Normal, WFH, WHO, ASN, Absensi Online*

### **Abstract**

*2020, Indonesia has the first case of the spread of Covid-19. The first case infected residents in Bali. Since then there has been panic in the community. In response to this, the government implemented the policy in Permenkes No. 9 of 2020 for Large-Scale Social Restrictions as a guideline for preventing more widespread transmission. Activities are directed towards at home except for defense, security, health services and several vital sectors. PSBB has been implemented for about 3 months towards the new normal. A new order that cultivates hygiene and health disciplines. New normal is applied in all lines, including public services. Government policies have seen significant changes in the bureaucracy. One of the bureaucratic subjects is ASN. This research is aimed at finding out how to implement the ASN work program in the new normal. This research is based on literature study and literature research. Systematically by collecting relevant data or documents and theories, analyzing and writing as a support in describing the effectiveness and efficiency of the e-government program on ASN in the new normal. There are new programs, such as reducing working hours, schedules work at home (WFH) and working at offices (WFO) with supervision and online attendance*

**Keyword:** *New Normal, WFH, WFO, ASN, Absent Online*

## **PENDAHULUAN**

Tahun 2020 menjadi awal kasus penyebaran Covid-19 di Indonesia. Informasi ini disampaikan langsung oleh Presiden Indonesia,

Joko Widodo. Presiden menginstruksikan penelusuran lebih jauh dan menyatakan siap untuk menghadapi penyebaran Covid-19. Penyebaran Virus Corona menjadi bencana nasional dan internasional. (Susilo et al., 2020).

Wabah Covid-19 menjadi kasus yang mengganggu kesehatan manusia dan berdampak luas (Kementerian Kesehatan Indonesia, 2020). Pemerintah mulai menerapkan beberapa program dan pembaharuan di bidang kesehatan dalam waktu yang cepat karena kondisi kedaruratan, tetapi tetap memperhatikan kondisi masyarakat agar meminimalisir kesalahan sistematis cara berpikir masyarakat yang memengaruhi keputusan dan penilaian yang dibuat pemerintah (Buana, 2020). Hal ini dihadapi semua negara, baik negara berkembang maupun negara maju. Indonesia juga mendapat dampak dari pandemi Covid-19, bahkan memengaruhi perkembangan dan kondisi di segala bidang. Tidak hanya gangguan kesehatan, penyebaran Covid-19 memberikan dampak dan memengaruhi berbagai sektor (Sugihamretha, 2020)

Menghadapi penyebaran Covid-19 pemerintah Indonesia menerapkan sejumlah kebijakan. Kebijakan tersebut antara lain memberikan skema bantuan langsung tunai bagi kelompok berpenghasilan rentan (Pramanik, 2020). Kebijakan fiskal yang diterapkan oleh pemerintah seperti dari bentuk penerimaan, pemerintah memperhatikan sekaligus memberikan kontribusi penerimaan dari pajak (Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21, PPh Pasal 22 tentang Impor, PPh Pasal 25 tentang angsuran PPh, dan Restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN)). Kebijakan fiskal dalam bentuk pengeluaran pemerintah, penggunaan anggaran untuk penambahan anggaran dan sarana prasarana kesehatan, ada penambahan anggaran untuk para tenaga medis, ada perlindungan sosial, menggratiskan atau mengurangi tarif listrik untuk masyarakat, bantuan untuk pemilik kartu pra kerja, memulihkan kondisi ekonomi, mengantisipasi terjadinya defisit APBN, adanya arahan untuk meringankan angsuran untuk para nasabah KUR (D. E. Silalahi & Ginting, 2020). Sedangkan kebijakan moneter dilakukan pemerintah berkaitan dengan bank sentral untuk mitigasi dampak Covid-19 terhadap ekonomi Indonesia dengan menstabilkan nilai tukar

rupiah, inflasi dikendalikan, menstabilkan kondisi keuangan di masa pandemi, bentuk stimulus moneter untuk pelaku usaha (Dewan Gubernur BI, 2019). Segala bentuk kegiatan moneter ini bekerjasama dengan pemerintah, lembaga pemerintah seperti OJK, LPS dan otoritas lainnya (Nainggolan., 2020).

Selain itu, pemerintah Indonesia menerapkan kebijakan Permenkes Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan sebagai perwakilan pemerintah. Sebelum adanya Permenkes ini, PSBB telah tercantum pada peraturan pemerintah (PP) nomor 21 tahun 2020 tentang PSBB pada tanggal 31 Maret 2020. Kebijakan PSBB ini memengaruhi pola perilaku dan memengaruhi sistem yang ada. Kegiatan belajar mengajar, baik dari tingkat TK, SD, SMP, SMA dan sederajat serta perguruan tinggi mulai dialihkan dengan sistem belajar mengajar secara daring atau online (Dewi, 2020; Pujilestari, 2020; Siahaan, 2020; Syah, 2020). Kegiatan keagamaan seperti ibadah atau kegiatan agama lainnya mulai ada perubahan, seperti ada pembatasan di tempat ibadah (tidak boleh terlalu berdesakan, membawa perlengkapan ibadah sendiri, tidak berinteraksi fisik, menjaga jarak) bahkan mulai ada ceramah atau ibadah *online* atau secara virtual. Dalam hal kegiatan sosial dan budaya, beberapa tempat wisata ditutup, tradisi-tradisi yang membuat kerumunan dihentikan atau ada pelarangan sementara. Kegiatan dialihkan hanya di dalam rumah saja. Hanya ada beberapa kegiatan yang tetap di luar rumah, jika ada keadaan mendesak, kegiatan medis, kegiatan perbankan, kegiatan pertahanan dan keamanan, kegiatan yang berhubungan dengan sektor vital (bahan pangan, air, listrik, gas) dan lainnya.

Saat PSBB diberlakukan banyak lembaga pemerintahan yang meliburkan sementara kegiatan pelayanan, pihak swasta juga merumahkan karyawan-karyawan atau menggunakan sistem lainnya. Seperti yang dilakukan beberapa pihak swasta yang justru merumahkan atau meliburkan pekerjanya

dengan alasan pelaksanaan PSBB, ada yang ingin menekan produksi dan lain-lain. Tapi khusus lembaga pemerintahan terdapat ketentuan tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) tidak bisa ada libur dalam jangka waktu lama. ASN tetap harus bekerja dan berkegiatan seperti biasa. Kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik harus tetap dilaksanakan terutama ditengah pandemi Covid-19 menuju new normal. Perlu adanya kebijakan untuk kehidupan dengan kebiasaan baru, ada pola baru dalam kegiatan sehari-hari tanpa mengabaikan protokol kesehatan untuk meminimalisir terpapar Covid-19 (A. Silalahi, 2020). Jika suatu lembaga pemerintahan menghentikan pelayanan terhadap masyarakat tentu akan terjadi krisis dan kekacauan. Perlu adanya pembaharuan sistem yang berhubungan dengan *e-government* (Syafrida, 2020).

## PEMBAHASAN

### Tinjauan Pustaka

#### 1. *E-Government*

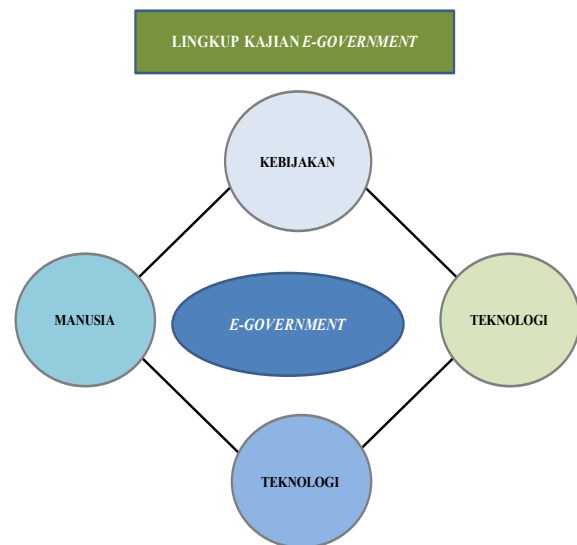
*E-government* dijabarkan menjadi *Electronic Government*. *E-Government* adalah bentuk dan model baru dalam sistem pemerintahan yang menerapkan teknologi digital (R. E. Indrajit, 2020). Penerapannya ada pada segala bentuk administrasi, pelayanan publik untuk masyarakat, pengawasan dan sebagainya dikendalikan dalam sebuah sistem. *E-government* merupakan sebuah pembaharuan untuk meningkatkan layanan publik yang menerapkan dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi agar layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien (Damanik & Purwaningsih, 2017a, 2017b).

*E-government* menjadikan bentuk interaksi baru yang lebih fleksibel dan modern antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak lain yang terlibat dengan menggunakan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu pelayanan (Nugraheni & Khaerunisa, 2016). *E-government*

adalah bentuk pelaksanaan atau penyelenggaraan sistem pemerintahan dengan mengkombinasikan kegiatan secara elektronik dengan tujuan kualitas layanan publik meningkat secara efisien, efektif dan interaktif (R. Indrajit, 2006).

Ruang lingkup *E-government* terbentuk adanya sebuah kebijakan pemerintah untuk melayani kebutuhan masyarakat dan negara. Kebijakan yang diterapkan oleh manusia (masyarakat dan aparatur pemerintahan) dan dilengkapi adanya teknologi terbaru yang diadaptasi untuk berjalannya pemerintahan. Semua elemen akan berproses dalam menjalankan *E-government*. (Pemerintah Kota Bogor, 2013).

Gambar 1. (Diagram ruang lingkup kajian *E-government*)



Sumber: Pemerintah Kota Bogor (2013)

#### 2. Dinamika Pelaksanaan *E-government* terutama dalam penerapan absensi elektronik

Terdapat 6 Strategi dalam pelaksanaan *E-government*: (Prihanto, 2012)

- Sistem pelayanan diterapkan dengan mengembangkan bentuk terpercaya handal dan terjangkau luas.
- Penataan sistem dan proses kerja pemerintah memiliki strategi penataan sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah sesuai dengan kemajuan teknologi informasi.

- c. Pemanfaatan teknologi informasi yang optimal dapat mencapai standarisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik.
- d. Peningkatan peran dalam pengembangan industri telekomunikasi dan teknologi informasi dengan pencapaian percepatan strategis *E-government* dalam artian pemerintah melakukan pelayanan secara penuh kepada masyarakat atau publik.
- e. Adanya peningkatan literasi masyarakat sebagai bentuk pengembangan kapasitas sumber daya manusia dalam pemerintahan.
- f. Pelaksanaan pengembangan sistematis dengan tahapan secara realistis dan terukur.

Bentuk pemanfaatan *E-government* yang sesuai dengan strategi pelaksanaan *E-government* sudah dilakukan oleh pemerintah bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kedisiplinan aparatur. Terdapat bentuk transparansi dalam penyelenggaraan pemerintah dan hubungan antara pemerintah pelaku bisnis dan masyarakat umum menjadi lebih baik. *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam menjalankan pemerintahan dan pelayanan publik serta mencapai tujuan untuk masyarakat yang maju dan paham teknologi (Ferdika & Nasution, 2020).

Pemanfaatan elektronik dalam penyelenggaraan pemerintah menjadikan pekerjaan lebih efektif, efisien dan ada peningkatan kinerja. Bentuk pemanfaatan *E-government* seperti penerapan pada absensi sidik jari atau fingerprint yang telah diterapkan di berbagai kantor pemerintahan (Yuwelisoni, 2016).

Penerapan *fingerprint* seperti ini benar-benar menggunakan pemanfaatan teknologi tepat guna untuk menghindari adanya kecurangan yang dilakukan oleh oknum aparatur pemerintahan (Yuwelisoni, 2016). Penyimpanan data secara digital

akan menjadi lebih efisien dan efektif serta meningkatkan kedisiplinan pegawai. Tidak ada kecurangan seperti absen manual yang di isi oleh orang lain atau di tanda tangani terlebih dahulu sebelum jam kerja. *Fingerprint* tidak dapat dimanipulasi karena untuk absensi di ceklis dengan sidik jari pegawai yang sudah terdata sebelumnya. Selain itu absen *fingerprint* juga terdeteksi dengan jam dan hari. Secara otomatis masuk dalam sistem dan data.

Pelaksanaan *E-government* dalam absensi pegawai tidak hanya dalam penerapan fingerprint. Absensi untuk pegawai akan terus dikembangkan sesuai dengan prinsip *E-government* (Ferdika & Nasution, 2020). Seperti penerapan absensi secara *online* yang diterapkan di berbagai sektor. Absensi *online* lebih efektif, efisien dan akurat. Saat ini ada penerapan absensi *online* dengan melengkapi data lokasi menggunakan GPS dan ada absensi online menggunakan deteksi wajah.

### 3. *New Normal*

*New normal* dalam bahasa Indonesia berarti kebiasaan baru. *New normal* merupakan perubahan kebiasaan dalam sebuah situasi di masyarakat. Kebiasaan dalam tatanan baru muncul dikarenakan adanya pandemi Covid-19 yang telah lama memengaruhi kehidupan sosial masyarakat. Penelitian menjelaskan suatu kebiasaan yang akan terus-menerus diterapkan dalam kehidupan masyarakat akan menjadi sebuah bentuk kebiasaan baru yang akan melekat dalam kehidupan sehari-hari (Habibi, 2020).

Munculnya *new normal* merupakan bentuk evaluasi dari pelaksanaan PSBB yang berakhir. Pelaksanaan *new normal* bentuk perubahan perilaku dalam menjalankan kegiatan sehari-hari secara normal ditambah dengan penerapan protokol kesehatan untuk meminimalisir penularan Covid-19 sesuai dengan aturan di Indonesia (Rosidi & Nurcahyo, 2020). Protokol kesehatan Dimasa *new normal* dengan cara menjaga kebersihan tangan baik mencuci tangan dengan sabun atau *hand sanitizer*, tidak



menyentuh wajah terutama bagian mata, hidung dan mulut, penerapan etika batuk dan bersin, penggunaan masker yang benar, menjaga jarak atau *physical distancing* dengan arti lain tidak mendatangi kerumunan atau mengurangi kontak fisik dengan orang lain, menjaga kesehatan serta memeriksakan diri jika terdapat gejala sakit (Mungkasa, 2020).

#### 4. *Work From Home*

*Work From Home* yang sering disingkat dengan *WFH* memiliki arti bekerja dari rumah. *Work from home* digambarkan dengan kegiatan atau pekerjaan karyawan yang berada di luar kantor atau dengan kata lain bekerja dari rumah. Sistem kerja *WFH* memang memiliki fleksibilitas cukup baik. Hal ini dapat mendukung keseimbangan karyawan antara pekerjaan dan kehidupan. Terutama di masa pandemi Covid-19, dengan keadaan kebiasaan baru tentu ada pengurangan kuantitas untuk bertatap muka atau berinteraksi langsung (Mustajab et al., 2020)

Solusi agar *WFH* Tetap Produktif:

- a. Ada ruang kerja khusus di rumah
- b. Bekerja sesuai jadwal kerja dan rutinitas kerja, termasuk jam kerja
- c. Berpakaian rapi dan sesuai baju dinas
- d. Memperhatikan keadaan dan kenyamanan tubuh saat bekerja di rumah
- e. Jangan terganggu dengan keadaan dan situasi rumah
- f. Menyiapkan peralatan kantor
- g. Pengadaan absensi *online*

## METODOLOGI PENELITIAN

Artikel ini dibuat dengan menggunakan metode analisis deskriptif. Metode penelitian dengan jenis ini diartikan sebuah metode penelitian yang dapat mendeskripsikan atau menggambarkan objek yang diteliti. Objek yang diteliti menggunakan data yang telah dikumpulkan. Penelitian deskriptif analisis tekniknya dengan memusatkan pada problematika atau permasalahan, hasil dari penelitian tersebut

dianalisis dan diolah untuk mendapatkan kesimpulan (Sugiyono, 2009).

Metode penelitian deskriptif ini menerapkan proses pengumpulan data berisi fakta dari studi pustaka dan menyesuaikan dengan fenomena yang ada. Penelitian dengan studi untuk menemukan fakta yang memiliki interpretasi tepat. Penelitian deskriptif untuk mengenal fenomena-fenomena yang akan dijadikan kebutuhan studi berikutnya (Dr. Ismael Nurdin, Dra. Sri Hartati, 2019). Penulis menggunakan metode deskriptif analisis karena sesuai dengan kondisi saat ini untuk mengetahui fenomena yang terjadi. Artikel ini membahas fenomena pelayanan publik dengan penerapan *e-government* di masa *new normal*.

Studi kepustakaan yang digunakan merupakan metode utama dalam meneliti sesuatu yang bersifat deskriptif dan memiliki segi normatif. Penelitian data pustaka merupakan kegiatan dengan berbagai sumber literatur yang diteliti dan berhubungan dengan pokok permasalahan yang diangkat baik itu berupa buku, jurnal, makalah ataupun tulisan yang sifatnya membantu, dengan tujuan dapat dijadikan sebagai pedoman dalam proses penelitian. Pengumpulan data dan informasi dengan berbagai bentuk material perpustakaan dan hasilnya dijadikan fungsi dasar dan alat utama untuk praktek penelitian. Data yang berisikan teori adalah bentuk informasi ilmiah, dengan keterkaitan abstraksi definisi dan hubungan proposisi (Siyoto & Sodik, 2015)

Langkah penelitian dengan metode analisis deskriptif dilakukan dengan beberapa tahap. Tahap pertama dengan pemilihan topik berdasarkan permasalahan dalam fenomena yang ada, dalam hal ini terkait fenomena manajemen aparatur pemerintahan di masa *new normal*. Tahap kedua mengeksplorasi informasi terhadap topik pembahasan untuk menentukan fokus penelitian, informasi yang berkaitan dengan penerapan sistem kerja aparatur dengan *e-government* yang sesuai dengan masa *new normal*. Tahap ketiga, penentuan fokus penelitian dengan dasar informasi yang telah dikumpulkan dan dapat sesuai dengan prioritas permasalahan, dalam

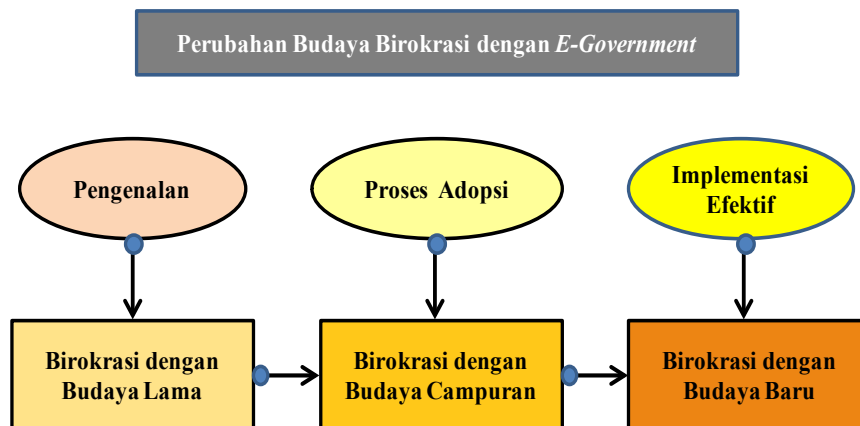
hal ini berkaitan dengan strategi manajemen kinerja aparatur pemerintahan di masa new normal. Tahap keempat mengumpulkan sumber data berupa informasi atau data empirik yang didapat dari buku, jurnal, hasil laporan penelitian dan literatur lain yang mendukung tema penelitian ini. Tahap kelima adalah membaca dan memahami isi sumber kepustakaan dengan lebih mendetail agar dari membaca dengan rinci mendapat ide-ide baru yang terkait dengan penelitian, dalam hal ini muncul konsep pembagian jadwal *WFH* dan *WFO* dengan absensi *online* untuk aparatur pemerintahan. Tahap keenam menulis catatan penting dan berkaitan dengan penelitian. Tahap ketujuh mengolah dan melakukan analisis data, informasi dan catatan penelitian untuk mendapatkan kesimpulan yang ditulis dalam laporan penelitian. Tahap kedelapan menuliskan laporan disesuaikan dengan sistematika penulisan ilmiah yang berlaku.

## HASIL PENELITIAN

### Keterkaitan Pelaksanaan *WFO* dan *WFH* dengan absensi *online* sebagai bentuk pelaksanaan *E-government* di masa *New Normal*

Pelaksanaan birokrasi pemerintahan selalu melakukan adaptasi dengan era, situasi, kondisi dan kebutuhan. Birokrasi di Indonesia harus melakukan pembaharuan sesuai dengan arus globalisasi. Berupaya menciptakan birokrasi yang efisien, inovatif, responsif dan akuntabel (Haryanto, 2007). Termasuk adanya pelaksanaan *E-government*. Ada perubahan dari budaya lama menuju budaya baru. Tahapan jalannya pemerintahan dengan sistem yang awal (lama) akan melakukan adaptasi dengan keadaan. Proses adaptasi ini memengaruhi jalannya pelaksanaan pemerintahan. Kemudian akan ada implementasi yang efektif bagi pemerintahan.

Gambar 2. (Perubahan Budaya Birokrasi dengan *E-government*)



Sumber: (Nurhakim, 2014)

Bentuk pelaksanaan *E-government* di masa *new normal* termasuk dalam pengembangan dari birokrasi pemerintahan bahkan pengembangan dari *E-government*. Sebuah kebijakan baru dipengaruhi adanya keadaan yang terjadi pada negara, dalam kasus ini ada keadaan darurat kesehatan karena pandemi Covid-19. Akan tetapi pemerintahan dan pelayanan publik harus tetap berjalan. Masyarakat juga tetap membutuhkan pelayanan pemerintah dari

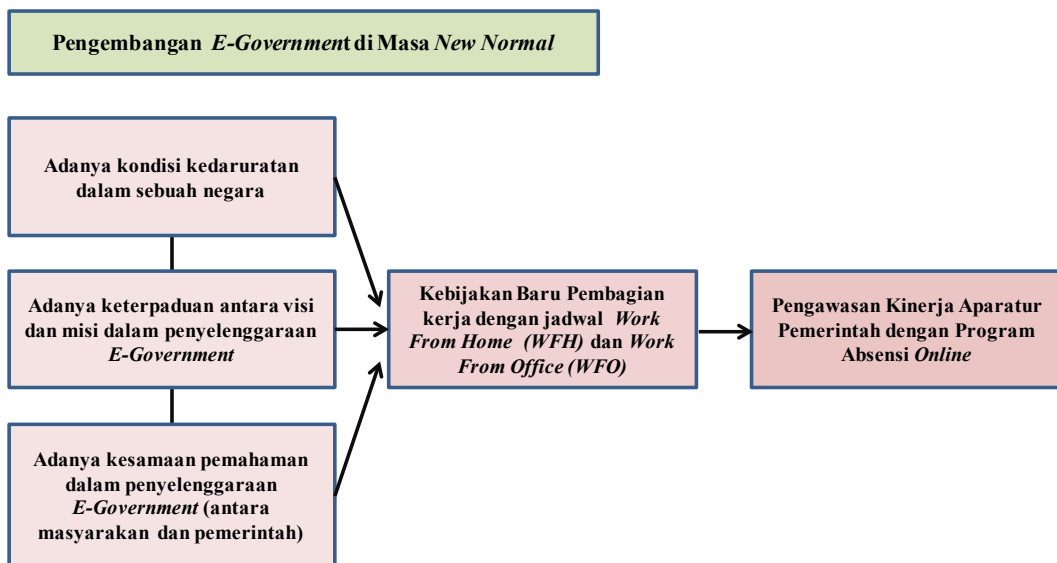
segala bidang. Indonesia juga terbuka dengan digitalisasi pemerintahan atau dengan kata lain Indonesia bisa menerapkan *E-government* dalam melayani masyarakat. Pemerintah menerapkan kebijakan untuk aparatur pemerintahan agar tetap dapat melakukan pelayanan publik tapi tetap meminimalisir penyebaran Covid-19 dengan cara pembagian kerja dari rumah (*WFH*) dan bekerja dari kantor (*WFO*) sesuai dengan protokol kesehatan (Mustajab et al.,

2020). Untuk menghindari oknum aparaturnya yang lalai tugas saat *WFH* atau *WFO* maka diterapkan absensi online dengan deteksi wajah dan pemantauan lokasi dengan *GPS*.

Pelayanan publik di Indonesia pada masa pandemi mengalami beberapa kendala, terlebih saat adanya kebijakan pembatasan sosial yang berlaku di masyarakat. Setiap kantor atau tempat pelayanan publik dan

tempat umum diterapkan kebijakan protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran Covid-19. Beberapa kantor mulai ada pengurangan waktu pelayanan dan pengurangan tatap muka dengan kebijakan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk bekerja dari rumah atau *Work From Home* (*WFH*)(Mungkasa, 2020).

Gambar 3. (Pengembangan *E-government* di masa *New Normal*)



Sumber : (Nurhakim, 2014)

Di masa-masa seperti ini, pemerintah dituntut untuk tetap memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Kegiatan pelayanan publik diharapkan tetap berjalan seperti sebelum adanya pandemi Covid-19. Hal ini dijalankan sebagai amanah dari UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berisikan pemberian pelayanan minimum dan hak masyarakat tetap terpenuhi. Perlu adanya inovasi dalam pelayanan publik, terlebih masa PSBB akan diakhiri dan beralih pada kehidupan dengan kebiasaan baru yang sering di sebut dengan *new normal* (Habibi, 2020). Berikut solusi dan teknik yang diberikan bagi instansi penyelenggara pelayanan publik agar dapat melayani masyarakat dengan mengutamakan pelayanan secara baik dan profesional (Kurniawan, 2016), terutama dalam keadaan kedaruratan kesehatan menuju *new normal*:

1. Penerapan pembagian jadwal saat *WFH*. Kinerja pegawai harus terjadwal dengan prosedural, baik sebagai staff kantor maupun staff yang langsung berinteraksi dengan pelayanan publik. Teknik pekerjaan ini juga perlu pengawasan yang ketat, agar tidak ada penyalahgunaan atau menghindari dari oknum aparaturnya yang berkeliaran di saat dinas. Agar tetap ada pencapaian yang baik sesuai target pemerintah.
2. Penerapan jadwal kerja di kantor dengan menerapkan protokol kesehatan untuk mencegah Covid-19 bagi instansi yang menerapkan pelayanan publik dengan tatap muka secara langsung pada masyarakat. Protokol kesehatan ini disesuaikan dengan instruksi pemerintah pusat. Hal ini dilakukan agar ada rasa aman dan kenyamanan bagi pegawai

yang bekerja dan bagi masyarakat yang memerlukan pelayanan publik.

3. Pelayanan publik pada masyarakat dapat dilakukan secara *online*. Saat new normal ada pelayanan publik secara *online* bagi instansi atau lembaga yang bertugas sebagai pelayanan publik. Perlu memanfaatkan teknologi terbaru dengan masyarakat dapat mengakses pelayanan publik. E-government kuota untuk pelayanan tetap sesuai target meskipun ada pembagian jadwal bagi karyawan yang bekerja di rumah dan kantor.
4. Prosedur pelayanan dipermudah untuk masyarakat tapi tanpa menghilangkan atau mengesampingkan aturan dan data-data yang penting. Pelayanan yang rumit dan banyak ketentuan yang sulit mulai dikurangi, instansi perlu memberikan pelayanan yang mudah dan cepat. Data-data dan syarat yang penting tetap di perlukan seperti data diri, pajak dan lain-lain.
5. Menyediakan ruang atau telpon pengaduan. Setiap instansi atau lembaga pelayanan publik perlu memberikan atau menyediakan akses bagi masyarakat jika ada pengaduan pelayanan publik. Kegiatan ini menjadi bentuk kontrol dan evaluasi pemerintahan.

Melihat solusi yang diberikan di atas maka di beberapa sektor pelayanan publik diterapkan jadwal bekerja di kantor dan bekerja di rumah dengan bergantian dan menyesuaikan aturan (Muhyiddin, 2020). Tidak hanya seperti itu, sektor pemerintahan perlu menerapkan dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dalam kegiatan birokrasi dan pelayanan publik (Karinda & Nursin, 2018). Yakni dengan melakukan pemantauan absensi *online* dengan *GPS* dan menyediakan fasilitas pelayanan dengan mesin.

Program *WFH* dan *WFO* diterapkan untuk mengurangi penyebaran Covid-19 dengan komitmen pelayanan publik tetap dilaksanakan dengan baik. Teknologi yang dimanfaatkan selama *WFH* dan *WFO* sangat mendukung jalannya pemerintahan dan pelayanan publik, seperti penggunaan website pemerintahan, absensi online untuk

mendata kehadiran atau aktifitas aparatur pemerintahan dan lain-lain. Pemanfaatan teknologi dalam birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik termasuk dalam penerapan *E-government*.

1. Panduan atau arahan untuk ASN dalam bekerja:
  - a. Mulai diberlakukan sistem kerja yang lebih fleksibel dan kondisional.
  - b. Seluruh pegawai wajib melaksanakan protokol kesehatan dengan menggunakan masker, menjaga jarak minimal satu meter di segala kegiatan, tidak berjabat tangan dan mengganti dengan salam namaste, rajin mencuci tangan atau menggunakan *hand sanitizer* dan tidak berkerumun atau bergerombol.
  - c. Menerapkan pembaruan pada sistem kerja dengan menggunakan teknologi digital dalam pekerjaan dan pelayanan. Contohnya melakukan rapat atau pertemuan secara virtual atau komunikasi daring. *E-government* tidak perlu berkumpul pada satu ruangan.
  - d. Menurut Menteri PANRB pada wawancara Okezone,(27/5/2020), kegiatan dalam pemerintahan akan menerapkan *fleksibel working* dan *arrangement*. Masa new normal mengedepankan penerapan IT dan alat-alat modern dalam pekerjaan dan pelayanan misalnya *e-office*, *video confrence* untuk rapat.
  - e. Dengan panduan ini tentu ada perubahan dan pembaharuan sistem lebih modern dengan penggunaan IT yang dikombinasi dengan lingkup kerja ASN. Sistem ini dapat digunakan baik di rumah atau di kantor.
2. Teknologi yang dapat digunakan ASN saat bekerja dan memberikan pelayanan:
  - a. Dapat menggunakan fitur *announcement*, bentuk informasi dan berita dapat disebarkan pada seluruh pegawai dalam bersamaan, akurat, lengkap dan cepat.
  - b. Penggunaan absensi *online*, pegawai yang bekerja baik di rumah maupun di



kantor dapat mendata kehadiran dan kebulangan dengan absensi *online*. Tidak perlu dengan *fingerprint* atau absen manual. Tentu saja diterapkan dengan absensi kombinasi dengan *GPS*.

- c. Pendataan formulir atau survei kesehatan setiap pegawai.

### **Aturan Terkait Penerapan Jadwal Kerja *WFH* dan *WFO* di masa *New Normal***

Pada masa *new normal* ini, pemerintah membuat aturan untuk aparatur sipil negara (ASN) baik yang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) Aturan yang di buat secara tertulis, tertuang dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam Tatanan Normal Baru. Aturan ini diterapkan pada tanggal 5 Juni 2020. Aturan ini berisikan tentang, masa *new normal* ini membuat PNS bekerja lebih fleksibel dan tentu menyesuaikan dengan kondisi tapi tetap profesional. ASN bisa bekerja dari kantor maupun dirumah. Dilengkapi dengan setiap instansi akan melaksanakan aturan sekaligus mengawasi sistem kerja masing-masing instansi. Semua bentuk kegiatan dilaporkan dan dipertanggungjawabkan pada Menteri PANRB.

Kemudian aturan lain tercantum pada Surat Edaran Nomor 58 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam Tatanan Normal Baru. Surat Edaran itu ditandatangani pada tanggal 29 Mei 2020: dengan cakupan (1). Penyesuaian Sistem Kerja, (2). Dukungan Sumber Daya Manusia Aparatur, dan (3). Dukungan Infrastruktur.

Aturan selanjutnya ada pada panduan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi. Sistem kerja bagi ASN juga memperhatikan status dan kondisi

penyebaran Covid-19. Info yang diberikan oleh tim Gugus Tugas Penanganan virus akan di sesuaikan pada instansi masing-masing.

### **Penerapan *Work From Home (WFH)* dan *Work From Office (WFO)* di masa *New Normal***

Jadwal *WFH* dan *WFO* di lingkungan pemerintahan dapat diterapkan dengan baik, dengan syarat ada pembagian jadwal yang teratur dan adil. Jika tidak ada jadwal kemungkinan besar akan berebut jadwal kerja di *WFH* dan ada pembagian waktu yang tidak adil. Jika pengaturan jadwal tidak tertib tentu dapat menghambat pelayanan publik, baik secara kuantitas dan kualitas pelayanan.

Pembagian Jadwal Kerja dibagi menjadi dua kelompok besar. Dalam satu kantor atau instansi, jumlah karyawan atau aparatur sipil negara dibagi 2 kelompok sama rata. Baik yang sudah menjadi pegawai negeri maupun yang honor. Jadwal dan kelompok ini bergantian dua hari sekali, dalam artian sehari bekerja di kantor dan sehari bekerja di rumah. Jika kelompok pertama bekerja dan bertugas di kantor pada hari senin, maka kelompok kedua bekerja dan bertugas di rumah pada hari senin. Begitu terus bergantian setiap minggunya.

#### **1. *WFO***

Jadwal bekerja di kantor (*WFO*) maka perlu bekerja dan berkegiatan dengan menyesuaikan protokol kesehatan. Seperti menggunakan masker dan face shield, cuci tangan atau hand sanitizer, bisa menggunakan sarung tangan, di meja pelayanan ada sekat (plastik atau kaca pembatas), selalu menjaga jarak dengan orang lain kurang lebih satu meter dan lain sebagainya. Untuk menjalankan itu semua diperlukan aturan tertulis atau ditulis pada papan pengumuman. Agar masyarakat bisa membaca dengan baik. Tentunya sebelum memasuki area perkantoran, semua yang masuk harus di cek suhu tubuhnya.

Kebijakan yang diterapkan sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam Tatanan Normal Baru (“SE MENPANRB 58/2020”):

- a. Kuota karyawan maksimal 50% dari total keseluruhan karyawan untuk masuk dan bekerja di kantor.
- b. Program diatas di lakukan dengan jadwal yang teratur dan tertib. Jadwal dibuat bergantian, 2 hari sekali. Misalnya kelompok pertama pada hari Senin bekerja di kantor maka kelompok kedua bekerja di rumah. Untuk hari Selasa, kelompok pertama bekerja di rumah dan kelompok kedua bekerja di kantor. Begitu seterusnya bergilir dan berkala.
- c. Semua karyawan sebelum memasuki area kantor akan di cek suhu tubuh dan ada aturan untuk mau didata dengan formulir penilaian kesehatan mandiri.
- d. Ketersediaan fasilitas sanitasi atau kebutuhan untuk cuci tangan dan penyemprotan disinfektan.
- e. Ruang bekerja di kantor mulai dibenahi sesuai dengan aturan protokol kesehatan. Seperti ada sekat antar meja, ada jarak antar meja, membuat semi ruang atau bilik kerja tiap pegawai dan lain-lain.
- f. Jam kerja mulai ada pengurangan dan tidak diperkenankan bekerja atau mengadakan acara melebihi jam dinas. Seperti jam dinas untuk pelayanan tutup jam 14.00 WIB. Kecuali untuk pelayanan kesehatan pembagian waktu shift sudah ada dalam peraturan.
- g. Pegawai wajib menggunakan masker atau pelindung wajah (*face shield*) serta memakai sarung tangan. Khusus ASN pelayanan kesehatan atau berkaitan dengan kesehatan harus memakai APD lengkap.
- h. Karyawan wajibkan membawa bekal makanan dan minuman sendiri. Jika disana tetap dibuka kantin atau

fasilitas makan maka makanan yang disediakan oleh tempat kerja bergizi, sehat dan steril.

- i. Memfasilitasi ruang kantor yang sesuai dengan kondisi new normal. Kantor perlu menjaga kebersihan, kualitas pertukaran udara, dan menyediakan fasilitas mencuci tangan.
  - j. Menerapkan aturan menjaga jarak fisik minimal satu meter dalam aktivitas dan ada aturan yang melarang pegawai untuk berkumpul dan bergerombol.
  - k. Sikap rajin mencuci tangan setelah beraktivitas atau memegang barang, ketika batuk dan bersin diharap menutup mulut dan hidung dengan lengan, sapu tangan atau tisu (perhatikan untuk membuang tisu pada tempat sampah).
  - l. Diadakan untuk olahraga bersama-sama atau senam bersama, mengadakan kegiatan berjemur saat pagi, memberikan atau membagikan vitamin C bagi aparatur pemerintahan.
2. WFH
- Pegawai yang mendapat jadwal bekerja di rumah tetap memperhatikan protokol kesehatan dan mengkondisikan keadaan rumah agar nyaman saat bekerja. Tetap menggunakan seragam kerja, ada fasilitas kantor seperti laptop, print, alat-alat tulis dan lainnya. Setiap instansi mengecek dengan melakukan panggilan video, yang bisa di lakukan melalui *zoom*, *google meet* dan *video call* di Whatsapp.
- Kebijakan yang diterapkan sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara dalam Tatanan Normal Baru (“SE MENPANRB 58/2020”):
- a. Menyediakan fasilitasi lingkungan rumah yang aman dan sehat. Terutama untuk kenyamanan pegawai dan keluarga. Tetap memperhatikan kebersihan rumah.

- b. Membersihkan tangan dianjurkan menggunakan sabun terutama yang menghilangkan bakteri lebih cepat dan jika tidak bisa dapat menggunakan *hand sanitizer* dengan rajin dan teratur.
- c. Menerapkan aturan jika batuk atau bersin dengan menggunakan siku, sapu tangan atau tisu.
- d. Jika berpergian keluar rumah tetap memakai masker dan pelindung wajah (*face shield*).
- e. Menjaga jarak dengan anggota keluarga yang sakit atau dapat dilakukan karantina mandiri.
- f. Pegawai yang sakit dan merasakan gejala Covid-19 dapat langsung berkonsultasi atau memeriksakan diri dengan petugas kesehatan dan memberikan laporan pada instansi.
- g. Diharapkan jika ada keperluan dan kepentingan mengunjungi fasilitas pelayanan kesehatan tetap mematuhi protokol kesehatan.

### **Penggunaan Teknologi Absensi bagi aparat yang mendapat jadwal *WFO* dan *WFH* di Masa *New Normal***

Sebagai bentuk digitalisasi yang lebih canggih, pemerintahan menerapkan absensi *online* sebagai bentuk penerapan *E-government*. Dalam pelaksanaan birokrasi pemerintah absensi pegawai merupakan bentuk penunjang yang dapat mendukung dan memotivasi pegawai serta meningkatkan kepercayaan masyarakat. Bentuk penyajian informasi absensi untuk para pegawai harus efektif, efisien akurat dan relevan dengan tujuan kemudahan manajemen penilaian kerja pegawai (R. E. Indrajit., 2020)

Penerapan absensi *online* menggunakan *internet of things*, karena untuk mengidentifikasi, menemukan, melacak, memantau objek dan memicu event terkait secara otomatis dan diwaktu yang sebenarnya (Ferdika & Nasution, 2020).

Adanya absensi *online* tentu dapat menyimpan seluruh data aktivitas atau kegiatan pegawai *e-government* dapat mengurangi kecurangan, mengurangi keterlambatan dan mendata kehadiran pegawai

dengan data yang akurat secara *online*. Absensi *online* berdampak meningkatnya produktivitas pegawai dan otomatis berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Terdapat tahapan perkembangan implementasi *E-government* di Indonesia. (Damanik & Purwaningsih, 2017a)

1. *Web presence*, bentuk informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat disediakan dalam bentuk website pemerintah.
2. *Interactions*, bentuk fasilitas untuk Interaksi masyarakat dan pemerintah.
3. *Transaction*, bentuk fasilitas Interaksi yang dilengkapi dengan transaksi pelayanan publik
4. *Transformation*, bentuk peningkatan pelayanan secara terintegrasi

Kegiatan ASN harus dilakukan pemantauan dan pengawasan. Agar tidak ada pegawai yang curang, berkeliaran saat dinas walaupun dengan jadwal *WFH*, siap sedia dengan tugas (tidak lalai) dan penilaian pegawai tetap baik. Semua instansi akan menggunakan *software* atau aplikasi yang memberikan visibilitas kinerja pegawai dan tentu memudahkan pegawai. Salah satu bentuk pengawasan disiplin kehadiran jam kerja, tingkat kinerja dan lain-lain untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja birokrasi meskipun kegiatan birokrasi dan pelayanan publik dilakukan di rumah. Kebijakan ini tertuang dalam Surat Edaran Menteri PAN-RB No.19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Upaya Pencegahan Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Aplikasi absensi *online* sangat diperlukan dalam pengawasan kegiatan ini, baik dalam mendata presensi pegawai dengan jadwal *WFH* maupun pegawai *WFO*. Bagi karyawan *WFH*, tidak perlu absensi dengan datang ke kantor, hanya melalui *smartphone* atau *laptop*. Keuntungan untuk pegawai yang mendapat jadwal *WFO*, absensi *online* lebih praktis, aman dan nyaman. Karena tidak menggunakan *fingerprnt* dan tidak perlu antri atau berebut, tidak perlu absensi manual yang juga membuat antri dan berkerumun. Tentunya absensi *online* merupakan

bentuk penerapan *e-government* dengan melibatkan digitalisasi dalam pemerintahan (R. Indrajit, 2006; R. E. Indrajit, 2020; Mas Ammah, 2016). Bahkan dapat mengurangi penyebaran virus lewat benda, tidak seperti *fingerprint* dan kertas absensi manual yang bisa menyebarkan virus.

Ada beberapa solusi untuk mendaftarkan absensi karyawan. Penerapan teknologi yang terbaru dapat diterapkan dengan baik di masa *new normal* ini:

1. Data absensi dapat dilakukan dengan *online* lewat pertemuan daring. Kehadiran saat *online* seperti pendataan saat apel. Absensi ini dapat melalui panggilan konferensi dengan *Whatsapp (video call)*, menggunakan aplikasi *zoom*, *aplikasi google meet* dan lain-lain. Penerapan aplikasi *e-meeting* adalah bentuk kegiatan rapat atau diskusi dengan menggunakan aplikasi atau media elektronik bahkan menggunakan *software*, sebagai ganti tidak dapat melakukan pertemuan, rapat, apel, atau diskusi tatap muka (Lina & Alfasan, n.d.)
2. Aplikasi absensi *online* berikutnya berupa pendataan dan perekaman absensi *online*. Pencatatan kehadiran dilakukan melalui *smartphone* atau laptop. Aplikasi yang bisa memantau pegawai dengan data data kehadiran (*clock in*), data pulang kerja (*clock out*), istirahat, dan setelah jam istirahat. *E-government* kinerja pegawai tetap seperti aturan meskipun bekerja di rumah maupun kantor. Pilih aplikasi yang memiliki kelengkapan verifikasi dengan wajah (*face recognition*) dan GPS atau sistem untuk pemosisi global (Akbar & Prabowo, 2015). Agar tidak terjadi kecurangan absensi atau menghindari pegawai yang keluyuran pada jam dinas. Sistemnya dengan mengirimkan selfie atau foto pada hari itu juga, foto itu akan di cocokkan dengan data biometrik karyawan. Penggunaan *GPS* akan memantau lokasi karyawan saat melakukan absensi, data lokasi akan di cocokkan dengan lokasi rumah atau tempat yang sudah disetujui. Data absensi

tercatat otomatis pada saat itu juga secara akurat. Sistem aplikasi juga memantau jadwal kerja dan jenis pekerjaan yang dikerjakan. Pegawai dapat memberikan dan melaporkan agenda kegiatan atau hasil pekerjaan pada hari itu, dengan begini tidak ada karyawan yang mangkir pada jam dinas dan pekerjaan dikerjakan saat jam dinas. Absensi jenis ini dapat diterapkan dengan beberapa aplikasi "hadir", "*Attendance by Talenta*", *Clockify* dan lainnya.

3. Aplikasi absensi *online* berikutnya terhubung dan berkaitan dengan pengadaan pelayanan *online* baik dengan mesin yang ada di lokasi atau dengan aplikasi instansi masing-masing. Sistemnya yang pertama dengan mesin yang disediakan di kantor setiap instansi masing-masing, ada mesin seperti mesin ATM, masyarakat hanya perlu memasukkan data-data dan scan berkas, lalu memilih apa yang diperlukan dan data-data itu akan langsung dikerjakan oleh pegawai yang *WFO* ataupun *WFH* secara otomatis dan bergilir secara adil. Sistem kedua dengan aplikasi *online* setiap instansi, caranya masyarakat hanya perlu mendownload aplikasi atau masuk pada website instansi lalu memasukkan data dan berkas yang diperlukan lalu pilih apa yang perlu diurus dan akan dikerjakan langsung oleh pegawai sama seperti cara kerja yang pertama. Hal ini menjadikan absensi terdata dengan pengerjaan tugas. Sistem ini mulai berlaku di beberapa instansi seperti instansi khusus dinas dukcapil (Pendudukan dan Catatan Sipil) yang ada di Jawa Timur yakni ada mesin baru bernama Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), kota Probolinggo juga menerapkan sistem baru dengan nama "Berkas Pelayanan Jalan Sendiri (BPJS Bangkit)" dan inovasi baru lainnya.



## PENUTUP

### Kesimpulan

Pada masa pandemi Covid-19 pemerintah sudah menerapkan beberapa sistem dan inovasi dalam kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik untuk masyarakat. Karena kegiatan pemerintahan tidak bisa berhenti saat adanya penyebaran virus Covid-19, justru semakin penting kegiatan pemerintah ditengah-tengah masyarakat. Saat ini ada pergeseran dari masa PSBB ke masa *new normal*. Bukan berarti kegiatan sudah bebas seperti sebelum adanya Covid-19. Masyarakat dapat berkegiatan di luar rumah, mengurus segala sesuatu dan lain-lain tapi tetap dengan memperhatikan dan melaksanakan protokol kesehatan. Begitu juga dengan kegiatan dan pekerjaan ASN dituntut harus siap meskipun virus belum mereda. Di masa *new normal*, ASN akan bekerja lebih fleksibel. Dengan ada penerapan dan pembagian jadwal kerja *Work From Home (WFH)* atau bekerja dari rumah dan *Work From Office (WFO)* atau bekerja di kantor. Kuota untuk sistem ini dibagi menjadi dua kelompok, 50% *WFH* dan 50% *WFO* secara bergantian dan berkala. Tentu penerapan ini ada sisi negatif dan sisi positif dengan kelebihan ataupun kekurangan. Tapi semua itu dapat diatasi dengan berbagai solusi, pembiasaan dan pengawasan. Bentuknya dengan menerapkan sistem pelayanan publik dan absensi *online* dengan lewat *smartphone* dan *laptop* dengan berbagai aplikasi seperti *Whatsapp*, *Zoom*, *Google Meet*, *Hadirr*, *Attendance by Talenta*, *Clockify*, Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), Berkas Pelayanan Jalan Sendiri (BPJS Bangkit) dan lain-lain. Intinya absensi *online* diterapkan untuk mempermudah pegawai untuk absensi baik yang mendapat jadwal *WFH* dan *WFO* dan bentuk pengawasan agar pegawai tidak mangkir, tidak keluyuran dan tetap bertugas saat jam dinas.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, penulis bermaksud menyam-

paikan beberapa saran untuk meningkatkan kinerja pegawai ASN baik yang berstatus PNS maupun PPPK di masa *new normal* dan untuk di masa akan datang. Saran pertama yang dapat penulis berikan adalah pemerintah diharapkan dapat menggunakan aplikasi yang tepat dalam penerapan *WFH* dan *WFO*. Penggunaan aplikasi dan media yang digunakan dalam melakukan komunikasi, arahan kerja dan pendataan absensi *online*. Pengawasan absensi *online* dilakukan setiap hari dan berkala

Saran kedua, adanya penerapan kerja yang terarah dan terukur saat *WFH*, khususnya dalam melakukan pelayanan publik. Pejabat yang memimpin harus melakukan tindakan pengawasan, kontroling dan penilaian kinerja setiap aparatur. Agar target yang ingin dicapai dapat terwujud dan pelayanan publik tetap optimal, walaupun dalam kondisi pembagian jadwal 50%*WFH* dan 50%*WFO*.

Saran ketiga, seluruh aparatur tetap mentaati aturan protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran covid-19 baik aparatur yang mendapat jadwal *WFH* dan *WFO*. Selain itu juga dilakukan pengecekan kesehatan para aparatur secara berkala sehingga pegawai dan masyarakat terjamin keamanan dirinya.

Saran keempat, pelayanan masyarakat juga dapat diterapkan secara *online*. Lakukan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik agar masyarakat tetap mendapat pelayanan dari pemerintah walaupun memperlakukan *WFH*. Selanjutnya prosedur pelayanan publik yang rumit atau sulit bisa dirubah lebih sederhana, mudah dan cepat. Selain itu setiap instansi perlu menyediakan pengaduan pelayanan. Membuka akses untuk masyarakat yang ingin melaporkan atau mengadukan pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

Akbar, R. M., & Prabowo, N. (2015). Aplikasi Absensi Menggunakan Metode Lock GPS Dengan Android di PT.PLN (Persero). *Majapahit Techno*, 5(2), 55–63.



- Buana, D. R. (2020). Analisis Perilaku Masyarakat Indonesia dalam Menghadapi Pandemi Virus Corona (Covid-19) dan Kiat Menjaga Kesejahteraan Jiwa. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i3.15082>
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017a). E-Government dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*. <https://doi.org/10.31445/jskm.2017.210202>
- Damanik, M. P., & Purwaningsih, E. H. (2017b). E-government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintah Daerah. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*.
- Dewan Gubernur BI. (2019). Tinjauan Kebijakan Moneter Desember 2020. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Dewi, W. A. F. (2020). Dampak COVID-19 terhadap Implementasi Pembelajaran Daring di Sekolah Dasar. *EDUKATIF: JURNAL ILMU PENDIDIKAN*. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v2i1.89>
- Dr. Ismael Nurdin, Dra. Sri Hartati, M. S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia.
- Ferdika, R., & Nasution, R. D. (2020). Perubahan Orientasi Motivasi Pegawai Pada Penerapan E-Absensi Di Kabupaten Ponorogo Changes in Orientation of Employee .... *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan ....* <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/jpkop/article/view/2439>
- Habibi, A. (2020). Normal Baru Pasca Covid-19. *Journal.Uinjkt.Ac.Id*, 4(1), 197–202. <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/adalah/article/view/15809>
- Haryanto, A. T. (2007). *Upaya Menciptakan Birokrasi Yang Efisien, Inovatif, Responsif Dan Akuntabel*. 7(2), 160–171.
- Indrajit, R. (2006). *Electronic {Government}: {Strategi} {Pembangunan} {Sistem} {Pelayanan} {Publik} {Berbasis} {Teknologi} {Digital}*. Penerbit Andi.
- Indrajit, R. E. (2020). *Electronic Government* (Vol. 1).
- Karinda, K., & Nursin, E. (2018). Problem and Competence Development Design of State Civil Apparatus (ASN) in Banggai District through Education and Training Activities. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 9(3). <https://doi.org/10.18196/jgp.9388>
- Kementerian Kesehatan Indonesia. (2020). *Data Penyebaran Virus Corona 19 di Indonesia, dalam website kemenkes*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Lina, Y., & Alfasan, S. K. (n.d.). *Analisis Dan Perancangan Aplikasi E-meeting Berbasis Web*. 9, 1331–1339.
- Mas Ammah, N. (2016). Penerapan Layanan Electronic Health (E-Health) Di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya. *Publika*.
- Muhyiddin. (2020). Covid-19, New Normal, dan Perencanaan Pembangunan di Indonesia. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 4(2), 240–252. <https://doi.org/10.36574/jpp.v4i2.118>
- 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>
- Mustajab, D., Bauw, A., Rasyid, A., Irawan, A., Akbar, M. A., & Hamid, M. A. (2020). Working From Home Phenomenon As an Effort to Prevent COVID-19 Attacks and Its Impacts on Work Productivity. *TIJAB (The International Journal of Applied Business)*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.20473/tijab.v4.i1.2020.13-21>
- Nugraheni, & Khaerunisa, L. (2016). Analisis Proses Penyusunan E-budgeting Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Universitas Bakrie*.

- Nurhakim, M. R. S. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Dan Praktik Administrasi*, 9(3), 403–422.
- Pemerintah Kota Bogor. (2013). *Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk mendukung Pengembangan E-Government*.
- Pramanik, N. D. (2020). Dampak bantuan paket sembako dan bantuan langsung tunai terhadap kelangsungan hidup masyarakat padalarang pada masa pandemi covid 19. *Jurnal Ekonomi, Sosial Dan Humaniora*.
- Prihanto, I. G. (2012). Analisis Implementasi E-Government Pada Pemerintah [Analysis of the Implementation of E-Government on Regional Government Level in Indonesia]. *Jurnal Analisis Dan Informasi Kedirgantaraan*, 1–16.
- Pujilestari, Y. (2020). Dampak Positif Pembelajaran Online Dalam Sistem Pendidikan Indonesia Pasca Pandemi Covid-19. In *Adalah*.
- Rosidi, A., & Nurcahyo, E. (2020). Penerapan New Normal (Kenormalan Baru) Dalam Penanganan Covid-19 sebagai Pandemi Dalam Hukum Positif. *NASPA Journal*, 42(4), 1.
- Siahaan, M. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Dunia Pendidikan. *Jurnal Kajian Ilmiah*. <https://doi.org/10.31599/jki.v1i1.265>
- Silalahi, A. (2020). Perubahan Pola Hidup Pada Situasi Covid-19 Adaptasi Pada Pola Hidup Normal Baru. *Researchgate.Net*.
- Silalahi, D. E., & Ginting, R. R. (2020). Strategi Kebijakan Fiskal Pemerintah Indonesia Untuk Mengatur Penerimaan dan Pengeluaran Negara Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 156–167. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.193>
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Literasi Media Publishing. [http://](http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf)
- Sugihamretha, I. D. G. (2020). Respon Kebijakan: Mitigasi Dampak Wabah Covid-19 Pada Sektor Pariwisata. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*. <https://doi.org/10.36574/jpp.v4i2.113>
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif*. 380.
- Susilo, A., Rumende, C. M., Pitoyo, C. W., Santoso, W. D., Yulianti, M., Herikurniawan, H., Sinto, R., Singh, G., Nainggolan, L., Nelwan, E. J., Chen, L. K., Widhani, A., Wijaya, E., Wicaksana, B., Maksun, M., Annisa, F., Jasirwan, C. O. M., & Yuniastuti, E. (2020). Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*. <https://doi.org/10.7454/jpdi.v7i1.415>
- Syafrida, S. (2020). Bersama Melawan Virus Covid 19 di Indonesia. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i6.15325>
- Syah, R. H. (2020). Dampak Covid-19 pada Pendidikan di Indonesia: Sekolah, Keterampilan, dan Proses Pembelajaran. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i5.15314>
- Yuwelisoni. (2016). *Pemanfaatan Elektronik Government Dalam Meningkatkan Disiplin Pegawai*. 4(1), 1–15.

