

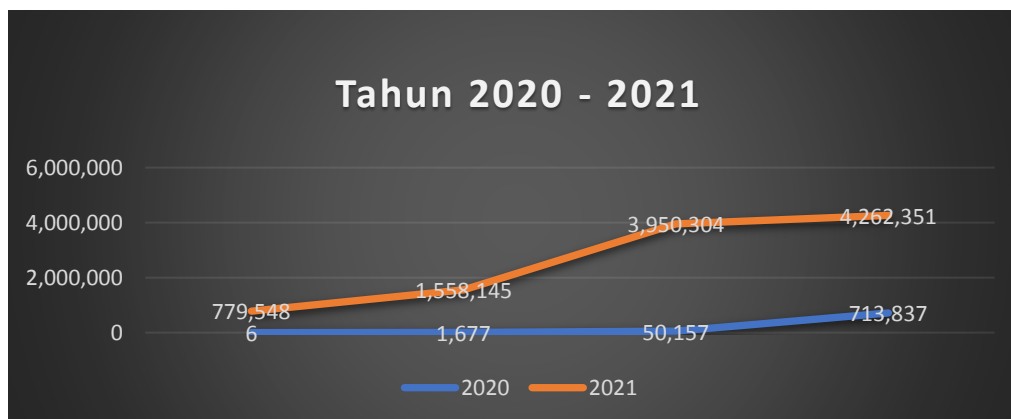
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada awal tahun 2020 dunia digemparkan oleh pandemi global yang bernama *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19). Covid-19 ini merupakan penyakit menular yang merupakan keluarga besar *Virus* yang menyebabkan penyakit pada hewan dan manusia. Apabila manusia tertular virus Covid-19 ini akan menyebabkan infeksi saluran pernafasan mulai dari flu biasa hingga penyakit serius seperti *Middle East Respiratory Syndrom* (MARS) dan sindrom pernafasan akut berat/*Severe Acute Respiratory Syndrom* (SARS) (Kemenkes RI, 2020). Kasus pertama kali ada nya virus Covid-19 ini pada bulan desember 2019 di Kota Wuhan, China. Namun karena tingkat penyebaran virus Covid-19 ini sangat cepat hingga ke berbagai negara dan membuat *World Health Organization* (WHO) membuat pernyataan resmi bahwa virus Covid-19 adalah sebuah pandemi global. Indonesia termasuk negara yang memiliki penyebaran kasus positif terbanyak.

Gambar 1. 1 Kasus Positif Covid-19 di Indonesia

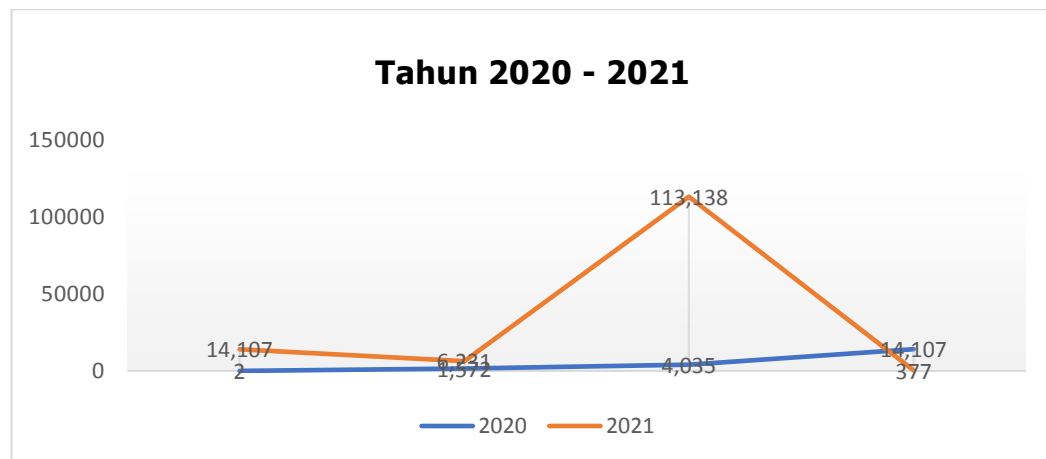


Sumber: <https://corona.jakarta.go.id>

Sesuai dengan grafik data penyebaran covid-19 pada gambar 1.1 sepanjang tahun 2020 – 2021 Indonesia menyumbang sebanyak 4.262.351 juta kasus positif covid. Hal ini membuat pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 2020 Tentang pembatasan sosial berskala besar dengan tujuan untuk

menekan angka penyebaran covid-19 di Indonesia. Dengan adanya PP No. 21 Tahun 2020 membuat masyarakat harus mengurangi mobilitas mereka diluar rumah. Sesuai dengan pasal 4 ayat (1) di dalam PP No. 21 Tahun 2020 menetapkan pembatasan sosial berskala besar meliputi peliburan sekolah dan tempat bekerja.

Gambar 1. 2 Kasus Positif Covid-19 di DKI Jakarta



Sumber: <https://corona.jakarta.go.id/id>

Pada Gambar 1.2 terlihat bahwa DKI Jakarta memiliki jumlah kasus positif covid-19 terbanyak hingga mencapai 113.138 kasus. Dengan adanya jumlah kasus positif covid-19 Gubernur DKI Jakarta mengeluarkan peraturan Gubernur No. 33 Tahun 2020 Tentang pelaksanaan pembatasan sosial berskala besar dalam penanganan *corona virus disease 2019* (Covid-19) di Provinsi Daerah Khusus IbuKota Jakarta. Sesuai dengan pasal 9 ayat 2 semua aktivitas bekerja di tempat kerja atau kantor digantikan menjadi aktivitas bekerja dari rumah. Hal ini melihat kasus penyebaran covid-19 di DKI Jakarta.

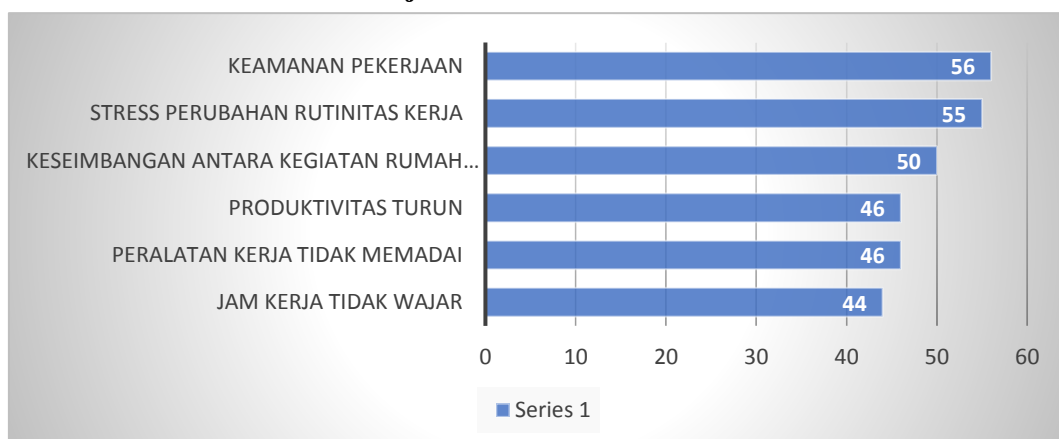
Ditetapkan peraturan tersebut membuat segala sistem kerja menjadi berubah, yang semula semua masyarakat melakukan pekerjaan dan kegiatan mereka secara langsung namun dengan adanya pandemi covid-19 ini maka pemerintah menetapkan sistem *work from home* atau bekerja dari rumah sesuai dengan surat edaran (SE) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (KeMenPan-RB) No. 67 Tahun 2020 kebijakan *work from*

home sebanyak 75% dan 25% *work from office* dengan menerapkan protokol kesehatan (MenPAN-RB, 2020).

Dengan adanya peraturan tersebut membuat sistem kerja pegawai baik pemerintah maupun swasta berubah menjadi secara *online*, jika sebelum pandemi seluruh pegawai melakukan pekerjaan secara konvensional atau datang ke lingkungan kerja. *Work From Home* merupakan sistem kerja jarak jauh atau bekerja dari rumah (*remote working*) lebih tepatnya pekerjaan yang dilakukan di lingkungan kerja menjadi dilakukan dari rumah. Jadi pegawai tidak perlu datang ke lingkungan kerja untuk tatap muka dengan pekerja lainnya (Ashal, 2020). Dengan adanya peraturan tersebut bertujuan untuk menekan angka penyebaran Covid-19 di DKI Jakarta yang terus meningkat, jika mobilitas yang dilakukan di lingkungan kerja sangat rendah maka penyebaran virus covid-19 di lingkungan kerja akan menjadi rendah. Penerapan sistem kerja *work from home* membuat pegawai menyelesaikan pekerjaannya melalui *daring* seperti Zoom, What's App, Google Meet dan media online lainnya.

Namun seiring dengan penerapan sistem kerja *work from home* terdapat munculnya permasalahan berupa kesulitan yang dirasakan oleh pegawai. Dengan adanya kesulitan tersebut membuat *Work From Home* menjadi tidak efektif. Ketidakefektifan tersebut diakibatkan oleh tidak adanya sistem pengawasan dan pengendalian saat bekerja dari rumah serta tidak adanya dukungan perangkat kerja pada saat pelaksanaan kerja secara WFH (Brida & Ginting, 2022)

Gambar 1. 3 Kesulitan Bekerja Dari Rumah

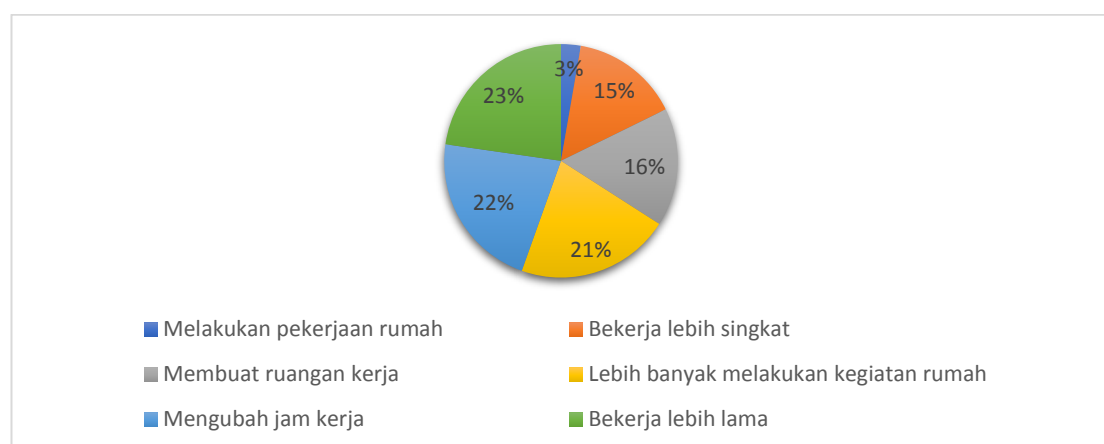


Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/>

Pegawai merasa bahwa *Work From Home* tidak efektif karena ada berbagai macam indikator kesulitan yang dirasakan. Sesuai dengan gambar 1.3 tabel diagram diatas terdapat 6 indikator kesulitan yang dirasakan oleh pegawai pada saat menjalankan pekerjaan mereka dari rumah seperti gelisah soal keamanan pekerjaan, hal ini yang paling banyak dirasakan oleh pegawai sebesar 56% berupa keamanan pekerjaan, stress karena perubahan rutinitas kerja sebesar 55%, keseimbangan antara kegiatan rumah dan pekerjaan 50%, produktivitas turun sebesar 46%, peralatan kerja tidak memadai sebesar 46% dan jam kerja yang tidak teratur sebesar 44%. Dengan begitu banyak pegawai yang merasa bahwa bekerja dari rumah atau *work from home* sangat tidak efektif untuk diterapkan karena masih banyak nya masalah – masalah yang muncul.

Stress kerja disebabkan oleh beberapa faktor seperti karyawan merasa sulit dalam pengelolaan aplikasi *online*, *dateline* kerja yang terlalu singkat, dan komunikasi antar sesama karyawan yang sulit. Dengan begitu penerapan *Work From Home* membuat karyawan tidak merasakan kebebasan dalam aktivitas bekerja dari rumah. Dengan begitu penerapan *Work From Home* memiliki efektivitas yang kurang bagi karyawan (Setiawan & Fitrianto, 2021). Selain dengan adanya ragam kesulitan yang dirasakan oleh pegawai terdapat pula dampak dari sistem kerja *work from home* sebagai berikut.

Gambar 1. 4 Dampak Bekerja Dari Rumah



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/>

Dengan munculnya ragam kesulitan serta dampak dari implementasi *Work From Home* dengan enam indikator sesuai dengan diagram pada gambar 1.4 membuat pegawai merasa bahwa dengan munculnya hal tersebut menjadikan kinerja pegawai menjadi menurun. Penurunan kinerja diakibatkan juga dengan pegawai merasa kurang nyaman saat bekerja dari rumah dibandingkan bekerja secara konvensional dan kurangnya motivasi saat bekerja dari rumah (Suyaningsih & Widya Wiwaha, 2022).

BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang bertanggungjawab atas jaminan sosial pekerja di Indonesia. BPJS Ketenagakerjaan memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada peserta selama pandemi Covid-19 meskipun melalui *online*. Dengan adanya peraturan dan kebijakan *Work From Home* ini, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang yang merupakan kantor cabang kelas madya, yang dimana Kantor Cabang Mampang ini merupakan kantor cabang central dalam memberikan pelayanan kepada peserta khususnya di daerah Jakarta Selatan. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang juga menerapkan dan melaksanakan sistem kerja secara *Work From Home* atau bekerja dari rumah sejak Maret 2020 hingga Juni 2022. Pelaksanaan *Work From Home* di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Mampang berdasarkan dengan surat edaran pada No. B/2743/032020 Kebijakan Tentang Pencegahan Penularan *Virus Disease 2019* (Covid-19) di Lingkungan Kerja BPJS Ketenagakerjaan. Hal ini sesuai dengan peraturan dan arahan dari Gubernur DKI Jakarta tentang kebijakan pembatasan sosial berskala besar di No. 33 Tahun 2020.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang memiliki sebanyak 29 orang karyawan dan terbagi menjadi 4 bidang. Dengan adanya kebijakan *Work From Home* atau bekerja dari rumah terdapat pembatasan kegiatan di lingkungan kerja BPJS Ketenagakerjaan Mampang yaitu pegawai yang melakukan *Work From Home* atau WFH sebanyak 75% dan *Work At Office* atau WAO sebanyak 25%. Meskipun terdapat keterbatasan dalam melakukan pekerjaan yang dirasakan oleh pegawai secara *Work From Home* perusahaan tetap mewajibkan kinerja yang diberikan oleh pegawai harus maksimal tidak ada perubahan.

Selain itu kinerja pegawai juga dapat dilihat dari seberapa besar tingkat kepuasan peserta kepada pelayanan yang diberikan oleh pegawai, semakin tinggi tingkat kepuasan yang diberikan oleh peserta maka kinerja pegawai akan dipandang sebagai kinerja yang baik. Kinerja yang baik itu seperti pemberian pelayanan yang sesuai dengan SOP pelayanan, proses verifikasi data yang cepat dan pemberian informasi yang tepat kepada peserta.

Tabel 1. 1 Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan

TAHUN	TINGKAT KEPUASAN PESERTA
2019	94,5%
2020	92,8%
2021	89,24%

Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/kinerja-badan.html>

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan mengalami penurunan selama tiga tahun terakhir akibat dari pandemi Covid-19. Selain dari dampak Covid-19 tingkat kepuasan peserta menurun akibat proses claim program BPJS Ketenagakerjaan yang terlalu lama sekitar 10 hingga 15 hari. Dewan Pengawas BPJAMSOSTEK mengatakan bahwa dalam hal ini masih diperlukan nya peningkatan pelayanan sesuai dengan saran dari peserta terkait proses klaim program JHT. Dengan adanya saran dari peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan itu BPJAMSOSTEK melakukan inovasi terhadap pelayanan yaitu berupa aplikasi jamsostek mobile atau JMO, hal ini bertujuan untuk memudahkan peserta dalam melakukan klaim tanpa menunggu lama (bpjsketenagakerjaan, 2021).

Namun dengan diluncurkannya pelayanan melalui aplikasi jamsostek mobile atau JMO, peserta merasakan kesulitan pada saat menggunakan aplikasi jamsostek mobile untuk mengajukan klaim program JHT di saat pandemi Covid-19. Hal ini terlihat dari ulasan yang diberikan oleh beberapa peserta di halaman aplikasi jamsostek mobile atau JMO. Menurut dari akun yang bernama Jeje Gaming

mengatakan pada saat sudah mendapatkan tanggal untuk melakukan klaim tetapi dalam aplikasi JMO menampilkan tulisan berupa “pastikan jaringan anda stabil” sedangkan pada saat menggunakan aplikasi jaringan sangat stabil. Mohon saat ini keadaan sedang dalam masa sulit terlebih dengan adanya wabah virus seperti saat ini harap lebih dipermudah proses nya, terimakasih.

Selain itu ulasan dari Wahyu Wildan Prayudo mengatakan sangat kecewa saat sudah memasuki antiran *online* tetapi pada saat pengisian data hanya *loading* dan tidak bergerak dari siang hingga malam. Padahal sudah dicoba untuk uninstal lalu melakukan instal aplikasi kembali tetapi tetap tidak bisa. Hingga mencoba menggunakan handphone lain tetap tidak bisa. Ada apa dengan aplikasi ini? padahal sangat membantu di masa pandemi seperti ini.

Lalu akun atas nama Marfuah Tunnisah memberikan ulasan dengan memberikan rating bintang 1 hal ini disebabkan karena semua fiturnya menyulitkan dan terkesan berbelit. Mohon secepatnya diperbaiki. Seharusnya dengan adanya aplikasi ini dapat mempermudah proses klaim JHT terutama dimasa pandemi jadi tidak harus datang ke kantor.

Dengan adanya keluhan – keluhan yang diberikan oleh peserta membuat tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Mampang mengalami penurunan selama masa pandemi covid -19. Menurut wawancara pra riset dengan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Mampang yang dilakukan pada tanggal 12 Oktober 2022. Penurunan tingkat kepuasan peserta terjadi dikarenakan tidak adanya kesiapan baik dari perusahaan maupun dari pegawai. Dengan tidak adanya kesiapan dalam melaksanakan *Work From Home* membuat tingkat kepuasan serta produktivitas perusahaan menurun dan tidak sesuai dengan target nya (Wawancara pra riset, 12/10/2022). Hal ini juga berdampak pada jumlah peserta aktif yang mengalami penurunan selama masa pandemi covid-19.

Tabel 1. 2 Jumlah Kepesertaan Aktif

Nama Program	2019	2020	2021
JKK	34.166.257	29.980.082	30.660.901
JHT	37.041.846	36.520.623	16.571.744
JKM	34.166.257	29.980.082	30.660.901
JP	18.483.720	16.445.532	13.253.230

Sumber: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/kinerja-badan.html>

Selain itu di dalam wawancara pra riset dengan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Mampang pada tanggal 12 Oktober 2022 dengan adanya sistem kerja secara *Work From Home* kendala yang dirasakan tidak hanya pada pegawai melainkan pemimpin perusahaan juga mengalami kesulitan pada saat melakukan pengawasan kerja kepada pegawai nya selama jam kerja. Selain itu juga selama pelaksanaan *Work From Home* terdapat kendala pada alat kerja, yang dimana tidak semua pegawai memiliki alat kerja yang mendukung selama melakukan *Work From Home*. Selain itu kedisiplinan pegawai selama bekerja dari rumah mengalami penurunan seperti pelaksanaan rapat yang tidak sesuai dengan jadwal, adanya pegawai yang tertidur di saat jam kerja serta melakukan aktivitas atau kegiatan rumah pada saat jam kerja. Selama pelaksanaan *Work From Home* kedisiplinan pegawai dalam melakukan presensi juga mengalami penurunan, hal ini disebabkan dengan adanya perubahan sistem presensi yang berubah menjadi *online* (Wawancara pra riset, 11/10/2023).

Kinerja pegawai menurun juga diakibatkan dengan adanya kedisiplinan dari pegawai mengalami penurunan seperti pada saat melakukan kerja *online* pegawai sering ketiduran, hanya fokus ke zoom meeting dan membaca berita. Selain itu juga sebagian pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya tidak sesuai dengan deadline yang diberikan oleh atasan (Krisnanto Hartono & Rianto Rahadi, 2021).

Dalam hal ini implementasi *Work From Home* belum sepenuhnya dapat dikatakan berjalan sesuai dengan harapan bahkan dapat menurunkan produktivitas pelayanan publik. Selama pelaksanaan *Work From Home* terdapat hambatan –

hambatan seperti fasilitas kerja yang dimana tidak semua pegawai memiliki alat kerja yang mendukung dan jaringan internet yang berbeda – beda pada setiap wilayah. Selain itu skill atau kemampuan pegawai dalam mengoperasikan komputer atau digitalisasi tidak semua nya bisa terlebih permasalahan software atau web perusahaan jika mengalami kendala. Disiplin kerja pegawai juga mengalami penurunan yang diakibatkan susah nya atasan dalam melakukan pengawasan kerja dan pegawai juga mengalami kesulitan dalam membedakan pekerjaan rumah dan pekerjaan kantor pada saat jam kerja (Siregar & Febrina, 2022).

Dengan munculnya berbagai kendala yang terjadi pada penerapan program *Work From Home* maka perlu dilakukan evaluasi terkait program *Work From Home*. Menurut Alkin (1985:11) evaluasi adalah suatu sistem untuk mengumpulkan, menganalisis dan melaporkan informasi yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan berkenaan dengan program atau proyek yang di evaluasi dalam (Ananda & Rafida, 2017). selain itu Djaali, Mulyono dan Ramly (2000:3) dalam (Muryadi, 2017) Mengatakan evaluasi dapat diartikan sebagai proses menilai sesuatu berdasarkan kriteria atau standar objektif yang dievaluasi. Evaluasi sebagai kegiatan investigasi yang sistematis tentang kebenaran atau keberhasilan suatu tujuan. Dapat diartikan bahwa evaluasi merupakan proses dalam melakukan investagasi atau penelitian terhadap sebuah program yang telah terapkan untuk mengetahui manfaat yang diberikan program tersebut sesuai dengan tujuannya. Selain itu evaluasi program *work from home* dilakukan untuk melihat manfaat program selama masa pandemi covid-19.

Maka dari itu sesuai dengan latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Evaluasi *Work From Home* Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Mampang**”

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah tersebut terdapat beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

- Terdapat kesulitan yang dirasakan oleh pegawai selama melakukan *Work From Home* pada masa pandemi Covid-19
- Munculnya dampak yang dirasakan oleh pegawai selama melakukan *Work From Home* pada masa pandemi Covid-19
- Adanya penurunan kedisiplinan pegawai selama melakukan sistem kerja *Work From Home* pada masa pandemi covid-19
- Terdapat penurunan tingkat kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan selama masa pandemi Covid-19
- Adanya penurunan produktivitas kantor BPJS Ketenagakerjaan selama masa pandemi Covid-19

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan ataupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Luas lingkup pembahasan hanya pada Evaluasi *Work From Home*
- Informasi yang disajikan yaitu: Bagaimana Evaluasi *Work From Home* Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Mampang

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana evaluasi *Work From Home* selama masa pandemi covid-19 di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Mampang?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- Untuk mengetahui bagaimana evaluasi *work from home* dalam meningkatkan kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan selama pandemi covid-19
- Untuk mengetahui apakah *work from home* berjalan sesuai dengan kebijakan atau regulasi

1.6 Manfaat Penelitian

Ada pun manfaat yang diharapkan dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis
 - Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dapat memperluas wawasan bagi penulis dan pembaca dalam evaluasi *Work From Home* dalam meningkatkan kinerja pegawai BPJS Ketenagakerjaan selama masa pandemi covid-19
- b. Manfaat Praktis
 - Hasil dari proposal penelitian ini diharapkan dapat dibaca dan dipertimbangkan oleh perusahaan untuk terus dapat mengembangkan kinerja pegawai dan sistem kerja secara *Work From Home* di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Mampang
- c. Manfaat Metodologi
 - Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian dan acuan bagi peneliti sejenis di tahun yang akan datang