

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *WORK FROM HOME* (WFH) PADA MASA PANDEMI  
*CORONAVIRUS DISEASE 2019* PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MANOKWARI PROVINSI  
PAPUA BARAT**

Andrew Bagus Priyo Utomo

NPP. 29.1858

*Asdaf Kabupaten Manokwari, Provinsi Papua Barat*

*Program Studi Studi Kebijakan Publik*

Email : priyautama56@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem/Background (GAP):** The author focuses on problems related to the services provided by DPMPTSP Manokwari Regency to the community, including the lack of socialization in overcoming problems during the coronavirus disease 19 pandemic and the lack of innovation made by the government to facilitate access and services to the community. **Purpose:** The purpose of this study was to identify and describe the implementation of the Work From Home (WFH) Policy during the Coronavirus Disease 19 Pandemic in Public Services at the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Manokwari Regency along with the inhibiting and supporting factors. **Methods:** This study uses a qualitative descriptive method with an inductive approach with the perspective of policy implementation theory according to Edwards III. Data collection techniques were carried out through observation, interviews and documentation. In collecting qualitative data, the authors conducted in-depth interviews with 8 informants. **Results/Findings:** The findings obtained by the author in this study are that the delivery of information to the community is still lacking and the lack of supporting facilities in the implementation of licensing services and also investment. **Conclusion:** The implementation of the Work From Home policy carried out by Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu has not been optimal. Seeing that there are still indicators that have not been achieved optimally, namely the dimensions of communication and resources. The inhibiting factors are the lack of supporting facilities in the implementation of licensing services and also investment, the lack of experts in every field in Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. The supporting factors are the existence of high enthusiasm or motivation possessed by employees who are in Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu who continue to work in accordance with existing duties and functions and Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu does not turn a blind eye in helping and controlling his subordinates in licensing and investment services carried out before the pandemic and even during the Covid-19 pandemic

**Keywords:** Work From Home Policy, Policy Implementation, Public Service

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada permasalahan terkait pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Manokwari kepada masyarakat antara lain kurangnya sosialisasi dalam mengatasi permasalahan di masa pandemi *coronavirus disease 19* serta kurangnya inovasi yang dilakukan oleh pemerintah guna mempermudah akses dan pelayanan kepada masyarakat. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi Kebijakan *Work From Home* (WFH) di Masa Pandemi *Coronavirus Disease 19* dalam Pelayanan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari beserta dengan faktor penghambat dan pendukung. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dengan perspektif teori implementasi kebijakan menurut Edwards III. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 8 orang informan. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini adalah penyampaian informasi yang dilakukan kepada masyarakat masih kurang serta kurangnya fasilitas pendukung dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dan juga penanaman modal. **Kesimpulan:** Implementasi kebijakan *Work From Home* yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum optimal. Melihat masih adanya indikator yang belum tercapai maksimal, yaitu dimensi komunikasi dan sumber daya. Faktor yang menjadi penghambat yaitu kurangnya fasilitas pendukung dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dan juga penanaman modal, kurangnya tenaga ahli di setiap bidang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adapun faktor pendukung yaitu adanya semangat atau motivasi yang tinggi yang dimiliki oleh pegawai yang berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang tetap bekerja sesuai dengan tugas dan fungsi yang ada serta Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak tutup mata dalam membantu dan mengontrol bawahannya dalam pelayanan perizinan dan penanaman modal yang dilakukan pada saat sebelum pandemi dan bahkan pada masa pandemi Covid-19

**Kata Kunci:** Kebijakan *Work From Home*, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam meningkatkan kualitas dari sebuah negara diperlukan peran pemerintah, guna menyejahterakan kehidupan masyarakat pemerintah perlu memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan baik yang dimaksud adalah pelayanan yang cepat, efektif dan efisien. Untuk memberikan pelayanan yang baik pemerintah harus membolehkan masyarakat dalam penggunaan teknologi komunikasi dan informasi agar dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan dapat berjalan sebagaimana mestinya secara efektif. Peringkat kepatuhan Pemerintah Daerah Kabupaten Manokwari tahun 2018 terhadap standar pelayanan publik berada pada zona kuning (tengah). Hal ini disampaikan oleh Plt. Yules Rumbewas, Ketua Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Papua

Barat melalui sumber berita elektronik (ombudsman.go.id). Meski turun hanya 0,15 poin dari zona merah 50,15, melihat skor kepatuhannya meningkat. Namun untuk wilayah *intermediate*, nilai tersebut masih tergolong rendah. Oleh karena itu, ombudsman Papua Barat meminta perhatian pemerintah Kabupaten Manokwari dan berkomitmen untuk meningkatkan nilainya tahun depan. Mengingat semakin meningkatnya angka masyarakat yang terkonfirmasi positif covid-19 Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan peraturan berupa Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Berbasis Mikro dan Pengoptimalan Posko Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 di Tingkat Desa dan Kelurahan untuk Pengendalian Penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 yang kemudian di tindaklanjuti oleh Pemerintah Daerah dengan mengeluarkan peraturan yang berupa Surat Edaran Gubernur Provinsi Papua Barat Nomor 0612/1273/GPB/2021 tentang Penerapan *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO) di lingkungan kerja Pemerintah Provinsi Papua Barat.

Melalui Bupati Manokwari mengeluarkan Surat Edaran Bupati Manokwari Nomor 061.2/678 tentang Penerapan *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO) di lingkungan Kerja Pemerintah Kabupaten Manokwari. Surat Edaran tersebut dikeluarkan dengan mempertimbangkan semakin meningkatnya angka masyarakat yang terkonfirmasi positif COVID-19 di lingkungan kerja maupun lingkungan sosial masyarakat se-Provinsi Papua Barat dan terlebih khusus Kabupaten Manokwari mengalami peningkatan angka terkonfirmasi positif COVID-19. WFH atau *Work From Home* adalah bekerja dari rumah dan merupakan aturan yang dibuat oleh pemerintah guna mengatasi permasalahan pada masa pandemi *Corona Virus Disease* 2019 serta menjadi solusi dalam mengurangi resiko penularan virus corona dan untuk memberikan keselamatan kepada karyawan.

## **1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil**

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan Implementasi Kebijakan *Work From Home* (WFH) Pada Masa Pandemi *Coronavirus Disease* 19 Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari Provinsi Papua Barat antara lain kurangnya sosialisasi dalam mengatasi permasalahan di masa pandemi *coronavirus disease* 19, kurangnya inovasi yang dilakukan oleh pemerintah guna mempermudah akses dan pelayanan kepada masyarakat, dan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian (Noorika Retno Widuri, 2020) dengan judul “Studi Implementasi Kebijakan *Work From Home* pada Pustakawan di LIPI”

menemukan hasil terdapat permasalahan pada sumber daya manusia dan pengimplementasian kebijakan *Work From Home* (WFH). Terutama terdapat pada sumber daya manusia yang belum dapat mematuhi kebijakan dalam upaya pencegahan covid-19 di LIPI.

Penelitian (Retnowati WD Tuti, 2020) dengan judul “Analisis Implementasi Kebijakan *Work From Home* pada Kesejahteraan Pengemudi Transportasi Online di Indonesia” menemukan bahwa implementasi kebijakan *Work From Home* (WFH) mengakibatkan turunnya kesejahteraan para pengemudi Transportasi Online, yang disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang bekerja di rumah. Di bidang kesehatan kebijakan WFH di implementasikan untuk mengurangi penularan covid-19 tetapi dalam bidang ekonomi, pendapatan masyarakat menurun secara drastis.

Penelitian (Heri Prasetyo, 2017) dengan judul “Etika Komunikasi dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Implementasi Etika Komunikasi Dalam Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sukoharjo)” mendapatkan hasil bahwa dalam melakukan suatu pelayanan yang baik pegawai harus memiliki sikap yang terbuka namun harus memperhatikan hal-hal yang perlu disampaikan kepada masyarakat, dan pegawai harus memiliki empati yang tinggi serta melakukan pelayanan kepada masyarakat tanpa kekerasan

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni terkait implementasi Kebijakan *Work From Home* (WFH) di Masa Pandemi *Coronavirus Disease 19*. Salah satu perbedaan yang ditemukan antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian 1 (satu), 2 (dua), dan 3 (tiga) adalah mengenai fokus penelitian. hal ini yang menyebabkan penelitian yang dilakukan saat ini berbeda dengan penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya.

Pada penelitian 1 (satu) dan 3 (tiga), metode yang digunakan oleh penulis adalah kualitatif deskriptif, sedangkan pada penelitian 2 (dua), metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Penelitian yang akan dilakukan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif seperti yang dilakukan pada penelitian 1 (satu) dan 3 (tiga).

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan mendeskripsikan implementasi Kebijakan *Work From Home* (WFH) di Masa Pandemi *Coronavirus Disease 19* dalam Pelayanan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari beserta dengan faktor penghambat dan pendukung.

## II. METODE

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dalam menjelaskan data yang diperoleh dan disediakan. Penelitian dengan metode deskriptif merupakan penelitian dengan cara menggambarkan serta menjelaskan suatu hal dengan tidak dilebihkan atau dikurangi berdasarkan pendapat Creswell (2004) dalam (Sudaryono, 2018:2). Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara terhadap 8 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan, dan 5 orang masyarakat.

Adapun analisisnya menggunakan teori Miles dan Huberman yang dilakukan dengan menganalisis masing-masing pertanyaan penelitian satu persatu sehingga dalam teknik analisis data bersifat kualitatif, pengolahan datanya dideskripsikan dalam suatu penjelasan yang berbentuk kalimat-kalimat yang pada akhirnya diharapkan dapat mengemukakan gambaran jelas tentang faktor yang berpengaruh dalam Kebijakan *Work From Home* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Implementasi Kebijakan *Work From Home* berdasarkan perspektif teori implementasi kebijakan dari Edwards III yang terdiri dari empat faktor dalam menentukan keberhasilan dari implementasi suatu kebijakan serta faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat implementasi kebijakan tersebut.

### 3.1 Implementasi Kebijakan *Work From Home* Yang Dilakukan Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari

#### 3.1.1 Komunikasi

Pelaksanaan Implementasi Kebijakan *Work From Home* pada DPMPTSP Kabupaten Manokwari belum memenuhi dimensi komunikasi dari Edwards III dibuktikan bahwa penyampaian informasi terkait kebijakan WFH belum tersampaikan dengan baik kepada masyarakat, mengakibatkan terkadang masih menimbulkan kerumunan disekitar kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sehingga pada dimensi ini terkendala pada pemahaman masyarakat mengenai pelayanan pada saat *work from home*.

### **3.1.2 Sumber Daya**

Sumber daya yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berupa sarana dan prasarana belum maksimal dikarenakan masih dalam tahap renovasi gedung utama yang menjadi tempat pelayanan perizinan, kurangnya tenaga pegawai yang memadai dan berkompeten, namun dari segi lain para pegawai yang berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang ada.

### **3.1.3 Disposisi**

Disposisi merupakan sikap atau komitmen dari pelaksana terhadap kebijakan atau program. Apabila implementator memiliki disposisi yang baik, maka implementator tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti keinginan dari pembuat kebijakan. Pada pelaksanaan Implementasi Kebijakan *Work From Home* pada DPMPTSP Kabupaten Manokwari sudah memenuhi dimensi berdasarkan teori Edwards III dibuktikan dalam pengangkatan birokrat sesuai dengan arah kebijakan yang ada sehingga menghasilkan birokrat yang mumpuni. Selain itu dana insentif diberikan sesuai dengan apa yang mereka kerjakan dan kinerja mereka.

### **3.1.4 Struktur Birokrasi**

Dalam variabel ini perlu adanya SOP guna mengatur tata aliran pekerjaan di antara para pelaksana, adanya fragmentasi dibutuhkan Ketika implementasi kebijakan melibatkan banyak institusi untuk mencapai tujuannya. Dalam hal ini standar operasional prosedur terkait kebijakan WFH diatur pada Surat Edaran Nomor 061.2/1273/GPB/2021 Tentang Penerapan *Work From Home* dan *Work From Office* di Lingkungan Kerja Pemerintah Provinsi Papua Barat dimana sistem kerja pegawai yang melaksanakan tugas/kerja di kantor sebanyak 50% dan yang melaksanakan tugas/kerja di rumah sebanyak 50% dengan tetap melakukan koordinasi secara berjenjang sesuai dengan tugas pokok dan masing-masing.

## **3.2 Faktor Penghambat**

### **3.2.1 Kurangnya fasilitas pendukung dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dan juga penanaman modal**

Faktor penghambat dalam pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini terkait dengan kurangnya mobil operasional untuk turun ke lapangan, gedung yang masih sedang dalam perbaikan dan juga halaman tempat kendaraan dan apel yang masih kurang baik, sehingga terkadang masyarakat yang

ingin membuat perizinan masih bingung untuk menuju ke tempat pelayanan dikarenakan gedung yang saat ini digunakan berada tepat dibelakang gedung yang sedang diperbaiki.

### **3.2.2 Kurangnya tenaga ahli di setiap bidang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Rendahnya tenaga yang memiliki kompetensi dan kompeten dalam pada Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Manokwari mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat.

### **3.3 Faktor Pendukung**

Faktor pendukung dalam pelaksanaan kebijakan *Work From Home* dalam pelayanan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah

- a) Adanya semangat atau motivasi yang tinggi yang dimiliki oleh pegawai yang berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang tetap bekerja sesuai dengan tugas dan fungsi yang ada.
- b) Pimpinan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak tutup mata dalam membantu dan mengontrol bawahannya dalam pelayanan perizinan dan penanaman modal yang dilakukan pada saat sebelum pandemi dan bahkan pada masa pandemi Covid-19.

### **3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penerapan kebijakan *Work From Home* dalam pelayanan masyarakat menjadi solusi dalam mengurangi resiko penularan virus corona dan untuk memberikan keselamatan kepada karyawan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari. Penulis menemukan temuan penting yaitu bahwa penyampaian informasi yang dilakukan kepada masyarakat masih kurang, sehingga terkadang masih menimbulkan kerumunan disekitar kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari.

Layaknya dalam pelaksanaan program lainnya, pelaksanaan kebijakan *Work From Home* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari juga masih memiliki beberapa kekurangan salah satunya kurangnya fasilitas pendukung dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dan juga penanaman modal, layaknya temuan (Noorika Retno Widuri, 2020)

#### IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Implementasi kebijakan *Work From Home* yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum optimal. Melihat masih adanya indikator yang belum tercapai maksimal, yaitu dimensi komunikasi dan sumber daya. Faktor yang menjadi penghambat yaitu kurangnya fasilitas pendukung dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dan juga penanaman modal, kurangnya tenaga ahli di setiap bidang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adapun faktor pendukung yaitu adanya semangat atau motivasi yang tinggi yang dimiliki oleh pegawai yang berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang tetap bekerja sesuai dengan tugas dan fungsi yang ada serta Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak tutup mata dalam membantu dan mengontrol bawahannya dalam pelayanan perizinan dan penanaman modal yang dilakukan pada saat sebelum pandemi dan bahkan pada masa pandemi Covid-19.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama terkait waktu dan biaya penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian.** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Implementasi Kebijakan *Work From Home* untuk menghasilkan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Manokwari beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

Sudaryono. 2018. Metodologi Penelitian. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Surat Edaran Gubernur Papua Barat Nomor 061.2/1273/GPB/2021 Tentang Penerapan *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO) di Lingkungan Kerja Pemerintah Provinsi Papua Barat.



- Prasetyo, Heri. 2017. *Etika Komunikasi dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Implementasi Etika Komunikasi Dalam Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sukoharjo*. Universitas Sebelas Maret
- Tuti, Retnowati WD. 2020. *Analisis Implementasi Kebijakan Work From Home pada Kesejahteraan Pengemudi Transportasi Online di Indonesia*. Universitas Muhammadiyah Jakarta
- Widuri, Noorika Retno. 2020. *Studi Implementasi Kebijakan Work from Home pada Pustakawan di LIPI*. Universitas Padjajaran
- Ombudsman. “Penilaian Kepatuhan Standar Layanan Publik Tahun 2018, Kabupaten Manokwari masuk zona kuning”, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--penilaian-kepatuhan-standar-layanan-publik-tahun-2018-kabupaten-manokwari-masuk--zona-kuning>

