

## Evaluasi *Work From Home* Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Mampang

Winda Wati

Universitas Muhammadiyah Jakarta

M. Khoirul Anwar

Universitas Muhammadiyah Jakarta

Jl. K.H. Ahmad Dahlan Cireundeu Kec. Ciputat Timur Tangerang Selatan

Korespondensi penulis: [windawati980@gmail.com](mailto:windawati980@gmail.com)

**Abstract.** *Work From Home or working from home is the policy of the government of the Republic of Indonesia in handling cases of the spread of Covid-19 in Indonesia. The first Covid-19 case occurred in Indonesia in 2020, this made the Indonesian government create a large-scale social restriction policy which made all workers, both government and private, change their work system to Work From Home. BPJS Employment Mampang branch is a government agency that provides social security services to all workers in Indonesia. The aim of this research is to find out how work from home was evaluated during the Covid-19 pandemic at the BPJS Employment Mampang office. This research uses a qualitative approach and uses the CIPP model evaluation theory developed by Stufflebeam Zhang. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. The number of informants in this research was 12 informants. Data processing uses triangulation techniques. The results of this research show that the evaluation of Work From Home during the Covid-19 pandemic at the BPJS Employment Mampang office resulted in a fairly good evaluation. With the results of this evaluation, several employees agreed that the Work From Home program should continue to be implemented by making improvements to the Work From Home program so that it can be more effective for employees and the company. However, for employees who do not agree, it is because not all job desk jobs can be done Work From Home.*

**Keyword:** *Evaluation, Work From Home, Program, Covid-19*

**Abstrak.** *Work From Home atau bekerja dari rumah merupakan kebijakan dari pemerintah Republik Indonesia dalam menangani kasus penyebaran Covid-19 di Indonesia. Kasus Covid-19 pertama kali terjadi di Indonesia pada tahun 2020, hal tersebut membuat pemerintah Indonesia membuat kebijakan pembatasan sosial berskala besar yang membuat seluruh pekerja baik pemerintah maupun swasta merubah sistem kerjanya menjadi Work From Home. BPJS Ketenagakerjaan cabang Mampang merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan jaminan sosial kepada seluruh pekerja di Indonesia. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana evaluasi work from home selama masa pandemi covid-19 di kantor BPJS Ketenagakerjaan Mampang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan teori evaluasi model CIPP yang dikembangkan oleh Stufflebeam Zhang. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Penentuan informan dalam penelitian ini berjumlah 12 informan. Pengolahan data menggunakan teknik triangulasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi Work From Home selama masa pandemi covid-19 di kantor BPJS Ketenagakerjaan Mampang menghasilkan evaluasi yang cukup baik. Dengan adanya hasil evaluasi tersebut beberapa pegawai setuju dengan program Work From Home terus dilaksanakan dengan melakukan perbaikan program Work From Home agar dapat lebih efektif bagi pegawai dan perusahaan. Namun untuk pegawai yang tidak setuju dikarenakan tidak semua jobdesk pekerjaan dapat dilakukan secara Work From Home.*

**Kata Kunci:** *Evaluasi, Work From Home, Program, Covid-19*

### PENDAHULUAN

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.

Received Februari 16, 2024; Accepted Maret 19, 2024; Published April 30, 2024

\*Winda Wati, [windawati980@gmail.com](mailto:windawati980@gmail.com)

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.

Pada 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. Sedangkan 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 bersekala 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.

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. Ketidak efektifan 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). Di dalam implementasi WFH 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.

Dengan munculnya ragam kesulitan serta dampak dari implementasi *Work From Home* dengan enam indikator membuat pegawai merasa bahwa dengan muncul nya 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, dalam hal ini BPJS Ketenagakerjaan memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada peserta selama pandemi Covid-19 meskipun melalui *online*. 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.

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. Namun selama pelaksanaan WFH ini Tingkat 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).

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. Selain itu juga 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, 12/10/2022).

Hal ini selaras dengan yang dikatakan oleh Krisnanto Hartono & Rianto R bahwa 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).

## KAJIAN TEORITIS

### Konsep Evaluasi Program

Evaluasi merupakan kata yang berasal dari Bahasa Inggris yaitu *evaluation* lalu diartikan ke dalam Bahasa Indonesia untuk penyesuaian lafal. Evaluasi merupakan aktivitas untuk mendapatkan informasi tentang bekerjanya sesuatu lalu informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Kifer (1995:384) evaluasi adalah penyelidikan untuk menetapkan nilai atau manfaat (*worth*) suatu program produk, prosedur atau proyek. Stufflebeam dan Shinkfield (2007:326) mendefinisikan bahwa *evaluation is a systematic investigation of some object's value*. Evaluasi merupakan sebuah investigasi, penelitian, penyelidikan atau pemeriksaan yang sistematis terhadap nilai suatu objek. Jika secara operasional Stufflebeam dan Shinkfield menjelaskan bahwa evaluasi merupakan sebuah proses merencanakan, memperoleh dan menyediakan informasi deskriptif dan mempertimbangkan beberapa manfaat objek, nilai signifikansi dan kejujuran dalam mengambil suatu keputusan, akuntabilitas, dukungan, menyebarkan praktek – praktek yang efektif serta meningkatkan pemahaman tentang fenomena – fenomena. Selain itu Sudjana (2008:9) mengartikan evaluasi dengan aktivitas mengumpulkan, mengolah dan menyajikan data untuk saran dalam pengambilan keputusan mengenai program yang sedang atau telah dilaksanakan. Produkevaluasi sendiri memiliki nilai – nilai (*value*) yang berguna atau tidak berguna, baik atau buruk, berhasil atau tidak berhasil, diperluas atau dibatasi, dilanjutkan atau dihentikan mengenai program yang sedang atau telah dilaksanakan (Ananda & Rafida, 2017).

Sedangkan program merupakan sebuah unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi atau implementasi dari suatu kebijakan yang berlangsung di dalam proses yang berkesinambungan dan terjadi di dalam organisasi yang melibatkan sekelompok orang (Arikunto dan Jabar, 2009:4). Di dalam sebuah program terdapat hal yang penting dan perlu ditekankan dalam menentukan program yaitu:

1. Realisasi atau implementasi kebijakan
2. Terjadi dalam waktu relative lama dan bukan kegiatan Tunggal tetapi jamak dan berkesinambungan
3. Terjadi di dalam organisasi dan melibatkan sekelompok orang

Dengan pengertian lain evaluasi program adalah suatu proses atau kegiatan ilmiah yang dilakukan secara berkelanjutan dan menyeluruh sebagai upaya pengendalian, penjaminan dan penetapan mutu (nilai atau arti) sebuah program, berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu untuk membuat suatu keputusan dan pertanggungjawaban dalam melaksanakan program (Arifin, 2019). Maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan sebuah kegiatan yang dimana evaluator melakukan pengumpulan, pengelolaan, penyelidikan dan mendapatkan informasi yang akan digunakan dalam mengambil sebuah keputusan di dalam proses evaluasi. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana nilai atau tingkat keberhasilan sebuah program yang berjalan sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan.

### **Model – Model Evaluasi Program**

Setiap program memiliki karakteristik yang berbeda – beda dan setiap model evaluasi memiliki asumsi, pendekatan, Teknik dan logika berpikir yang berbeda pula. Berikut model – model evaluasi menurut para ahli.

#### 1. Model D. Stufflebeam's (Model CIPP)

Model CIPP ini merupakan model evaluasi yang melihat program yang sedang di evaluasi sebagai sebuah sistem. Model CIPP ini dikembangkan oleh Stufflebeam (Stufflebeam & Zhang, 2017) memiliki empat proses evaluasi yaitu:

#### 2. *Context Evaluation* (Evaluasi Konteks)

Evaluasi konteks memberikan rencana keputusan dengan menentukan kebutuhan yang akan dicapai oleh program dan merumuskan tujuan program tersebut.

#### 3. *Input Evaluation* (Evaluasi Masukan)

Evaluasi masukan memberikan pengaturan terhadap keputusan, sumber – sumber yang ada, alternatif keputusan, rencana dan strategi untuk mencapai tujuan, dan prosedur kerja.

#### 4. *Process Evaluation* (Evaluasi Proses)

Evaluasi proses digunakan untuk melihat sejauh mana rencana yang telah diterapkan dan komponen apa saja yang harus diperbaiki. Evaluasi proses memberikan umpan balik selama implementasi program dan memberikan laporan terhadap pelaksanaan program sudah sesuai dengan kebutuhan dan tujuan program.

## 5. *Product Evaluation* (Evaluasi produk/hasil)

Tahap selanjutnya merupakan evaluasi program atau hasil yang dimana evaluasi ini akan menghasilkan suatu keputusan terhadap program yang akan dilanjutkan, tidak dilanjutkan atau diperbaiki.

### **Konsep *Work From Home***

*Work From Home* atau dengan kata lain bekerja dari rumah merupakan system kerja yang dapat dilakukan dari rumah. Dengan adanya sistem kerja *Work From Home* ini pekerja tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan pekerjaan mereka namun bisa bekerja dari rumah pegawai masing – masing. Skema *Work From Home* merupakan bagian dari konsep bekerja jarak jauh (*Telecommuting*) yang sebenarnya bukan hal baru dalam dunia kerja dan perencanaan kota, bahkan dikenal sejak tahun 1970 an sebagai salah satu upaya mengatasi kemacetan lalu lintas dari perjalanan rumah ke kantor pulang pergi setiap hari (Mungkasa, 2020) dalam (Nasution et al., 2020). *Work From Home* menjadi pilihan dari seluruh organisasi untuk melakukan pekerjaan baik instansi pemerintah maupun swasta di Indonesia. Hal ini terjadi karena adanya pandemi global yang bernama *Coronavirus Deseas 2019* atau biasa di sebut Covid-19. Kebijakan *work from home* disusun melalui proses diskusi berkelanjutan yang dimulai dengan ekspresi kepentingan umum dan berakhir pada keputusan konkret (Majone, 2006) dalam (Kusumaningsih et al., 2022). Untuk saat ini dengan adanya pandemi covid-19 pemerintah Indonesia menerapkan kebijakan *Work From Home* bagi seluruh pekerja, mahasiswa dan pengajar di seluruh Indonesia. Meskipun sebelum adanya pandemi covid-19 terjadi cara bekerja dari rumah atau jarak jauh sudah di implementasikan oleh beberapa pekerja atau perusahaan *Start Up*, namun hanya di keadaan tertentu saja. Dengan adanya pandemi covid-19 ini seluruh perusahaan dan pekerja mau tidak mau harus menerapkan sistem bekerja dengan *Work From Home* atau bekerja dari rumah.

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dilakukan untuk mendeskripsikan bagaimana evaluasi *work from home* selama masa pandemi covid-19 di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Mampang dengan menggambarkan fenomena objek penelitian melalui hasil wawancara dan dokumentasi yang berkaitan dengan evaluasi *work from home* dalam meningkatkan kinerja pegawai selama masa pandemi covid-19.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Context Evaluation* (Evaluasi Konteks)

Evaluasi konteks (Stufflebeam & Zhang, 2017) mengatakan bahwa evaluasi konteks digunakan untuk menentukan kebutuhan apa saja yang dibutuhkan di dalam program, selain itu evaluasi konteks ini bertujuan untuk menentukan tujuan dari adanya program tersebut. Dalam pelaksanaan *work from home* di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan cabang Mampang yang berlandaskan dari adanya kebijakan dari Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 33 Tahun 2020 tentang pelaksanaan pembatasan sosial bersekala besar atau yang di singkat menjadi PSBB di DKI Jakarta. Evaluasi konteks terdapat indikator kebijakan program, BPJS Ketenagakerjaan cabang Mampang dalam melaksanakan WFH berdasarkan dengan adanya peraturan dari Dewan Direksi kantor pusat BPJS Ketenagakerjaan yang memberikan peraturan dan kebijakan terkait adanya penyebaran covid-19 di Indonesia. Peraturan tersebut disampaikan langsung oleh direksi BPJS Ketenagakerjaan melalui surat edaran No. B/2743/032020 kebijakan tentang pencegahan penularan *virus corona disease* 2019 (Covid-19) di lingkungan kerja BPJS Ketenagakerjaan. Peraturan tersebut menjadi acuan bagi kepala kantor cabang untuk melaksanakan WFH sesuai dengan surat perintah dari direksi atau kantor pusat BPJS Ketenagakerjaan.

Dengan adanya Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 33 Tahun 2020 dan juga Surat Edaran dari Direksi BPJS Ketenagakerjaan No. B/2743/032020 membuat pelaksanaan WFH ini memiliki legalitas yang jelas dan sesuai dengan peraturan dari pemerintah maupun Direksi BPJS Ketenagakerjaan untuk mengatasi masalah yang timbul di sektor publik. Selain itu di dalam kebijakan program ini sesuai dengan yang dikatakan oleh (Handoyo, 2012) kebijakan memiliki nilai yang dimana hasil dari nilai tersebut dapat memberikan kontribusi terhadap tujuan dan sasaran yang telah di tetapkan. Dengan kata lain bahwa suatu kebijakan atau program telah mencapai kinerja yang bermakna dengan memiliki masalah kebijakan yang jelas dan dapat teratasi.

Dengan adanya regulasi tersebut program *work from home* sudah memenuhi standar dalam evaluasi konteks ini. Dengan melihat dari Peraturan Gubernur DKI Jakarta dan Surat Edaran dari Direksi BPJS Ketenagakerjaan pusat, menjadikan nya program *work from home* dalam pelaksanaan nya dapat diambil keputusan bahwa program *work from home* selama pandemi covid-19 di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Mampang sudah baik dan memenuhi standar dari evelauasi konteks.

### ***Input Evaluation (Evaluasi Masukan)***

Evaluasi masukan bertujuan untuk menentukan perencanaan program untuk mencapai tujuan, sumberdaya manusia yang tersedia, sarana dan prasana yang digunakan dalam memenuhi kebutuhan program dan prosedur kerja. Di dalam evaluasi masukan ini terdapat indikator dalam melakukan evaluasi seperti peraturan dan prosedur program, sumberdaya manusia dan sarana dan prasarana (Stufflebeam & Zhang, 2017).

Peraturan dan prosedur kerja *Work From Home* di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang sudah sesuai dengan *Emergency Plan* yang tertulis di dalam Surat Edaran B/2743/032020. Dengan adanya peraturan tersebut membuat implementasi program *Work From Home* memiliki legalitas yang kuat dan jelas. Selain itu dengan adanya legalitas yang jelas dalam melaksanakan program tersebut, perusahaan juga dapat membuat perencanaan program menjadi lebih terstruktur dan memiliki alur yang jelas selama program tersebut dilaksanakan. Dengan adanya peraturan dan prosedur kerja tersebut, seluruh pegawai yang melakukan kerja secara *Work From Home* harus mengikuti segala peraturan dan juga alur bekerja sesuai dengan Surat Edaran B/2743/032020 dan *Emergency Plan*. Selain itu peraturan dan prosedur tersebut dibuat agar pegawai tetap bekerja sesuai dengan SOP kerja yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini sesuai dengan Insani dalam (Wulandari, 2017) yang mengatakan bahwa standar operasional prosedur merupakan dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi mengenai cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan actor yang berperan dalam kegiatan.

Selama pegawai melaksanakan WFH untuk meningkatkan kompetensinya pegawai mempelajari hal – hal yang tidak dikuasai dengan melakukan pelatihan – pelatihan secara mandiri. Selain itu juga selama program *work from home* dilaksanakan kedisiplinan pegawai juga menjadi perhatian yang dimana selama program WFH berjalan kedisiplinan pegawai menjadi menurun. Kedisiplinan yang dimaksud ialah berupa presensi tepat waktu dan melaksanakan rapat sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara. Sebelum adanya sistem kerja dengan *work from home* kedisiplinan pegawaisebesar 100% dikarenakan atasan dapat melakukan pengawasan secara langsung, namun selama bekerja secara *work from home* kedisiplinan pegawai menjadi menurun dari 100% menjadi 93% yang diakibatkan oleh pegawai yang telat atau lupa dalam melakukan presensi secara *online*. Dengan adanya hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan informan mengatakan bahwa untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai selama WFH maka perlu di buat peraturan berupa denda

keterlambatan presensi kepada seluruh pegawai BPJS Ketenagakerjaan cabang Mampang apabila tidak melakukan presensi selama WFH maka pegawai tersebut harus membayarkan denda keterlambatan melakukan presensi. Untuk mencapai tujuan dari program selama pelaksanaan WFH, BPJS Ketenagakerjaan cabang Mampang memberikan sarana dan prasarana kepada pegawainya. Sarana dan prasarana yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan cabang Mampang berupa alat kerja yang memang sangat dibutuhkan oleh pegawai yaitu laptop dan print. Setiap pegawai yang tidak memiliki alat kerja yang mendukung, kepala kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Mampang memperbolehkan pegawai meminjam alat kerja tersebut untuk dibawa ke rumah masing – masing. Hal ini merupakan bentuk dukungan dari kepala kantor cabang Mampang untuk mempermudah pegawai dalam melakukan pekerjaan mereka selama WFH.

Dengan melihat ketiga indikator yang menjadi penilaian di dalam evaluasi masukan ini, maka dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi dalam program *work from home* selama masa pandemi covid-19 di kantor BPJS Ketenagakerjaan Mampang berjalan dengan cukup baik sesuai dengan kebutuhan dilapangan. Yang dimaksud dengan kebutuhan dilapangan berupa peraturan serta prosedur kerja yang jelas dalam melaksanakan program serta fasilitas kerja yang mendukung pegawai dalam melakukan kerja secara *Work From Home*.

#### **Process Evaluation (Proses Evaluasi)**

Evaluasi proses merupakan evaluasi yang digunakan untuk melihat sejauh mana pelaksanaan dari perencanaan program dan melihat umpan balik yang diberikan oleh program selama implementasi program berjalan. Selain itu dalam evaluasi proses ini dapat menilai apa saja yang dapat diperbaiki di dalam program ini (Stufflebeam & Zhang, 2017). Evaluasi proses ini meliputi pelaksanaan dari program dan hambatan – hambatan selama pelaksanaan program. BPJS Ketenagakerjaan Mampang dalam melakukan pelaksanaan program sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) kerja di dalam *emergency plan* yang di buat oleh Direksi BPJS Ketenagakerjaan. Dalam pelaksanaan program terdapat prosedur WFH yang dibuat untuk memudahkan pegawai untuk melakukan pekerjaan mereka selama masa pandemi covid-19.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi dapat dikatakan bahwa dalam pelaksanaan WFH ini seluruh pegawai melakukan pekerjaan melalui sistem kerja yaitu *Smile* lalu setelah pekerjaan selesai dikerjakan pegawai harus mengisi *daily log* untuk mengetahui pekerjaan apa saja yang sudah dilakukan oleh pegawai. Dengan adanya *daily log* ini dapat membantu kepala kantor cabang dalam melakukan pengawasan dalam operasional kantor cabang setiap harinya. *daily log* dapat memberikan arahan yang jelas terkait

penyelesaian tugas sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan oleh kepala kantor cabang. Untuk mewujudkan peningkatan kinerja yang baik selama masa pandemic covid-19 *daily log* sangat membantu keberlangsungan pekerjaan pegawai di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Mampang. Karena selama masa pandemic covid-19 seluruh pegawai tetap harus memberikan kontribusi berupa kualitas dan kuantitas kerja mereka sesuai dengan nilai – nilai budaya serta visi dan misi dari BPJS Ketenagakerjaan. Hal ini sesuai dengan (Dharmawan & Endarti, 2022) selama menjalani sistem bekerja secara *Work From Home* semua pegawai setiap hari harus mengisi draft terkait pekerjaan yang telah dilakukan pada saat jam kerja dan mengirimkan file draft tersebut kepada atasan pada saat jam kerja telah selesai. Di dalam pelaksanaan program ini juga sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditentukan oleh Direksi BPJS Ketenagakerjaan di No. B/2743/032020. Meskipun di dalam pelaksanaannya masih perlu dilakukan perbaikan seperti sistem kerja *smile*, fasilitas berupa alat kerja yang terhubung dengan LAN kantor cabang serta perbaikan pelayanan melalui aplikasi JMO mobile. Di dalam evaluasi proses ini terdapat hambatan – hambatan yang terjadi di dalam pelaksanaan program yaitu komunikasi yang tidak efektif selama jam kerja berlangsung selain itu terdapat juga kesulitan *fleksibilitas* kerja yang tidak semua *jobdesk* pekerjaan dapat dilakukan melalui jarak jauh atau dari rumah. Dan yang terakhir tingkat Kerjasama antar pegawai menjadi tidak efektif. Dengan melihat dua indikator yang menjadi penilaian di dalam evaluasi proses ini, dapat di ambil keputusan bahwa pelaksanaan program *Work From Home* selama masa pandemi covid-19 di kantor BPJS Ketenagakerjaan Mampang cukup baik dikarenakan dalam pelaksanaan program masih terdapat hambatan – hambatan yang dirasakan oleh pegawai selama program di implementasikan.

### **Product Evaluation (Evaluasi Hasil)**

*Product evaluation* atau evaluasi hasil bertujuan untuk melihat keberhasilan sebuah program. Sebuah program dapat dikatakan berhasil apabila tujuan yang dibuat tercapai dengan baik. Di dalam evaluasi hasil untuk melihat keberhasilan sebuah produk meliputi pencapaian program dan dampak yang diberikan oleh program selama program di implementasi kan (Stufflebeam & Zhang, 2017). Pelaksanaan program *Work From Home* di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Mampang sudah sesuai dengan Peraturan Gubernur DKI Jakarta di No. 33 Tahun 2020 serta Surat Edaran dari Dewan Direksi BPJS Ketenagakerjaan sendiri. Di dalam pelaksanaan program *Work From Home* ini BPJS Ketenagakerjaan membuat prosedur kerja dan juga alur kerja bagi pegawai selama masa pandemi covid-19 yang bernama *emergency plan*. Di dalam *emergency plan*

ini terdapat berbagai peraturan dan juga arahan bagi pegawai selama program *Work From Home* di implementasikan.

Program *Work From Home* yang di implementasikan di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Mampang memiliki tujuan yang jelas, yang dimana tujuan dilaksanakan nya program tersebut untuk melakukan pencegahan penularan virus covid-19 di lingkungan kerja BPJS Ketenagakerjaan cabang Mampang. Selain itu dengan adanya sistem bekerja secara *Work From Home* memberikan kemudahan bagi pegawai untuk tetap melakukan pekerjaan mereka dan menyelesaikan tanggung jawab mereka sesuai dengan *jobdesk* dan waktu yang telah ditentukan oleh atasan. Berdasarkan hasil wawancara dengan adanya sistem kerja secara *Work From Home* membuat pekerjaan pegawai menjadi lebih *fleksible*, selain itu pula pegawai dapat mengatur jam kerja mereka masing – masing. Dengan begitu pegawai dapat menentukan kapan jam produktif mereka untuk menyelesaikan pekerjaan nya. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh (Mungksa, 2020) bahwa *Work From Home* merupakan sistem kerja *fleksible working* yang dimana pegawai mendapatkan keleluasaan dan kemandirian dalam menentukan jam kerja mereka. Dengan di implementasikan nya program tersebut BPJS Ketenagakerjaan dapat mencapai tujuan nya sesuai dengan rencana yang sudah di buat sebelum nya. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dan dokumentasi bahwa di kantor BPJS Ketenagakerjaan Mampang saat ini untuk kasus Covid-19 sudah berada dibawah angka 5% sesuai dengan syarat yang diberikan oleh *World Health Organization* (WHO).

Di dalam pencapaian program ini sudah baik, yang dimana tujuan dari di implementasikan nya program *Work From Home* sudah tercapai. Dilihat dari penyebaran kasus positif covid-19 di lingkungan kerja BPJS Ketenagakerjaan cabang Mampang yang dimana angka penyebaran nya sudah di bawah 5%. Dan dengan adanya sistem *Work From Home* ini pegawai merasa pekerjaan mereka dapat lebih *fleksible* dan lebih mudah dalam melakukan pekerjaan mereka tanpa perlu datang ke kantor. Selain itu peningkatan kepuasan peserta pun mengalami kenaikan yang dimana pada tiga tahun terakhir mengalami penurunan sebesar 6% dan untuk di tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 2,73% menjadi 91,97%. *Product evaluation* atau evaluasi hasil dalam program *Work From Home* selama masa pandemi Covid-19 di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Mampang, dalam evaluasi ini pencapaian program sudah mencapai tujuan dari dilaksanakan nya program *Work From Home* yang dimana

angka kasus positif Covid-19 sudah berada di angka 4%. Selain itu dalam pelaksanaan program ini bertujuan juga untuk mempermudah pegawai dalam melaksanakan pekerjaan mereka meskipun dengan sistem bekerja dari rumah. Dan hal tersebut tercapai dengan pegawai merasa bahwa sistem kerja secara *Work From Home* memberikan *fleksible working* kepada pegawai selama masa pandemi covid-19.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Program *Work From Home* yang dilaksanakan di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Mampang menghasilkan empat proses evaluasi yang dilakukan oleh peneliti. Evaluasi yang pertama yaitu evaluasi konteks yang dimana dalam evaluasi ini terdapat kebijakan program dan tujuan dari dilaksanakannya program. Untuk evaluasi konteks dalam program *Work From Home* selama masa pandemi covid-19 di kantor BPJS Ketenagakerjaan Mampang sudah baik dan berjalan sesuai dengan Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 33 Tahun 2020 dan Surat Edaran dari Dewan Direksi BPJS Ketenagakerjaan di No. B/2743/032020. Lalu yang evaluasi masukan yang dimana dalam evaluasi masukan ini dilihat dari tiga indikator yaitu peraturan dan prosedur kerja, sumberdaya manusia dan sarana dan prasarana. Dengan melihat tiga indikator tersebut, evaluasi masukan sudah cukup baik, hal ini dikarenakan masih terdapat kendala di dalam kuantitas sumberdaya manusia yang terbatas selama masa pandemi covid-19.

Evaluasi proses yang dimana di dalam evaluasi proses ini terdapat dua indikator yaitu pelaksanaan program dan hambatan – hambatan dalam pelaksanaan program, dan di dalam evaluasi proses ini sudah berjalan cukup baik. Hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan program terdapat beberapa pegawai yang setuju dan tidak setuju terhadap pelaksanaan program serta hambatan. Dan yang terakhir evaluasi hasil yang dimana dalam evaluasi ini terdapat dua indikator yaitu pencapaian program dan dampak dari program. Evaluasi hasil ini memberikan hasil yang cukup baik kepada program *Work From Home* di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Mampang. Sesuai hasil dari 4 proses evaluasi peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Evaluasi *Work From Home* selama pandemi covid-19 di kantor BPJS Ketenagakerjaan berjalan dengan cukup baik karena masih diperlukannya perbaikan di dalam program *Work From Home* seperti fasilitas alat kerja pegawai, sistem kerja dan sumberdaya manusia. Sedangkan saran dari hasil penelitian ini Program *Work From Home* dapat menjadi pilihan bagi BPJS Ketenagakerjaan cabang Mampang sebagai sistem kerja digital atau sistem kerja berbasis teknologi. Hal ini dikarenakan dimasa yang akan datang perkembangan teknologi akan semakin pesat dan akan semakin banyak perusahaan untuk memanfaatkan hal tersebut untuk

mempermudah pekerjaan yang ada di dalam perusahaan. BPJS Ketenagakerjaan saat ini juga sudah memiliki sistem kerja pegawai secara digital bernama *smile* lalu untuk melakukan presensi kehadiran pegawai sudah melalui presensi digital. Selain itu juga sistem pelayanan yang saat ini digunakan sudah beralih menjadi pelayanan secara *online* melalui aplikasi JMO mobile dan LapakAsik. Dengan adanya hal ini membuat program *Work From Home* tetap dapat di implementasikan meskipun sudah tidak dalam kondisi pandemi. Meskipun di dalam program tersebut masih perlu dilakukan perbaikan agar lebih efektif dimasa yang akan datang.

## REFERENSI

- Amalo, F., Rusdiyanto, W., Putri, S. I., Emilda, Paringsih, Bakar, R. M., Handayani, S., Sudirman, A., Utami, N. M. S., Yulistiyono, A., & Astakoni, I. M. P. (2022). *PENGANTAR MANAJEMEN (FILOSOFIS DAN PRAKTIS)* (H. F. Ningrum, Ed.). MEDIA SAINS INDONESIA.
- Ashal, R. A. (2020). Pengaruh Work From Home terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 14(2), 223. <https://doi.org/10.30641/kebijakan.2020.v14.223-242>
- Brida, L., & Ginting, R. (2022). ANALISIS EFEKTIVITAS WORK FROM HOME (WFH) TENAGA KEPENDIDIKAN POLITEKNIK NEGERI JAKARTA SELAMA PANDEMI COVID 19. *Seminar Nasional Riset Terapan Administrasi Bisnis Dan MICE 10*, 450–468.
- Dharmawan, S. dan, & Endarti, E. (2022). EVALUASI PELAKSANAAN KEBIJAKAN WFH (WORK FROM HOM). *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 2. Paramban, C. A., & Hutapea, J. Y. (2022). PENGARUH WORK FROM HOME (WFH) TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *INTELEKTIVA*, 3.
- Djuanda, I. (2019). IMPLEMENTASI EVALUASI PROGRAM PENDIDIKAN KARAKTER MODEL CIPP (CONTEXT, INPUT, PROCESS DAN OUTPUT). *Al Amin: Jurnal Kajian Ilmu Dan Budaya Islam*, 2(02), 105–116. <https://doi.org/10.36670/alamin.v2i02.20>
- Krisnanto Hartono, A., & Rianto Rahadi, D. (2021). Work From Home Terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi Covid 19. *Manajemen Bisnis Jurnal*, 18(1).<http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/16>
- Kusumaningsih, O., Garik Waskita Nugraha, A., & Ilmu Sosial dan, F. (2022). Implementasi Kebijakan Work From Home (WFH) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Banyumas. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 13.
- Mungkasa, O. (2020). Bekerja dari Rumah (Working From Home/WFH): Menuju Tatanan Baru Era Pandemi COVID 19. *The Indonesian Journal of Development Planning*, IV(2).

- Muryadi, A. D. (2017). *Model Evaluasi Program Dalam Penelitian Evaluasi (Agustanico Dwi Muryadi) MODEL EVALUASI PROGRAM DALAM PENELITIAN EVALUASI*. 3(1).
- Nasution, I., Zuhendry, & Rosanti, R. (2020). PENGARUH BEKERJA DARI RUMAH (WORK FROM HOME) TERHADAP KINERJA KARYAWAN BPKP. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Budgeting*, 1.www.BPKP.go.id
- Peraturan BPJS Ketenagakerjaan Nomor B/2743/032020 Tentang Kebijakan Pencegahan Penularan *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) di Lingkungan Kerja BPJS Ketenagakerjaan.Surat Edaran Nomor SE/21/072020 Tentang Penugasan *Work At Office* (WAO)dan *Work From Home* (WFH) Karyawan BPJS Ketenagakerjaan.
- Peraturan Gubernur Daerah Khusus IbuKota Jakarta Nomor 33 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Pembatasan Sosial Bersekala Besar Dalam Penanganan *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19 Di Provinsi Daerah Khusus IbuKota Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 21 Tahun 2021 Tentang Pembatasan Sosial Bersekala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19).
- Setiawan, N. S., & Fitrianto, A. R. (2021). Pengaruh Work From Home (WFH) terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi COVID-19. *EDUKATIF JURNAL ILMU PENDIDIKAN*, 3(5), 3229–3242. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i5.1224>
- Siregar, L. Y., & Febrina, R. (2022). KEMUDI JURNAL ILMU PEMERINTAHAN Efektivitas Kebijakan Work From Home pada Masa Pandemi Covid-19 bagi Aparatur Sipil Negeri di Badan Perencanaan Pembangunan Derah Kota Pekanbaru Tahun 2021. *Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(2), 161–174. <https://doi.org/10.31629/kemudi>
- Sutrisno, R. E., Lengkong, Dr. V. P. K., Nelwan, Dr. O. S., & Dotulong, Dr. L. O. H. (2022). *Pelaksanaan Sistem Kerja Work From Home Bagi Aparatur Sipil Negara* (Dr. B. Tewel, Ed.). Uwais Inspirasi Indonesia.
- Suyaningsih, S., & Widya Wiwaha, S. (2022). EVALUASI PENERAPAN KEBIJAKAN WORK FROM HOME. In *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Wiyi Wiwaha* (Vol. 2, Issue 1).
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Ananda, R. D., & Rafida, T. (2017). *PENGANTAR EVALUASI PROGRAM PENDIDIKAN* (Dr. C. Wijaya, Ed.). PERDANA PUBLISHING.
- Sore, B. U., & Sobirin. (2017). *Kebijakan Publik* (Dahlan, Ed.). CV Sah Media.
- Stufflebeam, L. D., & Zhang, G. (2017). *The CIPP EVALUATION MODEL*. The Guildford Press.

- Widodo, J. (2021). *Analisi Kebijakan Publik* (S. Wahyudi, Y. Setyorini, & I. Basuki, Eds.). Media Nusa Creative.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA CV.
- Sugiyono, D. P. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*. Alfabeta
- Wulandari, T. (2017). PERANAN AUDIT INTERNAL TERHADAP KEPATUHAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA PTX Fidiana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 6.
- Yusuf, M. A. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Penelitian Gabungan* (Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M.Pd.) (Z-Library).
- Arifin, zainal H. (2019). *Evaluasi Program Teori dan Praktik dalam Konteks Pendidikan daan Nonpendidikan* (A. N. N, Ed.). PT REMAJA ROSDAKARYA.