
**Pengaruh Kebijakan Work From Home (WFH)
Terhadap Tingkat Pengaduan Masyarakat
Studi pada KPUBC TIPE A Tanjung Priok**

Elmie¹⁾, Musa Alkadhim Alhabshy²⁾, Aloysius Lambok Siahaan³⁾

¹Magister Manajemen, Universitas Jayabaya
email: musa.dosen@pascajayabaya.ac.id

²Magister Manajemen, Universitas Jayabaya
email: elmie.hnf@gmail.com

³Magister Manajemen, Universitas Jayabaya
email: aloysius.lambok@gmail.com

Abstract

The Covid-19 pandemic in Indonesia has caused enormous changes in people's social life, especially in working field. One of the policies taken by the government to control the spread of the Covid-19 Virus is by implementing the Large-Scale Social Restrictions and Work From Home (WFH) policy for all companies and institutions that have a huge impact on the working field. Prime Customs and Excise office Type A Tanjung Priok (KPUBC Type A Tanjung Priok), as a government agency that serves approximately 70 percent of export-import activities in Indonesia, also has to follow this policy and ensures that services for the service users are not neglected. This study aims to find out the impact of the Work From Home (WFH) Policy towards the level of public complaints at KPUBC Type A Tanjung Priok. This research used qualitative case study as the method; documents and interview as the data collection techniques. The researcher collected and analyzed the data of public complaints in 2019 and 2020, then found out the root of the problem by conducting interviews with the employees who handled the public complaints at KPUBC Type A Tanjung Priok. The result of this study showed that there was 1 out of 98 total of public complaints in 2020 which was caused by WFH policy. This meant that the implementation of WFH policy had a correlation with the level of public complaints at KPUBC Type A Tanjung Priok in 2020, however the impact was so small. Even though public complaints in 2020 had almost doubled compared to complaints in 2019, after further review, 31 complaints were caused by the service users who did not update about the regulations in the Customs and Excise sector.

Keywords: Work From Home, Community complaints

1. PENDAHULUAN

Pada bulan Desember Tahun 2019, pemerintah Tiongkok mendeteksi virus baru bernama Novel Coronavirus (2019-nCoV) di kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok. Virus ini sangat menular dan dapat menyerang saluran pernafasan manusia. Setelah itu, 23 Januari 2020 pemerintah China mengumumkan menutup akses ke kota Wuhan yang diduga menjadi sumber wabah virus corona, setelah sekitar 600 warga China terjangkit virus corona, dan 17 orang dinyatakan meninggal dunia.

Pada tanggal 30 Januari 2020, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) secara resmi mengumumkan keadaan darurat global terhadap virus corona. Dan pada tanggal 2 Maret 2020, Presiden Joko Widodo secara resmi mengumumkan suspect Covid-19 pertama di Indonesia.

Setelah kasus pertama Covid-19 di Indonesia, Presiden Republik Indonesia segera membentuk gugus tugas untuk mengantisipasi dampak meluasnya virus Covid-19 di Indonesia. Salah satu langkah yang diambil Pemerintah Republik Indonesia adalah pemberlakuan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di beberapa wilayah yang terdampak parah oleh Covid-19.

“Pembatasan Sosial Berskala Besar” adalah kebijakan yang diambil oleh gugus tugas Covid-19 untuk membatasi mobilitas masyarakat dan interaksi sosial masyarakat untuk mencegah penyebaran virus corona. Menindaklanjuti kebijakan tersebut, kementerian dan pemerintah daerah membuat peraturan bahwa semua Aparatur Sipil Negara di wilayah tanggung jawabnya dapat melakukan pekerjaan kantor dari tempat tinggalnya masing-masing atau sering disebut

dengan *Work From Home* (WFH). Instansi pemerintah segera melakukan perbaikan sarana dan prasarana serta menyiapkan regulasi agar ASN dapat melaksanakan tugas dengan baik dengan tetap menjaga integritas dalam melaksanakan tugasnya. Rapat yang biasanya berlangsung di ruang konfrensi atau di hotel, kini dilaksanakan melalui online.

Layanan kepada publik yang biasanya disampaikan secara langsung telah berkembang secara signifikan dan kini dapat disampaikan melalui aplikasi atau online. Semua hal itu dilakukan dalam mendukung kebijakan pemerintah untuk membendung penyebaran virus corona agar lebih terkendali.

Dalam rangka mencegah semakin luasnya penyebaran Covid-19, poin-poin penting yang menjadi ruang lingkup PSBB adalah sebagai berikut :

- a. Meliburkan kegiatan sekolah dan perkantoran;
- b. Membatasi kegiatan ibadah keagamaan;
- c. Membatasi aktivitas masyarakat di tempat keramaian;
- d. Membatasi kegiatan sosial dan budaya;
- e. Membatasi moda transportasi baik darat, laut dan udara, dan;
- f. Membatasi kegiatan lainnya khusus terkait aspek pertahanan dan keamanan.

Penerapan *Work From Home* memiliki implikasi positif dan negatif, jika dibandingkan dengan situasi pekerja yang bekerja di kantor. Beberapa manfaat yang bisa didapatkan dari WFH antara lain :

1. Dengan bekerja dari rumah, pekerja memiliki waktu luang yang lebih banyak ,karena mereka tidak menghabiskan waktu di jalan seperti ketika bekerja di kantor. Biasanya karyawan yang berdomisili di luar Jakarta dan bekerja di wilayah Jakarta akan berangkat jam 5 pagi untuk menghindari macet dan tiba di lokasi kerja tepat waktu. Namun ketika seorang karyawan bekerja dari rumah, waktu tempuh tersebut dapat digunakan untuk melakukan hal yang lebih penting.
2. Mengurangi biaya perjalanan. WFH dipercaya dapat menekan biaya operasional yang biasa kita keluarkan saat bekerja di kantor. Biaya ini meliputi biaya transportasi dan biaya hidup. Di sisi lain, WFH di masa pandemi dapat mengurangi risiko untuk tertular Virus Covid-19 yang sangat ditakuti oleh seluruh masyarakat pada saat itu.
3. Karyawan mengetahui bagaimana menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan

pribadi. Menerapkan WFH memungkinkan karyawan untuk mengatur pekerjaan dan urusan keluarga mereka sendiri, menciptakan keseimbangan kehidupan kerja. Karyawan yang berhasil menjaga work-life balance pasti akan berdampak positif pada produktivitas karyawan.

4. Karyawan memiliki jam kerja yang lebih fleksibel. Ketika karyawan yang bekerja dari rumah merasa bosan, mereka bisa bergeser dari satu tempat ke tempat lain sesuai kebutuhan mereka sehingga mereka bisa bekerja dengan nyaman dan aman. Di sisi lain, WFH memungkinkan karyawan untuk mengatur jam kerja mereka sesuai dengan jadwal kerja mereka. Namun, ada hal-hal yang menjadi fokus perhatian: Karyawan harus tetap bertanggung jawab atas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dan menjaga komunikasi yang baik dengan atasan langsungnya baik melalui saluran media Zoom atau grup WhatsApp.

5. Terkait operasional kantor, kebijakan WFH jelas menghemat biaya operasional. Beberapa biaya yang dapat dihemat dengan menerapkan kebijakan WFH antara lain biaya listrik, air dan internet. Di sisi lain, suka atau tidak suka, kebijakan WFH akan mendorong entitas atau organisasi kerja untuk berinovasi dalam penyampaian layanan kepada pengguna jasa, misalnya slim3.0/#home bagi masyarakat yang tidak perlu datang ke kantor untuk mendapatkan dokumen.

Sementara sisi negatif dari *Work From Home* adalah :

1. Tentu saat melakukan WFH, kita akan lebih mudah terganggu saat bekerja, baik oleh anggota keluarga maupun diri kita sendiri. WFH tentunya berbeda dengan kerja kantoran, apalagi bagi pekerja yang sudah berkeluarga dan memiliki keturunan. Hal ini jelas mewajibkan pekerja yang memiliki anak untuk membagi jam kerjanya dengan tetap profesional, baik sebagai karyawan maupun sebagai orang tua yang harus mendampingi anaknya belajar di rumah.
2. Saat WFH, risiko kehilangan motivasi kerja sangat tinggi, karena suasana kerja di kantor sangat berbeda dengan bekerja dari rumah. Faktanya, hampir seluruh karyawan yang WFH tidak mendapatkan pengawasan atasan langsung selama WFH, sehingga tidak memotivasi karyawan untuk bekerja dengan lebih semangat, apalagi jika sedang

- bermain dengan anak-anak saat istirahat selama WFH.
- Untuk unit tempat kita bekerja, kebijakan WFH ini cukup menyulitkan unit kepatuhan untuk mengawasi karyawan saat bekerja jika dibandingkan dengan bekerja di kantor. Oleh karena itu diperlukan sistem monitoring yang baik untuk memantau seluruh pegawai agar pelayanan kepada pihak yang berkepentingan atau pengguna jasa tetap diberikan sesuai dengan janji pelayanan yang telah disepakati.

Ditjen Bea dan Cukai, adalah unit eselon 1 dibawah Kementerian Keuangan yang menjalankan fungsi *revenue collector, industrial assistance, dan trade facilitator*. Seiring diterapkannya kebijakan PSBB di beberapa daerah, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai juga harus mengadaptasi WFH untuk menekan penyebaran virus corona saat menjalankan tugasnya. Alhasil, banyak inovasi yang dilakukan untuk memastikan dukungan terhadap layan ekspor dan impor tetap berjalan dengan baik.

Kantor Pelayanan Utama BC Tipe A Tanjung Priok sebagai satuan kerja dibawah Ditjen Bea dan Cukai yang melayani kurang lebih 70 persen kegiatan ekspor dan impor di Indonesia juga melaksanakan WFH ketika pandemic Covid-19. Untuk mendukung kebijakan WFH tersebut, Subbagian Dukungan Teknis membuat suatu aplikasi yang disebut SLIM untuk memudahkan pengguna jasa untuk mengurus dokumen kegiatan yang berkaitan dengan ekspor impor di KPUBC Tipe A Tanjung Priok tanpa harus datang ke Kantor.

Disisi lain inovasi yang lahir ketika pandemi Covid-19 adalah tersediannya layanan konsultasi selama 24 jam melalui online kepada pengguna jasa apabila ada hal-hal yang ingin dikonsultasikan oleh pengguna jasa terkait layanan di KPUBC Tipe A Tanjung Priok.

2. METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitiannya. Menurut Suharsimi Arikunto (2019), pendekatan penelitian kualitatif adalah teknik penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan tentang orang dan perilaku. Metode ini sering melibatkan wawancara, observasi terhadap partisipan, analisis dokumen, atau studi kasus.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) meneliti setiap aduan yang disampaikan ke KPUBC Tipe A Tanjung Priok baik melalui aplikasi Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA), melalui aplikasi Whatsapp, atau disampaikan langsung ke KPU BC Tipe A Tanjung Priok. Data pengaduan yang dianalisa adalah data pengaduan Tahun 2019 dan Tahun 2020. 2) Mengetahui apakah ada korelasi antara kebijakan WFH yang dilaksanakan di KPU BC Tipe A Tanjung Priok terhadap tingkat pengaduan masyarakat.

Lokasi penelitian berada di KPUBC Tipe A Tanjung Priok yang beralamat di Jl. Pelabuhan No. 1 Tanjung Priok, Jakarta Utara, Provinsi DKI Jakarta.

1. Wawancara.

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab langsung, dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh narasumber dalam hal ini pegawai pada Seksi Kepatuhan dan Pelaksanaan Tugas Pelayanan. Unit tersebut yang memiliki tugas untuk mengadministrasikan setiap pengaduan masyarakat yang masuk, dan juga menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat paling lama 7 hari kerja.

2. Observasi

Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan langsung oleh peneliti, dan disertai catatan terkait objek sasaran. Peneliti mengamati secara langsung laporan pengaduan masyarakat yang ada di KPU BC Tipe A Tanjung Priok pada Tahun 2019 dan 2020 untuk selanjutnya dianalisis.

3. Metode Analisis Data

Penulis akan menganalisis akar masalah dari setiap pengaduan dengan menggali langsung informasi tersebut dari Unit Kepatuhan Internal yang menerima dan menindaklanjuti pengaduan tersebut pada Tahun 2019 dan Tahun 2020.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Work From Home (WFH)

WFH adalah sebuah konsep dimana seseorang melakukan suatu pekerjaan dari tempat tinggal atau tempat lain di luar kantor. Saat ini, konsep bekerja dari rumah semakin populer karena

kemajuan teknologi memungkinkan komunikasi dan kolaborasi jarak jauh.

Menurut Purby dan Andayani (2021), sistem WFH dapat diartikan sebagai rutinitas formal yang dilakukan di tempat yang telah disepakati, meskipun pelaksanaannya telah berubah dan sedang berlangsung.

KPUBC Tipe A Tanjung Priok mulai menerapkan kebijakan WFH ketika Pemerintah mengumumkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Sebelum kebijakan WFH dijalankan, seluruh pegawai sudah mengisi survey terkait kesiapan sarana dan prasarana yang harus disiapkan oleh masing-masing pegawai ketika menjalankan WFH. Hal itu untuk menjamin kelancaran proses bisnis kegiatan ekspor-impor di KPU Bea dan Cukai Tanjung Priok.

Persentase Work From Home Tahun 2020

KPUBC Tipe A Tanjung Priok

No	Bidang	Persentase WFH
1	Bagian Umum	60%
2	Bidang Perbendaharaan	60%
3	Bidang PPC I	60%
4	Bidang PPC II	60%
5	Bidang PPC III	60%
6	Bidang PPC IV	60%
7	Bidang Pelayanan Fasilitas	60%
8	Bidang Bimbingan Kepatuhan & Layanan Informasi	60%
9	Bidang Penindakan & Penyidikan	60%
10	Bidang Keberatan	60%
11	Bidang Kepatuhan Internal	60%

Pengaduan Masyarakat.

Pengaduan masyarakat adalah proses di mana individu atau kelompok mengajukan keluhan, kekhawatiran atau pertanyaan kepada organisasi atau lembaga terkait. Pengaduan publik adalah salah satu mekanisme penting dari sistem pemerintahan yang demokratis karena memungkinkan warga negara untuk melaporkan pelanggaran hukum, ketidakpatuhan atau ketidakpuasan terhadap layanan publik.

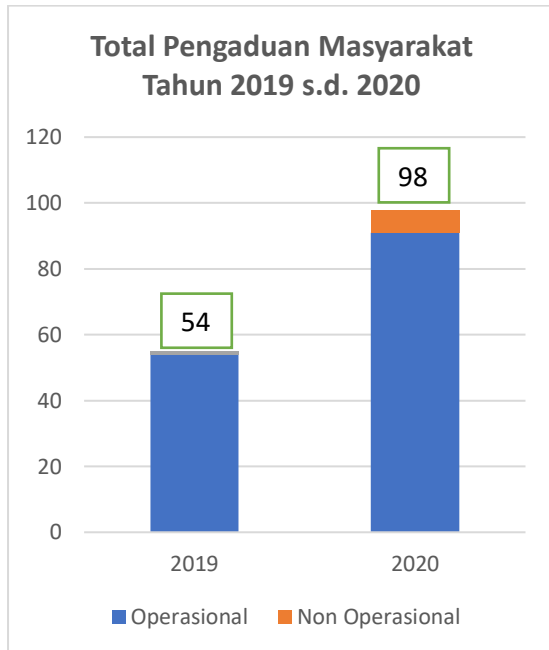
Tujuan dari pengaduan publik adalah untuk memperbaiki situasi yang tidak adil atau tidak memuaskan dan untuk memastikan bahwa pihak yang bertanggung jawab mengambil tindakan yang tepat.

KPUBC Tipe A Tanjung Priok sebagai kantor yang memiliki predikat Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) memiliki prinsip

selalu memberikan pelayanan prima kepada seluruh *stakeholder* ataupun pengguna jasa dengan menerima pengaduan masyarakat atas layanan yang diberikan petugas bea cukai melalui aplikasi SIPUMA, atau dapat juga melalui pesan Whatsap melalui nomor pengaduan Bidang Kepatuhan Internal, ataupun dapat melalui email pengaduan, atau melalui aplikasi SLIM dan SIAP NG. Semua pengaduan yang masuk, baik operasional maupun non-operasional, akan ditangani pada kesempatan pertama oleh Unit Kepatuhan Internal Tipe A KPUBC Tanjung Priok.

Pengaduan yang diterima dan diproses dengan baik akan bermanfaat bagi orang atau organisasi yang menerima pengaduan, antara lain: sebagai bahan kajian bagi pimpinan satuan kerja untuk mengevaluasi pelayanan publik di tempatnya bekerja; Organisasi menerima umpan balik tentang bagaimana seharusnya melayani masyarakat dengan baik; meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan; meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi; sarana bagi organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan mereka; masyarakat merasa suaranya didengar; Penanganan komplain yang tepat dan benar dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Dr. Agus Fanar Syukri (2009:29), pengaduan masyarakat merupakan sumber informasi yang berguna bagi penyedia layanan untuk memperbaiki kesalahan yang dilakukan dan terus meningkatkan layanan yang diberikan agar selalu memenuhi standar yang berlaku umum.



Dari tabel data di atas terlihat bahwa total pengaduan masyarakat di KPUBC Tipe A Tanjung Priok pada tahun 2019 sebanyak 54 pengaduan operasional dan 0 pengaduan non-operasional. Sedangkan total aduan dari masyarakat pada tahun 2020 sebanyak 98 aduan, dengan rincian 91 aduan terkait operasional, 7 aduan terkait non-operasional.

Pengaduan Operasional adalah pengaduan masalah teknis di bidang Kepabeanan dan Cukai, pelayanan serta Pengawasan kepabeanan dan cukai di KPUBC Tipe A Tanjung Priok. Janji Layanan penyelesaian pengaduan oleh Bidang Kepatuhan Internal paling lama 7 (tujuh) hari sejak aduan tersebut diterima.

Pengaduan yang bersifat non-operasional adalah pengaduan yang berkaitan dengan pelanggaran disiplin dan kode etik pegawai Ditjen Bea dan Cukai yang bertugas di KPUBC Tipe A Tanjung Priok. Janji layanan penyelesaian pengaduan oleh Bidang Kepatuhan Internal adalah paling lama 7 (tujuh) hari.

Data pengaduan masyarakat pada Tahun 2019 diambil sebagai data pembandingan dengan data pengaduan masyarakat pada Tahun 2020 dimana pada Tahun 2020, diberlakukan kebijakan *Work From Home* di KPUBC Tipe A Tanjung Priok setelah pemerintah mengumumkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk meminimalisir penyebaran virus Covid-19.

Prosedur Penanganan Pengaduan:

Untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang diterima petugas pengaduan Kantor Pelayanan Utama BC Tg Priok melalui saluran aplikasi SIPUMA, SLIM atau melalui WhatsApp dan kanal email pengaduan, telah ditandatangani pedoman operasional penanganan terhadap pengaduan masyarakat sebagai berikut :

- A. pengguna layanan yang ingin mengadu harus menyiapkan dokumen/data 4W + 1
 - Apa : Apa yang terjadi / apa yang dialami;
 - Dimana: dimana kejadian;
 - Kapan : Kapan waktu terjadi;
 - Siapa : Siapa yang dilaporkan, serta detail kontak pribadi yang akan dikonfirmasi;
 - Bagaimana: bagaimana kejadiannya;
- B. Pengguna layanan publik atau pengguna jasa dapat menyampaikan pengaduan melalui saluran sebagai berikut :
 - Email pengaduan : pengaduan.kpubcpriok@customs.go.id;
 - Nomor Pengaduan WA : 081282820777
 - Saluran Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPUMA)
 - Jika yang melaporkan adalah pegawai di KPUBC Tipe A Tanjung Priok bisa melalui SIAP NG;
 - Aplikasi SLIM jika yang melaporkan adalah pengguna layanan/anonym.
- C. Jika pengaduan tidak disampaikan melalui aplikasi SLIM dan SIAP NG, petugas pengaduan merekam laporan melalui aplikasi SLIM dan/atau SIAP NG terlebih dahulu;
- D. Masyarakat akan menerima kode tiket untuk update pengaduan;
- E. Petugas pengaduan yang menerima laporan pengaduan akan memeriksa berkas pengaduan;
- F. Jika masyarakat yg melapor tidak mengisi formulir secara lengkap, maka pengaduan tidak akan diproses;
- G. Jika formulir pengaduan telah diisi secara lengkap, maka petugas pengaduan akan melaporkan kepada Kepala Seksi KPT Pelayanan melalui aplikasi SIAP NG untuk diverifikasi;
- H. Kepala Seksi KPT Pelayanan akan menyampaikan pemberitahuan resmi

- untuk meminta konfirmasi, atau berupa penomoran apabila pengaduan dilanjutkan;
- I. Jika pengaduan dilanjutkan, petugas pengaduan melakukan penginputan di Aplikasi SIPUMA;
 - J. Kepala Seksi KPT Pelayanan akan mengirimkan nota dinas permintaan tanggapan ke bidang terkait;
 - K. Bidang terkait mengirimkan jawaban nota dinas ke Bidang Kepatuhan Internal paling lambat 3 hari kerja sejak tanggal nota dinas permintaan tanggapan pengaduan;
 - L. Kasie KPT Pelayanan meneliti jawaban pengaduan dari bidang terkait;
 - M. Jika jawaban dari bidang terkait sudah efektif, maka Kasie KPT Pelayanan akan mendisposisi ke petugas pengaduan;
 - N. Petugas pengaduan akan memberikan tanggapan penyelesaian kepada pengadu melalui *Whatsapp*, email pengaduan, atau surat keluar resmi ke perusahaan;

pengguna jasa melewati janji layanan yang sudah ditetapkan.

Hasil Analisa data pengaduan masyarakat Tahun 2020, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari Kebijakan *Work From Home* terhadap tingkat pengaduan masyarakat di KPUBC Tipe A Tanjung Priok. Namun efek dari kebijakan WFH, tidak begitu signifikan terhadap lonjakan pengaduan di KPUBC Tipe A Tanjung Priok pada Tahun 2020. Jumlah pengaduan yang disebabkan kebijakan WFH hanya 1 Persen dari total 98 pengaduan masyarakat di KPUBC Tipe A Tanjung Priok. Lonjakan pengaduan pada tahun 2020 lebih banyak disebabkan karena masalah di system dan pengguna jasa/masyarakat yang tidak update terhadap aturan di bidang kepabeanaan dan cukai.

Saran

Adapun saran yang ingin disampaikan oleh peneliti untuk KPUBC Tipe A Tanjung Priok adalah:

1. Kebijakan WFH dapat diterapkan namun harus memperhatikan pekerjaan-pekerjaan tertentu yang hanya bisa dikerjakan oleh aplikasi dengan dukungan jaringan kantor.
2. Bidang layanan informasi agar lebih sering mengadakan kegiatan berupa penyuluhan dan sosialisasi terkait update layanan di Kantor Pelayanan Utama BC Tipe A Tanjung Priok kepada pengguna jasa, sehingga pengguna jasa memahami proses bisnis setiap layanan di KPUBC Tipe A Tanjung Priok dengan baik.
3. Memberikan pelatihan kepada para pegawai di Kantor Pelayanan Utama BC Tipe A Tanjung Priok agar dapat menerapkan *Service, Level, Agreement* (SLA) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.
4. Bidang Kepatuhan Internal agar selalu mengingatkan dan memantau perilaku dan kode etik pegawai KPUBC Tipe A Tanjung Priok.
5. Agar KPUBC Priok meningkatkan fasilitas dan teknologi pelayanan kepabeanaan dan cukai serta berkolaborasi dengan instansi lain di Pelabuhan.
6. Bidang KI agar selalu mengawasi semua pelayanan sesuai dengan janji layanan.

Hasil Penelitian Pengaduan Masyarakat Tahun 2020

Kategori Aduan	Jumlah Aduan		Status Aduan	
	Operasional	Non-Operasional		
Sistem	47		Selesai	
SLA	5		Selesai	
Profesionalisme	2		Selesai	
Pengguna Jasa tidak update peraturan	31		Selesai	
Akibat Kebijakan WFH	1		Selesai	
lain-lain	5		Selesai	
Kode Etik			5	Selesai
Penyalahgunaan wewenang			2	Selesai
disiplin pegawai				Selesai
Total	91		7	98

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara langsung dengan unit Kepatuhan Internal KPUBC Tipe A Tanjung Priok, yang menerima pengaduan dan menindaklanjuti semua pengaduan pada Tahun 2020, dapat ditarik kesimpulan bahwa dari total 98 pengaduan masyarakat, terdapat 1 pengaduan masyarakat atau sekitar 1 persen yang akar masalahnya disebabkan oleh kebijakan *Work From Home*, sehingga dokumen yang diajukan oleh

5. REFERENSI

Ellen, R. Sutrisno, DR. Victor P.K. Lengkong SE.,MSi, DR. Olivia S. Nelwan SE.,MSi, DR. Lucky O.H. Dotulong SE., MSi (2022). Pelaksanaan Sistem Kerja Work From Home Bagi Aparatur Sipil Negara.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).

Surat Edaran Menteri Keuangan Nomor SE-5/MK.1/2020 tentang Panduan Tindak Lanjut Terkait Pencegahan Penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) di Lingkungan Kementerian Keuangan.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9,BN.2020/No.326 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sumber Internet

<https://nasional.kompas.com/read/2022/03/02/10573841/2-maret-2020-saat-indonesia-pertama-kali-dilanda-covid-19#:~:text=Dari%20catatan%20Kompas.com%2C%20kasus,putrinya%20yang%20oberumur%2031%20tahun.>

<https://www.cnnindonesia.com/internasional/20201204124554-113-577951/setahun-lalu-pasien-pertama-covid-19-ditemukan-di-wuhan>

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-palu/baca-artikel/14156/Bekerja-dari-Rumah-Work-From-HomeWFH-Menghadapi-COVID-19-pada-PPKM-Level-4.html>

<https://edavos.com/dampak-positif-wfh-bagi-perusahaan/>