



## Analisis Kebijakan Work From Home (WFH) Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Universitas Islam Malang

Novi Hery Yono<sup>1)</sup>, Ima Widiyanah<sup>2)</sup>, Syafril Ramadhon<sup>3)</sup>

<sup>1,3)</sup>Pusat Pengembangan Sumber Daya Minyak dan Gas Bumi

<sup>2)</sup>Universitas Islam Malang

Correspondence: E-mail: [novi.hery1983@gmail.com](mailto:novi.hery1983@gmail.com)

### ABSTRACT

The purpose of this study is to describe and analyze work from home (WFH) policy management in providing services for students and lecturers during the pandemic season. Research method The approach used in this research is qualitative. The results showed that the division of working hours in the application of 50% WFH and 50% WFO within the Unisma Malang environment could be implemented properly, provided that the schedule distribution was fair. Employees or lecturers who get a WFO schedule must comply with applicable rules such as: 1) using double masks and face shields, 2) washing hands and hand sanitizer before entering the office, 3) checking body temperature, if the body temperature is above 37 degrees, then must report to the medical team for a PCR test, 4) always keep a distance of 1 meter while working. The form of application of online services is by implementing an online public service system by utilizing technology such as WhatsApp, Zoom, Google Meet, Youtube, website, Installgram. The use of online presence that is applied in the Islamic University of Malang is to make it easier for lecturers and employees to attend both during WFH and WFO. The implementation of public services at the Islamic University of Malang during the pandemic has been going well.

**Keyword:** *Policies, quality of public services, work from home, work from office*

© 2021 Tim Pengembang Jurnal UPI

### ARTICLE INFO

*Article History:*

### 1. PENDAHULUAN

COVID-19 saat ini telah menjadi pandemi global, para ahli dan epidemiologis sepakat bahwa kebijakan *physical distancing* atau karantina menjadi salah satu keniscayaan

untuk mengurangi penyebaran virus mematikan ini. Perubahan pun terjadi hampir di segala aspek kehidupan manusia dan hanya dalam hitungan bulan. Salah satunya adalah cara bekerja. Para pegawai kantoran (*white collar*) 'dipaksa' untuk

mengadopsi pola kerja baru secara remote dari rumah masing-masing.

Bekerja dari rumah (WFH) yang dilaksanakan saat ini merupakan tindak lanjut atas himbuan pemerintah dalam rangka mencegah penyebaran covid-19. Masyarakat diminta untuk bekerja, belajar, dan beribadah dari rumah, salah satunya menciptakan sistem bekerja dari rumah. Kebijakan bekerja dari rumah 50% (*Work From Home*) dan 50% (*Work from office*) diberlakukan sejak 7 Oktober 2021. *Work From Home* (WFH) identik dengan melakukan pekerjaan kantor, perkuliahan, rapat, diskusi, dan koordinasi dengan rekan dan atau mitra kerja dari rumah pegawai masing-masing secara *online*. Adapun pilihan media yang digunakan bisa berupa *voice call*, *whatshap*, dan *confrence call audio/video*,. Beberapa pilihan aplikasi video conference pun saat ini beragam seperti Google Meet, Microsoft Team, Zoom, Skype dan lain sebagainya.

Menurut Crosbie (2004) *Work from home* adalah suatu istilah bekerja dari jarak jauh, lebih tepatnya bekerja dari rumah. Jadi pekerja tidak perlu datang ke kantor tatap muka dengan para pekerja lainnya. Setiap perusahaan maupun isntansi pendidikan mempunyai kebijakan sendiri terkait pemberlakuan *work from home* (WFH), dengan membagi dua jadwal yang secara bergantian bekerja di rumah dan di kantor. Kebijakan ini pada sektor pemerintahan maupun swasta diberbagai belahan dunia ini wajar dilakukan, karena lembaga kesehatan dunia.

Berdasarkan UU No.13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan tidak mengatur mengenai defisini serta teknis apabila perusahaan melakukan "Work From Home" terhadap karyawan mereka sebagaimana kondisi yang terjadi saat ini. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkap pemenuhan kebutuhan

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Ukuran yang digunakan untuk melihat baik atau tidaknya penyelenggaraan pelayanan publik adalah terpenuhinya komponen standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik ini dipergunakan oleh penyelenggara sebagai pedoman dan acuan dalam penyelenggaraan pelayanan untuk masyarakat, serta agar dapat memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada masyarakat sehingga masyarakat mudah menjangkau pelayanan publik.

Hakekat penyelenggaraan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan untuk kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu bahwa pelayanan tidak boleh berhenti, ditutup atau dihilangkan aksesnya walaupun adanya kebijakan WFH. Karena ini hanyalah merupakan pengalihan (perubahan) metode atau cara kerja penyelenggara dan pelaksana pelayanan, namun esensinya adalah tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Universitas Islam Malang memberikan kebijakan terhadap dosen dan karyawan melaksanakan kegiatan pembelajaran, koordinasi, meeting, dan tugas lainnya dari rumah sebanyak 50%. Ketentuan bagi pegawai yang bekerja di rumah adalah : 1) dosen yang sedang WFH wajib melaksanakan tugas sesuai jam kerja yang berlaku, 2) Pada`saat ada penugasan WFH, diwajibkan juga tetap berada di tempat tinggal. Jika ada kepentingan mendesak untuk memenuhi kebutuhan kesehatan atau pangannya, pegawai diharuskan melapor kepada atasan langsungnya, 3) Pegawai juga

wajib melaksanakan pekerjaan sesuai dengan rencana kerja yang disepakati oleh atasan langsung. Di mana hasil kerja setiap akhir periode harus tetap dilaporkan. Kebijakan WFH ini membawa konsekuensi pada kondisi yang berkaitan dengan kesiapan perangkat kerja dan tersedianya peralatan teknologi informasi yang memadai. Jika hanya sekedar bekerja manual, misalnya hanya menyiapkan kelengkapan berkas dan lain sebagainya, atau hanya berkaitan dengan pekerjaan administrasi sederhana, tidak terlalu menjadi persoalan.

Hasil penelitian Kumar (2016) mengemukakan bahwa Di Indonesia, Bekerja Dari Rumah (WFH) belum menjadi budaya kerja dalam organisasi, masih ada beberapa organisasi yang telah memberikan keleluasaan untuk bekerja bagi karyawannya, terutama pegawai pemerintah sebagai pegawai negeri. Selain itu, kemajuan teknologi informasi di era revolusi industri saat ini telah sangat mengubah tatanan kerja dan budaya organisasi, di mana organisasi dituntut untuk melakukan transformasi dari semua aspek untuk membangun strategi keunggulan kompetitifnya. Perkembangan teknologi dan informasi tidak hanya berdampak pada organisasi, tetapi gaya hidup dan kehidupan sosial masyarakat juga telah berubah sehingga permintaan untuk layanan khusus bagi masyarakat tentu merupakan prioritas penting bagi banyak organisasi. Saat ini, teknologi telah mengubah sikap dan juga kehidupan sosial masyarakat, perbedaan gender tidak lagi menjadi batasan kualifikasi dan spesifikasi dalam banyak pekerjaan yang tidak lagi memandang gender tetapi lebih pada keterampilan dan pengetahuan sumber daya manusia.

Hasil penelitian Mcloskey (2018) mengemukakan bahwa Work from home (WFH) merupakan kebijakan pimpinan yang di berlakukan dilakukan untuk mencegah penyebaran COVID-19 yang saat ini

berkembang, akan tetapi Pada kenyataannya, WFH tidak sepenuhnya dipahami oleh karyawan, mereka merasakan banyak kondisi dilema seperti pola pikir bahwa rumah adalah tempat mereka beristirahat sementara pekerjaan umumnya dilakukan di kantor. Kondisi dilema ini terkadang menciptakan konflik dalam keluarga meskipun WFH menciptakan fleksibilitas waktu dan tempat.

Kebijakan WFH adalah kebijakan humanis, yang tujuannya selain untuk mencegah dan meminimalisir penyebaran Covid-19 di lingkungan instansi pemerintah dan masyarakat luas, namun juga untuk memastikan bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing instansi pendidikan dalam melaksanakan pelayanan publik dapat berjalan efektif dan berkualitas guna mencapai kinerja masing-masing unit organisasi pada instansi pemerintah.

Terkait hal tersebut diatas, maka penyelenggara pelayanan publik di Universitas Islam Malang wajib memberikan informasi yang mudah diakses masyarakat seperti informasi kegiatan akademik, prioritas produk layanan yang dilakukan secara online dan/atau datang langsung, kelengkapan persyaratan, sarana dan prasarana pengaduan, nama dan nomor kontak petugas pelaksana pelayanan, protokol kesehatan, dan lain sebagainya.

Berdasarkan amanat Undang-Undang tersebut seharusnya para penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan pemanfaatan teknologi informasi dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan publik, hal ini juga dapat mendorong pemerintah melakukan percepatan dalam e-government yaitu suatu upaya dalam menciptakan pelayanan yang berbasis elektronik.

Awalnya para penyelenggara pelayanan publik di Unievrstias Islam Malang hanya menggunakan website sebagai media informasi. Namun seiring berjalannya waktu

Universitas Islam Malang tidak hanya menggunakan website melainkan media sosial, seperti Instagram, Facebook, twitter, blog dan Youtube. Tren media sosial tersebut dianggap begitu akrab dengan masyarakat Indonesia saat ini dapat dimanfaatkan para penyelenggara negara sebagai sistem informasi. Media sosial dapat menjadi sarana yang lebih efisien dalam membangun relasi antara Instansi pendidikan dengan masyarakat.

Seiring perkembangan teknologi informasi yang kian pesat dan meningkatnya jumlah pengguna internet, media sosial telah bertransformasi sebagai salah satu sumber informasi yang paling akrab dan mudah diakses bagi masyarakat. Pemanfaatan media sosial bagi penyelenggara pelayanan publik khususnya bagi Universitas Islam Malang merupakan salah satu inovasi tata kelola kampus yang memaksimalkan teknologi.

Ditengah masa pandemi virus Corona (Covid-19) ini Universitas Islam Malang dituntut juga untuk melakukan adaptasi baik dalam proses penyelenggaraan perkuliahan secara daring, pelayanan secara akademik dan administrasi, dan pelayanan terhadap dosen dan adaptasi ini pun berlaku juga pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan Pemerintah untuk mencegah menyebarnya virus ini telah banyak dikeluarkan, tentunya berdampak pada standar pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara layanan di Universitas Islam Malang. Peningkatan standar pelayanan publik akan menjadi salah satu upaya pencegahan penyebaran virus ini.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan pada bulan Maret 2021 mengemukakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di kampus Universitas Islam Malang belum sepenuhnya dilakukan dengan maksimal, berikut adalah beberapa kendala yang dihadapi oleh Universitas Islam Malang dalam penyelenggaraan pelayanan publik

adalah: 1) Sebagian besar penyelenggara layanan telah memiliki media sosial (online) dan website, namun seringkali media ini belum dimanfaatkan secara optimal oleh pegawai dan dosen, 2) Pelayanan dengan sistem online sangat membantu taruna, dosen dan masyarakat dimasa pandemi ini, namun perlu diperhatikan karena ada beberapa pelayanan yang belum dapat mengubah sistemnya menjadi sistem online, misalnya penyelenggaraan test mahasiswa baru. Sistem online dalam pelayanan tersebut dapat dilakukan pada proses pendaftaran, pelengkapan berkas, sehingga dapat dilakukan pengaturan waktu kedatangan dari pengguna layanan, 3) Adaptasi Sarana, Prasarana Dan Fasilitas Pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas yang selama ini telah ada di lokasi pelayanan tentunya memerlukan penyesuaian. Adaptasi yang dapat dilakukan antara lain memberi pelayanan secara langsung menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti masker atau face shield, menerapkan social distancing dengan memberikan jarak pada antrian maupun ruang tunggu, menyediakan handsanitizer/tempat cuci tangan serta melakukan sterilisasi secara rutin baik penyemprotan disinfektan maupun pembersihan pendingin ruangan secara rutin.

Dalam Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan, berbagai penyesuaian dan adaptasi dilakukan dalam proses pelayanan, pastinya untuk mendukung hal tersebut terlaksana dengan baik maka perlu dilakukan peningkatan kompetensi pelaksana layanan (Sumber Daya Manusia) terutama dalam penggunaan system yang berbasis teknologi informatika maupun asas-asas pelayanan publik lainnya. Akan tetapi penerapannya di Universitas Islam Malang juga belum maksimal karena banyak dosen dan karyawan yang masih memerlukan penyesuaian terhadap penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap taruna, dosen dan masyarakat. Berdasarkan

hasil angket yang disebar kepada dosen dan karyawan mengemukakan bahwa sekitar 69,6% pegawai di Universitas Islam Malang mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap taruna selama masa pembelajaran daring. Perlu adanya penyesuaian terhadap penggunaan teknologi. Mengingat bahwa pelayanan publik saat ini sudah menjadi kebutuhan dasar mahasiswa dan dosen yang harus dipenuhi oleh Universitas Islam Malang di masa pandemic saat ini, kebutuhan tersebut harus tetap dapat dilaksanakan secara baik dan diadaptasi oleh para penyelenggara layanan, terutama tenaga administrasi. Maka dari itu perlu kesadaran masing-masing penyelenggara layanan dalam meningkatkan standar pelayanan publik yang harus dilakukan demi upaya pencegahan penyebaran Covid-19.

Hasil penelitian Mulyanto (2016) mengemukakan bahwa dalam penerapan standar pelayanan publik perlu adanya pola pelayanan publik yang dikehendaki oleh masyarakat yaitu pelayanan yang lebih cepat, lebih murah, lebih baik. Senada dengan hasil penelitian Anita dan Rento yang mengemukakan bahwa standar pelayanan prima adalah mengedepankan pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas baik secara teoritis, empiris maupun adanya fakta di lapangan, maka tergambarlah fenomena gaps yang berkaitan dengan ke penyelenggaraan pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik selama masa covid-19 yang diterapkan di Universitas Islam Malang. Sehingga penulis memandang perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai Analisis Manajemen Kebijakan Work From Home (WFH) Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Universitas Islam Malang, termasuk permasalahan dan solusinya dalam menyikapi kendala-kendala yang muncul dalam penerapan kebijakan WFH untuk

peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kebaharuan dari penelitian ini adalah pada menerapkan standar kebijakan WFH berbasis “responsibilitas” ya artinya penerapan kebijakan melalui penguatan pranata pelayanan dengan lebih mengedepankan efektivitas pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran, sederhana dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, perlunya kejelasan dan kepastian (transparan) mengenai kepastian mengenai persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan maksimal.

## 2. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah studi pendahuluan yang dilakukan melalui observasi atau pengamatan di lokasi penelitian secara langsung, wawancara, studi dokumen. Kesahihan data menggunakan triangulasi.

Sumber data dalam penelitian kualitatif terdiri dari: 1) data primer yang merupakan data mentah yang didapat dari penelitian di lapangan secara langsung melalui pengamatan, wawancara kepada sejumlah responden di Universitas Islam Malang yang meliputi dosen dan karyawan. 2) data sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil atau data yang bersumber dari buku, dokumen dokumen lain dalam bentuk laporan, dan majalah.

Adapun langkah-langkah pengumpulan data atau procedure analisis data adalah: 1) Observasi yang merupakan cara mengumpulkan data di lapangan penelitian melalui hasil pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak pada objek penelitian. Observasi di lapangan dilakukan pada bulan Maret 2021 sampai dengan September 2021 di Universitas Islam Malang, 2) Wawancara dilakukan melalui pengumpulan data melalui interaksi antara peneliti dan informan dalam penelitian. Adapun informan atau responden dalam penelitian adalah para dosen dan karyawan di Universitas Islam Malang

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, diantaranya adalah: 1) reduksi data, data yang di kumpulkan di lapangan kemudian di reduksi dengan cara merangkum, memilih dan memilah hal-hal pokok dan memfokuskan pada penelitian, 2) penyajian data dilakukan setelah melalui reduksi data yang selanjutnya data disajikan dalam bentuk uraian singkat, 3) penarikan kesimpulan dan verifikasi data yang dipolakan secara sistematis dalam bentuk narrative atau argumentative.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan publik di Universitas Islam Malang pada masa pandemi berubah total, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Sejak 20 Maret 2021 di Universitas Islam Malang telah diberlakukan 50% WFH dan 50% WFO. Hal tersebut sesuai dengan edaran Nomor 880/0115/U.UPK/R/G.41/IX/2021 Perihal Perpanjangan PPKM yang diberlakukan di lingkungan Universitas Islam Malang adalah: 1) bekerja dari kantor 50% (WFO), 2) bekerja dari Rumah sebanyak 50% (WFH), 3) dilakukan penjadwalan piket (pagi dan siang) secara bergantian berdasarkan shift oleh pimpinan masing-masing, 4) seluruh kegiatan belajar mengajar dilakukan secara daring dengan mengacu pada Surat Rektor Bidang Akademik

Nomor: 579/0117/U.AK/RI/G.41/VI/2021, 5) bekerja di kantor dengan menerapkan protokol kesehatan 5M dan tidak melakukan bepergian keluar kota tanpa seizin rektor, 6) penutupan kampus pada jam 18.00-06.00 wib dan dilarang mengadakan kegiatan dalam bentuk apapun di kampus.

Kebijakan lain yang diberlakukan di Universitas Islam Malang terkait pencegahan penyebaran wabah Covid-19 adalah dengan mengubah tatanan kerja, dengan lebih banyak kerja daring. Dosen dan karyawan dituntut untuk tetap produktif, dan tidak mengesampingkan pelayanan kepada mahasiswa, serta harus adaptif dengan perubahan kerja dari yang bersifat manual menjadi digital. Melalui Surat Edaran Rektor Nomor 579/0117/U.AK/RI/G.41/VI/2021 tentang Petunjuk Teknis Sistem Kerja dosen dan karyawan Universitas Islam Malang dalam Rangka Menanggulangi Penyebaran Virus Corona telah diterapkan bekerja dari rumah dengan kriteria dan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam menjalankan fungsi pelayanan, dosen dan karyawan yang bekerja di rumah tetap diwajibkan mengaktifkan alat komunikasi untuk berkoordinasi, sehingga pelayanan kepada mahasiswa tidak terganggu. Bagi karyawan yang piket shift diwajibkan masuk untuk melayani mahasiswa dan dosen yang membutuhkan pelayanan.

Kebijakan ini diberlakukan sebagai pedoman untuk pencegahan dan pengendalian COVID-19 dalam pelaksanaan tugas di lingkungan Universitas Islam Malang pada masa tatanan normal baru. Pelaksanaan jam kerja berpedoman pada aturan yang telah ditetapkan, yaitu sesuai pada hari Senin s.d. Kamis pukul 07.00 s.d. 16.00 WIB, dan hari Jumat pukul 07.00 s.d 14.00 WIB.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam melaksanakan tugas adalah mengatur jarak aman antar pegawai minimal 1 (satu) meter pada saat melakukan antrian pemeriksaan suhu tubuh, masuk lift, masuk ruangan kerja, ruang rapat maupun pulang kerja; karyawan

meminimalisir penggunaan kendaraan umum pada saat berangkat, dan atau pulang kantor; dan karyawan yang melaksanakan kegiatan operasional menggunakan kendaraan operasional kedinasaan atau kendaraan pribadi.

Perubahan kebijakan tersebut menuntut suatu penyesuaian. Tidak terkecuali dalam pelaksanaan birokrasi. Penyelenggaraan yang baik dan bersih, sederhana, fleksibel, serta didukung oleh tata kelola SDM aparatur tentu akan menentukan kualitas pelayanan publik. Dibutuhkan suatu sistem pengelolaan SDM sehingga semua kegiatan yang dilakukan efektif dan efisien dalam fungsi pelayanan.

Rektor sebagai pihak berwenang berkewajiban membangun komunikasi efektif dengan para dosen dan karyawan terkait dengan virus Corona yang sedang mewabah sehingga sehingga situasi dan kondisi dapat dikendalikan dengan baik. Tidak sekadar membuat dosen, karyawan dan mahasiswa mengetahui tentang virus yang sedang mewabah ini, tetapi juga mengedukasi lewat proses literasi yang bersifat komprehensif dan proporsional.

Karyawan dan dosen memberikan pelayanan kepada mahasiswa tentu harus tetap kreatif dan produktif. Tidak terkecuali pada saat pandemi seperti ini. Begitu pula dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan pada unit pelayanan publik dibidang administratif, dilakukan dengan menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi. Atasan langsung memberikan bimbingan dan atau pendampingan kepada pegawai yang melaksanakan work from home dalam penyelesaian tugas-tugasnya. Guna mengoptimalkan pelayanan, Unisma memfasilitasi pemanfaatan teleworking dosen dan karyawan di Universitas Islam Malang, yaitu media sosial seperti google meet, zoom, whatshap group, youtube, Instalgram dan media lain sehingga tujuan pelayanan dalam melayani mahasiswa dan dosen tidak terkendala dengan adanya pandemi.

Panduan WFO dan WFH diterapkan di Universitas Islam Malang untuk mencegah penyebaran covid-19 dengan tetap berkomitmen pelayanan publik terhadap mahasiswa dan dosen akan tetap dilaksanakan dengan baik. Universitas Islam Malang juga memanfaatkan teknologi seperti website dan presensi online untuk mendata kehadiran dosen dan karyawan setiap hari nya. Selain itu jurnal perkuliahan dan daftar hadir mahasiswa juga di lakukan secara online dan tersistem. Penerapan teknologi dalam birokrasi yang ada di Lingkungan Universitas Islam Malang dapat dimanfaatkan dengan ketentuan: 1) menggunakan fitur announcement dalam bentuk informasi yang dapat disebar ke seluruh dosen dan karyawan Unisma, 2) penggunaan absensi inline dapat digunakan untuk mendata kehadiran dosen dan kepulauan dosen, 3) penggunaan survei kesehatan setiap dosen dan karyawan setiap harinya.

Pembagian jam kerja pada penerapan 50% WFH dan 50% WFO dilingkungan Unisma Malang dapat diterapkan dengan baik, dengan syarat pembagian jadwal yang adil. Pada karyawan atau dosen yang mendapatkan jadwal WFO harus mematuhi aturan yang berlaku seperti: 1) menggunakan double masker dan face shield, 2) mencuci tangan dan hand sanitezer sebelum masuk ruangan kantor, 3) check suhu tubuh, apabila suhu tubuh diatas 37 derajat, maka wajib lapor ke tim medis untuk dilakukan test PCR, 4) selalu menjaga jarak 1 meter saat bekerja.

### **Penegakkan Disiplin**

Atasan langsung secara berjenjang mengawasi pelaksanaan tugas dan penerapan protokol kesehatan (melakukan *checklist*), dan mengingatkan dan menegur bawahan yang melanggar pelaksanaan tugas dan penerapan protokol kesehatan. Kedisiplinan dalam pelaksanaan ketentuan- ketentuan tentu berdampak pada kinerja aparatur secara keseluruhan. Kedisiplinan juga diberlakukan dengan memberikan sanksi terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran sesuai aturan

disiplin dosen dan karyawan. Dalam penyelenggaraan pendidikan berpedoman pada regulasi/kebijakan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI.

#### 4. KESIMPULAN

Kebijakan dalam pencegahan dan pengendalian Covid-19 di Universitas Islam Malang memiliki berbagai konsekuensi dalam pelaksanaannya. Diperlukan berbagai upaya, motivasi untuk melakukan pelayanan terbaik terhadap publik sebagai acuan. Tidak sekedar melakukan tindakan-tindakan yang sebatas memenuhi formalitas dalam bekerja dalam kondisi darurat, dibutuhkan integritas yang tinggi pada kondisi ini.

Dengan adanya penerapan 50% WFH dan 50% WFO secara bergantian dan berkala dapat mengurangi resiko penyebaran covid-19 di lingkungan Universitas Islam Malang. Bentuk penerapan pelayanan online dengan

menerapkan sistem pelayanan publik online dengan memanfaatkan teknologi seperti whatsapp, zoom, google meet, youtube, website, Instagram. Penggunaan presensi online yang diterapkan di lingkungan Universitas Islam Malang adalah untuk mempermudah dosen dan karyawan untuk absensi baik pada saat WFH dan WFO. Hal tersebut digunakan untuk meminimalisir karyawan dan dosen agar tidak mangkir saat bertugas.

Adaptasi terhadap berbagai kebijakan dalam menyikapi berbagai kondisi ini tidak dilakukan secara pasif, akan tetapi harus secara proaktif melalui berbagai inovasi, kontekstualisasi dan implementasi yang berkelanjutan.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Anita, R. (2004). *Pelayanan Prima*. Jurnal Jendela Universitas Mulawarman. Kalimantan Timur
- Anggara, Sahya. (2014). *Kebijakan Publik*, Penerbit CV Pustaka Setia, Bandung.
- Anggita, (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Government Journal*, Volume 3(2)
- Bloom, N., j., Liang, J. Robert, and Ying, Z.J. (2013). Does Working From Home Wwork? Evidence from Chinese Experiment, Working paper, Standfort.
- Dockey, A., M. (2014). Is Working from Home Good Work or Bad Work? Evidence from Australian Employees. *Australian Journal of Labour Economisc*, Vol,17, No.2, pp 163-190
- Fang, Zhiyuan. (2002). E- Government in Digital Era, Practice and Development. *International Journal of the Computer, The Internet Management*, Vol 10, No.2, pp 1-22.
- Kennedy, B., Mezu, K., Sawyer, H., Schenkel, S., Squillini, S., & Underdahl, L. (2015). Stress management techniques used by faculty in the asynchronous learning environment. *The Exchange: A Journal of the Academic Forum*, 4, 79–85.
- Kurland, N. B., & Bailey, D. E. (1999). When workers are here, there, and everywhere: A discussion of the advantages and challenges of telework. *Organizational Dynamics*, 28, 53–68.
- Madsen, S. R. (2003). The effects of home-based teleworking on work- family conflict. *Human Resource Development Quarterly*, 14, 35–58.



- Murphy, M. J., Levant, R. F., Hall, J. E., & Glueckauf, R. L. (2007). Distance education in professional training in psychology. *Professional Psychology: Research and Practice*, 38, 97–103. doi:10.1037/0735-7028.38.1.97
- Kira., R. (2016). Working from home-What is the effect on Employees' Effort. Publication of the Center of Business and Economisc, University of Basel.
- Lee, S. (2017). Home as Workplace: A Qualitative Case Study of Online Faculty Using Photovoive. *Journal if Educational Research and Practice*, Vol. 7, Issue 1, pages 45-59
- Islami, Irfan. (2001). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Ccetakan X, Bumi Aksara Jakarta.
- Mulyadi, Dedy. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Mulyanto, N. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kediri. *Jurnal Hasil Penelitian Uuntaq Surabaya*, Vol.1, (251-266).