



ISSN : 2338-2554  
E-ISSN : 2809 - 0691

**WIDYA PUBLIKA**  
JURNAL ILMIAH MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS NGURAH RAI

**EVALUASI KEBIJAKAN WFH TERHADAP PELAYANAN  
PUBLIK DI INDONESIA**

**Ni Nyoman Kartika Yanti**

STISIP Margarana Tabanan, Email: kartikayanti747@gmail.com

---

**Abstrak**

Kebijakan WFH di masa pandemic berdampak pada pelayanan publik. Pelayanan yang biasanya dilakukan secara manual, kini mengharuskan pemerintah untuk beradaptasi dengan kondisi pembatasan sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Kebijakan WFH Terhadap Pelayanan Publik di Indonesia. Studi ini menggunakan studi kepustakaan dengan sumber yang berasal dari buku, jurnal, atau situs resmi pemerintah. Teori yang digunakan dalam kajian ini adalah Teori Evaluasi Kebijakan William Dunn. Hasil kajian menunjukkan bahwa pemerintah harus terus berinovasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar terwujud pelayanan yang cepat, terjangkau, dan efektif. Hasil evaluasi kebijakan WFH terhadap pelayanan public di Indonesia yakni Dari segi efektivitas, pelayanan di masa pandemic covid dapat dikatakan efektif karena pemerintah telah melakukan perbaikan tata kelola yang tetap sesuai protokol kesehatan. Dari segi efisiensi, berdasarkan analisis penulis pada masa pandemi Covid 19 pekerja akan lebih produktif karena bisa menghemat waktu. Dari segi kecukupan, sangat mencukupi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan singkat dan memuaskan. Dari segi pemerataan, sistem online dapat dinikmati oleh semua masyarakat baik yang kaya ataupun yang miskin. Dari segi responsivitas, pelayanan publik online lebih responsif dimana dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Selanjutnya, dari segi ketepatan, masyarakat yang memanfaatkan platform online justru akan sangat terbantu untuk mendapatkan pelayanan tepat sesuai kebutuhan.

**Kata Kunci:** *Evaluasi, Kebijakan, WFH, Pelayanan Publik*

---

**Abstract**

*During the pandemic, WFH regulations had an impact on public services. Services that were previously carried out manually now require the government to adapt to social restrictions. The aim of this study is to evaluate Working From Home Policy towards Public Service Policy implementation in Indonesia. This research employs a literature review, using sources drawn from books, journals, and government websites. William Dunn's Policy Evaluation Theory was*

---

*applied in this investigation. The findings demonstrate that the government must continue to innovate in order to provide fast, affordable, and effective services to the public. The results of the evaluation of WFH's public service policy in Indonesia, specifically in terms of effectiveness, reveal that services were effective during the covid pandemic because the government enhanced governance while adhering to health protocols. Workers will be more productive in terms of efficiency since they can save time. In terms of adequacy, it is more than sufficient to meet the community's needs by delivering prompt and satisfactory services. In the meanwhile, the internet system is open to everyone, rich and poor equally, in terms of equity. Online public services are more responsive in terms of responsiveness since they may be accessed from anywhere and at any time. In addition, in terms of accuracy, people who use online platforms will also be tremendously aided in getting the proper solution for their needs.*

**Keywords:** Evaluation, Policy, WFH, Public Service.

---

## I. PENDAHULUAN

Penyebaran Covid-19 secara global telah memiliki sejumlah efek yang tidak menguntungkan pada kesehatan manusia. Sebagian besar perusahaan telah terkena dampak negatif dari Pandemi Corona, dan sebagai akibatnya, mereka diwajibkan untuk menerapkan berbagai langkah untuk membatasi penyebaran Virus Corona sekaligus merusak proses dan hasil bisnis mereka. Untuk menahan penyebaran, orang harus mempraktikkan pembatasan sosial, isolasi diri, dan perjalanan terbatas, yang juga mengakibatkan pengurangan signifikan dalam aktivitas organisasi dan ekonomi. (Daraba et al., 2021)

Virus Covid-19 yang telah tersebar di berbagai belahan dunia, terhitung 258.164.425 kasus dengan 5.166.192 kematian (CFR 2,0%) di 204 Negara Terjangkit dan 151 Negara Transmisi Komunitas. Sementara itu, Pemerintah Republik Indonesia melaporkan 4.254.443 orang positif COVID-19 per 24 November 2021, dengan 143.766 kematian (CFR: 3,4%) dan 4.102.700 pasien sembuh dari kondisi tersebut. (Annisa, 2021) Mengingat keadaan saat ini, sebagian besar bisnis dan lembaga pemerintah terus beroperasi, dengan karyawan memilih untuk bekerja dari rumah atau dari lokasi terpencil (WFH). WFH diprediksi menjadi pionir dalam bidang pelayanan publik, sehingga dapat terus memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Strategi atau cara ini juga digunakan agar personel dapat terus bekerja. Hanya saja suasana dan rasa pencapaian di tempat kerja berbeda. Selama WFH, semua kriteria harus dipenuhi dalam hal kecepatan dan ketepatan pemberian layanan. WFH juga memerlukan komitmen yang tinggi dari setiap karyawan atau pekerja, sebab WFH merupakan pioneer layanan yang berada selain di kantor. Selanjutnya karena tidak adanya pengawasan langsung dari atasan dalam hal ketenagakerjaan, maka sangat mungkin untuk gagal dalam menyelesaikan tanggung jawab yang telah ditentukan. (Siam et al., 2021)

Program WFH didasarkan pada konsep *telecommuting* (bekerja dari rumah), yang bukan hal baru dalam dunia kerja atau tata kota, dan telah ada sejak tahun 1970-an sebagai sarana mengurangi kemacetan lalu lintas yang disebabkan oleh perjalanan sehari-hari dari rumah ke rumah. kantor. Namun, istilah ini lebih umum digunakan dalam situasi sehari-hari daripada dalam konteks pandemi saat ini. Selanjutnya, diyakini bahwa situasi saat ini akan bertahan setidaknya sampai vaksin

ditemukan, yang diharapkan pada akhir tahun 2021. Hingga saat itu, tidak menutup kemungkinan, dan bahkan mungkin, akan menjadi bagian dari kehidupan normal baru sehingga membuat telecommuting menjadi kebutuhan. (Mungkasa, 2020)

Seiring dengan diberlakukannya kebijakan WFH di masa pandemi, pelayanan publik juga terkena dampaknya. Pelayanan yang biasanya dilakukan secara manual, kini mengharuskan pemberi pelayanan dalam hal ini pemerintah untuk beradaptasi dengan kondisi pembatasan sosial. Pertama, dengan membatasi perjalanan masyarakat selama masa Covid-19, pemerintah daerah terpaksa memanfaatkan sumber daya digital semaksimal mungkin untuk melayani masyarakat. Jika birokrasi dipersiapkan dan dilaksanakan dengan baik, maka penyelenggaraan pelayanan publik dan birokrasi akan berfungsi lebih efektif dan efisien. Kedua, dalam hal interaksi dengan pemerintah pusat, ada alasan yang baik bagi pemerintah pusat untuk menata kembali pelimpahan wewenangnya agar lebih sesuai dengan kemampuan daerah. Selain itu, pemerintah pusat dapat mengkaji kembali pola koordinasi, pembinaan dan pengawasan pemerintah daerah agar lebih efektif dan menyediakan sumber daya dan dorongan untuk kemandirian yang lebih besar. (Rustandi, 2021)

Berdasarkan urgensi permasalahan yang diuraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi Kebijakan *Work From Home* (WFH) Terhadap Pelayanan Publik Di Indonesia.

## **II. Teori Evaluasi Kebijakan**

Evaluasi kebijakan merupakan kombinasi dari interpretasi, penilaian, dan penilaian. Mengevaluasi nilai dan kegunaan hasil kebijakan dalam pengertian ini berarti bahwa penilaian kebijakan perlu memberikan informasi yang jelas dan dapat diandalkan tentang kinerja kebijakan. William Dunn menyatakan lebih jelas bahwa evaluasi membantu dalam pertimbangan nilai-nilai yang mendukung tujuan dan pemilihan target. Secara umum, suatu nilai dapat dipertanyakan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan menyelidik mengenai tujuan dan kesiapan sasaran. Menurut William N. Dunn, ada enam kriteria untuk mengevaluasi kebijakan: efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan kelayakan. (Dunn, 2003)

1. Efektivitas berasal dari kata "efektif", yang berarti "berhasilnya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan". Efektivitas, menurut William N. Dunn, berkaitan dengan alternatif yang menghasilkan tujuan dari pengambilan tindakan. Itu selalu diukur dengan unit produk atau layanan atau nilai moneter, dan itu terkait erat dengan rasionalitas teknologi
2. Efisiensi dicapai ketika sumber daya digunakan untuk potensi penuh mereka untuk mencapai tujuan. Menurut William N. Dunn, efisiensi didefinisikan sebagai jumlah kerja yang diperlukan untuk mencapai tingkat efektivitas tertentu. Relasi antara efektivitas dan usaha, yang biasanya dinilai dalam pengeluaran moneter, disebut efisiensi, yang merupakan persamaan dari rasionalitas ekonomi. Biaya satuan suatu produk atau jasa sering digunakan untuk mengukur efisiensi. Efisiensi mengacu pada kebijakan yang memberikan kemanjuran maksimum dengan biaya terendah.

3. Dalam kebijakan publik, kecukupan berarti bahwa tujuan yang telah terpenuhi telah dianggap memadai dalam berbagai hal. Menurut William N. Dunn, kecukupan mengacu pada seberapa baik tingkat efektivitas memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang yang menghasilkan masalah. Dari uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kecukupan masih terkait dengan efektivitas dalam menentukan seberapa baik pilihan yang berbeda dapat memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang dalam memecahkan masalah.
4. Perataan dalam kebijakan publik dapat dibandingkan dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh oleh tujuan kebijakan publik. Menurut William N. Dunn, kriteria kesetaraan terkait erat dengan rasionalitas hukum dan sosial dan berkaitan dengan distribusi hasil dan upaya di berbagai kelompok dalam masyarakat.
5. Respon sasaran kebijakan terhadap pelaksanaan kebijakan disebut sebagai responsivitas dalam kebijakan publik. Menurut William N. Dunn, *responsiveness* mengacu pada sejauh mana suatu kebijakan dapat memenuhi persyaratan, preferensi, atau nilai-nilai kelompok masyarakat tertentu.
6. Menurut William N. Dunn, akurasi mengacu pada nilai-nilai tujuan program dan kekuatan anggapan yang mendukung tujuan tersebut. Akurasi adalah kriteria yang digunakan untuk memilih beberapa pilihan yang akan direkomendasikan dengan menentukan hasil yang didapatkan dari alternatif yang disarankan sebagai opsi.

### III. METODE

Studi ini menggunakan studi kepustakaan dengan sumber yang berasal dari buku, jurnal, atau situs resmi pemerintah. Kajian ini dilakukan untuk mengkaji evaluasi pelayanan publik di Indonesia di masa pandemi COVID-19. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penulisan kajian ini adalah sebagai berikut: pertama, penulis mengumpulkan data sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan judul penelitian; kedua, mengembangkan data yang diperoleh melalui identifikasi sumber informasi yang dihasilkan dari tahap sebelumnya; dan ketiga, menganalisis data.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Definisi *Work From Home* (WFH)

WFH, saat ini dikenal sebagai alternatif kerja untuk meminimalkan risiko infeksi COVID-19. Namun, WFH bukanlah hal baru dan telah menjadi perhatian beberapa aliran pemikiran selama bertahun-tahun. Konsep WFH awalnya disebutkan oleh Nilles sejak tahun 1973, yang dikenal sebagai "*telecommuting*" atau "*telework*". WFH telah didefinisikan dalam berbagai istilah selama empat dekade, yaitu *remote work*, *flexible work*, *telework*, *telecommuting*, *e-working*. Istilah-istilah ini mengacu pada kemampuan karyawan untuk bekerja di tempat kerja yang fleksibel, terutama di rumah, dengan memanfaatkan teknologi dalam menjalankan tugas pekerjaan. *Telecommuting* didefinisikan sebagai "pengaturan

kerja alternatif di mana karyawan melakukan tugas di tempat lain yang biasanya dilakukan di tempat kerja utama atau pusat, untuk setidaknya beberapa bagian dari jadwal kerja mereka, menggunakan media elektronik untuk berinteraksi dengan orang lain di dalam dan di luar organisasi," khususnya, mereka menunjukkan bahwa "tempat lain" mengacu pada "rumah". (Vyas & Butakhieo, 2021)

### **Dampak WFH Terhadap Pelayanan Publik Di Indonesia**

Pelayanan publik didefinisikan sebagai bentuk pelayanan atau pemberian kepada masyarakat dalam bentuk fasilitas publik, yang berupa layanan jasa atau barang, yang dijalankan oleh organisasi public seperti pemerintah. Pada instansi pemerintahan, pihak yang melakukan pelayanan adalah aparatur pemerintah dengan segala corak kelebagaannya. Pelayanan publik diartikan sebagai upaya pemenuhan hak-hak dasar masyarakat, dan telah menjadi kewajiban pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar tersebut. Pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah berupa jasa dan barang yang berkaitan dengan penegakan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. (Arfan et al., 2021)

Banyak perbaikan dalam proses dan manajemen yang telah diatur dengan cukup baik sehingga pelayanan publik pada periode WFH mulai merombak ketentuan yang sudah ada menjadi ketentuan yang siap digunakan kembali dalam keadaan saat ini. Perubahan ketentuan dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang memerlukan pelayanan dari semua institusi. Pada umumnya, pelayanan publik di asa pandemi sangat berat sebab harus menyesuaikan dengan situasi pandemi yang ada. Namun, seiring berjalannya waktu, urgensi masalah tidak lagi menjadi alasan bagi pegawai pemerintah atau swasta untuk tidak bekerja atau bekerja dari rumah. (Siam et al., 2021) Beberapa karyawan, baik di sektor publik maupun swasta, mulai menyesuaikan jam kerjanya. Setiap instansi terkait harus menyumbangkan berbagai inovasi yang matang untuk WFH. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa permintaan layanan bervariasi menurut wilayah di Indonesia. Duplikasi inovasi dimungkinkan terjadi di daerah dengan kondisi geografis yang serupa. Namun, akan berbeda jika di wilayah geografis yang berbeda.

Di masa pandemi ini, pemerintah harus terus memaksimalkan pelayanan publik yang prima bagi publik. Kegiatan terkait pelayanan publik diharapkan tetap berjalan seperti sebelum adanya pandemi Covid-19. Hal ini dilakukan sebagaimana dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan pemberian pelayanan minimal sekaligus menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat. Perlu adanya inovasi dalam pelayanan publik, terutama dengan berakhirnya masa PSBB dan transisi masyarakat ke kebiasaan baru yang disebut "*new normal*". Berikut ini disajikan cara dan teknik bagi penyelenggara pelayanan publik untuk melayani masyarakat dengan mengutamakan pelayanan yang baik dan profesional, khususnya pada saat terjadi kedaruratan kesehatan yang mengarah ke *new normal*: (Fitria, 2020)

Dampak lain yang terjadi pada pelayanan publik di Indonesia selama pandemic Covid-19 yaitu sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan harus disesuaikan. WHO berpesan tentang adaptasi kehidupan baru dapat dimanfaatkan

dalam penyampaian layanan publik. Sebagai contohnya dalam antrian bisa dipasang penjaga jarak agar tidak berdesakan, harus dikembangkan SOP baru terkait pelayanan selama pandemi corona demi keselamatan penyelenggara dan pelanggan, serta fasilitas pelayanan (pengecekan suhu tubuh, penyediaan fasilitas cuci tangan, dan hand sanitizer kepada menjadi standar layanan wajib) harus diperbarui.

Sebagai bentuk adaptasi kebiasaan baru, Indonesia sudah mengimplementasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau yang dikenal dengan *E-Government* yang merupakan kebutuhan di semua level birokrasi. Beberapa contoh layanan yang telah diberikan oleh pemerintah antara lain: webinar, penggunaan aplikasi zoom, *Microsoft team*, *e-budgeting*, *project planning*, *e-licensing*, *delivery system*, *e-controlling*, *e-reporting to emonev*, dan lain-lain.

### **Pentingnya Birokrasi Digital**

Birokrat harus menghasilkan orisinalitas dan inovasi dalam pelayanan publik akibat Covid-19. Penggunaan berbagai layanan berbasis online dalam penyampaian layanan publik menjadi lebih umum. Namun, masih terdapat berbagai kesulitan dimana birokrasi yang masih lambat dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat sehingga perlu adanya upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah, meskipun di tengah pandemi Covid-19.(Arfan et al., 2021)

Sebelumnya, pelayanan birokrasi perkantoran berbasis konsep manual membutuhkan waktu lama untuk diselesaikan, berbelit-belit, dan rawan kolusi, namun apabila pemerintah pusat dan daerah berlanjut melakukan inovasi dan pengembangan elektronik perkantoran (*e-Office*), akan sangat bermanfaat bagi kenyamanan dan kepentingan masyarakat dalam berbagai hal terkait data. Selanjutnya, informasi yang dibutuhkan dapat diakses dari lokasi manapun. Yang dimaksud dengan "kantorelektronik" adalah jenis program perkantoran yang menggunakan fasilitas jaringan lokal (LAN) untuk menggantikan operasional administrasi manual dengan elektronik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13/KEP/M.PAN/1/2003 menetapkan pedoman umum perkantoran elektronis lingkup intranet di lingkungan instansi pemerintah. Untuk meningkatkan pelayanan di segala bidang harus merata. Artinya, masyarakat bukan hanya pihak yang dilayani, tetapi juga pengawas pelayanan. Akibat ketakutan masyarakat akan ketidakpercayaan terhadap pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan, maka pemerintah harus meningkatkan sistem pelayanan. Dalam hal ini, pemerintah harus fokus memberikan pelayanan terbaik.

### **Evaluasi Kebijakan WFH Terhadap Pelayanan Publik Di Indonesia**

Evaluasi kebijakan adalah suatu metode untuk menentukan apakah suatu kebijakan publik dapat mencapai hasil yang diharapkan, yaitu dengan membandingkan hasil tersebut dengan tujuan kebijakan. Pada konteks ini, evaluasi

yang dimaksud adalah evaluasi kebijakan WFH terhadap pelayanan public di Indonesia.

1. Dari segi efektivitas, pelayanan di masa pandemic covid dapat dikatakan efektif karena pemerintah telah melakukan perbaikan tata kelola yang telah diatur sedemikian rupa dengan merombak prosedur yang sudah tersedia menjadi prosedur yang siap digunakan kembali dalam kondisi saat ini.
2. Dari segi efisiensi, berdasarkan analisis penulis pada masa pandemi Covid 19 pekerja akan lebih produktif bekerja dari rumah karena bisa menghemat waktu untuk melakukan perjalanan menuju tempat kerja. Hal ini tentu dapat berdampak pada pengeluaran untuk biaya transportasi. Namun di sisi lain, para pekerja akan membutuhkan koneksi internet yang stabil untuk bekerja di rumah. Kinerja pelayanan publik juga dapat dikatakan efisien karena pemerintah telah beralih menggunakan platform online melalui *e-office*, sebagaimana layanan yang ada di organisasi pemerintahan, terkait layanan internal perkantoran yang menggunakan jaringan LAN, (KTP, Pajak, Registrasi, dll), juga melewati layanan online (internet), seperti informasi-informasi yang terkait dengan seputar pemerintahan, wisata, Registrasi online, SIM online, pembayaran online, dan lain-lain.
3. Dari segi kecukupan, penulis melihat bahwa dengan adanya adaptasi pemerintah menerapkan birokrasi digital melalui pelayanan online tentu dampaknya dapat dirasakan dengan baik oleh pegawai ataupun bagi masyarakat yang dilayani. Hal ini sangat mencukupi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan singkat dan memuaskan.
4. Dari segi pemerataan, jika dilihat darisegi pemerataan pelayanan publik di masa pandemik yang mengedepankan sistem online dapat dinikmati oleh semua masyarakat baik yang kaya ataupun yang miskin. Dengan sistem online maka tidak akan ada lagi perbedaan untuk memberikan pelayanan prima karena petugas akan memberikan pelayanan sesuai daftar yang telah masuk.
5. Dari segi responsivitas, pelayanan publik online tentu akan lebih responsif dimana dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Serta adanya peraturan yang jelas terkait jam layanan akan memudahkan masyarakat dan juga petugas untuk memberikan pelayanan yang responsive.

Dari segi ketepatan, penulis melihat bahwa masyarakat yang memanfaatkan platform online justru akan sangat terbantu mengingat jika ada kekurangan persyaratan pelayanan, masyarakat tidak perlu menghabiskan waktu untuk bolak-balik ke kantor pelayanan. Begitu juga dengan pemberi layanan dapat menganalisa kebutuhan masyarakat dengan secara tepat.

## V. SIMPULAN

Di masa pandemic, pelayanan merupakan salah satu kewajiban aparaturnya pemerintah untuk melaksanakan pekerjaannya guna memenuhi berbagai keperluan publik yang wajib dipenuhi dengan baik dan cepat. Sebagai masyarakat yang dilayani, kita memiliki tanggung jawab untuk mendapatkan layanan berkualitas tinggi secara tepat waktu dan efisien. Untuk mencapai hal tersebut, pemerintah harus terus berinovasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya *e-office*, serta digitalisasi dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, terjangkau, dan efektif tanpa harus melalui birokrasi yang ribet dan berbelit. Hasil evaluasi kebijakan WFH terhadap pelayanan publik di Indonesia yakni Dari segi efektivitas, pelayanan di masa pandemic covid dapat dikatakan efektif karena pemerintah telah melakukan perbaikan tata kelola yang tetap sesuai protokol kesehatan. Dari segi efisiensi, berdasarkan analisis penulis pada masa pandemi Covid 19 pekerja akan lebih produktif bekerja dari rumah karena bisa menghemat waktu untuk melakukan perjalanan menuju tempat kerja. Dari segi kecukupan, sangat mencukupi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan singkat dan memuaskan. Dari segi pemerataan, jika dilihat dari segi pemerataan pelayanan publik di masa pandemi yang mengedepankan sistem online dapat dinikmati oleh semua masyarakat baik yang kaya ataupun yang miskin. Dari segi responsivitas, pelayanan publik online tentu akan lebih responsive dimana dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Selanjutnya, Dari segi ketepatan, penulis melihat bahwa masyarakat yang memanfaatkan platform online justru akan sangat terbantu untuk mendapatkan pelayanan tepat sesuai kebutuhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, D. (2021). *Situasi Terkini Perkembangan Coronavirus Disease (COVID-19) 25 November 2021*. Infeksi Emerging. <https://covid19.kemkes.go.id/situasi-infeksi-emerging/situasi-terkini-perkembangan-coronavirus-disease-covid-19-25-november-2021>
- Arfan, S., Mayarni, M., & Nasution, M. S. (2021). Responsivity of Public Services in Indonesia during the Covid-19 Pandemic. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(1), 552–562. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i1.1638>
- Daraba, D., Wirawan, H., Salam, R., & Faisal, M. (2021). Working from home during the corona pandemic: Investigating the role of authentic leadership, psychological capital, and gender on employee performance. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1885573>
- Dunn, W. (2003). *Analisa Kebijakan Publik*. PT. Prasetia Widia Pratama.
- Fitria, N. J. L. (2020). Penerapan Work From Home Dan Work From Office Dengan Absensi Online Sebagai Implikasi E-Government Di Masa New Normal



Implementation of Work From Home and Work From Office With Online Absence As an E-Government. *Civil Service*, 14(1), 69–84.

Mungkasa, O. (2020). Bekerja dari Rumah (Working From Home/WFH): Menuju Tatanan Baru Era Pandemi COVID 19. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 4(2), 126–150. <https://doi.org/10.36574/jpp.v4i2.119>

Rustandi, F. (2021). *Tantangan Tata Kelola Pemerintahahan Daerah di Masa Pandemi*. Jentera. <https://www.jentera.ac.id/tantangan-tata-kelola-pemerintahahan-daerah-di-masa-pandemi/>

Siam, N. U., Nurhadiyanti, N., & Prasetyo, E. B. (2021). Identifikasi Pelayanan Publik di era Work From Home (WFH). *Indonesian Governance Journal : Kajian Politik-Pemerintahan*, 4(1), 80–90. <https://doi.org/10.24905/igj.v4i1.1821>

Vyas, L., & Butakhieo, N. (2021). The impact of working from home during COVID-19 on work and life domains: an exploratory study on Hong Kong. *Policy Design and Practice*, 4(1), 59–76. <https://doi.org/10.1080/25741292.2020.1863560>