
**WORKING FROM HOME: KINERJA KARYAWAN BPJS KESEHATAN
CABANG MEULABOH PADA ERA PANDEMI COVID-19**

Sinta Yulistia¹, Rusma Setiyana²

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Teuku Umar

Corresponding author: rusmasetiyana@utu.ac.id

How to cite (in APA style):

Sinta Yulistia, Rusma Setiyana. (2021). *Working From Home: Kinerja Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh pada Era Pandemi Covid-19*. *Warmadewa Management and Business Journal*, 4(1) pp.41-52

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh dan kendala apa saja yang dihadapi oleh pegawai BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh selama pandemi covid-19. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli – Agustus 2021. Adapun populasi penelitian terdiri dari seluruh pegawai yang bekerja di kantor BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh dimana hanya sebanyak 10% yang menjadi sampelnya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisa deskriptif kualitatif dengan cara mengumpulkan data melalui teknik wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 80% karyawan mengatakan pekerjaan yang dilakukan dengan sistem WFH tidak efektif, waktu dan tempat pekerjaan kurang fleksibel (58%) serta pegawai juga kurang fokus dan nyaman dengan sistem tersebut (58%) sehingga mempengaruhi produktivitas kinerja pegawai. Meskipun terdapat beberapa sisi positif seperti dapat menghemat waktu dan biaya, pegawai mengalami beberapa hambatan selama WFH, yakni memiliki keterbatasan dalam berkomunikasi dengan atasan, kolega, dan masyarakat secara langsung sehingga berdampak pada kesalahpahaman dan perselisihan, kurangnya fasilitas dan media yang mendukung, serta kadang-kadang terkendala dengan jaringan.

Kata Kunci: *WFH, Kinerja Pegawai, BPJS Kesehatan, Covid-19*

Abstract

This study aims to find out how the performance of BPJS Kesehatan Meulaboh employees and what obstacles are faced by BPJS Kesehatan Meulaboh employees during the covid-19 pandemic. This research was conducted in July – August 2021. The research population consisted of all employees who worked at the BPJS Kesehatan Meulaboh and only 10% of the total of employees were taken as the samples. This research was conducted using a qualitative descriptive analysis method by collecting data through interview techniques. The results of this study indicate that as many as 80% of employees claim that the work done with the WFH system is not effective, the time and place of work are less flexible (58%) and employees are also less focused and comfortable with the system (58%) in order that it affects employee performance productivity. Although there are several positive sides such as being able to save time and money, employees experience several obstacles during WFH, namely having limitations in communicating with superiors, colleagues, and the community directly so that it has an impact on misunderstandings and disputes, lack of facilities and supporting media, and sometimes having bad network.

Keywords: *WFH, Employee Performance, BPJS Kesehatan, Covid-19*

1. PENDAHULUAN

Pada hakikatnya kantor adalah sebuah wadah para karyawan dalam rangka meningkatkan produktifitas pekerjaan. Menurut [O'reilly \(2003\)](#), ada beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas pekerjaan diantaranya adalah waktu, tugas, produktivitas, motivasi, evaluasi kerja, pengawasan, lingkungan kerja, serta perlengkapan dan fasilitas. Kesuksesan dalam mencapai tujuan pekerjaan juga dipengaruhi oleh faktor kedisiplinan para karyawan. Kedisiplinan ini dapat diwujudkan dengan cara membuat aturan khusus untuk para karyawan serta melakukan pengawasan secara langsung oleh atasan.

Namun di awal tahun 2020 banyak perusahaan atau instansi terpaksa mengubah pola dan sistem kerja termasuk perusahaan BPJS Kesehatan, yakni dengan memperkerjakan karyawannya dari rumah sampai mewajibkan seluruh karyawan untuk berinteraksi dan melaporkan hasil kerjanya via online (daring). Anjuran bekerja di rumah tersebut diterapkan cocok dengan instruksi dari World Health Organization salah satunya dalam perihal melarang berkumpul- kumpul serta melindungi jarak dengan harapan sanggup mengestimasi bertambahnya korban dalam hal ini, Purwanto dkk (2020) mengatakan meskipun diragukan keefektifannya, WFH sekarang ini adalah satu-satunya alternative yang sangat efektif untuk masa pandemic karena dengan adanya WFH bisa meminimalisir resiko penularan covid-19.

Kebijakan ini secara tidak langsung sudah mengganti fungsi rumah selaku tempat pengganti kantor sementara itu rumah merupakan tempat buat istirahat dalam rangka melepas letih sehabis seharian bekerja di kantor. Kebijakan tersebut kesimpulannya jadi dilema sekaligus jadi tantangan berat untuk sebagian besar para karyawan sebab wajib bekerja dari rumah (working from home) serta wajib memahami teknologi data. Selain itu, menurut [Dingel dan Neiman \(2020\)](#) pekerjaan kantor tidak mungkin dikerjakan di rumah. Selain dianggap tidak efektif, bekerja dari rumah juga dapat mengganggu konsentrasi karyawan karena adanya faktor gangguan yang akan muncul di rumah serta sulitnya dilakukan pengawasan langsung oleh atasan ([Hendytio, 2020](#)). Dampak dari bekerja dari rumah juga menimbulkan ketidakpercayaan di kalangan para pegawai, baik yang memberikan pekerjaan maupun yang mendapat perkerjaan ([Mustajab, dkk., 2020](#)).

Berdasarkan permasalahan diatas dapat disimpulkan bahwa pengaruh wfh memiliki kekurangan dan kelebihan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, penelitian terkait kinerja pegawai selama pandemi covid-19 terutama di BPJS Kesehatan perlu dilakukan dengan tujuan mengkaji bagaimana kinerja dan dampak yang dialami oleh karyawan BPJS Kesehatan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana kinerja karyawan BPJS Kesehatan selama pandemi covid-19? (2) Apa saja kendala yang dihadapi oleh karyawan BPJS Kesehatan selama pandemi covid-19?.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaiman kinerja pegawai dan kendala apa saja yang dihadapi oleh pegawai BPJS Kesehatan selama covid-19. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dan masukan kepada pihak perusahaan sebagai bahan evaluasi sehingga segala dampak yang ditimbulkan selama proses WFH dapat diminimalisir. Bagi penulis

sendiri penelitian ini diharapkan dapat memenuhi kewajiban penulis sebagai tugas akhir.

Berbagai penelitian terkait kinerja karyawan selama pandemi Covid-19 telah dilakukan oleh beberapa peneliti salah satunya penelitian yang dilakukan oleh [mustajab, dkk \(2020\)](#) yang berjudul “*Working from Home Phenomenon as an Effort to Prevent COVID-19 Attacks and Its Impacts on Work Productivity*”. Hasil penelitiannya mengatakan bahwa ada dampak positif dan negatifnya bagi karyawan sehingga instansi itu bertanggung jawab atas penurunan produktifitas karyawan selain itu menurutnya berkerja dirumah tidak efektif karena banyak pekerjaan yang tidak bisa dilakukan dirumah. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh [Purwanto, dkk \(2020\)](#) yang berjudul “*Studi Eksplorasi Dampak Work From Home (WFH) Terhadap Kinerja Guru selama Pandemi Covid-19*”. Hasil penelitiannya juga menunjukkan adanya keuntungan dan kerugian selama pandemi yaitu perkerjaan lebih fleksibel, tidak terikat dengan jam kantor, biaya lebih hemat, dapat meminimalisir tingkat stress, serta terhindar dari kemacetan. Sedangkan kerugian dari WFH adalah hilangnya motivasi kerja pegawai karena harus menanggung beban listrik dan internet. Kemudian [Hartono \(2015\)](#) juga telah melakukan penelitian yang berjudul “*Work From Home Terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi Covid 19*”. Hasil penelitiannya menyebutkan kinerja karyawan yang dipekerjakan di rumah pada masa pandemi ini akan menurun karena pekerjaan paling berpengaruh dalam WFH ini adalah karyawan.

2. KAJIAN PUSTAKA

Working From Home

Menurut [Siddharta dan Malika \(2016\)](#), istilah kerja jarak jauh pertama kali muncul dalam buku yang ditulis oleh Norbert Wiener yang diterbitkan pada tahun 1950 dengan judul bukunya adalah “*The Human Use of Human Beings Cybernetics and Society*”. Istilah bekerja jarak jauh ini adalah pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang pegawai atau karyawan dimana mereka akan melakukan dan menyelesaikan pekerjaannya bukan di kantor/instansi melainkan melakukan pekerjaan kantor tersebut di rumah atau di tempat lainnya. Bekerja jarak jauh akan menuntut para pekerja untuk memanfaatkan media teknologi atau melalui media telekomunikasi sebagai perlengkapan kerja. Dengan kata lain, bekerja dengan sistem telework mengijinkan pegawai bekerja dari rumah dengan mengaplikasikan media teknologi ([Eraso & Garcés, 2020](#)).

Pendapat yang senada juga diungkapkan oleh Huuhtanen sebagaimana yang dikutip oleh [Ma'rifah \(2020\)](#). Dikatakan kerja jarak jauh adalah ketika seseorang baik itu pegawai, wiraswasta atau pekerja rumah tangga sedang berada dalam kondisi khusus dalam jangka waktu tertentu dimana mereka mau tidak mau harus menggunakan bantuan media telekomunikasi selama bekerja dari jarak jauh sebagai alat kerja. Dengan kata lain, bekerja jarak jauh adalah cara bekerja yang dipilih dan lakukan oleh organisasi tertentu yang sebagian atau seluruh pegawainya dari luar kantor dengan bantuan layanan telekomunikasi dan informasi serta media seperti WhatsApp, Telegram, Zoom dan aplikasi lainnya

sebagai alat komunikasi antar karyawan ([Mungkasa, 2020](#)). Hal ini menyebabkan timbulnya keterbatasan komunikasi antar karyawan atau pegawai secara langsung.

Menurut [Mustajab dkk \(2020\)](#) menyatakan perubahan cara kerja memang belum menjadi kebiasaan setiap pegawai melakukan pekerjaan dirumah, namun di beberapa organisasi masih ada yang memberikan cara kerja yang fleksibel kepada karyawan khususnya PNS. Selain itu, kemajuan teknologi informasi di era revolusi industri saat ini tidak hanya mengubah tatanan kerja namun juga budaya organisasi sehingga menuntut perusahaan untuk bertransformasi demi membangun strategi untuk mencapai keunggulan dalam bersaing. Perkembangan teknologi dan informasi telah memberikan dampak tidak hanya pada perubahan sikap melainkan juga pada kehidupan sosial, serta gaya hidup yang menjadi prioritas penting bagi banyak instansi. Menurut [Putri \(2018\)](#), gaya hidup merupakan pola yang diterapkan oleh seseorang dengan cara mengekspresikan segala aktifitas dalam kehidupannya.

Working from sudah sangat banyak dikenal oleh instansi terutama instansi BPJS Kesehatan. Para pegawai dan karyawan dapat memanfaatkan situasi tersebut untuk menghemat waktu dan biaya perjalanan menuju tempat kerja. Disamping memberi banyak keuntungan bagi perusahaan, sistem WFH juga memiliki kekurangan, seperti menyebabkan kinerja tim yang berkurang dan sistem pengawasan pengelola yang tidak maksimal ([Lippe, 2019](#)). [Dingel dan Neiman \(2020\)](#) menambahkan, rumah bukan tempat yang cocok untuk bekerja karena rumah adalah tempat untuk melepas penat dan lelah. Dengan kata lain, WFH dapat mengurangi konsentrasi para pekerja sehingga pekerjaan para pegawai menjadi tidak konsisten jika dibandingkan dengan kebiasaan bekerja mereka di kantor apalagi fasilitas di kantor lebih memadai dan lebih lengkap dibandingkan persediaan fasilitas di rumah. Meskipun WFH dapat menciptakan fleksibilitas pada waktu dan tempat, kondisi ini terkadang menjadi dilema dan sering menimbulkan konflik dalam keluarga ([McCloskey, 2018](#))

Pandemi Covid 19 menuntut para karyawan menerapkan sistem *Working From Home* dimana instansi terpaksa harus melakukan perubahan pola / cara bekerja para pegawai dengan cara melarang dan mengizinkan sebagian dari mereka untuk bekerja di instansi dan sebagian yang lain harus bekerja dari rumah ([Mustajab dkk., 2020](#)). Saat ini *Working From Home* adalah satu-satunya strategi yang harus disepakati, diterapkan dan diikuti oleh seluruh perusahaan demi melindungi diri dari ancaman kerja ([Budhiekusuma, 2017](#)), yakni mencegah penyebaran virus Covid-19 sehingga dapat menekan penambahan korban berikutnya.

Dengan berlakunya WFH selama pandemi Covid-19, diharapkan para karyawan harus melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan. Untuk itu, para pegawai sudah seharusnya mempunyai tanggung jawab atas pekerjaan yang dipercayakan oleh instansi kepada mereka, maka dari itu faktor kepercayaan itu sangat penting di dalam pekerjaan yang dilakukan. [Mayer \(1995\)](#) mengatakan bahwa kepercayaan pada orang lain didasarkan pada harapan bahwa orang lain akan mengambil tindakan yang dikira bernilai. Dengan adanya faktor keyakinan dan kepercayaan, maka suatu hubungan baik antara instansi dan para pegawai dapat tumbuh dengan baik.

BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan adalah salah satu badan hukum yang diberi wewenang dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan ini bertanggung jawab langsung kepada presiden. Berdasarkan Undang-undang nomor 24 Tahun 2011 mengenai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menerangkan tentang fungsi BPJS Kesehatan yakni, menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Sebagaimana yang dipaparkan dalam Undang - undang no 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional bahwa “Jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berlandaskan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin supaya peserta mendapatkan manfaat pemeliharaan kesehatan serta proteksi dalam penuhi kebutuhan dasar Kesehatan” ([BPJS Kesehatan, 2020](#)).

Menurut [Irwanto & Akbar \(2017\)](#), yang perlu diperhatikan oleh instansi atau pihak pemberi jasa adalah memberikan pelayanan kepada para pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan tersebut. Jika pelanggan puas, secara tidak langsung mereka akan turut mempromosikan mengenai kelebihan pelayanan pemberi jasa sehingga berdampak positif. Selain itu, dengan menyebarnya informasi secara luas oleh masyarakat dari mulut ke mulut maka dapat menaikkan rating jumlah pelanggan. Hal ini nantinya akan memberikan dampak positif sehingga meningkatkan reputasi perusahaan/instansi itu sendiri. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan adalah tujuan utama yang harus dicapai oleh pemberi jasa. Untuk itu, penting bagi pegawai BPJS Kesehatan agar selalu memperhatikan dan meningkatkan pelayanan yang lebih baik, karena dengan semakin baiknya pelayanan yang diberikan maka akan semakin puas pelanggannya.

Peserta penerima jasa adalah semua warga negara Indonesia, tidak terkecuali untuk warga negara asing. Dengan catatan, mereka telah bekerja selama minimal enam bulan di Indonesia sebagaimana yang disebutkan dalam *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Pendaftaran Peserta* pasal 14. Adapun bidang-bidang di Kantor BPJS Kesehatan terutama cabang Meulaboh mencakup:

1. Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta
2. Kepesertaan dan Pelayanan Peserta
3. Penjaminan Manfaat Primer
4. Penjaminan Manfaat Rujukan
5. Penagihan dan Keuangan
6. Sumber Daya Manusia, Umum, dan Komunikasi Publik

Terdapat empat kabupaten yang berada dibawah garis koordinasi Kantor BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh, yakni kantor Kabupaten Nagan Raya, Aceh Barat Daya, Aceh Jaya, dan Kabupaten Simeulue. Di samping itu, BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh juga sudah bekerja sama dengan empat rumah sakit yang terdiri dari 3 rumah sakit swasta dan 1 rumah sakit negeri, 13 puskesmas, 7 klinik, 2 klinik TNI, 1 klinik Polri, 1 Dokter praktek perorangan. Total seluruh mitra yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh adalah 24.

Tugas BPJS Kesehatan

Menurut Humas [BPJS Kesehatan \(2020\)](#), tugas BPJS Kesehatan adalah melaksanakan dan menerima pendaftaran peserta, memungut dan mengumpulkan iuran baik dari peserta maupun instansi pemberi kerja, menerima dorongan dana dari pemerintah, mengelola dana jaminan social peserta, mengumpulkan dan mengelola data peserta, membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan social, dan terakhir adalah memberikan informasi kepada peserta maupun masyarakat mengenai penyelenggaraan program jaminan social.

Visi dan Misi BPJS Kesehatan

Berdasarkan informasi dari laman [BPJS Kesehatan \(2020\)](#) visi BPJS Kesehatan adalah “Terwujudnya jaminan kesehatan yang berkualitas tanpa diskriminasi”. Sedangkan misi BPJS Kesehatan adalah sebagai berikut:

1. Memberikan layanan terbaik kepada peserta dan masyarakat.
2. Memperluas kepesertaan program jaminan kesehatan mencakup seluruh penduduk Indonesia.
3. Bersama menjaga kesinambungan finansial program jaminan kesehatan.

Layanan BPJS Kesehatan selama pandemi Covid-19

Sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya, awal mula diterapkan terjadinya WFH dan diberlakukan pada instansi adalah untuk menghindari dampak covid-19 yang semakin memburuk dari waktu ke waktu. Masa pelaksanaan WFH pada instansi BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh dimulai pada bulan April hingga Juni tahun 2020. Setelah itu, pihak instansi sempat melakukan perubahan pola kerja kembali secara normal. Namun, karena adanya penambahan korban yang terus berjatuhan, maka pada tahun 2021 tepatnya di bulan Juni sistem WFH diberlakukan kembali.

Strategi awal yang dilakukan oleh pemberi jasa jaminan kesehatan ini adalah dengan melakukan pengembangan layanan untuk memudahkan peserta. BPJS Kesehatan kemudian mencetuskan sebuah inovasi terutama pada pelayanan administrasi peserta. Peserta tidak harus datang ke instansi namun dapat menikmati pelayanan jaminan kesehatan melalui BPJS Kesehatan Mobile JKN. Pada layanan aplikasi ini, BPJS Kesehatan juga dapat memanfaatkan layanan konsultasi dan komunikasi dengan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) melalui aplikasi Mobile JKN. Pemanfaatan telekonsultasi digunakan sebagai bagian dari layanan BPJS Kesehatan kepada peserta. Selain itu, BPJS Kesehatan juga selalu mengembangkan *screening* pandemi Covid-19 khususnya kepada peserta JKN-KIS melalui aplikasi Mobile JKN. Data tersebut digunakan sebagai sumber data peserta JKN-KIS yang memiliki kondisi penyakit peserta. Dengan adanya inovasi layanan digital oleh BPJS Kesehatan, pihak pemberi jasa berharap dapat mempermudah peserta dalam mengakses layanan Program Mobile JKN ([BPJS Kesehatan, 2020](#)).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisa deskriptif kualitatif, yakni dengan mengumpulkan data dengan cara mewawancarai

responden secara langsung. Data ini dikumpulkan dari bulan Juli - Agustus Tahun 2021. Total pertanyaan yang diajukan adalah sebanyak 10 soal yang menjawab pertanyaan tentang kinerja dan kendala yang dihadapi oleh para karyawan. Responden pada penelitian ini diambil dari 10% sebagai perwakilan dari total populasi karyawan BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh. Untuk menjaga kerahasiaan responden, masing-masing responden diberikan kode khusus.

Berikut profil masing-masing responden yang diambil dengan menggunakan *random sampling*:

Tabel 1
Profil Responden

No	Responden	Jenis kelamin	Status	Sesi Bidang
1	R1	Laki-laki	Sudah Menikah	SDMUKP
2	R2	Perempuan	Sudah Menikah	SDMUKP
3	R3	Laki-laki	Sudah Menikah	PMR
4	R4	Laki-laki	Sudah Menikah	P4
5	R5	Laki-laki	Belum Menikah	P4
6	R6	Laki-laki	Sudah Menikah	BK
7	R7	Perempuan	Belum Menikah	BK
8	R8	Perempuan	Sudah Menikah	PMP
9	R9	Perempuan	Sudah Menikah	KPP
10	R10	Perempuan	Sudah Menikah	PMR
11	R11	Laki-laki	Sudah Menikah	PMP
12	R12	Perempuan	Belum Menikah	KPP

Kemudian data dianalisis dan disimpulkan dengan menggunakan persentase dengan rumus Sugiyono (2017) sebagai berikut.

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pegawai BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh

Kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh pada penelitian ini dinilai dengan menganalisa dampak positif dan negative yang mencakup dari segi keefektifan, fleksibilitas, kenyamanan dan fokus kerja, pengawasan, pembagian tugas, waktu dan biaya selama pandemi covid-19.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, informasi yang didapatkan dari responden adalah sebagai berikut:

Tabel 2

Daftar Pertanyaan dan Jawaban Responden

Pertanyaan	Pilihan Jawaban (%)		
	Ya	Netral	Tidak
Adanya dampak positif dan negative	100	-	-
Pekerjaan lebih efektif	25	8,3	66,7
Waktu dan tempat pekerjaan lebih fleksibel	16,7	25	58,3
WFH lebih fokus dan nyaman	33,4	8,3	58,3
Adanya pengawasan	100	-	-
Bekerja secara individu	58,3	8,3	33,3
Hemat waktu	83,3	-	16,7
Hemat biaya	33,3	50	16,7
Adanya kendala wfh	83,3	-	16,7
Setuju WFH dilanjutkan setelah pandemi	-	16,7	83,3

Sumber: Data diolah 2021

Berdasarkan tabel di atas seluruh responden setuju bahwa WFH memberikan dampak positif dan negative terhadap keefektifan pekerjaan. Sepertiga dari total responden mengatakan bahwa WFH membuat pekerjaan tidak efektif dan hampir 60% mengatakan waktu dan tempat pekerjaan semenjak diberlakukan WFH, yakni di tempat tinggal karyawan dianggap tidak fleksibel. Hal ini dikarenakan ada banyaknya gangguan dari rumah terutama bagi responden perempuan baik yang sudah menikah dan belum menikah. Keduanya mengakui bahwa WFH makin menambah beban karena bukan hanya pekerjaan kantor yang dilakukan akan tetapi mereka juga harus melakukan pekerjaan rumah diwaktu yang bersamaan. selain itu menurut responden waktu yang terpakai lebih banyak untuk keluarga. Hal ini sesuai dengan pendapat [Purwanto dkk \(2020\)](#) yang mengatakan waktu yang mereka habiskan pada saat WFH lebih banyak untuk keluarga, anak dan lainnya.

Masalah di atas merupakan salah satu sebab berkurangnya produktifitas kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh. Akan tetapi, 25% responden laki-laki mengatakan sebaliknya bahwa pekerjaan yang dilakukan dari

rumah bersifat fleksibel karena mereka dapat menyesuaikan waktu pekerjaan sesuai dengan keinginan mereka. Dengan kata lain, mereka tidak harus berkerja sesuai dengan jam kantor. keadaan ini membuat mereka lebih leluasa berkerja.

Selama berlangsungnya WFH untuk memastikan suatu pekerjaan dilakukan sesuai dengan target pengawasan harus tetap dilakukan ([Sitorus, 2020](#)). Berdasarkan hasil penelitian seluruh karyawan setuju bahwa mereka tidak merasakan kenyamanan dalam menyelesaikan pekerjaan apalagi jika pengawasan ini sering sekali dilakukan secara tiba-tiba. Atasan mereka menghubungi mereka melalui telepon seluler sehingga membuat mereka harus selalu berjaga-jaga dan tidak boleh jauh dari telepon genggam. Selain melalui telepon, pengawasan ini juga dilakukan melalui aplikasi telegram dan zoom. Saat dilakukan pengawasan melalui zoom, mereka dituntut untuk selalu siap siaga dan berpakaian sopan.

Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian pada tabel diatas dapat dilihat sekitar 58% responden mengatakan mereka berkerja secara individu. Dengan kata lain, pekerjaan yang mereka kerjakan adalah memang pekerjaan mereka sendiri yang diamanahkan dan diberikan oleh atasan mereka secara langsung. Sedangkan selebihnya yakni 33,3% karyawan mengatakan sebaliknya, mereka mengerjakan pekerjaan itu secara bersama-sama atas permintaan dan arahan dari pimpinan.

Dampak positif lainnya yang dirasakan oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh adalah dengan adanya *Working From Home*, 83,3% responden mengatakan sistem WFH juga dapat memangkas waktu yang selama ini terbuang dalam perjalanan menuju tempat kerja terutama bagi karyawan yang tinggal jauh dari kantor BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh. Berdasarkan dari hasil wawancara, terdapat beberapa karyawan yang berasal dari luar daerah Meulaboh (Aceh Barat) antara lain Aceh Barat Daya, Banda Aceh, Medan, dan Jakarta. Dengan adanya WFH, mereka juga dapat menghemat biaya perjalanan menuju tempat instansi. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian [Purwanto, dkk \(2020\)](#). Selain itu, khusus bagi karyawan yang memiliki anak, mereka juga dapat menghemat biaya dalam pengasuhan anak-anak mereka selama pandemi. Mereka tidak harus membayar pengasuh karena mereka bisa bekerja dan mengasuh anak di waktu bersamaan. Total responden yang mengatakan bahwa WFH dapat menghemat biaya adalah sebanyak 33,3%. Namun setengah dari total responden memilih netral karena keterbatasan fasilitas yang ada ditempat tinggal mereka seperti laptop, mesin print dan lain-lain sehingga membuat mereka harus tetap ke kantor. Selain karena keterbatasan fasilitas, beberapa karyawan harus tetap berada dikantor meskipun seharusnya mereka bekerja dari rumah karena mereka harus menggunakan aplikasi yang hanya bisa diakses di kantor BPJS Kesehatan. Sedangkan 16,7% lagi mengatakan bahwa bekerja dari rumah (WFH) bukan dapat menghemat waktu akan tetapi malah membuat waktu yang mereka perlukan untuk bekerja semakin bertambah karena ada pekerjaan rumah lainnya. Apalagi selama bekerja dari rumah waktu mereka banyak terpakai untuk beristirahat dan melakukan pekerjaan rumah.

Kendala Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh selama *Working From Home*

Adapun kendala yang dihadapi oleh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh selama *Working From Home* antara lain selain tidak bisa bertemu dengan karyawan lainnya, mereka juga tidak bisa bertemu dengan atasan secara langsung. Hal ini dapat membuat keterbatasan komunikasi yang dapat menyebabkan kesalahpahaman atas instruksi yang diberikan. Kemudian bagi karyawan yang bekerja di bidang pemasaran mengatakan mereka tidak bisa membuat pertemuan secara langsung dengan masyarakat sehingga hal ini sering sekali menimbulkan perselisihan pendapat antara pihak karyawan dan masyarakat. Jaringan internet yang tidak stabil dan kurangnya fasilitas kantor yang tersedia di rumah juga menjadikan pekerjaan tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan, pengiriman laporan kerja dan informasi penting serta membuat kinerja kurang efektif.

Berdasarkan pernyataan responden di atas terkait keefektifan WFH dan kendalanya, maka sebanyak 75% responden mengatakan jika pandemi Covid-19 berakhir, sebaiknya WFH tidak perlu dilanjutkan karena beberapa alasan yang telah disebutkan di atas. Meskipun beberapa karyawan mengatakan bahwa intensitas membiayai paket data internet, mereka harus menanggung biaya listrik sendiri. Namun jika pandemi belum berakhir mereka setuju jika WFH harus tetap dilanjutkan demi memutuskan mata rantai penyebaran virus covid-19.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari rumusan masalah di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa ada 80% karyawan mengatakan kinerja mereka menurun selama diberlakukan WFH (*Working From Home*) sehingga pekerjaan menjadi tidak efektif. Selain tempat pekerjaan yang kurang fleksibel (58%), pegawai juga kurang fokus dan nyaman dengan sistem tersebut (58%) sehingga mempengaruhi produktivitas kinerja pegawai.
2. Kendala yang dihadapi karyawan BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh saat berlakunya sistem *Working From Home* diantaranya adalah (1) Tidak adanya fasilitas yang memadai di rumah seperti komputer, printer, dan peralatan lainnya terutama aplikasi khusus yang hanya bisa diakses di kantor sehingga meskipun statusnya bekerja dari rumah, mereka tetap harus ke kantor untuk menyelesaikan pekerjaan yang berkaitan dengan aplikasi tersebut. (2) Jaringan yang tidak stabil juga menyebabkan pekerjaan mereka menjadi sangat lambat terutama dalam penyelesaian pekerjaan, pengiriman laporan pekerjaan, dan pengiriman informasi penting. (3) Selama berlakunya sistem *Working From Home*, karyawan tidak bisa bertemu langsung dengan atasan maupun

karyawan lainnya sehingga sering sekali menimbulkan kesalahpahaman dalam memahami instruksi.

Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan bagi karyawan pada BPJS Kesehatan Cabang Meulaboh antara lain sebagai berikut:

1. Bagi instansi diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas terutama dalam penyediaan fasilitas pendukung yang dibutuhkan oleh para karyawan seperti peralatan kantor, jaringan internet yang bagus serta pembaharuan aplikasi yang sebelumnya hanya bisa diakses dalam kawasan instansi agar dapat diakses dan digunakan oleh karyawan jadi luar area instansi agar pekerjaan karyawan agar lebih efektif.
2. Bagi penelitian yang akan datang diharapkan untuk lebih disempurnakan penelitian dengan memperluas metode penelitian dan menambah teknik analisis yang lebih relevan.

DAFTAR PUSTAKA

- [BPJS Kesehatan. \(2020\). Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia. Diakses pada tanggal 4 September dari laman https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/4](https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/4)
- [Budhiekusuma, N. P., Hadi, S. P., & Winarno, W. W. \(2017\). Peluang Pemanfaatan Telecommuting dalam Pemerintahan di Indonesia Telecommuting Application Opportunity in Indonesian Government. *Jurnal Pekommas*, 2\(2\), 151–160.](#)
- [Dingel, J.I., & Neiman, B. \(2020\). *How Many Jobs Can Be Done At Home?. Nber Working Paper Series*. https://doi.org/DOI: 10.4018/IJHCITP.2018070102](https://doi.org/DOI: 10.4018/IJHCITP.2018070102)
- [Eraso, AB & Garcés, A. \(2020\). *Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. Sustainability*. 12\(9\), 1–18.](#)
- [Hartono, A., & Rahadi, D. R. \(2021\). Work From Home Terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 18\(1\), 16–21.](#)
- [Hendytio, M. K. \(2020\). Bekerja dari Rumah: Menanam Kultur Kerja Fleksibel. *CSIS Commentaries DMRU-020, \(March\)*.](#)
- [Irwanto & Akbar, R. \(2017\). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan JKN pada BPJS Kesehatan. *Jurnal Bisnis Administrasi*, 47–56.](#)
- [Lippe, TVD., & Lippényi, Z. \(2020\). Co-Workers Working From Home and Individual and Team Performance. *New Technology, Work and Employment*, 35\(1\), 60–79.](#)
- [Ma'rifah, D. \(2020\). Implementasi Work From Home: Kajian Tentang Dampak Positif, Dampak Negatif Dan Produktivitas Pegawai. *Civil Service*, 14\(2\), 53–64.](#)

- Mayer, R. C., Davis, J. H., Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Davis, J. H. (1927). Monthly Report. *Journal of the Institute of Brewing*, 33(1), 1–5. <https://doi.org/10.1002/j.2050-0416.1927.tb05040.x>
- McCloskey, D. W. (2018). An examination of the boundary between work and home for knowledge workers. *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals*, 9(3), 25–41. <https://doi.org/10.4018/IJHCITP.2018070102>
- 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>
- Mustajab, D., Bauw, A., Rasyid, A., Irawan, A., Akbar, M. A., & Hamid, M. A. (2020). Working From Home Phenomenon As an Effort to Prevent COVID-19 Attacks and Its Impacts on Work Productivity. *TIJAB (The International Journal of Applied Business)*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.20473/tijab.v4.i1.2020.13-21>
- Purwanto, A. (2020). Studi eksplorasi Dampak WFH Terhadap Kinerja Guru. *Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 92–100.
- Putri, B. F. H. (2018). *Pengaruh Literasi Keuangan, Gaya Hidup, Dan Kontrol Diri Terhadap Perilaku Pengelolaan Keuangan Pekerja Di Surabaya*. STIE Perbanas, Surabaya.
- V. Siddhartha, & Chaitra Sai Malika. S. (2016). Telecommuting and Its Effects in Urban Planning. *International Journal of Engineering Research And*, V5(10), 448–453. <https://doi.org/10.17577/ijertv5is100350>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.