

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ketika Covid-19 menjadi pandemi global (11 Maret 2020) dan tindakan karantina diambil oleh pemerintah untuk mencegahnya, budaya kerja karyawan dari berbagai perusahaan berubah secara signifikan, dari "bekerja bersama" di lingkungan kantor. untuk bekerja dari jarak jauh atau individu dari rumah. Pandemi COVID-19 telah mengubah lingkungan kerja. Di masa pandemi, pekerja harus bisa bekerja dari rumah (WFH). Pada saat yang sama, kinerja pekerja berbasis rumahan selama pandemi akan dinilai melalui alat atau aplikasi.

Berdasarkan permintaan pemerintah untuk membatasi jarak fisik kepada seluruh masyarakat, hal ini membuat banyak perusahaan publik dan swasta menerapkan imbauan Pekerjaan Rumah (WFH) kepada seluruh karyawannya. Menurut Crosbie & Moore dalam (Puspitasari, 2021: 1-13) "bekerja dari rumah berarti pekerjaan berbayar yang dilakukan terutama dari rumah (minimal 20 jam per minggu)".

Bekerja dari rumah akan menjamin keberlangsungan hidup karyawan, yaitu waktu luang bagi karyawan. Bekerja dari rumah juga dapat digunakan untuk mengoptimalkan pemantauan kinerja karyawan saat menjalankan tugasnya, suasana yang lebih tenang dan hangat di rumah akan meningkatkan kinerja karyawan dan kinerja juga akan lebih efisien dari segi keuangan, waktu dan tenaga. Namun, di sisi lain, fenomena kebijakan "Work From Home", banyak instansi perusahaan publik dan swasta memiliki banyak keraguan tentang tingkat penurunan kinerja karyawan, yang akan mempengaruhi kinerja. organisasi yang komprehensif.

Selain faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai, terdapat juga masalah yaitu:

"motivasi kerja pegawai yang cenderung kurang optimal atas kebijakan *Work from Home*. Motivasi adalah karakteristik psikologis manusia yang memberi kontribusi pada tingkat komitmen seseorang. Hal ini termasuk faktor-faktor yang menyalurkan dan mempertahankan tingkah laku manusia dalam arah tekad tertentu" (Nursalam, 2008).

"Meskipun secara umum motivasi merujuk pada upaya yang dilakukan guna mencapai setiap sasaran, di sini kita merujuk pada sasaran organisasi

karena fokus kita adalah perilaku yang berkaitan dengan kerja” Ghozali, I. (2017: 3).

Kinerja atau *performance* adalah :

“Bentuk dari tingkat kerja yang memiliki nilai minimum untuk dapat dicapai oleh karyawan dari suatu tanggung jawab yang diterima dalam mewujudkan visi dan misi yang ada di perusahaan. Performance atau prestasi kerja adalah suatu pencapaian dari karyawan perusahaan yang sangat menentukan dan menjadi dasar dari kemajuan karier bagi karyawan itu sendiri”. (Suspahariati & Susilawati, 2020: 229–240).

Karyawan yang bekerja di kantor, maupun yang memanfaatkan kesempatan yang diberikan perusahaan, bekerja dari rumah dengan menggunakan media yang berbeda, jaringan internet dan beban kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan dibandingkan dengan bekerja dari kantor. mendukung kinerja. Berbeda dengan situasi saat ini yang mengharuskan karyawan melakukan semua pekerjaannya dari rumah, beban kerja tim menjadi lebih cepat dan efisien jika dilakukan di kantor.

Pelaksanaan tugas pelayanan di kantor (*office work*) harus sesuai dengan aturan sanitasi, seperti pelayanan di ruangan khusus yang tidak termasuk dalam area kerja, penyediaan hand sanitizer, hand sanitizer, pendeteksi suhu dan catatan pengunjung. meskipun harus dipertahankan, tetap ada. diberikan dalam kondisi tertentu. Di instansi dengan hasil rapid test, jarak fisik, seperti antrian, tempat duduk staf dan ruang tunggu, juga harus dijaga, dan jam kerja staf harus dibagi menjadi antrian atau satu hari libur untuk mengurangi kemacetan.

Dampak dari perubahan tersebut adalah munculnya jenis atau jenis pekerjaan baru untuk beradaptasi dengan manusia dan teknologi yang berubah dengan cepat, tenaga kerja yang multi generasi dan beragam, tidak lagi terbatas pada struktur dan ruang, pekerjaan dapat diselesaikan di mana saja, kapan saja.

Dalam model bisnis yang demikian, setiap lembaga harus tetap memperhatikan proses pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing lembaga, agar tidak menghambat kelancaran pengelolaan pelayanan kepada pemerintah dan masyarakat.

“Kebijakan WFH ini masih memiliki kendala, diantaranya adalah ketersediaan infrastruktur, sistem dokumentasi berbasis teknologi, sehingga ada beberapa daerah/instansi yang belum optimal melayani masyarakat secara online”,(Oktarina et al., 2021: 47). Selain itu, kebijakan WFH ini tidak berlaku untuk semua penyelenggara layanan publik, karena ada area yang tidak bisa dilaksanakan oleh EPRC, seperti pendaftaran E-CTP, pembayaran pajak

kendaraan, dan Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil. Perluasan STNK di Samsat dan daerah lain yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Namun tetap ada pembatasan pelayanan publik, seperti pengurangan jumlah antrian di ruang pelayanan, serta pemberlakuan jarak aman minimal satu meter dalam antrian.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kalianda Lampung Selatan merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dalam pelaksanaan kerja memberikan pelayanan secara (*WFH*) sesuai dengan anjuran dan peraturan pemerintah. Berikut adalah hasil laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) :

Tabel 1. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) (Manual) Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat 9 Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Unsur Pelayanan	NRR	
		Semester 1	Semester 2
1	Persyaratan	3,540	3,540
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,075	3,075
3	Waktu Penyelesaian	3,700	3,700
4	Biaya/Tarif	3,985	3,985
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,345	3,345
6	Kompetensi Pelaksana	3,475	3,475
7	Perilaku pelaksana	3,160	3,510
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,385	3,385
9	Sarana dan Prasarana	3,270	3,270
Jumlah Total		30,932	31,285

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kalianda Lampung Selatan. 2022

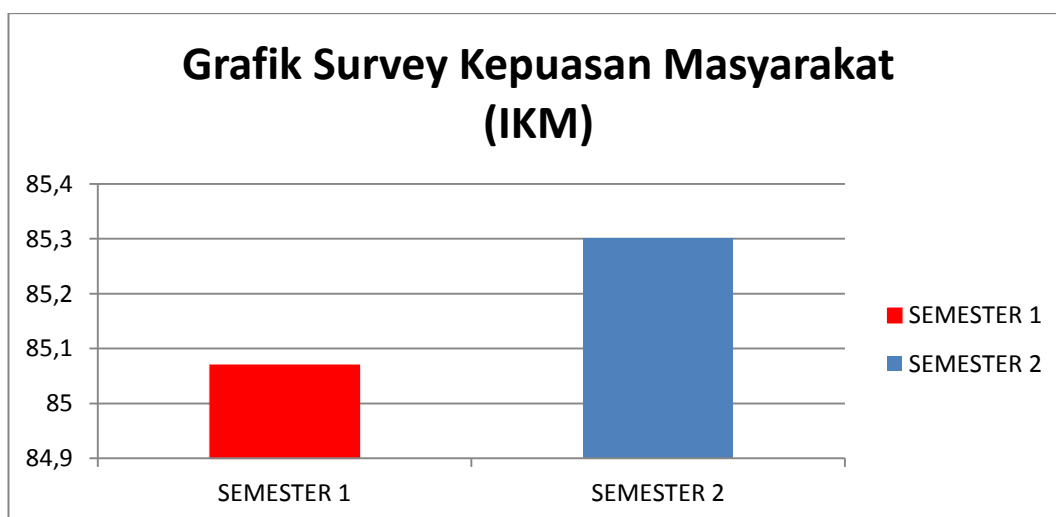
Tabel 2. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) (Online) Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan Tahun 2020-2021 Semester 1 dan 2 Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Lampung Selatan

No	Unsur Pelayanan	NRR			
		2020		2021	
		Semester 1	Semester 2	Semester 1	Semester 2
1	Persyaratan	3.03	2.99	3.53	3.55
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.00	3.00	3.49	3.71
3	Waktu Penyelesaian	3.00	3.01	3.38	3.42

No	Unsur Pelayanan	NRR			
		2020		2021	
		Semester 1	Semester 2	Semester 1	Semester 2
4	Biaya/Tarif	3.99	3.98	3.75	3.95
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.02	3.01	3.40	3.58
6	Kompetensi Pelaksana	3.02	3.00	3.42	3.42
7	Perilaku pelaksana	3.02	3.02	3.39	3.45
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.02	3.39	3.28	3.52
9	Sarana dan Prasarana	3.99	4.00	3.50	3.84
Jumlah Total		29,09	29,4	31,14	32,44

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kalianda Lampung Selatan. 2022.

Gambar 1. Grafik Survey Kepuasan Masyarakat (IKM)



Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kalianda Lampung Selatan.

Berdasarkan pengukuran kualitas 9 elemen pelayanan diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IHK) : 85,07 dengan angka indeks 85,07, kinerja unit pelayanan ini termasuk kategori BAIK dengan kualitas pelayanan A, karena interval konversi Kepuasan Nilai Indeks Masyarakat 76,61 - 88,30, klasifikasi kualitas pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Dari tabel dan grafik tersebut terlihat bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kalianda Lampung Selatan tergolong baik dan Kepuasan Masyarakat meningkat namun masih terdapat beberapa masalah yang perlu di benahi seperti motivasi kerja berkurang, banyak gangguan, sering miskomunikasi, tidak semua pekerjaan bisa dilakukan dari rumah. Selain itu, masuknya DFH di kalangan Aparatur Sipil Negara, khususnya yang berkecimpung di bidang Aparatur Sipil Negara (ASN), telah menimbulkan beberapa hambatan dalam pelayanan publik. Karena beberapa wilayah pelayanan tidak bisa melayani masyarakat secara langsung.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi kerja dan Penerapan Sistem Kerja Work from Home (WFH) pada masa pandemi Covid-19 terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kalianda Lampung Selatan”**.

B. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Dari pemaparan latar belakang masalah tersebut, dapat diidentifikasi permasalahan yang di hadapi:

Bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kalianda Lampung Selatan tergolong baik dan Kepuasan Masyarakat meningkat namun masih terdapat beberapa masalah yang perlu di benahi seperti motivasi kerja berkurang, banyak gangguan, sering miskomunikasi, tidak semua pekerjaan bisa dilakukan dari rumah. Selain itu penerapan WFH dikalangan Aparatur Sipil Negara terutama yang bergerak pada pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik menjadi

sedikit terhambat. Karena beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi pada latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Adakah pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kalianda Lampung Selatan?
- b. Adakah pengaruh Sistem Kerja *Work from Home* (WFH) terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kalianda Lampung Selatan?
- c. Adakah pengaruh secara simultan motivasi dan sistem kerja *work from home* (WFH) dengan kinerja pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kalianda Lampung Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui :

- a. Pengaruh motivasi kerja dengan kinerja pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kalianda Lampung Selatan.
- b. Pengaruh Sistem Kerja *Work from Home* (WFH) terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kalianda Lampung Selatan.
- c. Pengaruh secara simultan motivasi dan sistem kerja *work from home* (WFH) dengan kinerja pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kalianda Lampung Selatan

D. Manfaat Penelitian

Manfaat riset ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi instansi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi instansi atau perusahaan untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya motivasi kerja dengan

Sistem Kerja *Work from Home* (WFH) terhadap kinerja Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kalianda Lampung Selatan.

2. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini dapat memperoleh kesempatan untuk menggali informasi manajemen sumber daya manusia tentang Sistem Kerja *Work from Home* (WFH) dan Kinerja Pegawai.

3. Bagi akademik

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi penelitian selanjutnya dan menjadi referensi di perpustakaan, tentang Sistem Kerja *Work from Home* (WFH) dan Kinerja Pegawai.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dan hasil riset ini, diharapkan dapat berguna untuk:

1. Kegunaan teoritis

Sebagai bahan masukan dan informasi yang berguna untuk memverifikasi dan pengembangan konsep-konsep di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kalianda Lampung Selatan.

2. Kegunaan praktisi

Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kalianda Lampung Selatan.

3. Kegunaan Bagi Penelitian selanjutnya

Sebagai bahan kunci untuk pengembangan penelitian masa depan dalam konteks proses pengembangan dan generalisasi.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menentukan masalah yang diteliti, maka perlu dibatasi dalam ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Sifat penelitian : Pengaruh.
2. Subjek yang diteliti : Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kalianda Lampung Selatan.
3. Variabel Penelitian : Motivasi kerja dan Sistem Kerja *Work from Home* (WFH) dengan Kinerja Pegawai.
4. Tempat Penelitian : Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kalianda Lampung Selatan
5. Waktu Penelitian : Tahun 2022