

**KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM PELAKSANAAN *WORK FROM HOME*  
PADA MASA *COVID-19* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN LAMPUNG TIMUR  
PROVINSI LAMPUNG**

MUHAMMAD ARIANSYAH  
NPP. 29.0559

*Asdaf Provinsi Lampung  
Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik*

Email:  
M.ariansyah1708@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** *(Contains the background behind the research). To find out and describe the performance of Civil Servants (PNS) in the implementation of Work From Home (WFH) during the COVID-19 pandemic at the Department of Population and Civil Registration of East Lampung Regency, Lampung Province.* **objective:** *This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews using structured interviews, where scientists are more free than organized and open meetings. is in the field. and documentation where the author documents the performance of the Population and Civil Registration Service employees in the implementation of Work From Home (WFH) during the Corona Virus Disease-19 pandemic in East Lampung* **Regency:** *To find out the performance of Civil Servants (PNS) in the implementation of Work From Home (WFH) during the COVID-19 pandemic at the Department of Population and Civil Registration of East Lampung Regency, Lampung Province.* **Method:** *This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation* **Result:** *In carrying out its performance, the State of Indonesia is faced with an outbreak of the COVID-19 disease, this COVID-19 disaster has brought and also changed human activities or activities in various parts of life to prevent the spread of infection which is now developing, so every activity has become very limited.* **Conclusion:** *services at the Population and Civil Registration Office of East Lampung Regency, Lampung Province, are still running even during this pandemic. The work assigned is Work From Home (WFH) and offline. And of course with the provisions of the quota. The services and time distribution provided are also in accordance with the applicable SOP. The agency can also cooperate with others considering that cooperation during this pandemic is very important.*

**Keywords:** *Performance, Covid-19, Work From Home (WFH)*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Kinerja pegawai merupakan pencapaian hasil pekerjaan seseorang dari tujuan yang harus dicapai dalam melakukan kewajibannya sesuai dengan kewajiban yang diberikan. Sehingga dibutuhkan pegawai yang handal, kompeten dan visioner. Dengan demikian diharapkan pegawai mampu meningkatkan kualitas dan kemampuannya dalam setiap tugas yang diberikan kepada para pegawai. **Tujuan:** Untuk mengetahui kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam pelaksanaan *Work From Home (WFH)* pada masa pandemi *COVID-19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur, Provinsi Lampung. **Metode:** Penelitian ini menggunakan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, dimana penulis mendapatkan data dengan cara wawancara menggunakan wawancara terstruktur, di mana ilmuwan lebih bebas daripada pertemuan terorganisir dan terbuka., observasi dimana Penulis mengumpulkan data primer dengan cara langsung dan meneliti sendiri apa fenomena yang ada dilapangan. dan dokumentasi dimana penulis melakukan dokumentasi terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan *Work From Home (WFH)* pada masa pandemi *Corona Virus Disease-19* di Kabupaten Lampung Timur. **Hasil/Temuan:** Dalam melaksanakan kinerjanya, Negara Indonesia sedang dihadapkan dengan wabah penyakit *COVID-19*, bencana *COVID-19* ini telah membawa dan juga mengubah kegiatan atau aktivitas manusia di berbagai bagian kehidupan untuk mencegah penyebaran infeksi yang sekarang sedang berkembang maka setiap kegiatan telah menjadi sangat terbatas. Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Timur mengeluarkan Surat Edaran Bupati Lampung Timur Nomor 360/71.a/31.SK/III/202, pada 03 Maret 2021 tentang Pembatasan Aktivitas maupun Kegiatan untuk Upaya dalam pencegahan penanggulangan *Corona Virus Disease-19* di Lampung Timur. **Kesimpulan:** pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung tetap berjalan walaupun saat pandemi ini. Pekerjaan ditetapkan ada yang *Work From Home (WFH)* dan adayang offline. Dan tentu saja dengan adanya ketentuan kuota. Pelayanan dan pembagian waktu yang diberikan juga sudah sesuai dalam SOP yang berlaku. Dinas tersebut juga dapat bekerjasama dengan yang lain mengingat kerjasama pada saat pandemi ini sangat penting.

**Kata kunci:** Kinerja, Covid-19, *Work From Home (WFH)*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan suatu negara yang berbentuk Republik yang berlandaskan hukum Undang-Undang Dasar tahun 1945. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah memainkan peran penting dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini berkaitan dengan diperlukannya Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mencapai tujuan ini. Sumber daya manusia (SDM) ini menjadi suatu hal yang signifikan dalam pemerintahan, karena Sumber daya manusia (SDM) sangat penting dalam pelaksanaan sebagai aparat atau administrator pelaksana pemerintahan. Keberhasilan suatu organisasi maupun pemerintahan jelas dipengaruhi oleh kinerja pegawainya. Penyelenggaraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah pekerjaan yang dilakukan pada setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam organisasi sesuai dengan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dan Tata Tertib Kerja. Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam melaksanakan kinerjanya, Negara Indonesia sedang dihadapkan dengan wabah penyakit *COVID-19*, bencana *COVID-19* ini telah membawa dan juga mengubah kegiatan atau aktivitas manusia secara di berbagai bagian kehidupan.

Pemerintah dengan cepat mengambil keputusan dan kebijakan untuk semua masyarakat tidak melakukan kegiatan berkumpul, seperti belajar di rumah saja, beribadah pun di rumah atau bekerja di rumah. Perubahan sistem kerja yang sedang dilaksanakan sebagai pada saat pandemi *COVID-19* banyak upaya dan ikhtiar negara dan pemerintah untuk mencegah penyebaran virus ini dengan melaksanakan bekerja dari rumah yang biasanya bekerja dikantor dan disebut juga dengan istilah *Work From Home (WFH)*. Intruksi pemerintah dengan keadaan yang saat ini terus berkembang adanya *COVID-19*, Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Timur mengeluarkan Surat Edaran Bupati Lampung Timur Nomor 360/71.a/31.SK/III/2021, pada 03 Maret 2021 tentang Pembatasan Aktivitas maupun Kegiatan untuk Upaya dalam pencegahan penanggulangan *Corona Virus Desiese-19* di Lampung Timur. Surat Edaran Bupati Lampung Timur tertanggal 12 Juli 2021, disebutkan untuk wilayah selain zona merah maka sistem kerja ASN dilakukan dengan melaksanakan setengah *Work From Home (WFH)* dan *Work From Office (WFO)* setengah dengan cara menyetujui peraturan peraturan yang ada. Bupati Lampung Timur dan segenap pemerintah memiliki tujuan mencegah dan meminimalisir adanya *COVID-19*, dan mengurangi resiko *COVID-19* terkhusus pemerintah dan melindungi masyarakat dimana saat ini penyebaran semakin tinggi, oleh sebab itu pekerjaan dan tugas di setiap instansi pemerintah berjalan dengan baik dan

pelayanan kepada masyarakat di instansi pemerintah berjalan lancar dan efektif. Pelaksanaan *Work From Home (WFH)* di Bagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Timur memberikan pendekatan kepada pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dari rumah dan dengan sistem piket yang ada dan sudah mulai diberlakukan saat *Work From Home (WFH)* dilaksanakan dan pelayanan kepada masyarakat melalui *Whatsapp (WA)* dan SMS.

Perubahan sistem kerja yang diterapkan dalam pelaksanaan pekerjaan, tentu menimbulkan dampak yang perlu diukur. Setiap pegawai mempunyai reaksi yang berbeda terhadap perubahan tersebut. Terjadinya perubahan sistem kerja tentunya dapat mengubah sikap, perilaku dan kinerja para pegawai. Bertambah baik, atau memburuk. Berdasarkan latar belakang di atas penulis mengidentifikasi **“KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM PELAKSANAKAN *WFH (WORK FROM HOME)* PADA MASA *COVID-19* DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG TIMUR PROVINSI LAMPUNG”**.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Kinerja pegawai merupakan pencapaian hasil pekerjaan seseorang dari tujuan yang harus dicapai dalam melakukan kewajibannya sesuai dengan kewajiban yang diberikan. Sehingga dibutuhkan pegawai yang handal, kompeten dan visioner. Dengan demikian diharapkan pegawai mampu meningkatkan kualitas dan kemampuannya dalam setiap tugas yang diberikan kepada para pegawai.

## **II. PENELITIAN TERDAHULU**

Pertama, Nurul Novi Taruna (2019), Efektivitas Kerja Pegawai Kantor DPRD Kabupaten Jombang Dengan Sistem *Work From Home (WFH)*. Fokus Kajian Efektivitas Kinerja Pegawai. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Hasil penelitiannya yakni Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelaksanakan *WFH (Work From Home)* Pada Masa *COVID-19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur, Provinsi Lampung selama dalam melaksanakan *Work From Home (WFH)* kinerja pegawai tetap menunjukkan hasil akhir yang sangat memuaskan selama menjalankan pekerjaan di kantor.

Kedua, Suprpto, dkk ,Kajian Evaluasi Kinerja selama *Work From Home (WFH)*, Fokus Kajian Evaluasi Kinerja selama *WFH*, Metodologi Penelitian Kuantitatif. Hasil Penelitiannya yakni Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelaksanan *WFH (Work From Home)* Pada Masa *COVID-19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur, Provinsi Lampung.

Ketiga, Yohanes Susanto (2018), Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau.. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil peneliti an menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelaksanan *WFH (Work From Home)* Pada Masa *COVID-19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur, Provinsi Lampung.

### **2.1. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

### **2.2. Tujuan**

Peneliti dalam menulis penelitian ini memiliki tujuan yang akan dicapai, tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam pelaksanaan *Work From Home (WFH)* pada masa pandemi *COVID-19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur, Provinsi Lampung.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor penghambat apa saja yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur untuk meningkatkan kinerjanya.
3. Diharapkan dengan di berlakukannya *WFH (Work From Home)* ini dapat menekan laju penyebaran virus *COVID-19* dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) tetap bisa melakukan produktivitas seperti biasa.

### III. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif (Indrawan & Yaniawati.2014). Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif agar peneliti dapat menganalisis dan menggambarkan fenomena penelitian peneliti dengan lengkap dan runtut berdasarkan fakta-fakta yang didapatkan sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan penelitian yang bermakna. Dalam penelitian ini, peneliti menghimpun data dengan melakukan wawancara (*interview*), observasi (*observation*), dan dokumentasi (*taking notes*). Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pandemi *Covid-19* yang melanda dunia memaksa setiap negara untuk melakukan *manuver* kebijakan yang sangat radikal dalam segala bidang kehidupan sehingga berdampak pada perubahan perilaku sosial masyarakat dunia. Menanggapi gejala pandemi *Covid-19* yang terus menjamur dan tidak dapat diprediksi kapan akan berakhir, Pemerintah Indonesia mengeluarkan berbagai kebijakan guna menanggulangi dan mengurangi dampak yang ditimbulkan dari pandemi *Covid-19* di Indonesia.

Berdasarkan arahan pemerintah yang tertuang pada Intruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), disebutkan bahwa kegiatan perkantoran diberlakukan dengan 75% berkerja dari rumah atau *Work From Home (WFH)* dan sebanyak 25% bekerja di tempat kerja atau *Work From Office (WFO)* dengan catatan bahwa pegawai tetap harus mengikuti ketentuan terkait penerapan protokol kesehatan secara ketat dan menyeluruh.

Sebagai salah satu instansi pemerintahan yang amat dekat dan padat dalam memberikan pelayanan administratif kenpendudukan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur menjadi salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Lampung Timur yang amat terasa akan dampak yang ditimbulkan oleh pandemi *Covid-19* di daerahnya. Berdasarkan pada Surat Edaran Bupati Kabupaten Lampung Timur Nomor 360/71.a/31.SK/III/202, pada 3 Maret Tahun 2021 tentang Pembatasan Aktivitas maupun Kegiatan untuk Upaya dalam pencegahan penanggulangan *Corona Virus Desiese-19* di Lampung Timur, pemerintah di Kabupaten Lampung Timur sudah

menerapkan sistem kerja dengan melaksanakan pekerjaan yang dilakukan dari rumah atau *Work From Home (WFH)* yang dibarengi dengan bekerja di tempat kerja atau *Work From Office (WFO)*. Perubahan sistem kerja yang diterapkan dalam suasana pandemi *Covid-19* dengan pembatasan aktivitas dan kuota pelayanan tentu akan menimbulkan dampak pada kualitas dan kuantitas, serta *output* pelayanan publik yang dihasilkan.

#### **4.1 Kinerja Pegawai Negeri dalam Pelaksanaan *Work From Home (WFH)* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung**

Capaian kinerja merupakan salah satu instrumen untuk mengukur optimalitas kerja suatu organisasi secara kolektif sehingga dapat dievaluasi dan dikembangkan guna mencapai target yang telah ditetapkan secara optimal. Untuk mengetahui bagaimana Kinerja pegawai Negeri dalam pelaksanaan *Work From Home (WFH)* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur, Provinsi Lampung John Miner dalam Sudarmanto (2019:12) mengatakan bahwa terdapat 4 indikator dalam mengukur kinerja pegawai, yaitu: Kualitas;Kuantitas;Penggunaan waktu; dan Kerjasama dengan orang lain.

##### **A. Kualitas**

Menurut John Miner dalam Sudarmanto (2019) dimensi kualitas dalam indikator kinerja diartikan sebagai tingkat kesalahan, kerusakahan, dan kecermatan. Berdasarkan pada konsep tersebut, maka dapat diketahui bahwa semakin rendah angka kesalahan dan kerusakan, maka hal ini menunjukkan kualitas kerja yang baik. Sedangkan jika kecermatan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dinilai kurang, maka hal ini menunjukkan bahwa kualitas kinerja seorang pegawai dapat dikatakan buruk. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur tetap berjalan dimasa pandemi *Covid-19*. Adapun sistem peayanan yang mereka lakukan ialah dengan membetasi jumlah layanan dan personil yang bekerja di kantor agar tidak terjadi kerumunan massal. Selanjutnya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung juga telah menyediakan fasilitas pengajuan permohonan secara daring demi mengurangi aktivitas penduduk di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.

Masyarakat menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur telah berjalan dengan cukup baik.

Namun walaupun demikian, masyarakat masih mengeluhkan terkait kuota pelayanan yang terbatas dan durasi berkas kependudukan yang diurus tersebut dirasa lama untuk terbit. Sehingga hal ini tentu akan mempengaruhi kualitas pelayanan dan rasa puas yang dirasakan oleh masyarakat yang sedang mengurus berkas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.

## **B. Kuantitas**

Menurut John Miner dalam Sudarmanto (2019) dimensi kuantitas dalam indikator kinerja diartikan sebagai jumlah pekerjaan yang dihasilkan. Berdasarkan pada konsep tersebut, maka dapat diketahui bahwa kuantitas dalam indikator kinerja pegawai sangat berkaitan erat dengan *output* produk pelayanan atau pekerjaan yang dihasilkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur kepada masyarakat.

Selama pandemi *Covid-19* yang melanda Indonesia dan diberlakukannya sistem kerja dari rumah dan di kantor secara berbarengan terjadi pembatasan kuota pelayanan harian yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. Hal ini merupakan dampak dari pandemi *Covid-19* yang memaksa unit pelayanan untuk membatasi kuota pelayanan agar dapat menghindari kerumunan massa yang ada di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur.

## **C. Penggunaan waktu**

Menurut John Miner dalam Sudarmanto (2019) dimensi penggunaan waktu dalam indikator kinerja pegawai diartikan sebagai ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja yang efektif/jam kerja yang hilang. Berdasarkan pada konsep tersebut, maka dapat diketahui bahwa penggunaan waktu dalam indikator kinerja pegawai berkenaan dengan kemampuan pegawai dalam menggunakan waktu kerja secara optimal tanpa ada korupsi waktu yang dilakukan. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan secara optimal dan cepat sesuai dengan SOP dan aturan yang berlaku sehingga hal ini membuat masyarakat puas atas pelayanan publik yang diberikan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur telah melakukan pelayanan publik dengan mengoptimalkan waktu pelayanan yang sesuai dengan SOP pelayanan yang berlaku. Mengkonfirmasi pernyataan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. Masyarakat menyatakan bahwa dalam hal penggunaan waktu, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur telah menggunakan waktu dengan baik sesuai dengan SOP pelayanan yang berlaku.

#### **D. Kerjasama dengan orang lain**

Menurut John Miner dalam Sudarmanto (2019), dimensi bekerja dengan orang lain dalam indikator kinerja pegawai diartikan sebagai kemampuan pegawai untuk bekerjasama dengan orang dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawab yang diberikan oleh instansi kepada mereka. Hal ini mengingat bahwa organisasi merupakan wadah kolaboratif yang digerakkan secara kolektif guna mencapai tujuan dari organisasi tersebut.

Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur telah dapat bekerjasama dengan orang lain dalam menudukung pekerjaan dan pelayanan yang dilakukan oleh dinas tersebut. Kemampuan untuk bekerjasama merupakan hal yang amat penting untuk dilakukan guna mendongkrak kualitas dan kecepatan pelayanan yang dilakukan. Hal ini mengingat bahwa di masa pandemi saat ini kerjasama merupakan aspek yang sangat penting dalam mendukung pelayanan publik yang prima kepada masyarakat.

#### **4.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Nurul Novi Taruna (2019),Efektivitas Kerja Pegawai Kantor DPRD Kabupaten Jombang Dengan Sistem *Work From Home (WFH)*. Adapun temuan penelitian ini yakni Penelitian menyimpulkan selama dalam melaksanakan *Work From Home (WFH)* kinerja pegawai tetap menunjukkan hasil akhir yang sangat memuaskan selama menjalankan pekerjaan di kantor. Suprpto, dkk ,Kajian Evaluasi Kinerja selama *Work From Home (WFH)*, Fokus Kajian Evaluasi Kinerja selama *WFH*, kinerja pendidik di seluruh Unesa berdasarkan penilaian atasan, berdasarkan penilaian mahasiswa, berdasarkan *self assesment*.

Yohanes Susanto (2018), Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau.adapun temuan penelitian ini yakni keseluruhan komitmen berpengaruh terhadap kinerja dan semua itu menjadi tolak ukur dalam menciptakan pelayanan yang prima di Dinas Dukcapil.

Adapun pembaharuan penelitian ini dibandingkan penelitian sebelumnya yakni terletak pada Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelaksanakan *WFH (Work From Home)* Pada Masa *COVID-19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur, Provinsi Lampung.yang mana dalam penelitian ini juga Kinerja Pegawai Negeri dalam Pelaksanaan *Work From Home (WFH)* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung ada empat yaitu,

Kualitas, Kuantitas, Penggunaan Waktu, dan Kerjasama dengan orang lain. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung tetap berjalan walaupun saat pandemi ini. Pekerjaan ditetapkan ada yang *Work From Home (WFH)* dan adayang offline. Dan tentu saja dengan adanya ketentuan kuota. Pelayanan dan pembagian waktu yang diberikan juga sudah sesuai dalam SOP yang berlaku. Dinas tersebut juga dapat bekerjasama dengan yang lain mengingat kerjasama pada saat pandemi ini sangat penting.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis di lokasi magang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung melalui hasil wawancara serta data-data yang diperoleh selama penelitian, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai Negeri dalam Pelaksanaan *Work From Home (WFH)* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung ada empat yaitu, Kualitas, Kuantitas, Penggunaan Waktu, dan Kerjasama dengan orang lain. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung tetap berjalan walaupun saat pandemi ini. Pekerjaan ditetapkan ada yang *Work From Home (WFH)* dan adayang offline. Dan tentu saja dengan adanya ketentuan kuota. Pelayanan dan pembagian waktu yang diberikan juga sudah sesuai dalam SOP yang berlaku. Dinas tersebut juga dapat bekerjasama dengan yang lain mengingat kerjasama pada saat pandemi ini sangat penting.
2. Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur dalam Pelaksanaan *Work from Home (WFH)* ialah adanya pandemi *covid-19* yang membuat perubahan dalam sistem pelayanan. Kemudian dalam sistem pelayanan yang baru terdapat batasan kuota untukmasyarakat yang mengurus berkas. Dan terakhir, kemungkinan besar adanya keterlambatan pelayanan dari eksternal maupun internal.
3. Upaya yang Dilakukan untuk Menangani Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur dalam Pelaksanaan *Work from Home (WFH)* yaitu dengan adanya sistem pengajuan online dan membenahi pelayanan yang terlambat.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat John Miner dalam Sudarmanto (2019:12) saja.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan Dengan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur dalam Pelaksanaan *Work from Home (WFH)* untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## **VI. UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur Provinsi Lampung serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

## **VII. DAFTAR PUSTAKA**

- Fahmi, Irham. 2011. "Manajemen kinerja: Teori dan aplikasi: Bandung: Alfabeta.
- Indrawan & Yaniawati.2014. "Metodologi Penelitian". Bandung: PT Refika Aditama.
- Mangkunegara. 2017. "Evaluasi Kinerja SDM". Bandung: PT Refika Aditama.
- Mathis.L.Robert dan Jackson.H. John. 2001. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta : Buku kedua.
- Pasolong, H. 2018. "Teori Administrasi Publik". Bandung: Alfabeta.
- Samsudin. 2005. "Sumber Daya Manusia". Bandung: CV pustaka setia.
- Sudarmanto, SIP MSi. 2019. "Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM". Yogyakarta: PT Pustaka belajar.
- Sugiyono. 2019. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D". Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. "Memahami penelitian Kualitatif". Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. "Metode Kuantitatif dan R&D". Bandung: Alfabeta.
- Y. Lubis, B Hermanto, E Edison. 2019." Manajemen dan Riset Sumber daya manusia". Bandung: Alfabeta.