



## PENGARUH *WORK FROM HOME* TERHADAP KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN (*Effect of Work from Home on State Civil Apparatus Performance at Special Class I Immigration Office TPI Medan*)

Rezky Ana Ashal

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus, Medan

qhey\_ana@yahoo.com

Tulisan Diterima: 21-04-2020; Direvisi: 11-06-2020; Disetujui Diterbitkan: 19-06-2020

DOI: <http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2020.V14.223-242>

### ABSTRAK

Presiden Indonesia dalam konferensi persnya menginstruksikan kepada seluruh masyarakat agar menerapkan *social distancing*, yaitu kerja dari rumah, belajar di rumah, dan ibadah di rumah dalam rangka meningkatkan kewaspadaan terhadap penyebaran Covid-19. Terkait hal tersebut, penelitian ini memiliki beberapa fokus, yang pertama adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *Work from Home* di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Kedua, apakah ada faktor penghambat dalam pelaksanaan *Work from Home* di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dan apa pengaruh *Work from Home* terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara. Data yang diperoleh dari hasil penelitian ini diolah dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan mengambil data dari setiap laporan Bagian dan Bidang di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Selain itu, studi pustaka terkait *Work from Home* itu sendiri juga dilakukan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara. Hasil yang diperoleh adalah bahwa pelaksanaan *Work from Home* di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan berjalan dengan baik, tidak ditemukan faktor penghambat yang terlalu berarti terhadap kinerja dan kinerja para pegawai tetap terjaga dengan tetap mengedepankan pelayanan prima dan tidak mengesampingkan protokol kesehatan yang ada.

**Kata kunci:** *work from home*, kinerja, aparatur sipil negara, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

### ABSTRACT

The Indonesian President in his press conference instructed the entire community to implement *social distancing*, which is *Work from Home*, *study at home*, and *worship at home* in order to increase awareness of the spread of Covid-19. Therefore, this research has several focuses. The first is to find out how the implementation of *Work from Home* in the Class I Immigration Office Special TPI Medan. Second, are there any inhibiting factors in the implementation of *Work from Home* in the Immigration Class I Office of the Special TPI Medan and what effect *Work from Home* has on the performance of the State Civil Apparatus. Data obtained from the results of this study were processed using qualitative descriptive analysis by taking data from each Section and Field report at the Immigration Class I Office Special TPI Medan. Besides, a literature study related to *Work from Home* itself is also conducted to determine its effect on the performance of the State Civil Apparatus. The results obtained that the implementation of *Work from Home* in Immigration Office Class I Special TPI Medan is running well. No significant inhibiting performance factors were found, and the employee's performance can be maintained to keep prioritizing excellent service and not to rule out the existing health protocols.

**Keywords:** *work from home*, performance, aparatur sipil negara, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Penyebaran virus Corona yang sudah semakin besar di Indonesia, mendesak pemerintah pusat maupun pemerintah daerah mengambil langkah preventif untuk memutus rantai penularan Corona. Salah satunya adalah dengan menerapkan kerja dari rumah atau *Work from Home* (WFH). Kebijakan ini menyusul penetapan *World Health Organization* (WHO) melalui siaran pers Direktur Jenderal WHO, Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, menyampaikan penetapan COVID-19 sebagai pandemi global, pada Kamis (12/3/2020)<sup>1</sup>.

Berdasarkan instruksi Presiden Joko Widodo di Istana Bogor pada Minggu, (15/3), maka Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) menyampaikan kebijakan nasional tentang penyesuaian sistem kerja Aparatur Sipil Negara selama merebaknya kasus Covid-19 sebagai Pedoman bagi Instansi Pemerintah<sup>2</sup>.

Kebijakan ini tertuang dalam Surat Edaran Menteri PAN-RB No.19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Upaya Pencegahan Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah, yang dimaksudkan sebagai pedoman bagi Instansi Pemerintah dalam pelaksanaan tugas kedinasan dengan bekerja di rumah/tempat tinggalnya (*Work from Home*) bagi Aparatur Sipil Negara sebagai upaya pencegahan dan meminimalisasi penyebaran Covid-19.

Surat Edaran tersebut bertujuan untuk mencegah dan meminimalisasi penyebaran, serta mengurangi risiko Covid-19 di lingkungan Instansi Pemerintah pada khususnya dan masyarakat luas pada umumnya, memastikan pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing instansi pemerintah dapat berjalan efektif untuk mencapai kinerja masing-masing unit organisasi pada Instansi Pemerintah, dan memastikan pelaksanaan pelayanan publik di Instansi Pemerintah dapat tetap berjalan efektif.

Hal tersebut juga tertuang dalam Keputusan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 13.A Tahun 2020 tentang Perpanjangan Status Keadaan Tertentu Darurat Bencana Wabah Penyakit Akibat Virus Corona di Indonesia.

Menindaklanjuti instruksi Presiden dan situasi yang terus berkembang terkait penyebaran Covid-19, Kementerian Hukum dan HAM RI telah mengambil berbagai kebijakan terkait, di antaranya adalah dengan mengeluarkan Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI Nomor: SEK.03.-OT.02.02 Tahun 2020 tanggal 16 Maret 2020 yang berisi kebijakan bekerja dari rumah atau *Work from Home* bagi para pegawai di Lingkungan Kementerian Hukum dan HAM RI (Kemenkumham) sejak tanggal 16 Maret 2020 dan bekerja secara bergantian sesuai jadwal kedinasan yang disetujui oleh Pejabat Pembina Kepegawaian masing-masing unit kerja untuk mengurangi risiko penularan virus Corona tersebut.

Sejalan dengan itu, Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI juga mengeluarkan Surat Edaran berikutnya Nomor: SEK-04.OT.02.02 Tahun 2020 Tentang Penghentian Sementara Kegiatan Perkantoran dalam Rangka Mencegah Penyebaran Wabah *Corona Virus Disease (Covid-19)* di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

- 1 Gita Laras Widyaningrum, "WHO Tetapkan COVID-19 Sebagai Pandemi Global, Apa Maksudnya?," *Nationalgeographic.Grid.Id*, n.d., <https://nationalgeographic.grid.id/read/132059249/who-tetapkan-covid-19sebagai-pandemi-global-apa-maksudnya>.
- 2 Humas MenPAN-RB, "Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 Dengan Kerja Di Rumah Bagi AS," *Menpan.Go.Id*, <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pencegahan-penyebaran-virus-covid-19-dengan-kerja-di-rumah-bagi-asn>.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yang memiliki total Aparatur Sipil Negara 250 (dua ratus lima puluh) orang sudah melaksanakan *Work from Home* sejak tanggal 18 Maret 2020 sesuai Nota Dinas Nomor: W2.IMI.IMI.1-UM.01.01-2898 tentang Pemberitahuan Berdinas dari Rumah (*Work from Home*) di Lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Aparatur Sipil Negara Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dipekerjakan pada 3 tempat, yaitu pada Kantor yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto Medan, pada Unit Layanan Paspor Kualanamu di Deli Serdang dan pada Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandara Internasional Kualanamu Medan. Setiap harinya tiap bagian dan bidang melaporkan kegiatannya masing-masing baik yang *Work from Home* ataupun yang berdinas di Kantor.

Bekerja dari rumah atau *Work from Home* tentunya memiliki kewajiban dan tanggung jawab yang sama dengan bekerja dari kantor. Namun pada pelaksanaannya, penerapan *Work from Home* ternyata memiliki tantangan dan kendala yang tidak mudah, karena tidak semua bidang pekerjaan dapat dikerjakan dari rumah. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan *Work from Home* yang secara langsung dapat mempengaruhi kinerja pegawai seperti kelengkapan alat kerja dan komunikasi, kurangnya koordinasi, gangguan lingkungan di rumah, dan lain sebagainya. Untuk itu diperlukan strategi tertentu untuk mengantisipasi dan mengatasi kendala yang ada.

#### Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan *Work from Home* di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?
2. Apa pengaruh *Work from Home* terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?
3. Apa faktor penghambat dalam pelaksanaan *Work from Home* di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?

#### Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *Work from Home* di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, untuk mengetahui apa pengaruh *Work from Home* terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dan apa faktor penghambat dalam pelaksanaan *Work from Home* di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

#### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif didukung dengan studi pustaka. Sumber data adalah benda, hal atau orang tempat penulis mengamati, membaca, atau bertanya tentang data<sup>3</sup>. Yang menjadi populasi penelitian ini adalah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan tempat penulis bertanya mengenai variabel yang sedang diteliti yakni Pengaruh *Work from Home* terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

Fokus penelitian yang ditetapkan oleh penulis berdasarkan rumusan dan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Hasil kerja atau prestasi kerja yang dilihat berdasarkan: Kualitas pekerjaan dan Kuantitas pekerjaan
- b. Kedisiplinan pegawai dalam pelaksanaan *Work from Home*.
- c. Kreativitas pegawai dalam pelaksanaan *Work from Home*
- d. Tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaan selama melaksanakan *Work from Home*

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan sebagai sumber memperoleh data dalam penulisan karya ilmiah ini. Pemilihan informan didasarkan pada subjek yang banyak memiliki informasi

<sup>3</sup> S Arikunto, *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002).

yang berkualitas dengan permasalahan yang diteliti dan bersedia memberikan data. Adapun dalam penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling* yaitu teknik penentuan *sample* sumber data dengan pertimbangan tertentu<sup>4</sup>. Pertimbangan tertentu ini yaitu orang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin yang bersangkutan sebagai orang yang memiliki kuasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti. Oleh karena itu, penulis memilih Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sebagai *Key Informan*, 5 (lima) orang Pejabat Eselon III dan 2 (dua) orang Pejabat Eselon IV serta 2 (dua) pegawai pelaksana sebagai informan guna melengkapi kebutuhan data dari penelitian ini.

Untuk menunjang dan mendukung penelitian yang dilakukan, diperlukan data-data yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Jenis data yang digunakan yakni: 1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh melalui narasumber dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dan dipandu melalui pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian yang dipersiapkan sebelumnya oleh penulis. Adapun data-data tersebut terdiri dari: a. Data hasil wawancara dengan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, pejabat Eselon III dan IV serta pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan mengenai Pengaruh *Work from Home* terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. b. Data dokumentasi penelitian, berupa foto-foto pelaksanaan penelitian. 2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan secara tidak langsung dari sumber-sumber lain seperti, dokumen-dokumen laporan, buku-buku ilmiah yang relevan dengan penelitian ini.

4 Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2006).

Dalam suatu penelitian, diperlukan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data-data yang akurat, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi yang berhubungan dengan penelitian ini.
2. Penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu kegiatan penelitian yang penulis lakukan dengan jalan berhadapan langsung dengan objek yang diteliti di lapangan meliputi:
  - a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung di lapangan mengenai keadaan dan kondisi objek penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menyusun skripsi ini.
  - b. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab dengan informan guna mendapatkan keterangan secara langsung.
  - c. Dokumentasi Pengambilan sebuah data melalui dokumen-dokumen, foto-foto, arsip atau surat-surat yang diperlukan.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menganalisis data yang telah diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Untuk mengolah dan menganalisis data, penulis menggunakan data model interaktif yang meliputi empat komponen<sup>5</sup>, di antaranya:

- a. Pengumpulan data
- b. Reduksi Data

5 Matthew B. Miles, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru* (Jakarta: Universitas Indonesia, 1992).

- c. Penyajian Data
- d. Penarikan Kesimpulan.

## PEMBAHASAN

### Pelaksanaan *Work from Home* di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. M.01.PR.07.04 Tahun 2006 tentang peningkatan kelas Kantor Imigrasi dari Kelas I menjadi Kelas I Khusus dan Kantor Imigrasi dari Kelas III menjadi Kelas II, maka Kantor Imigrasi Kelas I Medan juga mengalami peningkatan menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Kemudian pada tahun 2018, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan berganti nomenklatur sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Pasal 6 Ayat 1 dari peraturan tersebut berbunyi "Kanim Kelas I Khusus TPI membawahi TPI pada wilayah kerjanya yang terdiri atas: a. Bagian Tata Usaha; b. Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian; c. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian; d. Bidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian; dan e. Bidang Tempat Pemeriksaan Imigrasi".

Wilayah kerja Kantor Imigrasi Medan terdiri dari 6 (enam) Kabupaten/Kota yang meliputi 75 (tujuh puluh lima) kecamatan. Kabupaten/Kota yang menjadi wilayah kerja Kantor Imigrasi Medan adalah sebagai berikut:

1. Kabupaten Deli Serdang;
2. Kabupaten Karo;
3. Kabupaten Langkat;
4. Kabupaten Serdang Bedagai;
5. Kota Binjai;
6. Kota Medan<sup>6</sup>.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan merupakan salah satu unit kerja Kementerian Hukum dan HAM yang meraih predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) pada tahun 2018, dan tahun 2020 ini Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan juga meraih penghargaan dari Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai unit kerja pelayanan dengan predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Predikat WBBM merupakan sebuah penghargaan yang diberikan kepada satuan kerja (satker) yang telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang baik dengan enam aspek penilaian, yakni manajemen perubahan, manajemen SDM, pelayanan publik, tata laksana, akuntabilitas serta pengawasan.

Sesuai Nota Dinas Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan tanggal 18 Maret 2020 tentang Pemberitahuan Berdinas Dari Rumah (*Work from Home*) di Lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, maka sejak tanggal tersebut seluruh Aparatur Sipil Negara Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan mulai melaksanakan tugas kedinasan di rumah atau di kantor secara bergantian sesuai jadwal yang sudah ditentukan.

*Work from Home* adalah salah satu istilah bekerja dari jarak jauh (*remote working*), lebih tepatnya melakukan pekerjaan yang biasa dilakukan di kantor dari rumah. Jadi pekerja tidak perlu datang ke kantor tatap muka dengan para pekerja lainnya.

Istilah *Work from Home* sudah tidak asing lagi bagi sebagian orang. Para *freelancer*, karyawan *startup*, dan perusahaan besar lain selama ini banyak yang sudah melakukan *remote working* atau bekerja dari mana saja. Namun, *remote working* atau dalam penelitian ini *Work from*

6 Saroha Manullang. Hasil Wawancara

Pribadi. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. 11 Mei 2020.

*Home* di tengah-tengah pandemi COVID-19 tentu akan memberikan perubahan suasana bekerja bagi para pegawai.

Bekerja dari rumah berarti pekerjaan berbayar yang dilakukan terutama dari rumah (minimal 20 jam per minggu)<sup>7</sup>. Bekerja dari rumah akan memberikan waktu yang fleksibel bagi pekerja untuk memberikan keseimbangan hidup bagi karyawan. Disisi lain juga memberikan keuntungan bagi organisasi.

Sebelum adanya instruksi bagi pekerja, khususnya Aparatur Sipil Negara untuk melakukan *Work from Home*, wacana Aparatur Sipil Negara bisa bekerja di rumah sebenarnya sudah muncul pada pertengahan bulan Agustus tahun 2019 seperti yang disampaikan oleh Menteri PAN-RB Syafrudin setelah melihat perkembangan teknologi saat ini<sup>8</sup>. Dengan memanfaatkan teknologi, siapa pun bisa bekerja di mana saja, kapan saja. Namun, wacana ini juga masih ada pro dan kontra terkait kesiapan baik pegawainya sendiri dan juga saran dan prasarana saat bekerja di rumah.

Dengan pandemi COVID-19 yang sudah cukup menyebar di Indonesia, wacana yang mulanya hanya di implementasikan di salah satu instansi dan untuk beberapa pegawai saja (sebelumnya rencana Aparatur Sipil Negara bisa bekerja dari rumah akan diuji coba pertama kali di Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (PPN)/Bappenas), siap ataupun tidak harus dilakukan untuk mencegah penyebaran virus tersebut.

Penerapan *Work from Home* ini menjadi salah satu wujud responsif seluruh rakyat Indonesia terhadap imbauan Kementerian

Kesehatan Republik Indonesia tentang upaya pencegahan penularan Covid-19 di tempat kerja, penetapan Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2020 tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 34 Tahun 2020 tentang Perubahan Surat Edaran Menteri PAN-RB Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Mengutip Surat Edaran Menteri PAN-RB tersebut terdapat beberapa ketentuan. Pertama, penyesuaian sistem kerja Aparatur Sipil Negara di Instansi Pemerintah dapat bekerja di rumah/tempat tinggal (*Work from Home*), namun Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) memastikan minimal terdapat 2 level Pejabat Struktural tertinggi tetap melaksanakan tugasnya di kantor agar penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat tidak terganggu.

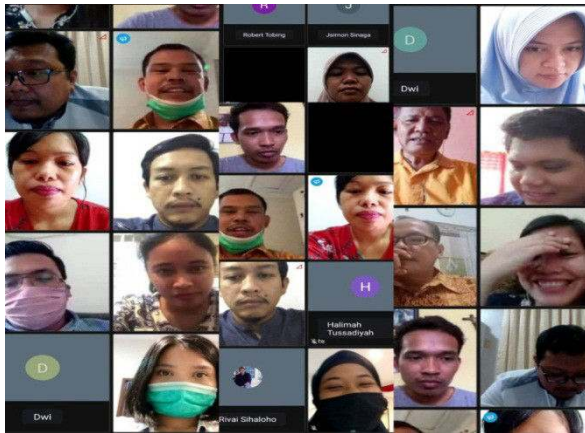
Pejabat Pembina Kepegawaian Kementerian/Lembaga/Daerah agar mengatur sistem kerja yang akuntabel dan selektif dalam mengatur pejabat/pegawai di lingkungan unit kerjanya yang dapat bekerja dari rumah/tempat tinggal (*Work from Home*) melalui pembagian kehadiran dengan mempertimbangkan: jenis pekerjaan, peta sebaran Covid-19 resmi dari Pemerintah, domisili pegawai, kondisi kesehatan pegawai, kondisi kesehatan keluarga pegawai (dalam status pemantauan/ diduga / dalam pengawasan / dikonfirmasi terjangkit Covid-19), riwayat perjalanan luar negeri pegawai dalam 14 hari terakhir, riwayat interaksi pegawai dengan penderita Covid-19 dalam 14 hari terakhir, serta efektivitas pelaksanaan tugas dan pelayanan unit organisasi.

7 Tracey Crosbie and Jeanne Moore, *Work-Life Balance and Working from Home* (Social Policy and Society, 2004).

8 Hari Ariyanti, "Mendagri Soal ASN Kerja Dari Rumah: Terpenting Pelayanan Tak Terganggu," *Merdeka.Com*, n.d., <https://www.merdeka.com/peristiwa/mendagri-soal-asn-kerja-dari-rumah-terpenting-pelayanan-tak-terganggu.html>.

Aparatur Sipil Negara yang bekerja di rumah (*Work from Home*) harus berada di rumah/tempat tinggal masing-masing kecuali dalam keadaan mendesak (terkait ketersediaan pangan, kesehatan, keselamatan diri dan keluarga serta harus melaporkannya kepada atasan langsung). Aparatur Sipil Negara yang bekerja di rumah (*Work from Home*) dapat mengikuti rapat/pertemuan penting yang harus dihadiri melalui sarana *teleconference* / *video conference*.

Kegiatan tersebut dapat dilihat dari beberapa dokumentasi sebagai berikut:



Gambar 1: *Video Conference* laporan harian bidang Inteldakim



Gambar 2: *Video Conference* laporan harian bidang Teknoinfokim

Kedua, penyelenggaraan kegiatan dan perjalanan dinas. Kegiatan tatap muka yang menghadirkan banyak peserta agar ditunda/dibatalkan, penyelenggaraan rapat dilakukan secara selektif sesuai prioritas dan urgensi dengan memanfaatkan Teknologi Informasi (TI) dan media elektronik yang tersedia, apabila harus diselenggarakan rapat tatap muka karena urgensi yang sangat tinggi, maka perlu memperhatikan jarak aman antar peserta rapat (*social distancing*).

Giat ini juga sudah dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, sebagai berikut:



Gambar 3: Para Pejabat Struktural sedang mengikuti *teleconference*



Gambar 4: Para Pejabat Struktural sedang mendengarkan arahan dari Direktur Jenderal Imigrasi melalui *teleconference*

Ketiga, penerapan standar kesehatan. Agar Pejabat Pembina Kepegawaian di Instansi Pemerintah segera melakukan langkah-langkah pencegahan penyebaran

Covid-19 di lingkungan Instansi Pemerintah sesuai Protokol Kesehatan Penanganan Covid-19 yang telah diterbitkan oleh Pemerintah RI dan Himbauan Kementerian Kesehatan serta melakukan sterilisasi/ disinfektan lingkungan kerja masing-masing instansi pemerintah.

Protokol kesehatan juga sudah diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dalam melaksanakan tugas pelayanan publik. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dalam sesi wawancara, setiap pegawai yang mendapatkan jadwal berdinass di Kantor, harus mencuci tangan di beberapa tempat yang sudah disediakan, menerapkan *social distancing* dan mewajibkan penggunaan Alat Pelindungan Diri (APD) sebelum masuk ke ruangan kantor. Seperti dokumentasi berikut ini:



**Gambar 5: Tampilan tempat cuci tangan bagi Pegawai dan Pengunjung di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan**

Setelah itu dilakukan pengecekan suhu tubuh dan dicatat oleh pegawai yang bertugas. Jika ada indikasi pegawai dalam kondisi kurang sehat, maka pegawai tersebut diharuskan untuk kembali ke rumah dan beristirahat.

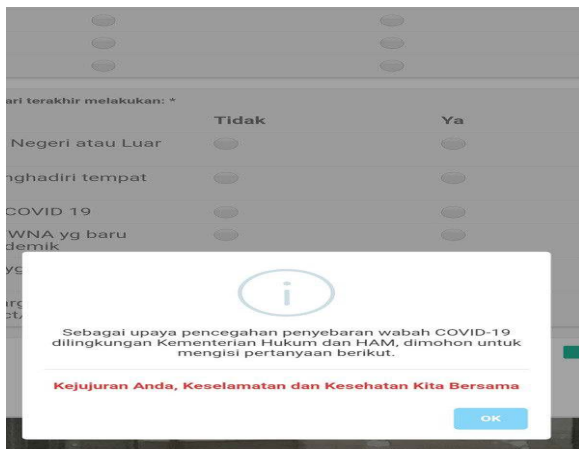
Keempat, laporan kesehatan. Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama atau Kepala Satuan Kerja pada unit organisasi segera melaporkan kepada unit kerja yang melaksanakan tugas

dan fungsi kepegawaian di lingkungan instansi pemerintah masing-masing dalam hal ditentukan adanya pegawai di lingkungan kerja yang berada dalam status pemantauan dan/atau diduga dan/atau dalam pengawasan dan/atau dikonfirmasi terjangkit Covid-19. Kemudian Pejabat Pembina Kepegawaian masing-masing instansi menyampaikan laporan berisi data Aparatur Sipil Negara yang berada dalam status pemantauan dan/atau diduga dan/atau dalam pengawasan dan/atau dikonfirmasi terjangkit Covid-19 kepada Menteri PAN-RB.

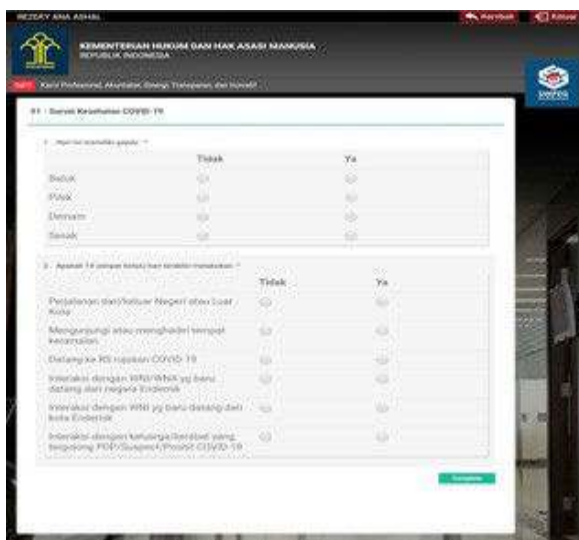
Hal ini juga sudah dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Seluruh pegawai, baik yang berdinass di rumah ataupun di kantor, wajib mengisi survei tentang kesehatan di aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) sebelum membuka menu absensi mandiri, selanjutnya seluruh data hasil skrining kesehatan seluruh pegawai yang telah dikumpulkan oleh pengelola data kepegawaian, diteruskan ke tim *Monitoring* Kesehatan Siaga Covid-19 Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Sumatera Utara. Hal ini sesuai dengan Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI Nomor: SEK-KP.09.01-348 Tanggal 01 April 2020 tentang Penatalaksanaan *Monitoring* Siaga Covid-19 via SIMPEG.

Tampilan skrining kesehatan tersebut seperti gambar-gambar yang ada di bawah ini:





**Gambar 6: Notifikasi di Aplikasi SIMPEG untuk pelaporan kondisi kesehatan pegawai**



**Gambar 7: Tampilan beberapa pertanyaan terkait kesehatan pegawai Kementerian Hukum dan HAM RI melalui aplikasi SIMPEG**

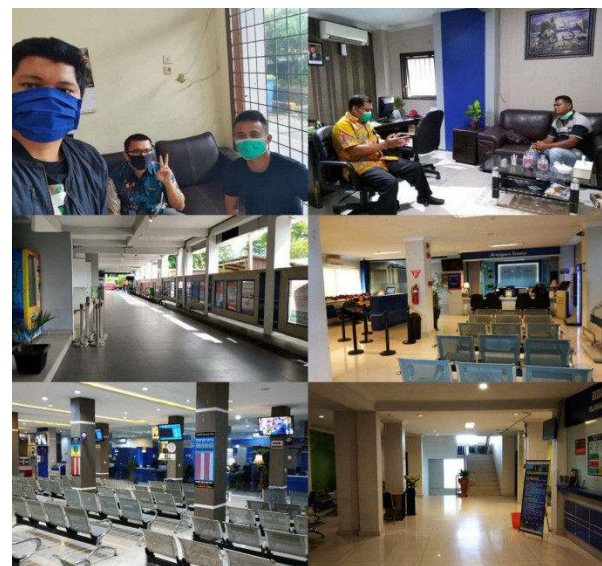
Kelima, untuk aturan lain-lainnya Menteri PAN-RB dalam Surat Edaran menyebutkan bahwa para pimpinan Instansi Pemerintah bertanggung jawab dalam melakukan pelaksanaan dan pengawasan pelaksanaan ketentuan Surat Edaran ini pada masing-masing unit organisasi di bawahnya. Ketentuan pelaksanaan lebih lanjut mengenai penyesuaian sistem kerja Aparatur Sipil Negara dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19 di lingkungan Instansi pemerintah diatur oleh Pejabat Pembina

Kepegawaian Kementerian/Lembaga/Daerah masing-masing.

Hal ini dapat terlihat dari suasana lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sebagai berikut:



**Gambar 8: Pengambilan foto Biometrik untuk pembuatan paspor**



**Gambar 9: Lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan**



**Gambar 10: Lingkungan kerja di Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandara Internasional Kualanamu**



**Gambar 11: Pemeriksaan Dokumen Perjalanan di Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandara Internasional Kualanamu**

Selain itu, guna mencegah penyebaran Covid-19 dengan pertimbangan seksama dari masing-masing kementerian/lembaga/pemda, Kementerian PAN-RB menghimbau agar untuk sementara waktu meniadakan upacara rutin atau kegiatan yang mengumpulkan banyak orang pada saat bersamaan. Aparatur Sipil Negara agar melaksanakan pola hidup bersih dan sehat serta melakukan prosedur kesehatan sesuai Protokol Kesehatan dari Pemerintah untuk Penanganan Covid-19.

Salah satu kebijakan yang diambil oleh Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan adalah dengan meniadakan sementara operasional pada Unit Layanan Paspur Kualanamu di Deli Serdang dan

sudah disosialisasikan melalui media sosial Kantor seperti berikut ini:



**Gambar 12: Informasi di *social media* tentang pemberhentian sementara Unit Layanan Paspur di Kualanamu, Deli Serdang.**

Dengan ini diharapkan Aparatur Sipil Negara tetap dapat melakukan pekerjaan dengan baik tanpa adanya hambatan dan gangguan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, serta pada saat yang bersamaan dapat mengurangi terjadinya penyebaran COVID-19 di Indonesia.

Walaupun berdinamis dari rumah, para Aparatur Sipil Negara tetap wajib membuat jurnal harian sebagai dasar pertanggungjawaban kinerja kepada atasan langsung dan akan dinilai atasan langsung sebagai dasar perhitungan tunjangan kinerja.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Dengan kata lain, kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya<sup>9</sup>.

9 Lijan Poltak Sinambela, *Kinerja Pegawai: Teori*

Kinerja pegawai merupakan sesuatu yang tidak muncul dengan sendirinya, tetapi perlu dibentuk<sup>10</sup>. Pembentukan kinerja dapat dilakukan jika pegawai merasa bagian yang tidak terpisahkan dari anggota organisasi karena perilaku pekerja yang memiliki kinerja adalah mereka mempunyai motivasi untuk bekerja yang tinggi, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang memiliki kinerja adalah mereka yang malas berangkat ke tempat bekerja dan malas dengan pekerjaan sebagai dampak dari ketidakpuasan.

Dengan kata lain bahwa tingkat kinerja seseorang ditentukan oleh motivasi yang tinggi dalam bekerja. Persoalan kinerja pegawai akan dapat terlaksana dan terpenuhi apabila terdapat variabel selain variabel yang telah dikemukakan di atas terpenuhi, yaitu budaya organisasi. Dapat dikatakan bahwa agar pegawai selalu konsisten dan bertanggung jawab dalam setiap pekerjaannya, organisasi agar selalu memperhatikan lingkungan di mana pegawai melaksanakan tugasnya misalnya rekan kerja, pimpinan, suasana kerja dan hal-hal lain yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan tugasnya.

Lebih jelasnya, kinerja atau prestasi kerja adalah: "Sebagai hasil yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja. Informasi tentang tinggi rendahnya prestasi kerja seorang karyawan tidak dapat diperoleh begitu saja, tetapi diperoleh melalui proses yang panjang, yaitu proses penilaian prestasi kerja karyawan yang disebut istilah "*performance appraisal*"<sup>11</sup>.

Agar setiap pegawai memiliki kinerja yang baik, maka perlu diatur dengan baik melalui suatu manajemen. Manajemen kinerja adalah manajemen tentang menciptakan hubungan dan memastikan komunikasi yang efektif<sup>12</sup>. Manajemen kinerja memfokuskan tentang apa yang diperlukan oleh organisasi, manajer, dan pekerja untuk berhasil. Manajemen kinerja dikelola untuk memperoleh sukses.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

- a. Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja)
- b. Pendidikan
- c. Manajemen kepemimpinan
- d. Tingkat penghasilan
- e. Gaji dan kesehatan
- f. Jaminan sosial
- g. Iklim kerja
- h. Sarana dan prasarana
- i. Teknologi, dan
- j. Kesempatan berprestasi<sup>13</sup>.

Selain itu, ada juga pendapat lain yang menyatakan bahwa ada 3 (tiga) faktor yang memengaruhi kinerja pegawai yaitu:

1. Faktor individu, yaitu kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Kompetensi seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dikelompokkan dalam dua golongan, yaitu kemampuan & keterampilan kerja serta motivasi dan pandangan hidup kerja.
2. Faktor dukungan organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut adalah dalam bentuk pengorganisasian,

---

*Pengukuran Dan Implikasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).

10 Thomas Cummings Worley and Christopher, *Organization Development & Change* (Thomson and South Western, 8th Edition, 2005).

11 Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011).

12 Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: : PT. Raja Grafindo Persada, 2012).

13 Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya, Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Cetakan Ke Lima)* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2011).

penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi kerja. Pengorganisasian dimaksudkan untuk memberi kejelasan bagi setiap orang tentang sasaran yang wajib dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut. Setiap orang perlu memiliki dan tahu uraian jabatan & tugas yang jelas.

3. Faktor dukungan manajemen, kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang juga sangat tergantung dalam kemampuan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan membentuk sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja, demikian juga dengan menumbuhkan motivasi seluruh pegawai untuk bekerja secara optimal<sup>14</sup>.

Kinerja mengacu pada prestasi pegawai yang diukur menurut sumber yang ditetapkan instansi atau organisasi. Pentingnya evaluasi dan penilaian kinerja yang rasional dan diterapkan secara obyektif terlihat pada paling sedikit dua kepentingan, yaitu kepentingan pegawai dan kepentingan organisasi. Jika hal itu dikerjakan dengan benar, maka para pegawai, bidang kepegawaian, dan akhirnya organisasi akan mendapatkan manfaat dengan jaminan bahwa adanya upaya setiap individu pegawai yang mampu memberi kontribusi pada fokus strategis dari organisasi. Namun, penilaian kinerja dipengaruhi oleh kegiatan lain dalam perusahaan dan pada gilirannya mempengaruhi keberhasilan perusahaan<sup>15</sup>.

Pengukuran kinerja merupakan hasil dari suatu penilaian yang sistematis dan didasarkan pada kelompok indikator kinerja kegiatan yang berupa indikator-indikator

masukan, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak<sup>16</sup>. Penilaian tersebut tidak terlepas dari proses yang merupakan kegiatan mengolah masukan menjadi keluaran atau penilaian dalam proses penyusunan kebijakan/program/kegiatan yang dianggap penting dan berpengaruh terhadap pencapaian sasaran dan tujuan. Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam angka mewujudkan visi dan misi.

Indikator kinerja adalah sebagai berikut:

1. Mampu meningkatkan target pekerjaan.
2. Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
3. Mampu menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan.
4. Mampu menciptakan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan.
5. Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan<sup>17</sup>.

Peningkatan kinerja pegawai di instansi pemerintah dapat ditempuh dengan beberapa cara, misalnya melalui pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, serta pendidikan dan pelatihan. Oleh karena itu, pegawai diharapkan dapat memaksimalkan tanggung jawab mereka setelah dibekali dengan pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan implementasi pekerjaan mereka.

Selain itu, lingkungan kerja yang nyaman serta pemberian motivasi pegawai dan kewajiban dari pihak organisasi untuk mendukung kontribusi para pegawainya dalam rangka mencapai tujuan yang telah

14 Payaman J Simanjuntak, *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja* (Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI, 2011).

15 Tb. Sjafri Mangkuprawira, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik. (Cetakan Pertama)* (Jakarta: Penerbit Ghalia Indoneisa, 2004).

16 Achmad Amins, *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah* (Yogyakarta: LaksBang, 2009).

17 Rr. Susana Andi Meyrina, "Pelaksanaan Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Pegawai Di Lingkungan Kementerian Hukum Dan HAM," *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 11, no. 2 (2017): 153.

ditentukan<sup>18</sup>.

Untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi pegawai terkait penularan Covid-19 dan mengurangi resiko penyebaran melalui sentuhan fisik, maka penggunaan mesin absensi sidik jari dibekukan sementara waktu dan digantikan dengan absensi dalam aplikasi SIMPEG 0.1.6 (Sistem Informasi Kepegawaian Kementerian Hukum dan HAM RI).

Bagi pegawai (Jabatan Fungsional Tertentu dan Jabatan Fungsional Umum) yang berusia lebih dari 50 tahun, diharapkan agar berdinis dari rumah masing-masing dan tidak dikenakan jadwal piket. Hal ini dilakukan karena usia 50 tahun ke atas rentan tertular penyakit menular.

Setiap hari kerja, setiap bidang tetap menyampaikan Laporan Kegiatan kepada Kepala Kantor. Untuk pengawasan bagi Aparatur Sipil Negara yang berdinis dari rumah, para Kepala Bidang dan Kepala Seksi melakukan *video conference* kepada pegawainya.

Kewajiban Aparatur Sipil Negara saat *Work from Home* di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI adalah:

1. Mengisi daftar Absensi melalui aplikasi Simpeg;
2. Mengerjakan pekerjaan yang diberikan oleh Atasan langsungnya dengan bidang tugasnya;
3. Mengkomunikasikan hal-hal penting dalam melaksanakan tugas *Work from Home* kepada atasan langsung melalui Aplikasi sesuai dengan bidang tugasnya;
4. Menyelesaikan dan melaporkan Target pekerjaan sesuai dengan penugasan yang diberikan atasan langsung;
5. Mengisi jurnal harian kerja;

6. Aparatur Sipil Negara wajib membaca Edaran Menteri Kesehatan tentang Protokol Isolasi Diri Sendiri dalam pencegahan Covid-19.

Larangan Aparatur Sipil Negara saat *Work from Home* di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI adalah:

1. Tidak meninggalkan rumah selama Jam Kerja menjalankan *Work from Home*;
2. Menghindari tempat-tempat keramaian yang berpotensi penyebaran virus Covid-19;
3. Berkomunikasi dengan orang lain dalam jarak kurang dari 1 meter.

Yang menjadi perhatian bagi pelaksanaan *Work from Home* adalah:

1. Masing-masing Kepala Bagian memonitor pelaksanaan *Work from Home* para stafnya dan melaporkan kepada atasan langsungnya;
2. Kegiatan yang pelaksanaannya melibatkan banyak orang agar dijadwalkan ulang;
3. Menunda perjalanan dinas sampai dengan adanya penetapan yang mengizinkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, pasca ditetapkannya Covid-19 sebagai pandemi global, beberapa negara menerapkan kebijakan *lockdown*, sehingga berakibat secara langsung terhadap aktivitas keimigrasian di Indonesia tak terkecuali di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Sejak adanya pelaksanaan *Work from Home* yang sudah berjalan lebih kurang 2 (dua) bulan ini di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, seluruh kegiatan pada setiap bidang tugas tidak ada yang terkendala dan selesai sesuai standar layanan yang ada. Seluruh bidang juga memanfaatkan aplikasi *teleconference* untuk mengawasi aktivitas para pegawai selama *Work from Home*. Adapun proses persuratan dihimbau untuk sepenuhnya menggunakan aplikasi SISUMAKER (Sistem Surat Masuk dan Surat Keluar). Para Kepala

18 Reza Primanda, "Pengaruh Budaya Organisasi, Locus of Control Dan Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Aparat Unit-Unit Pelayanan Publik" (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2008).

Bidang dan Kepala Sub Bagian serta pegawai pelaksana juga memberikan jawaban yang sama terkait pelaksanaan *Work from Home* yang berjalan baik sesuai arahan pimpinan.

Seperti pernyataan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian dalam sesi wawancara, pelaksanaan *Work from Home* saat ini sangat bagus, karena ini merupakan peran serta sebagai Aparatur Sipil Negara yang mematuhi arahan pemerintah untuk memutus rantai Covid 19 itu sendiri. Seluruh tugas yang menjadi target kinerja pegawai juga tetap berjalan dengan baik walaupun tidak maksimal secara kuantitas dikarenakan pembatasan jumlah pemohon yang diterima untuk di proses permohonannya.

Halinisejalandenganpenelitiansebelumnya yang menyatakan bahwa keleluasaan ruang dan waktu serta pemanfaatan teknologi untuk bekerja bagi pegawai memberi dampak positif terhadap peningkatan kinerja dan produktivitas pegawai. Dalam beberapa kasus, bekerja secara jarak jauh juga memberikan dampak positif bagi organisasi, seperti penghematan penggunaan fasilitas kantor dan lain sebagainya<sup>19</sup>.

#### **Faktor penghambat dalam pelaksanaan *Work from Home* di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.**

Sejak diberlakukannya jadwal berdinis dari rumah dan kantor secara bergantian, keseluruhan kegiatan layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan berjalan lancar tanpa ada kendala yang berarti. Hal ini berdasarkan laporan harian kegiatan setiap bidang kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

Hanya saja, dari beberapa pegawai yang sudah melaksanakan *Work from Home* tersebut, penulis menemukan ada hal yang

mungkin jika tidak diantisipasi akan menjadi penghambat dalam pelaksanaan *Work from Home* itu sendiri, seperti beberapa hal berikut:

- a. Hubungan sosial antar pegawai berkurang. *Work from Home* menyebabkan tidak adanya hubungan yang lebih dekat antara para pegawai dan juga antar pegawai dan atasan. Hal ini seperti yang disampaikan oleh salah seorang pegawai jabatan fungsional tertentu yang menyatakan kesulitan untuk melakukan koordinasi kepada atasan langsung karena tidak bertemu langsung untuk melakukan koordinasi terkait data keimigrasian yang terintegrasi di aplikasi Surat Perjalanan Republik Indonesia yang ada di lingkungan Kantor;
- b. Adanya kendala-kendala teknologi seperti internet yang mati, gangguan pada jaringan dan lain-lain yang bisa mengganggu pekerjaan. Para pegawai juga secara tidak langsung harus memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai untuk menunjang pelaksanaan kedinasan di rumah. Kepala Kantor juga menyatakan bahwa kegiatan *teleconference* antara pegawai di masing-masing bidang maupun Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan ke Kantor Pusat terkadang mengalami kendala karena bergantung dengan bagus atau tidaknya kondisi jaringan. Proses adaptasi pegawai dengan penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari yang pastinya memiliki kemampuan yang berbeda-beda antar individu juga menjadi faktor penghambat. Seperti penggunaan aplikasi SIMPEG dalam melakukan absensi mandiri yang terkadang masih ditemukan beberapa pegawai yang masih lupa dan tidak mengisi absensi tersebut.
- c. Motivasi bekerja mulai pudar. Hal ini kebanyakan disebabkan karena suasana kerja yang berbeda jauh dengan kerja di kantor. Terlebih atasan langsung tidak bisa mengawasi langsung sehingga motivasi kerja lama kelamaan menjadi

<sup>19</sup> Eurofound and the International Labour Office, *Working Anytime, Anywhere: The Effects on the World of Work* (Geneva, Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office, 2017).

hilang. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Kepala Seksi Dokumen Perjalanan Keimigrasian menyatakan bahwa beberapa pegawai di seksi tersebut ada yang mulai menurun motivasinya dalam bekerja karena beban pekerjaan seolah-olah dilekatkan kepada pegawai yang sedang mendapatkan jadwal dinas di kantor saja karena pegawai yang bertugas di seksi tersebut juga bergantung dengan media untuk bekerja yang hanya bisa dilakukan di lingkungan kantor.

- d. Adanya gangguan saat bekerja. Gangguan lingkungan terutama dari anak dan keluarga terkadang akan muncul saat bekerja. Hal ini lebih banyak terjadi bagi pegawai yang sudah berumah tangga dan memiliki anak.

#### **Pengaruh *Work from Home* terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.**

Berdinas dari rumah yang sudah dijalani lebih kurang 2 (dua) bulan oleh Aparatur Sipil Negara Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan ternyata memiliki pengaruh terhadap perbaikan kinerja, terutama terkait dengan pekerjaan yang kompleks. Sistem kerja *remote* dapat memberi pengaruh positif terhadap *employee engagement* dan kinerja karyawan. Hasilnya mungkin tidak sama pada setiap pegawai dan untuk setiap pekerjaan, tetapi paling tampak jelas jika pegawai yang sedang berdinasi di rumah tetap memiliki koneksi dengan kantor.

Hal ini yang sudah berjalan dengan baik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. *Work from Home* dapat meminimalkan angka bolos kerja, karena pegawai dapat bekerja dari mana saja dan kapan saja tanpa terikat tempat dan waktu. Para pegawai juga merasa lebih nyaman dan puas dalam proses mengerjakan suatu pekerjaan karena mereka dapat memilih tempat, suasana, dan pakaian paling nyaman sesuai dengan gaya masing-masing. Mengurangi stres dan

mempertahankan kesehatan pegawai dengan menghindari tekanan atasan, situasi kantor yang dapat menyebabkan *bad mood*, dan kelelahan saat pulang-pergi kerja.

Hal ini senada dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa efektivitas pelaksanaan kinerja pegawai harus didukung dengan kemudahan dalam melakukan perekaman kehadiran bagi sebagian pegawai yang dinas di lapangan yang lokasinya jauh bahkan sangat jauh dari kantor<sup>20</sup>.

Waktu produktif para pegawai juga semakin meningkat karena mereka memulai bekerja semudah membuka laptop dan menyeduh teh, tanpa menghamburkan waktu yang mungkin cukup lama dalam perjalanan dari-ke kantor setiap harinya.

Pada penelitian sebelumnya juga menyatakan bahwa dengan bekerja secara *telecommuting* (model atau perjanjian kerja dimana karyawan memperoleh fleksibilitas kerja dalam hal tempat dan waktu bekerja dengan bantuan teknologi komunikasi) pegawai memiliki perbedaan tingkat keterikatan secara signifikan dan memiliki tingkat keterikatan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang bekerja secara tersentralisasi<sup>21</sup>.

Berikut hasil kerja para Aparatur Sipil Negara di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan selama melaksanakan *Work from Home*, yaitu:

1. Hasil Kerja Pegawai berdasarkan Kualitas Pekerjaan yang Dihasilkan.

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan

20 Dkk Roy Marten Moont, "Pelaksanaan Pengukuran Prestasi Kerja Terhadap Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Dinas Pertanian Provinsi Gorontalo," *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 12, no. 2 (2018): 159.

21 Nuri Sadida dan Zulfa Febriani, "Mengikat Karyawan Dengan Telecommuting," *Jurnal Psikogenesis* 4, no. 1 (2016): 114–125.

oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

Hal inilah yang menyebabkan antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain akan bersaing dalam hal meningkatkan kualitas, baik itu kualitas peningkatan sumber daya manusia maupun kualitas produk. Peningkatan sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan bersama-sama pegawai dan pimpinan dengan tujuan mencari nilai tambah agar organisasi tersebut dapat menghadapi tantangan kompetitif.

Kualitas kerja pegawai di setiap organisasi publik dibidang pelayanan seperti Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan berpengaruh pada sisi pelayanan yang akan dicapai organisasi yang kemudian menuju pada kualitas pelayanan publik.

Dari hasil penyajian data wawancara mengenai hasil kerja pegawai berdasarkan kualitas pekerjaan yang dihasilkan Aparatur Sipil Negara selama pelaksanaan *Work from Home* diketahui bahwa pegawai yang berdinis baik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan maupun di Tempat Pemeriksaan cukup baik, para pegawai cepat dan tanggap dalam melayani pemohon, seperti yang disampaikan oleh Kepala Bidang Tempat Pemeriksaan Imigrasi dalam sesi wawancara. Pegawai yang berdinis di rumah juga cukup responsif dalam menanggapi perintah atasan walaupun sedang tidak berada di kantor. Mereka juga telah melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik. Hal ini sejalan dengan predikat yang diraih Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, yaitu Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa dengan adanya fleksibilitas jam kerja dalam hal ini berdinis dari rumah, para pegawai dapat

mengatur beban kerja sesuai kemampuan, mengatur urusan pribadi dan membiasakan diri untuk bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa pegawai lebih produktif dan keseimbangan hidup dalam bekerja bagi pegawai juga lebih baik<sup>22</sup>.

## 2. Hasil Kerja Pegawai berdasarkan Kuantitas Pekerjaan yang Diselesaikan.

Kuantitas kerja yang dimaksud adalah banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Jika jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan pegawai semakin banyak, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Pegawai yang senantiasa berusaha menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, menunjukkan tanggung jawab yang sangat besar.

Dalam hal ini, hasil kerja pegawai berdasarkan kuantitas pekerjaan yang diselesaikan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan cukup baik. Berdasarkan hasil observasi, setiap harinya, tiap bidang mengirim laporan apa saja yang sudah dikerjakan dan melaporkan kepada atasan langsung yang kemudian disimpulkan dan diterbitkan laporan resmi kepada Kepala Kantor. Sehingga dapat diketahui berapa jumlah pemohon yang datang secara keseluruhan setiap harinya. Namun, dikarenakan adanya pembatasan jumlah pemohon yang diterima untuk dilayani, kuantitas secara nominal baik untuk permohonan paspor dan jumlah kunjungan menurun drastis. Akan tetapi, seluruh layanan publik berjalan dengan baik sesuai Standar Operasional Prosedur yang ada.

Kepala Kantor juga menambahkan bahwa pelaksanaan fungsi pelayanan keimigrasian pada Kantor Imigrasi (Kanim)

22 Sabiha Abid dan Daro Khan Barech, "The Impact Of Flexible Working Hours On The Employees Performance," *International Journal of Economics, Commerce and Management* V, no. 7 (2017): 450-466.



Kelas I Khusus TPI Medan telah dilaksanakan berdasarkan peraturan Menkumham, Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kemenkumham, Plt. Direktur Jenderal Imigrasi, tentang pencegahan dan penanganan virus *corona*. Para petugas yang piket diwajibkan menggunakan masker dan *hand sanitizer* dan dilakukan pengecekan suhu tubuh sebelum bertugas. Setiap ruangan kantor juga dilakukan penyemprotan disinfektan untuk melindungi diri dan mencegah penyebaran covid-19.

Untuk sub bidang Dokumen Perjalanan Keimigrasian khususnya yang langsung berinteraksi dengan pemohon paspor, walaupun jumlahnya menurun drastis, para petugas yang berdinasi di kantor wajib menjalankan protokol kesehatan yang dianjurkan pemerintah, seperti penggunaan masker dan *face shield*, penggunaan sarung tangan khusus, menjaga jarak dengan pemohon dan menyarankan pemohon untuk menggunakan *hand sanitizer* sebelum dan sesudah proses pelayanan keimigrasian. Bagi para pemohon paspor juga diwajibkan untuk menggunakan masker, mencuci tangan di tempat yang telah disediakan dan dilakukan pengecekan suhu tubuh sebelum masuk ke lingkungan kantor. Saat menunggu di dalam ruangan juga para pemohon diberikan jarak dengan memberikan tanda bagi kursi yang bisa dan tidak bisa untuk digunakan, seperti gambar di bawah ini:



**Gambar 13: Ruang Tunggu Layanan Permohonan Paspor**

Dengan adanya protokol kesehatan ini dan diberlakukan berdinasi dari rumah dan kantor sesuai jadwal, layanan publik khususnya keimigrasian seperti permohonan paspor tetap berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur dan tanpa kendala yang berarti.

Hasil penelitian ini membenarkan penelitian sebelumnya terkait hubungan bekerja dari jarak jauh dengan kepuasan dalam bekerja. Semakin puas seorang pegawai terhadap pekerjaannya, maka semakin tinggi motivasinya untuk bekerja dan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Secara keseluruhan, hasil penelitian sebelumnya tersebut menunjukkan bahwa pegawai yang melakukan pekerjaan dari jauh menganggap pekerjaan mereka lebih otonom, melaporkan lebih sedikit konflik pekerjaan-keluarga, dan mengalami tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi<sup>23</sup>.

### 3. Kedisiplinan Pegawai

Kedisiplinan adalah salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi. Dikatakan sebagai faktor yang penting karena disiplin akan mempengaruhi kinerja pegawai dalam organisasi. Semakin tinggi disiplin pegawai, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai. Disiplin adalah merupakan cerminan besarnya tanggung jawab seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang mendorong semangat dalam kerja seseorang dan secara langsung berdampak terhadap tercapai atau tidaknya tujuan suatu organisasi.

Kedisiplinan terhadap jam kerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan selama pelaksanaan *Work from Home* lebih baik dari sebelumnya. Kedisiplinan terhadap jam kerja yang berpengaruh langsung

23 Marie Antoinette Schall, *The Relationship Between Remote Work and Job Satisfaction: The Mediating Roles of Perceived Autonomy, Work-Family Conflict, and Telecommuting Intensity* (San Jose: San Jose State University, 2019).

terhadap pelaksanaan/penyelesaian tugas dan pekerjaan pegawai yang akhirnya berdampak pada pelayanan/ hasil dari pelayanan yang di terima masyarakat di sekitarnya. Sejak diberlakukannya berdinis dari rumah, untuk mengurangi penyebaran virus corona tersebut, seluruh pegawai melakukan perekaman presensi melalui aplikasi SIMPEG Kemendiknas melalui menu Absensi Mandiri. Kegiatan ini bisa dilakukan dimana saja dan sesuai jam kerja kantor yakni 07.30 – 16.00 (Senin-Kamis) dan 07.30 – 16.30 (Jum'at).

#### 4. Kreativitas Pegawai

Kreativitas merupakan suatu sifat yang dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari. Apabila seorang aparatur tidak memiliki kreativitas maka aparatur tersebut belum bisa dikatakan bekerja dengan maksimal. Agar dalam melaksanakan suatu pekerjaan dapat terlaksana dengan baik dan hasilnya memuaskan hati masyarakat karena setiap kreativitas seseorang merupakan suatu hal bagaimana aparatur tersebut bisa dikatakan berhasil dalam melaksanakan tugasnya. Untuk itu, setiap aparatur pemerintah wajib mempunyai kreativitas dalam bekerja.

Terlebih saat ini masalah-masalah yang timbul terkait pelayanan terhadap masyarakat semakin kompleks yang sebagian besar dipicu perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat, para Aparatur Sipil Negara dituntut untuk selalu dapat menyesuaikan diri serta dapat menciptakan inovasi-inovasi yang dapat merespon tuntutan masyarakat.

Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, para pegawainya memiliki tingkat kreativitas yang sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari inovasi-inovasi yang dilaporkan setiap bidang yang secara tidak langsung mendukung program Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

#### 5. Tanggung jawab Pegawai

Dari hasil penyajian data mengenai tanggung jawab pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dapat dikatakan sudah cukup baik karena dapat dilihat dari pekerjaan yang sudah dilimpahkan kepada pegawai tertentu dengan waktu penyelesaian yang sudah ditentukan, selesai sesuai dengan waktu yang diminta. Para pegawai yang berdinis di Kantor juga selalu berada di tempat kerjanya dalam segala keadaan, selalu mengutamakan kepentingan dinas daripada kepentingan diri sendiri, orang lain ataupun golongan dan selalu menyimpan dan memelihara dengan sebaik-baiknya barang-barang milik Negara yang dipercayakan kepadanya.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *Work from Home* di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan berjalan baik dan lancar, faktor penghambat dalam pelaksanaan *Work from Home* adalah penggunaan teknologi yang terkadang mengalami gangguan saat digunakan dalam melaporkan kegiatan saat berdinis di rumah dan juga beberapa perangkat dalam bekerja yang tidak ada di rumah, sehingga hanya pegawai yang mendapat jadwal dinas di Kantor yang bisa mengerjakan pekerjaan tertentu dan pengaruh *Work from Home* terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan adalah meningkatnya rasa kesetiaan dan integritas Aparatur Sipil Negara sehingga secara tidak langsung meningkatkan semangat kinerja individu karena bekerja di rumah lebih menyenangkan dan lebih menenangkan bagi pegawai yang biasa memiliki rutinitas harus berangkat pagi dan pulang ke rumah di sore ataupun malam hari. Pekerjaan juga

akan lebih efektif dan efisien baik dari segi finansial, waktu, dan juga tenaga. Pelayanan publik di semua bidang juga terlaksana dengan baik sesuai Standar Operasional Prosedur dan ditambah dengan protokol kesehatan yang dianjurkan pemerintah.

#### Saran

Hal-hal yang disarankan agar *Work from Home* dapat tetap produktif dan tetap menghasilkan kinerja yang berkualitas bagi atasan adalah:

1. Memeriksa kehadiran pegawai setiap hari kerja;
2. Menjaga intensitas komunikasi terkait pekerjaan kepada setiap pegawai;
3. Meletakkan tanggung jawab terhadap target sasaran kinerja masing-masing pegawai;
4. Memberi kepercayaan sepenuhnya kepada pegawai terhadap tugas yang diembannya.

Saran untuk para pegawai:

1. Menjunjung tinggi integritas terhadap organisasi;
2. Menyusun jam kerja secara teratur;
3. Merencanakan alur kerja pribadi;
4. Mengatur jam istirahat sesuai kebutuhan;
5. Menciptakan etos kerja yang unggul.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM atas kesempatan yang diberikan, Kepala Kantor dan seluruh Pejabat Struktural serta rekan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yang telah membantu hingga selesainya penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amins, Achmad. *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: LaksBang, 2009.
- Arikunto, S. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002.
- Ariyanti, Hari. "Mendagri Soal ASN Kerja Dari Rumah: Terpenting Pelayanan Tak Terganggu." *Merdeka.Com*, n.d. <https://www.merdeka.com/peristiwa/mendagri-soal-asn-kerja-dari-rumah-terpenting-pelayanan-tak-terganggu.html>.
- Barech, Sabiha Abid dan Daro Khan. "The Impact Of Flexible Working Hours On The Employees Performance." *International Journal of Economics, Commerce and Management* V, no. 7 (2017): 450–466.
- Crosbie, Tracey, and Jeanne Moore. *Work-Life Balance and Working from Home*. Social Policy and Society, 2004.
- Eurofound and the International Labour Office. *Working Anytime, Anywhere: The Effects on the World of Work*. Geneva, Publications Office of the European Union, Luxembourg, and the International Labour Office, 2017.
- Febriani, Nuri Sadida dan Zulfa. "Mengikat Karyawan Dengan Telecommuting." *Jurnal Psikogenesis* 4, no. 1 (2016): 114–125.
- Humas MenPAN-RB. "Pencegahan Penyebaran Virus Covid-19 Dengan Kerja Di Rumah Bagi AS." *Menpan.Go.Id*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pencegahan-penyebaran-virus-covid-19-dengan-kerja-di-rumah-bagi-asn>.
- Mangkuprawira, Tb. Sjafrî. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik. (Cetakan Pertama)*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indoneisa, 2004.
- Meyrina, Rr. Susana Andi. "Pelaksanaan Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Pegawai Di Lingkungan Kementerian Hukum Dan HAM." *Jurnal*

- Ilmiah Kebijakan Hukum* 11, no. 2 (2017): 153.
- Miles, Matthew B. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia, 1992.
- Primanda, Reza. "Pengaruh Budaya Organisasi, Locus of Control Dan Penerapan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Aparat Unit-Unit Pelayanan Publik." Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2008.
- Roy Marten Moont, Dkk. "Pelaksanaan Pengukuran Prestasi Kerja Terhadap Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Dinas Pertanian Provinsi Gorontalo." *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 12, no. 2 (2018): 159.
- Schall, Marie Antoinette. *The Relationship Between Remote Work and Job Satisfaction: The Mediating Roles of Perceived Autonomy, Work-Family Conflict, and Telecommuting Intensity*. San Jose: San Jose State University, 2019.
- Sedarmayanti. *Manajemen Sumber Daya, Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Cetakan Ke Lima)*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2011.
- Simanjuntak, Payaman J. *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI, 2011.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran Dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2006.
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) No.19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara (Aparatur Sipil Negara) dalam Upaya Pencegahan Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah, 2020.
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) Nomor 34 Tahun 2020, 2020.
- Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. 2014.
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: : PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Widyaningrum, Gita Laras. "WHO Tetapkan COVID-19 Sebagai Pandemi Global, Apa Maksudnya?" *Nationalgeographic. Grid.Id*, n.d. <https://nationalgeographic.grid.id/read/132059249/who-tetapkan-covid-19sebagai-pandemi-global-apa-maksudnya>.
- Worley, Thomas Cummings, and Christopher. *Organization Development & Change*. Thomson and South Western, 8th Edition, 2005.