

**SKRIPSI**



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

**PENGARUH BEBAN KERJA PEGAWAI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DINAS  
PENDIDIKAN KOTA DEPOK**

Disusun Oleh :

Nama : Mariani Amelia

NPM : 2020011083

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

**PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**JAKARTA, 2024**



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

**PENGARUH BEBAN KERJA PEGAWAI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DINAS  
PENDIDIKAN KOTA DEPOK**

**Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana**

**NAMA : Mariani Amelia**

**NPM : 2020011083**

**JURUSAN : Administrasi Publik**

**PROGRAM STUDI : MSDMA**

**SKRIPSI**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**JAKARTA, TAHUN 2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Mariani Amelia

NPM : 2020011083

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Judul : Pengaruh Beban Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 20 Mei 2024

Pembimbing



Dr. Hamka, MA

## LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan  
Politeknik STIA LAN Jakarta (20 Mei 2024)

Ketua merangkap Anggota,



*Mala Sondang Silitonga*  
Dr. Mala Sondang Silitonga, MA

Sekretaris merangkap Anggota,

*Budi Fernando Tumanggor*

Budi Fernando Tumanggor, S.S., M.B.A

Anggota,

*Dr. Hamka*

Dr. Hamka, MA

# LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH SKRIPSI (PAKTA INTEGRITAS)

**Yang bertanda tangan di bawah ini:**

Nama : Mariani Amelia

NPM : 2020011083

Jurusan ; Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penugasan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul Pengaruh Beban Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan **hasil plagiat atau penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **menerima sanksi** berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 20 Mei 2024

Penulis



Mariani Amelia

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena limpahan berkat dan rahmat-nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok”**. Penyusunan proposal skripsi ini dilakukan dengan tujuan sebagai syarat kelulusan gelar Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur Politeknik STIA LAN Jakarta.

Dalam proposal skripsi ini penulis sadar masih banyak kekurangan-kekurangan, baik dari segi penulisan dan pengetahuan penulis. Oleh sebab itu, penulis berharap adanya kritik serta saran yang bersifat membangun.

Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam membantu penulis menyelesaikan proposal skripsi, mulai dari pra-penelitian hingga proses penyusunan proposal skripsi. Pihak-pihak tersebut, yakni:

1. Bapak Dr. Hamka, MA. Selaku dosen pembimbing magang, proyek inovasi, dan tugas akhir
2. Bapak, Mama, Abang, dan Adik-adik penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Astri Imaniyati, Ibu Siti Khotimah, dan Ibu Dahlia, selaku pegawai Dinas Pendidikan Kota Depok, yang telah membantu memberikan informasi kepada penulis di Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok sebagai lokus penelitian.
4. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA Selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta.
5. Bapak Budi Fernando Tumanggor, SS., MBA. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur Politeknik STIA LAN Jakarta.

6. Para pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok yang telah menyambut dan membantu penulis dalam mengumpulkan data terkait penelitian.
7. Teman-teman “Bansos” yang telah memberikan bantuan dan semangat kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir
8. Nabiilah dan Kezia yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir
9. Teman-teman “Pindahan” yang bersama-sama menyelesaikan tugas akhir serta membantu memberikan bantuan moral kepada penulis
10. Teman-teman “Penghuni Teras Benhil” yang telah membantu dan mendukung penulis selama masa perkuliahan dan menyelesaikan tugas akhir.
11. Semua pihak yang telah membantu memberikan informasi dan bantuannya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga berharap skripsi ini dapat menjadi manfaat untuk semua pembaca serta dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

Jakarta, 24 April 2024

Mariani Amelia

## ABSTRAK

**Judul** : Pengaruh Beban Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok

**Peneliti** : Mariani Amelia

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah beban kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok. Sampel yang dipakai berjumlah 67 pegawai yang bekerja langsung di Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner sebagai data sekunder dan penulis melakukan observasi langsung di Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok sebagai data primer, Pada penelitian ini digunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan *SPSS 23 for windows*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa beban kerja berpengaruh secara signifikan sebesar 0,819 atau 18,9% terhadap kualitas pelayanan. Penulis juga merekomendasikan Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok untuk Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok perlu melakukan pengukuran beban kerja dengan cara melakukan pengukuran beban kerja secara objektif dan sesuai dengan tingkat pendidikan pegawai, sehingga penyelesaian tugas kerja dapat sesuai dengan kemampuan pegawai, perlu melakukan sosialisasi internal mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga tujuan organisasi dapat tercapai, serta dapat melakukan upaya untuk mengurangi beban kerja pegawai yang *overload* dengan mengubah struktur kerja dan disesuaikan dengan jumlah pegawai yang ada, dapat dilakukan juga dengan pemberian program tambahan penghasilan kepada pegawai. dalam pelayanan, Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok perlu menambahkan sarana prasarana pendukung, seperti alat kebersihan yang memadai sehingga dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat pegawai dapat melakukan pelayanan dengan baik. Diharapkan dapat menjaga serta meningkatkan kebersihan lingkungan kantor Dinas Pendidikan Kota Depok sehingga pegawai merasa nyaman dan dapat melakukan pekerjaannya dengan baik dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

**Kata kunci:** Beban kerja, Kualitas Pelayanan, Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok



## **ABSTRACT**

Judul : *The Effect of Workload on Service Quality at the Depok City Education Office*  
Nama: Mariani Amelia

*This study aims to determine whether workload has an influence on service quality. This research was conducted at the Depok City Education Office. The sample used amounted to 67 employees who worked directly at the Depok City Education Office. The data was collected by distributing questionnaires as secondary data and the author made direct observations at the Depok City Education Office as primary data, In this study descriptive quantitative methods were used with statistical analysis techniques used were simple linear regression analysis using SPSS 23 for windows. Based on the results of the research conducted, it can be seen that the workload has a significant effect of 0.819 or 18.9% on service quality. The author also recommends that the Depok City Education Office for the Depok City Education Office needs to measure workload by measuring workload objectively and in accordance with the employee's education level, so that the completion of work tasks can be in accordance with the ability of employees, it is necessary to conduct internal socialization regarding the services provided to the community so that organizational goals can be achieved, And can make efforts to reduce the workload of overloaded employees by changing the work structure and adjusting to the number of existing employees, it can also be done by providing additional income programs to employees. In service, the Depok City Education Office needs to add supporting infrastructure, such as adequate hygiene equipment so that in carrying out services to the community employees can perform services well. It is expected to maintain and improve the cleanliness of the Depok City Education Office office environment so that employees feel comfortable and can do their jobs well and provide optimal service to the community.*

J A K A R T A

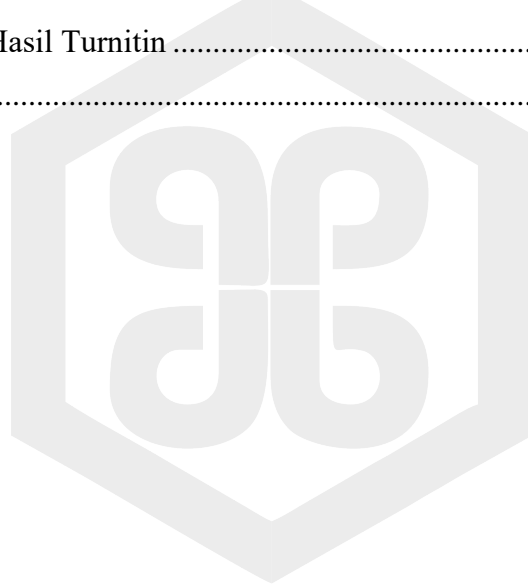
**Keywords:** *Workload; Quality of Service; Depok City Education Office*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH SKRIPSI(PAKTA INTEGRITAS).....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Permasalahan .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Teori.....	9
1. Konsep Beban Kerja .....	9
2. Konsep Pelayanan Publik.....	14
3. Konsep Kualitas Pelayanan.....	21
B. Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya.....	25
C. Penelitian Terdahulu .....	29
D. Kerangka Berpikir.....	32
E. Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
A. Metode Penelitian.....	34
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	34
1. Populasi.....	34
2. Sampel.....	35
3. Teknik Sampling.....	35

C.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
1.	Metode Angket (Kuesioner).....	35
2.	Observasi.....	36
D.	Instrumen Penelitian.....	36
E.	Uji Instrumen .....	37
1.	Uji Validitas .....	37
2.	Uji Reliabilitas .....	38
F.	Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	38
1.	Uji asumsi klasik.....	38
2.	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	39
3.	Uji Regresi .....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN .....		42
A.	Penyajian Data .....	42
1.	Deskripsi Jawaban Variabel Beban Kerja Pegawai (X).....	43
2.	Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (Y) .....	45
3.	Uji Validitas .....	48
4.	Uji Reliabilitas .....	51
5.	Uji Asumsi Klasik.....	52
6.	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	54
7.	Uji t (Parsial).....	58
B.	Pembahasan.....	59
C.	Sintesis Pemecahan Masalah .....	62
BAB V PENUTUP.....		65
A.	Kesimpulan .....	65
B.	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA .....		68
A.	Buku.....	68
B.	Jurnal.....	69
C.	Peraturan.....	69
LAMPIRAN.....		71
A.	Lampiran 1 Instrumen Penelitian.....	71

B. Lampiran II : Hasil rekapitulasi Data Responden .....	76
C. Lampiran 3: Output SPSS .....	78
D. Lampiran IV: Surat Turun Penelitian.....	96
E. Lampiran V: Surat Balasan dan Surat Selesai Penelitian.....	97
F. Lampiran VI: Hasil Turnitin .....	98
RIWAYAT HIDUP.....	99



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

## DAFTAR TABEL

Table 1 Jumlah Pegawai.....	3
Table 2 Jumlah Guru Kota Depok Tahun 2023 .....	4
Table 3 Sasaran Kinerja Organisasi 2022-2023 .....	4
Table 4 Definisi Operasional & Indikator .....	26
Table 5 Penelitian Terdahulu.....	29
Table 6 Skala Likert .....	37
Table 7 Statistik Deskripsi Variabel Beban Kerja .....	43
Table 8 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
Table 9 Hasil Validitas Variabel Beban Kerja .....	48
Table 10 Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Table 11 Uji Reliabilitas.....	52
Table 12 Uji normalitas .....	52
Table 13 Uji Heteroskedastisitas .....	53
Table 14 Uji Linearitas .....	55
Table 15 Uji koefisien .....	55
Table 16 Uji Hipotesis.....	56
Table 17 Signifikansi.....	57
Table 18 Uji Ttabel.....	57
Table 19 Uji t (parsial) .....	58

STIA LAN  
J A K A R T A

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	6
Gambar 2 Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 3 Struktur Organisasi.....	42
Gambar 4 Presentase Jumlah Pegawai.....	43
Gambar 5 grafik scatterplot.....	54

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Berkembangnya pemerintahan dicapai dengan mencukupi kebutuhan dan menampung aspirasi masyarakat, oleh karena itu dalam mewujudkannya diperlukan sistem perencanaan hingga pelaksanaan pemerintah yang efektif dan efisien.

Instansi pemerintah diharapkan mampu memberikan pelayanan publik terbaik dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Instansi pemerintah di tingkat pusat dan daerah, harus berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada publik karena pelayanan publik yang baik menjadi faktor kunci dalam mencapai tujuan lembaga pemerintah. Guna tercapainya tujuan organisasi, sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mengarahkan, merencanakan, mengorganisasikan, dan mengelola sumber daya manusianya. Untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat itu efektif diperlukan tata kelola organisasi yang baik. Tata kelola yang baik memerlukan kesiapan sumber daya manusia yang maksimal guna memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah istilah yang digunakan dalam organisasi publik atau pun swasta untuk mengelola seluruh aktivitas pegawai. MSDM adalah kemampuan organisasi untuk mengelola seluruh aktivitas pegawai yang dapat ditumbuhkembangkan untuk memenuhi kebutuhan pegawai itu sendiri atau pun masyarakat demi mencapai tujuan yang diinginkan. Semua organisasi harus memperhatikan beban kerja pekerjanya dengan harapan beban kerja yang diberikan kepada mereka sesuai dengan kompetensi serta kesiapan pegawainya sehingga

diharapkan pegawai mampu mencapai keselarasan di setiap bidang unit kerja pegawai, sehingga tercapai tujuan organisasi.

Beban kerja adalah aktivitas antara tuntutan tugas yang harus diselesaikan seorang pegawai dengan waktu tertentu. Oleh sebab itu, beban kerja pegawai hendaknya disesuaikan dengan kompetensi. Jika beban kerja yang ditentukan tidak dengan kemampuan fisik serta mental pekerja akan meningkatkan kesalahan dalam menyelesaikan tugas, juga dapat meningkatkan kecelakaan kerja pegawai.

Kota Depok merupakan salah satu kota yang mendapatkan penghargaan sebagai kota cerdas atau *smart city* dari Merdeka Awards 2023 dengan meningkatnya birokrasi pemerintahannya dan pemanfaatan teknologi informasi yang baik serta mendapatkan penghargaan BKN award tahun 2023 dengan implementasi manajemen ASN yang sangat baik. Namun berdasarkan Badan Pusat Statistik pada Tahun 2024, Kota Depok menjadi pemerintah Kota/Kabupaten di Provinsi Jawa Barat yang memiliki jumlah pegawai PNS sedikit, yakni 6.595.

Sebagai institusi publik, Dinas Pendidikan Kota Depok bertanggung jawab melaksanakan fungsi serta tanggung jawab dengan akuntabel guna mencapai tujuan organisasi. Dinas Pendidikan Kota Depok mengemban tugas sebagai institusi publik dengan memberikan pelayanan publik berupa pendidikan di setiap daerah kota Depok dan memajukan masyarakat kota Depok yang kompeten dan kreatif.

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Depok Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan, maka sesuai tugas fungsi, Dinas Pendidikan Kota Depok bertanggung jawab untuk membuat kebijakan teknis di bidang pendidikan, menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, melakukan pembinaan dan pelaksanaan tugas, mengelola ketatausahaan organisasi, dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.



Dalam proses pelaksanaan kegiatan, Dinas Pendidikan Kota Depok memiliki total sumber daya manusia sebanyak 67 orang yang tersebar di lima (5) satuan kerja. Dengan data pegawai sebagai berikut:

*Table 1 Jumlah Pegawai*

Golongan	Jumlah Pegawai
I	0
II	12
III	45
IV	10
Total	67

*Sumber: Laporan Jumlah Pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok, 2024*

Berdasarkan wawancara pada pra-penelitian peneliti dengan salah satu pegawai di Dinas Pendidikan Kota Depok, bahwa jumlah pegawai dengan beban kerja pegawai yang diberikan berlebihan, pegawai Dinas Pendidikan Kota Depok mengemban tugas lebih dari yang seharusnya serta terdapat pegawai yang merangkap tugas karena jabatan kosong yang harus dipenuhi. Oleh karena itu, setiap pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok diwajibkan untuk mencapai sasaran organisasi saat menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa pegawai yang mengemban tugas dan fungsi pada kantor Dinas Pendidikan Kota Depok memiliki kelebihan beban kerja. Selanjutnya, beban kerja yang dilaksanakan pegawai kantor Dinas Pendidikan Kota Depok juga terbilang cukup berat, karena jumlah guru di Kota Depok 16.281 orang dan harus diurus oleh 67 orang pegawai, dengan data jumlah pegawai sebagai berikut:

Table 2 Jumlah Guru Kota Depok Tahun 2023

Tingkat	Jumlah
Paud/TK	3.710
RA	420
SD	5.014
MI	1.374
SMP	4.255
MTs	1.508

Sumber: LAKIP Dinas Pendidikan Kota Depok, 2023

Berdasarkan wawancara dengan pegawai, bahwa pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok kelebihan tugas karena jumlah pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok yang sedikit. Hal ini didukung pula oleh Indikator Kinerja Utama Organisasi yang terdapat satu indikator tidak tercapai.

Table 3 Sasaran Kinerja Organisasi 2022-2023

No	Sasaran Disdik	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target (2022)	Realisasi (2022)	Target (2023)	Realisasi (2023)
1.	Meningkatnya Tata Kelola Pendidikan yang Profesional dan Partisipatif	Nilai SAKIP Disdik	68.78	69.95	69.28	70.75
2.	Terwujudnya Pemerataan Aksesibilitas dan Mutu Pendidikan Dasar	Angka Partisipasi Kasar (APK) SD/MI/SDLB/Paket A	108,67%	104,61%	100%	104,59%
		Angka Partisipasi Kasar (APK) SMP/MTs/SMPLB/Paket B	93,14%	94,06%	93,14%	94,14%
		Angka Kelulusan (L) SD/MI	100%	100%	100%	100%
		Angka Kelulusan (AL) SMP/MTs	100%	100%	100%	100%
		Rata-rata Capaian APM	88%	88,64%	88,25%	87,11%
		Persentase Jumlah Guru PAUD, SD/MI, SMP/MTs Berkualifikasi s1/DIV	76%	80.50%	76%	84,06%

*Sumber: IKU LAKIP Dinas Pendidikan Kota Depok, 2023*

Berdasarkan metode pengukuran beban kerja yang dinamakan *Subjective Workload Assessment Technique (SWAT)*, beban kerja pegawai terdiri dari tiga komponen, yaitu beban waktu (*time load*), beban mental (*mental effort load*), dan beban psikologis (*psychological stress load*).

Beberapa faktor dapat menyebabkan beban kerja yang tinggi, seperti tidak terdapat kompetensi yang sesuai untuk menyelesaikan tugas yang diberikan kepada pegawai, pegawai memiliki terlalu banyak target pekerjaan individu dan organisasi yang sangat besar untuk dicapai.

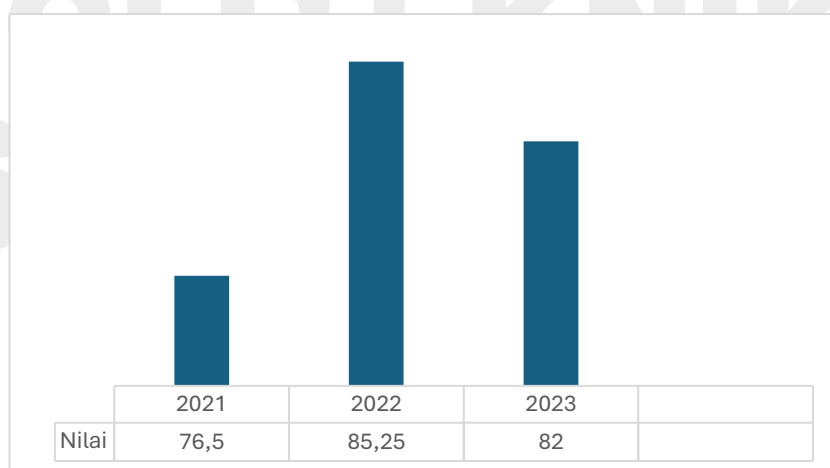
Pegawai Negeri Sipil (PNS) bekerja di dalam organisasi penyelenggara pemerintahan, memiliki fokus untuk melayani masyarakat. Organisasi penyelenggara pemerintahan memiliki sasaran utama untuk memenuhi kebutuhan publik. Berdasarkan hal tersebut, birokrasi publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan layanan publik secara profesional serta sesuai dengan standar.

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa "*penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik*". Kualitas pelayanan menjadi suatu hal penting bagi akitvitas pegawai sehari-hari, sehingga kualitas pelayanan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu instansi dalam bertugas.

Beban kerja erat kaitannya dengan pelayanan publik karena jika terlalu berlebihan atau banyak akan berdampak pada mental pegawai, seperti lelah atau stress kerja, sehingga akan mengurangi kualitas layanan yang dilakukan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan di Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok terlihat yang menjaga *front office* dilakukan oleh anak sekolah yang sedang melaksanakan praktik kerja lapangan (PKL) sehingga tamu yang datang untuk mengurus berkas harus diserahkan kepada anak-anak PKL, baru akan diserahkan kepada pegawai yang bersangkutan, dan berdasarkan penemuan dilapangan *front office* yang ditugaskan untuk dijaga oleh anak-anak PKL terlihat sangat berisik dan kurang kondusif, karena tidak adanya pegawai dinas pendidikan yang membantu mengarahkan mereka. Selanjutnya, penemuan peneliti berdasarkan ulasan yang terdapat dalam website Dinas Pendidikan Kota Depok di *Google* masih banyak yang menyangkan kualitas pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Hal ini didukung oleh data berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat kepada Dinas Pendidikan Kota Depok mengalami penurunan dari tahun 2021 hingga tahun 2023.

*Gambar 1 Indeks Kepuasan Masyarakat*



*Sumber: Buku Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok, 2023*

Sebagai pelaku pemberi pelayanan, pegawai aparatur memiliki tujuan untuk melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Namun kualitas pelayanan yang rendah dapat disebabkan oleh banyak hal, seperti masalah

kompetensi, lingkungan kerja, dan beban kerja pegawai. Oleh karena itu, penulis ingin menyelidiki bagaimana beban kerja mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, beban kerja yang berlebihan juga akan memberikan dampak negatif bagi instansi.

## **B. Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan informasi yang telah disampaikan di atas, maka pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Apakah beban kerja memengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini yaitu mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dalam penelitian ini, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman ilmu administrasi, yang berkaitan langsung dengan MSDMA, terkhusus pada teori beban kerja dalam pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Selain dari pada itu, diharapkan hasil penelitian dapat digunakan sebagai tambahan informasi untuk peneliti lain yang sedang melaksanakan penelitian serupa.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Politeknik STIA LAN Jakarta**

Dengan hasil penelitian ini, diharapkan memberikan manfaat bagi Politeknik STIA LAN Jakarta sebagai Perguruan Tinggi karena memiliki program studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur, baik untuk mahasiswa pengampu atau pun

para dosen pengajar untuk dapat dijadikan sumber informasi pembelajaran.

b. Bagi Pembaca

Dengan hasil penelitian ini, diharapkan memberikan manfaat bagi para pembaca guna menambah informasi, baik untuk pengetahuan atau pun sumber pembelajaran. Disamping itu, diharapkan hasil penelitian atau pun data-data yang ada bisa menjadi bahan rujukan atau tambahan informasi bagi para peneliti lain yang sedang melaksanakan penelitian dengan topik sejenis.

c. Bagi Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok

Dengan hasil penelitian ini, penulis berharap dapat menjadi saran serta informasi tentang upaya pencegahan permasalahan kualitas pelayanan publik dikaitkan dengan beban kerja pegawai pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok.

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A