

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

Dalam tinjauan teori penelitian ini, penulis menguraikan tentang landasan teori penelitian yang digunakan untuk menunjang penelitian ini. selain itu, uraian landasan teori penelitian menjadi dasar analisis pada bab-bab selanjutnya. Dalam penelitian ini, penulis merujuk pada beberapa peraturan, kebijakan dan keputusan yang berkaitan dengan administrasi kepegawaian, seperti pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara dan Peraturan Wali Kota Depok Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan. Hal ini dilakukan untuk mendukung penjelasan teoritis dan konseptual mengenai pengaruh beban kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok.

1. Konsep Beban Kerja

a. Definisi Beban Kerja

Beban kerja pegawai negeri sipil telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Pedoman Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja. Berdasarkan Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor PER.17/MEN/XI/2010 Tentang Perencanaan Tenaga Kerja Mikro bahwa:

“Beban kerja adalah sejumlah target pekerjaan atau target hasil yang harus dicapai dalam satu-satuan waktu tertentu”.

Selanjutnya, berdasarkan. Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor PER.17/MEN/XI/2010 Tentang Perencanaan Tenaga Kerja Mikro, menjelaskan bahwa beban kerja yang diberikan kepada pegawai ditetapkan dengan cara membandingkan antara jumlah volume kerja

terhadap hasil perkalian antara persentase masuk kerja dengan waktu penyelesaian pekerjaan.

Beban kerja adalah suatu beban pada aktivitas sosial, mental, dan fisik seseorang yang dalam penyelesaiannya sudah memiliki waktu tertentu, beban kerja disesuaikan dengan kemampuan fisik penerima beban kerja tersebut serta ambang batas seorang pekerja dalam menerima beban kerja (Mahawati, dkk 2021:49).

b. Jenis Beban Kerja

Koesomowidjojo (2017:22-23) dalam bukunya Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja menjelaskan bahwa beban kerja memiliki dua jenis , yakni:

1. Beban kerja kuantitatif

Beban kerja kuantitatif adalah suatu beban yang diberikan kepada pekerja dengan jumlah tanggung jawab pekerjaan yang besar yang dilaksanakan dengan tekanan yang besar, seperti tekanan dalam waktu kerja.

2. Beban kerja kualitatif

Beban kerja kualitatif merupakan kemampuan pegawai dengan tanggung jawab pekerjaan yang dimilikinya.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Dalam memberikan beban kerja kepada pegawai, sebaiknya harus memperhatikan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi beban kerja pegawai. Berikut adalah faktor yang dapat mempengaruhi, yakni: (Koesomowidjojo, 2017: 24-28)

1. Faktor internal

Faktor beban kerja bersumber dari dalam diri pegawai itu sendiri, hal ini merupakan dampak dari hasil

beban kerja eksternal yang diterima pegawai, seperti jenis kelamin, usia, dan kesehatan. Contohnya, perusahaan membutuhkan pegawai laki-laki yang berusia 23 – 30 tahun dengan tinggi badan minimal 155 cm sebagai operator mesin *injection*. Hal ini menjadi persyaratan perusahaan dalam menerima pegawai di bidang operator mesin *injection*, agar pegawai tidak terbebani dengan sulitnya menjangkau mesin *injection*. Postur tubuh yang tidak sesuai dengan pekerjaan akan menyebabkan pegawai mengalami kecelakaan kerja ringan, seperti sakit pada bagian otot tangan dan kaki.

2. Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah faktor beban kerja yang bersumber dari luar diri pegawai, yakni:

1) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi pegawai dalam bekerja akan berpengaruh bagi pegawai dalam menyelesaikan tugasnya. Namun, apabila lingkungan kerja kurang menyenangkan akan berpengaruh pada kinerja pegawai, pegawai tidak bekerja berdasarkan pada standar yang ada, tidak memenuhi target, dan memberikan pelayanan kepada penerima layanan kurang ramah. Contohnya, kondisi ruangan yang kurang cahaya, panas, tidak ada sirkulasi udara, ruangan yang bau, dan ruangan yang banyak sampah.

2) Tugas-tugas fisik

Tugas fisik berkaitan dengan alat serta sarana yang membantu pegawai dalam mengerjakan

tugas pekerjaan. Contohnya, pegawai yang sudah lama bekerja dalam perusahaan harus berhadapan dengan mesin produksi baru milik perusahaan. Hal ini akan menurunkan kinerja pegawai jika sebelum mendatangkan mesin produksi baru, pegawai tidak diberikan pelatihan dalam menggunakan mesin produksi tersebut. Hal ini akan membuat beban kerja yang dimiliki karyawan bertambah, karena harus menyelesaikan target, selain itu ia juga harus mampu memahami mesin produksi baru.

3) Organisasi kerja

Selain tugas fisik dan lingkungan kerja, organisasi juga dapat memengaruhi beban kerja pegawai. Oleh sebab itu, tugas kerja yang dimiliki setiap pegawai harus disesuaikan oleh organisasi sehingga setiap pegawai tidak memiliki tekanan berlebihan atas tanggung jawab pekerjaannya. Contohnya, jadwal kerja yang adil, penggajian/pemberian bonus disesuaikan dengan hasil tugas dan beban kerja pegawai.

d. Aspek Beban Kerja

Beban kerja dipengaruhi beberapa aspek, yakni:

1) Aspek fisik

Kesehatan pekerja menjadi aspek penting bagi perusahaan untuk melanjutkan atau memberhentikan pegawai. Jika pegawai mengalami gangguan kesehatan akan mempengaruhi pegawai dalam menyelesaikan tanggung jawab pekerjaannya. Karyawan

yang memiliki gangguan kesehatan akan menghambat kinerja pegawai itu sendiri dan menghambat kinerja timnya sehingga akan berpengaruh pada capaian perusahaan.

Dalam memeriksa kesehatan fisik pegawai, perusahaan biasanya melakukan pemantauan dan pengukuran beban kerja fisik dengan mengadakan kegiatan pemeriksaan kesehatan fisik pada daya kinetik tubuh, seperti kekuatan tubuh pegawai dalam menggapai alat-alat kerja.

2) Aspek psikis

Kesehatan mental pegawai menjadi hal yang penting. Kesehatan mental pegawai dapat dilihat dari interaksi pegawai dengan lingkungan kerjanya, seperti tanggung jawab pegawai atau pekerjaannya, tingkat konsentrasi pegawai, dan bagaimana sikap pegawai dalam menyelesaikan masalah dalam pekerjaannya.

3) Aspek memanfaatkan waktu

Aspek memanfaatkan waktu dibedakan menjadi dua, yakni:

a) Siklus pekerjaan berulang

Siklus pekerjaan berulang merupakan siklus pekerjaan yang dilakukan dalam jangka waktu sebentar dan berulang. Pekerjaan dengan aspek seperti ini akan membuat pegawai bosan, sehingga dapat menyebabkan kecelekaan kerja karena kurangnya pengawasan dari pegawai yang merasa bosan. Contohnya, pegawai yang bekerja di bidang operator mesin pabrik.

b) Siklus pekerjaan tidak berulang

Pekerjaan dengan siklus ini merupakan pekerjaan dengan siklus tidak menentu. Pekerjaan ini mengakibatkan pegawai merasa pekerjaannya sangat

monoton, seperti pegawai yang bekerja di balik meja dan pekerja di bidang administrasi.

e. Pengukuran Beban Kerja

Dalam instansi pemerintah daerah, pengukuran beban kerja telah didasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pedoman Analisis Beban Kerja di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. Hasil dalam analisis beban kerja ini menghasilkan tolak ukur bagi pegawai atau pun unit dalam organisasi dalam pelaksanaan kerja. Hasil dalam analisis beban kerja ini berisikan norma waktu menyelesaikan suatu pekerjaan, tingkat efisiensi kerja, standar beban kerja dan prestasi kerja, formasi pegawai, serta penyempurnaan sistem prosedur kerja dan manajemen lainnya.

2. Konsep Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah:

“Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Konsep pelayanan publik: *“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai Upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.”* Hal ini tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik merupakan kegiatan memberikan layanan sesuai kepentingan untuk membantu masyarakat dengan berdasarkan pada regulasi serta kebijakan yang telah ada (Hardiyansyah, 2011:15). Pelayanan publik juga didefinisikan sebagai pelayanan dengan memberikan jasa dari instansi pemerintah, maupun pihak swasta langsung kepada masyarakat, dilaksanakan tanpa biaya atau pun dengan biaya, digunakan untuk kepentingan umum serta untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. (Syamsul Bahri, dkk, 2020: 2)

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik merupakan *“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”*.

Setiap pejabat, petugas, serta petugas yang bekerja untuk sebuah organisasi penyelenggara pelayanan publik dianggap sebagai tokoh yang berperan dalam aktivitas pelayanan publik.

Untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada semua orang memiliki kualitas, penyelenggara dan pelaku kegiatan pelayanan publik menggunakan tolak ukur tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menyusun dan menetapkan standar pelayanan merupakan tanggung jawab penyelenggara kegiatan pelayanan publik. Namun standar pemberian pelayanan publik juga disesuaikan dengan mempertimbangkan asas penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik yang terdapat dalam peraturan, kebutuhan masyarakat, kemampuan penyelenggara, dan kondisi lingkungan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, menjelaskan standar pelayanan publik berisikan:

1. Jenis pelayanan
2. Dasar hukum
3. Persyaratan
4. Prosedur
5. Waktu pelayanan
6. Biaya/tarif
7. Produk
8. Pengelolaan pengaduan

Berdasarkan Peraturan tersebut juga menjelaskan bahwa unsur-unsur yang diatur dalam standar pelayan dapat dikembangkan berdasarkan jenis pelayanannya.

b. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik terbagi atas beberapa jenis, yaitu:

a) Pelayanan administratif

Merupakan layanan yang memberikan beragam jenis dokumen resmi yang diperlukan masyarakat, contohnya paspor, kartu iain tinggal terbatas, dokumen akta kelahiran, pelayanan pembuatan surat izin mengemudi, surat izin menggunakan tenaga kerja asing, kartu izin tinggal tetap, surat keterangan catatan kepolisian, kartu

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), sertifikat kepemilikan tanah, akta pernikahan, catatan sipil dan lainnya.

b) Pelayanan barang

Pelayanan yang memberikan bermacam-macam barang yang dibutuhkan oleh masyarakat, contohnya penyedia air bersih, penyedia jalan umum, penyediaan jembatan, penyediaan bangunan sekolah, penyediaan tenaga listik, penyediaan jaringan telepon, penyediaan rumah sakit, dan lainnya.

c) Pelayanan jasa

Memberikan layanan dalam bentuk jasa yang diinginkan masyarakat, contohnya penyediaan pendidikan bagi seluruh masyarakat, penyediaan pelayanan kesehatan, penyediaan transportasi umum, jasa pengurusan pension pekerja dan sebagainya.

c. Asas Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskab bahwa pelaksanaan kegiatan pelayanan publik berasaskan pada:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan antara hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan

- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam layanan publik untuk memiliki layanan optimal harus memiliki asas-asas berikut:

- a. Transparansi

Harus terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan; harus jelas dan mudah dipahami.

- b. Akuntabilitas

Sesuai dengan ketentuan yang ada, penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab terhadap peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan penyelenggara serta masyarakat dengan mempertimbangkan prinsip epektifitas dan efisiensi.

- d. Partisipatif

Mempertimbangkan kebutuhan, harapan, dan aspirasi masyarakat guna mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- e. Kesamaan Hak

Tidak ada diskriminasi berdasarkan ras, agama, suku, golongan, gender, atau status sosial.

d. Prinsip-Prinsip Dalam Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik diatur dalam Peraturan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berikut prinsip yang ditetapkan:

- 1) Kesederhanaan
Prosedur dalam pelayanan publik harus sederhana, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif untuk pelayanan publik
 - b. Unit-unit kerja atau pejabat berwenang yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan, atau masalah yang muncul.
 - c. Biaya dan prosedur pembayaran pelayanan publik.
- 3) Kepastian Waktu
Ketepatan waktu pelaksanaan layanan
- 4) Akurasi
Produk yang diberikan dalam kegiatan layanan tidak salah dan asli.
- 5) Keamanan
Ada ketentuan dan kejelasan hukum yang membuat aktivitas pelayanan publik tetap aman.
- 6) Tanggung jawab

Pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik dan menyelesaikan keluhan atau masalah yang muncul terkait dengan pelaksanaannya.

7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Adanya sarana dan prasarana kerja yang memadai.

8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi harus mudah dijangkau oleh masyarakat dan memiliki sarana pelayanan yang memadai untuk menggunakan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi layanan harus bertindak dengan disiplin, sopan, dan sopan.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus teratur, tertib, memiliki ruang tunggu yang bersih, nyaman, dan rapi, serta mempunyai sarana dan prasarana pendukung pelayanan, contohnya parkir, dan ruang ibadah yang nyaman.

e. Karakteristik Pelayanan Publik

Dalam menyelenggarakan layanan publik, memiliki lima karakteristik, meliputi: (Hardiyansyah, 2011:92)

1) Adaptabilitas layanan

Dalam pelayanan publik, semakin banyaknya keluhan dan saran perubahan maka layanan yang diberikan pun akan semakin meningkat.

2) Daya tawar pengguna/pelanggan

Meningkatnya daya tawar pelanggan/pengguna layanan dapat meningkatkan kesempatan pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan yang optimal.

3) Jenis pasar

Semakin meningkatnya jumlah penyedia layanan publik maka akan berhubungan juga dengan jumlah pengguna layanan.

4) Kontrol diri

Karakteristik ini menggambarkan siapa yang akan memegang kendali atas transaksi yang dilakukan, baik pelanggan atau pun pemberi layanan.

5) Sifat pelayanan

Karakteristik ini menjelaskan mengenai kepentingan siapa yang lebih dominan, pengguna atau pun pemberi layanan.

3. Konsep Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan aktivitas memberikan layanan kepada seseorang atau kelompok masyarakat, instansi pemerintah/instansi swasta yang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada (Sampara Lukman, 2004: 10). Selanjutnya, menurut Rahman Mulyawan dalam bukunya Birokrasi dan Pelayanan Publik, mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan layanan kepada seseorang didasarkan pada kecepatan, ketepatan, kemudahan, keakuratan, baik, dan berdasarkan keinginan klien.

Secara umum, para pelanggan melakukan pengawasan terhadap kualitas pelayanan dengan membandingkan antara

keinginannya dengan pengalaman yang dimilikinya. Kualitas pelayanan harus memiliki Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk dibagikan kepada penerima layanan. Oleh karena itu, pemberi pelayanan mampu memberikan layanan berdasar pada standar yang telah dibuat dan memberikan pelayanan dengan efektif. Penentuan standar pelayanan minimal berbeda-beda, tergantung pada berbagai jenis produk layanan, tingkat kerumitan, servis pelayanan, perbedaan lokasi, dan sarana prasarana. Menurut Rahman Mulyawan (2016:46) tujuan SPM yaitu untuk memberikan jaminan akan kualitas minimal dari pelayanan yang dinikmati oleh banyak orang.

Pelayanan juga diberikan oleh lembaga/organisasi kepada pegawainya, berupa keadilan, gaji yang sesuai dengan pekerjaannya, sarana dan prasarana kerja yang membantu pegawai dalam bekerja, rasa aman, dan bahagia. Pelayanan berkualitas yang dibagikan lembaga/organisasi kepada pegawai, akan berdampak kepada kualitas pelayanan pegawai kepada orang lain atau masyarakat luas.

Kualitas pelayanan difokuskan pada kepuasan penerima layanan, sehingga pemberi layanan diminta memberikan layanan yang optimal (*service excellence*). Pemberian layanan yang berkualitas juga dapat menghadapi berbagai kerumitan, seperti pemberi layanan yang kurang kompeten dan keinginan pengguna layanan yang sangat tinggi.

b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan IKM sebagai,

“ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. IKM digunakan pada seluruh unit pelaksana pelayanan sebagai pedoman yang dipakai instansi pemerintah untuk melihat kualitas kinerja unit pelaksana dalam institusi pemerintah. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, unsur-unsur dalam IKM yakni:

1. Prosedur Pelayanan
Kemudahan dalam pelayanan dapat ditunjukkan dengan sederhanya tahapan-tahapan dalam pelayanan kepada masyarakat.
2. Persyaratan Pelayanan,
Dalam pelayanan terdapat persyaratan admistrasi dan teknis namun hal tersebut disesuaikan dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan.
3. Kejelasan petugas pelayanan,
Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan,
Keseriusan dalam menjalankan pelayanan terutama dengan waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan,
Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam mengelola dan melaksanakan pelayanan:
6. Kemampuan petugas pelayanan,

Tingkat keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan dan melakukan pelayanan kepada masyarakat;

7. Kecepatan pelayanan,
Target waktu pelayanan yang dapat dicapai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan,
Melakukan pelayanan tanpa membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas,
Sebuah sikap dan perilaku petugas yang melayani masyarakat dengan sopan dan ramah serta menunjukkan sikap saling menghargai dan menghormati:
10. Kewajaran biaya pelayanan,
Keterjangkauan masyarakat terhadap tingkat biaya yang ditetapkan oleh bagian pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan,
Yaitu biaya yang dibayarkan penerima layanan harus sebanding dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan,
Jadwal pelayanan harus sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan,
Sarana dan prasarana pelayanan harus bersih, teratur, dan rapi sehingga penerima layanan merasa nyaman dan bahagia.
14. Keamanan Pelayanan,
memastikan bahwa tingkat keamanan di lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang

digunakan tetap aman, sehingga masyarakat dapat menggunakan layanan dengan tenang dan melindungi diri dari resiko yang timbul dari pelaksanaan pelayanan.

c. Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Rahman Mulyawan (2016:60) kualitas pelayanan memiliki beberapa konsep, yaitu:

1. Pelayanan merupakan perbuatan untuk mempromosikan suatu barang/jasa oleh pemberi layanan dengan menunjukkan kualitas layanan, seperti kecekatan, dan tata krama yang diberikan pemberi layanan
2. Pelayanan tidak mewujudkan kepemilikan akan orang lain serta yang dihasilkan bersifat tidak berbentuk atau abstrak.
3. Aktivitas pelayanan adalah kegiatan yang terjadi antara orang per orang, individu dengan benda/mesin yang memberikan kepuasan akan layanan yang diberikan.

B. Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya

Variabel merupakan segala bentuk penelitian yang ditentukan oleh peneliti guna memperoleh data dan menarik kesimpulan dari data tersebut (Sugiyono, 2017:38). Variabel dalam penelitian dikategorikan menjadi dua, sebagai berikut:

1. Variabel bebas: variabel yang digunakan untuk mempengaruhi atau menjadi sebab terjadinya perubahan pada variabel terikat.
2. Variabel terikat: variabel yang dapat dipengaruhi oleh kehadiran variabel bebas.

Dalam hal ini, peneliti menggunakan beban kerja sebagai variabel bebas. Beban kerja merupakan suatu tanggung jawab berupa tugas yang diberikan organisasi atau perusahaan kepada pegawai dan diselesaikan dengan waktu yang sudah ditentukan. Sedangkan kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel

terikat. Kualitas pelayanan merupakan sebuah aktivitas pemberian layanan dari pemberi layanan kepada masyarakat sesuai kebutuhan masyarakat disesuaikan dengan standar pelayanan.

Table 4 Definisi Operasional & Indikator

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Instrumen Variabel	Pertanyaan
Beban Kerja	1. Kondisi Pekerjaan	Kondisi kerja yang dimaksud yakni bergantung pada seberapa baik pekerja memahami pekerjaannya	3 butir pernyataan	<ol style="list-style-type: none"> Kondisi tugas pekerjaan pada Dinas Pendidikan Kota Depok telah sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan Saya ditempatkan pada jabatan yang sesuai dengan kemampuan saya Tugas tanggung jawab pekerjaan yang diberikan pada saya telah sesuai dengan latar belakang pendidikan saya
	2. Penggunaan Waktu Kerja	Penggunaan waktu kerja adalah bagaimana suatu organisasi memiliki SOP yang berisi waktu kerja dan bagaimana seorang pegawai yang bekerja sesuai dengan waktu kerja yang ada dalam SOP atau tidak	3 butir pernyataan	<ol style="list-style-type: none"> Waktu yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Depok sesuai dengan pekerjaan yang harus saya selesaikan Saya menyelesaikan tugas pekerjaan dengan tepat waktu

				3. Saya selalu menyelesaikan tugas yang belum selesai dengan lembur di kantor
3. Target Yang Harus Dicapai	Target kerja dibuat oleh organisasi kepada pegawai disesuaikan dengan waktu penyelesaian target.	3 butir pernyataan		<ol style="list-style-type: none"> 1. Target tugas yang diberikan sesuai dengan kemampuan pegawai 2. Saya mampu menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan sesuai target dengan tepat waktu. 3. Saya selalu berusaha menyelesaikan seluruh tugas tanggung jawab sesuai dengan target yang telah diberikan
Kualitas Pelayanan	1. <i>Tangibles</i> (bukti langsung)	Peralatan, sarana komunikasi, fasilitas fisik, dan pegawai	3 butir pernyataan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana penunjang pelayanan di kantor dinas pendidikan sudah sangat baik 2. Lingkungan kantor dinas pendidikan kota depok selalu bersih 3. Pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok selalu menjaga penampilan (bersih/rapi)
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	Kemampuan dalam melayani yang efisien dan	3 butir pernyataan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya selalu memberikan pelayanan kepada

	memuaskan pelanggan			masyarakat dengan baik
				2. Saya selalu konsisten dalam melayani masyarakat
				3. Saya selalu melayani masyarakat dengan tepat waktu
3.	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Keinginan pegawai untuk menolong pelanggan dan melayani dengan sungguh-sungguh	3 butir pernyataan	1. Saya selalu berusaha memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada masyarakat
				2. Saya selalu memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat
				3. Saya selalu mampu untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kemampuan dan sifat pegawai yang dipercaya oleh pelanggan	3 butir pernyataan	1. Dalam melakukan pelayanan saya selalu melayani dengan senyum, salam, dan sapa
				2. Dalam melakukan pelayanan saya selalu merespon keperluan yang dibutuhkan dengan cepat
				3. Dalam melakukan pelayanan saya selalu bersikap sopan dan ramah
5.	<i>Empathy</i> (Empati)	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi	3 butir pernyataan	1. Saya selalu berusaha membangun

dan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan

- komunikasi yang baik dalam pelayanan
2. Dalam pelayanan pegawai cepat menanggapi keluhan
 3. Saya selalu peduli akan kebutuhan dan keinginan masyarakat

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2024

C. Penelitian Terdahulu

Di bawah ini adalah penelitian-penelitian terdahulu yang penulis jadikan referensi dalam penelitian.

Table 5 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	I Made Pebri Asmara, I Wayan Siwantara, Gede Sadana Wibawa (2023)	Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Restaurant</i> di Hotel Movenpick Resort and SPA Jimbaran Bali	1. Beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan
2.	Putri Wardianti, Muhammad Yusuf, Gunadi Rusydi (2022)	Pengaruh Komitmen Organisasi, Beban Kerja, Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Dimoderasi Oleh Kepribadian Pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Musi Rawas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Musi Rawas terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan. 2. Pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Musi Rawas terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi terhadap kualitas pelayanan 3. Terdapat pengaruh yang signifikan dari

			kepribadian yang memoderasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas
			4. Terdapat pengaruh yang signifikan pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas
			5. Terdapat pengaruh yang signifikan kepribadian memoderasi pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Musi Rawas
3.	Sarnia, Sulhan Manaf, Aris Mahmud (2022)	Pengaruh Beban Kerja Tenaga Kesehatan dan Fasilitas Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Siontapina Kabupaten Buton	1. Terdapat pengaruh signifikan antara beban kerja terhadap kualitas pelayanan 2. Fasilitas dengan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan
4.	Deasy Abdul Nisma (2021)	Fitriani, Hamid, Apriani Pengaruh Keterampilan, Semangat, Kemampuan, dan Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Pengadaan Barang dan Jasa Kab. Muara Enim)	1. Keterampilan kerja dengan kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Kab. Muara Enim 2. Semangat kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. 3. Kemampuan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. 4. Beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

				5. Keterampilan kerja, semangat kerja, kemampuan kerja, dan beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan secara bersamaan terhadap kualitas pelayanan publik.
5.	Dian Esha, Fauzan Hakim, Popy Sri Utami Rizkia (2021)	Pengaruh Karyawan Kerja Di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang	<i>Attitude</i> dan Beban Karyawan Di Balaraja Kabupaten Tangerang	1. Beban kerja dan <i>Attitude</i> karyawan berpengaruh sebesar 26,70% terhadap kualitas pelayanan di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang
6.	Bik Billi Liza Adriani (2021)	Banin, Fauzia, Kadir Hubungan Terhadap Pemberian Keperawatan Pada Pasien	Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pasien	1. Beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pemberian pelayanan perawat kepada pasien

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2024

Hal-hal yang menjadi perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu (kebaharuan), yakni:

a. Penggunaan variabel penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu Beban Kerja sebagai variabel independen sedangkan Kualitas Pelayanan sebagai variabel dependen.

b. Situasi pada lokus penelitian

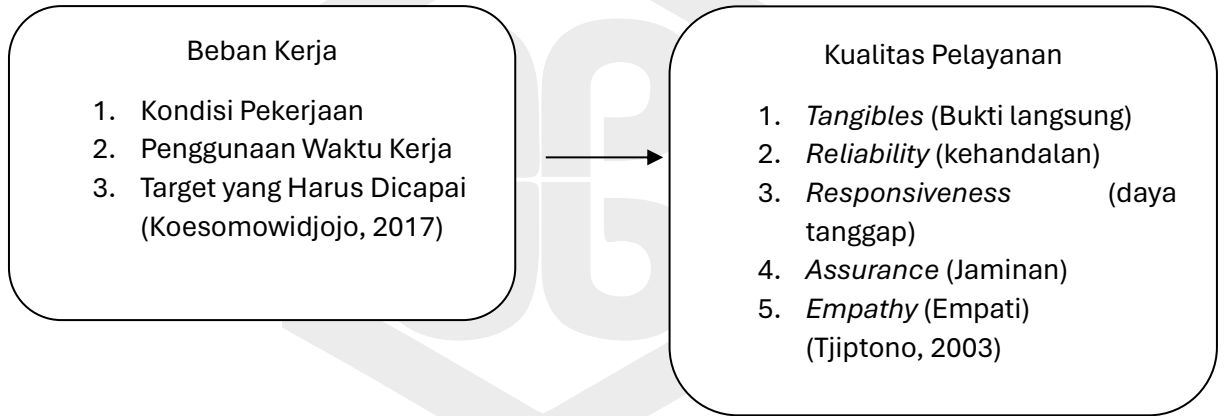
Lokus yang dijadikan penulis sebagai tempat penelitian adalah Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok.

c. Metode penelitian yang digunakan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan menggunakan teknik analisis statistik yaitu teknik analisis regresi linear sederhana.

D. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah berbagai macam teori yang diuraikan untuk disusun sehingga menciptakan hubungan variabel (Sugiyono, 2017:60). Hubungan dua variabel tersebut dapat dirumuskan ke dalam bentuk paradigma pada penelitian. Berdasarkan hal tersebut, peneliti dapat mengembangkan kerangka berpikir, yaitu:



Gambar 2 Kerangka Berpikir

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2024

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis pada penelitian ini dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok” adalah H_a hipotesis diterima dan H_0 hipotesis ditolak dengan kriteria sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada pengaruh antara beban kerja dengan kualitas pelayanan

H_a : Adanya pengaruh antara beban kerja dengan kualitas pelayanan

Dari kriteria hipotesis tersebut terdapat 2 kemungkinan hasil yang dihasilkan. Jika didapatkan hasil penelitian yaitu H_0 diterima dan H_a ditolak maka hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Beban Kerja tidak memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok. Namun, jika hasil dalam penelitian ini menunjukkan hasil H_0 ditolak dan H_a

diterima, maka Beban Kerja memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok.



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

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif. Penelitian dengan metode kuantitatif deskriptif merupakan penelitian dengan tujuan mendeskripsikan situasi kondisi secara objektif dengan menggunakan angka. Pada penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi hingga penafsiran dan penampilan hasilnya menggunakan angka. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif dilakukan dengan pengujian berfokus pada hipotesis. Oleh karena itu, data yang didapatkan bersifat terukur dan tujuannya untuk mempelajari hubungan apa saja pada setiap variabel yang saling mempengaruhi, maka kesimpulannya dapat digeneralisasikan.

Saat pengumpulan data dan informasi, penulis menggunakan instrumen penelitian kuisioner bersifat tertutup. Dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel independen yakni Beban Kerja dengan variabel dependen yakni Kualitas Pelayanan.

B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi adalah suatu kumpulan yang sesuai sasaran dengan syarat tertentu yang disesuaikan untuk suatu penelitian sehingga dapat diselidiki dan dibuat kesimpulan. Populasi yang dipakai penulis yakni meliputi semua pegawai yang bekerja langsung pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok. Dinas Pendidikan Kota Depok terdiri dari 5 Bidang, yakni Bidang Sarana Dan Prasarana Pendidikan, Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama, Bidang Pembinaan Sekolah Dasar, Bidang

Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini Dan Pendidikan Masyarakat, dan Bidang Sekretariat. Total populasi yang terdapat pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok adalah 67 orang pegawai.

2. Sampel

Berdasarkan populasi yang ada, penulis akan menggunakan sampel sejumlah 67 orang pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok yang terdiri dari lima bidang. Sampel yang dipilih merupakan *random sampling*, dalam hal ini seluruh pekerja dapat dijadikan sampel untuk pengujian. Sampel yang dipakai pada penelitian adalah:

3. Teknik Sampling

Sampel yang dipakai peneliti adalah 100% dari populasi yang ada. Sampel yang digunakan bersifat *Probability Sampling*, dimana seluruh pegawai dapat dijadikan sampel untuk diuji. Hal ini disebabkan karena tidak terdapat kategori atau syarat khusus bagi responden yang akan masuk ke dalam sampel penelitian.

C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mencapai tujuan penelitian, diperlukan pengumpulan data baik data primer atau pun data sekunder, sehingga mendapatkan hasil penelitian yang sesuai. Oleh sebab itu, metode mengumpulkan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

1. Metode Angket (Kuesioner)

Penelitian ini menggunakan angket (kuesioner) sebagai data primer. Kuesioner adalah suatu teknik mengumpulkan dari responden dengan menyusun pertanyaan-pertanyaan bersifat tertutup. Dari hasil pengisian kuesioner oleh para responden sampel nantinya akan diolah untuk melihat hasil perhitungan dari respon yang diberikan oleh para responden sebagai hasil akhir serta menjadi tujuan dari penelitian ini.

Angket (kuesioner) yang disebarakan dapat melalui *google form* atau disebarakan secara langsung kepada responden.

2. Observasi

Untuk mendapatkan data sekunder dalam penelitian ini, data didapatkan melalui observasi penulis langsung pada lokasi penelitian yakni pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok. Observasi merupakan sebuah teknik mengumpulkan data dengan mengamati aktivitas yang sedang diamati secara berperan serta atau pun tidak berperan serta. Observasi dilakukan dengan memperhatikan keadaan serta kondisi yang terjadi di tempat penelitian. Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi dengan memperhatikan langsung bagaimana kondisi tempat kerja pegawai dan kondisi kerja pegawai di kantor.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah sebuah alat dalam penelitian untuk mengumpulkan data (Wiratna, 2014:76). Instrumen dipakai untuk memudahkan penelitian serta hasil yang di dapat akan lebih akurat. Peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen yang dipakai untuk mendapatkan informasi dari responden. Kuesioner berupa formulir daring (*online*) dan *hardcopy* dengan menyebarkan langsung kepada responden. Kuesioner akan disebarakan kepada seluruh sampel pada penelitian sebagai responden melalui tautan atau *link* yang tersambung dengan formulir kuesioner. Sehingga pengumpulan data dapat dilakukan dengan jarak jauh. Selain formulir kuesioner, instrument penelitian lain berupa laptop yang digunakan sebagai media pengolahan data, kerten dan alat tulis kerja lainnya sebagai alat pendukung pelaksanaan kegiatan.

Selanjutnya untuk mengukur penilaian dan pandangan responden terhadap variabel yang diangkat penulis sebagai penelitian, penulis menggunakan skala *likert*. Berdasarkan hasil poin yang sudah diisi

responden, penulis mampu mengambil kesimpulan mengenai beban kerja dalam memengaruhi kualitas pelayanan. Teknik skala *likert* yang terdapat dalam kuesioner penelitian, yaitu:

Table 6 Skala Likert

Pernyataan	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2024

E. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2002 : 144) validitas merupakan alat ukur untuk menentukan tingkatan keaslian suatu instrumen. Uji validitas merupakan suatu alat ukur instrument untuk menguji tingkat akurasi dari instrumen pada penelitian. Instrumen penelitian akan diuji validitasnya dan dikorelasikan dengan skor ordinal. Jika kuesioner yang diuji valid maka pengambilan data dan pengujian dapat dilanjutkan. Namun jika kuesioner penelitian tidak valid maka harus diganti atau dikeluarkan dari kuesioner penelitian. Kuesioner penelitian dianggap valid jika:

1. Jika Signifikansi (2-tailed) < 0.05 sehingga instrumen dalam penelitian dianggap valid
2. Jika Signifikansi (2-tailed) > 0.05 sehingga instrumen yang diuji dianggap tidak valid

Atau

1. Jika R hitung $>$ R tabel, sehingga instrumen yang diuji dianggap valid

2. Jika $R_{hitung} < R_{tabel}$, sehingga instrumen yang diuji dianggap tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Uji yang digunakan dalam menilai objek penelitian dan mengetahui Tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam menggambarkan gejala tertentu dari sampel yang ada dalam penelitian. Reliabilitas instrumen dapat menunjukkan tingkat keandalan suatu instrumen dalam penelitian. Hasil data yang reliabel memiliki arti bahwa data tersebut memang sesuai dengan kenyataan yang terjadi. Kuesioner dianggap reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan selalu konsisten tidak berubah. Kuesioner dianggap reliabel dengan ketentuan:

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka dianggap reliabel
2. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$ maka dianggap tidak reliabel

Atau

1. Jika $R_{hitung} > R_{tabel}$, maka instrumen yang diuji dianggap valid
2. Jika $R_{hitung} < R_{tabel}$, maka instrumen yang diuji dianggap tidak valid

F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Uji asumsi klasik

Hasil angket yang telah diisi responden akan diolah oleh penulis menggunakan beberapa uji statistik. Setelah hasil diperoleh kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan keabsahan data penelitian. Uji asumsi klasik yang digunakan, adalah:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dipakai peneliti untuk memeriksa apakah variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Komolgorov-Smirnov* dengan

tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 0,05. Maka variabel dapat dianggap berdistribusi normal dengan ketentuan:

1. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal
2. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal

Atau

1. Jika $L_{hitung} > L_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga variabel tidak berdistribusi normal
2. Jika $L_{hitung} < L_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga variabel berdistribusi normal

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah alat pengujian pada model regresi yang menguji apakah terdapat perbedaan varians dan residual pada suatu pengamatan ke pengamatan lain.

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas

2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Dalam penelitian yang dilakukan peneliti, untuk menganalisis hasil digunakanlah analisis regresi linear sederhana. Analisis ini dilakukan peneliti setelah dilakukannya uji asumsi klasik pada data hasil penelitian. Analisis ini digunakan peneliti guna mengetahui bagaimana hubungan antara variabel bebas (Beban Kerja) dan variabel terikat (Kualitas Pelayanan).

Analisis data ini dilakukan dengan mempertimbangkan hasil uji statistik yang dilakukan berdasarkan hipotesis yang telah ditetapkan pada penelitian. Jika hasil uji statistik sudah diperoleh, maka dapat dibandingkan dengan hipotesis. Apabila hasil pengujian statistik menyatakan bahwa variabel bebas dapat mempengaruhi variabel terikat

dalam penelitian, maka hipotesis penelitian sesuai dan dapat diterima. Namun hipotesis penelitian juga dapat tidak diterima dan tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

a. Uji *Coefficients* (Koefisien)

Uji ini dilakukan guna mengetahui besaran kuatnya hubungan antar variabel dalam penelitian.

Persamaan regresi

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y = Hasil prediksi

X = Variabel prediktor

a = bilangan konstan

b = bilangan koefisien prediktor

Pengujian data pada penelitian ini dilakukan menggunakan program *SPSS 23*.

b. Uji Linieritas

Uji linearitas merupakan analisis uji yang digunakan guna mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah linear atau tidak. Syarat variabel dapat dianggap linear, jika:

Dapat dianggap linear jika $F_{hitung} < F_{tabel}$. Setelah itu, variabel juga dapat dikatakan linear jika nilai taraf signifikansi sebesar $5\% < \text{nilai Sig. Linearity}$.

1. Nilai Sig. *Linearity* $< 0,05$, maka uji linearitas dianggap terpenuhi
2. Nilai Sig. *Linearity* $> 0,05$, maka uji linearitas dianggap tidak terpenuhi

3. Uji Regresi

a. Uji t (Parsial)

Uji t (parsial) adalah uji statistik guna mengetahui pengaruh signifikan atau tidaknya antara variabel bebas dan variabel terikat .

Rumus Uji t (parsial):

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Keterangan :

t = Uji pengaruh parsial

r = korelasi

n = jumlah

Dengan standar/ukuran yang digunakan dalam penelitian, yaitu:

1. Menentukan hipotesis

H₀ ditolak: jika t hitung > t table pada α= 0,05

H_a diterima jika t hitung < t table pada α= 0,05

Atau

H_a diterima, jika signifikan < α = 0,05

H₀ ditolak jika signifikan > α = 0,05

2. Tingkat *signifikan*

Dalam penelitian digunakan tingkat *signifikan* sebesar 5% atau 0,05.

3. Menentukan kriteria uji

Pada penelitian ini, dilakukan perbandingan antara t hitung dengan t tabel. Apabila t hitung lebih besar dari t tabel maka H₀ ditolak dan H_a diterima.

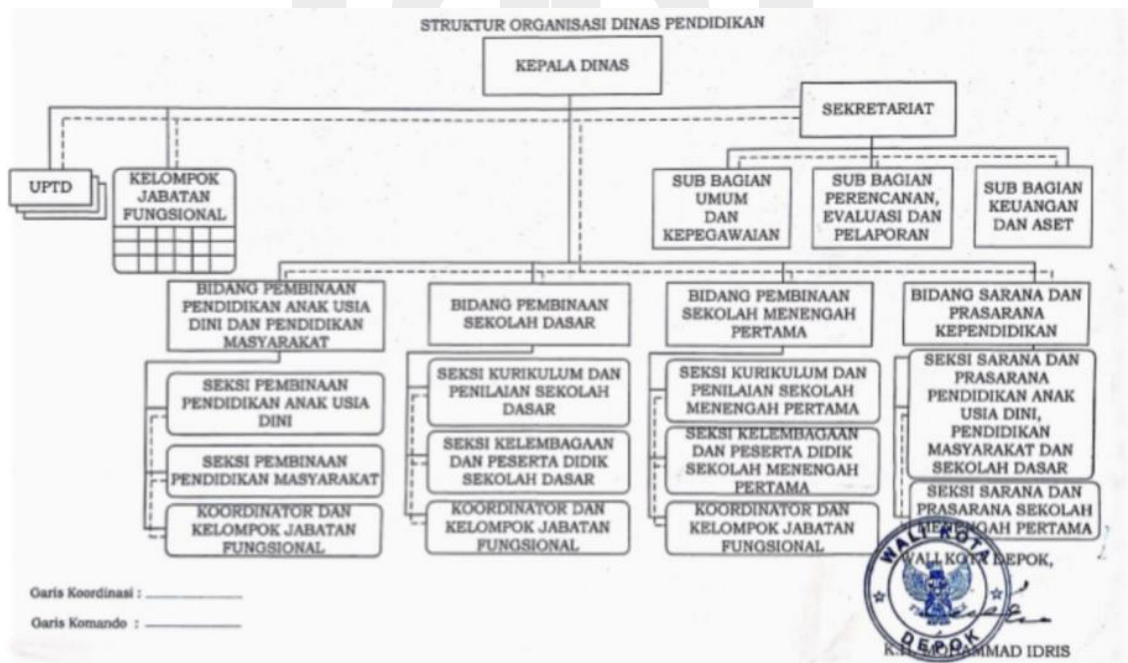
BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

Dalam penelitian ini, peneliti melakukannya di Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok, yang terletak di Gedung Baleka Lt.4, Jl. Margonda No. 54, Kec. Pancoran Mas, Kota Depok. Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok memiliki struktur organisasi, sebagai berikut:

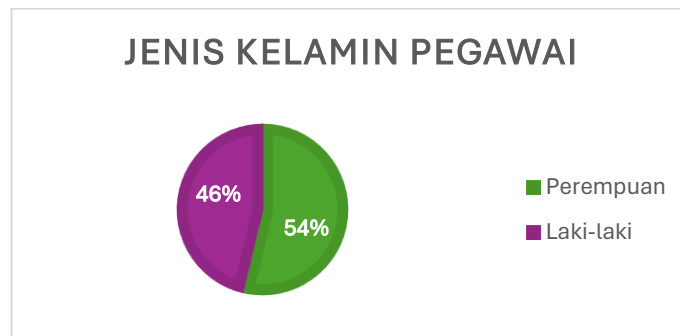
Gambar 3 Struktur Organisasi



Sumber: LAKIP Dinas Pendidikan Kota Depok, 2023

Berdasarkan struktur organisasi diatas, dapat penulis ketahui bahwa pegawai yang bekerja langsung di Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok berjumlah 67 orang, sehingga dalam penelitian ini, seluruh pegawai dijadikan sampel penelitian. Dengan persentasi jumlah pegawai laki-laki sebesar 46% dan perempuan sebesar 54%.

Gambar 4 Presentase Jumlah Pegawai



Sumber: Hasil perhitungan SPSS 23, 2024

1. Deskripsi Jawaban Variabel Beban Kerja Pegawai (X)

Berdasarkan analisis deskriptif data yang telah diolah oleh penulis menggunakan *SPSS 23 for Windows* diperoleh hasil deskripsi jawaban responden variabel Beban Kerja Pegawai, yakni:

Table 7 Statistik Deskripsi Variabel Beban Kerja

No	Pertanyaan	STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Kondisi tugas pekerjaan pada Dinas Pendidikan Kota Depok telah sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan							18	26,9%	49	73,1%
2.	Saya ditempatkan pada jabatan yang sesuai dengan kemampuan saya					2	3%	29	43,3%	36	53,7%
3.	Tugas tanggung jawab pekerjaan yang diberikan pada saya telah sesuai dengan latar belakang pendidikan saya			2	3%	7	10,4%	23	34,3%	35	52,2%
4.	Waktu yang diberikan oleh					4	6%	42	62,7%	21	31,3%

	Dinas Pendidikan Kota Depok sesuai dengan pekerjaan yang harus saya selesaikan										
5.	Saya menyelesaikan tugas pekerjaan dengan tepat waktu					1	1,5%	44	65,7%	22	32,8%
6.	Saya selalu menyelesaikan tugas yang belum selesai dengan lembur di kantor	4	6%	24	35,8%	22	32,8%	13	19,4%	4	6%
7.	Target tugas yang diberikan sesuai dengan kemampuan pegawai					9	13,4%	31	46,3%	27	40,3%
8.	Saya mampu menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan sesuai target dengan tepat waktu.					4	6%	37	55,2%	26	38,8%
9.	Saya selalu berusaha menyelesaikan seluruh tugas tanggung jawab sesuai dengan target yang telah diberikan					1	1,5%	13	19,4%	53	79,1%

Sumber: Hasil perhitungan SPSS 23, 2024

Berdasarkan hasil analisis deskripsi jawaban responden untuk variabel independent (Beban Kerja) menunjukkan bahwa pertanyaan dengan respon tertinggi terdapat pada pertanyaan nomor sembilan (9) bahwa “Saya selalu berusaha menyelesaikan seluruh tugas tanggung jawab sesuai dengan target yang telah diberikan” dengan jawaban sangat setuju sebanyak 53 (79,1%), jawaban setuju sebanyak 13 orang (19,4), dan jawaban kurang setuju sebanyak 1 orang (1,5%).

Sementara untuk pertanyaan dengan respon terendah terdapat pada pertanyaan nomor tiga (3) yakni, “Tugas tanggung jawab pekerjaan yang diberikan pada saya telah sesuai dengan latar belakang pendidikan

saya“ dengan jawaban sangat setuju sebanyak 35 (52,2%), setuju sebanyak 23 (34,3%), kurang setuju 7 (10,4%), dan tidak setuju sebanyak 2 (3%). Untuk pertanyaan dengan respon terendah terdapat juga pada pertanyaan nomor enam (6) bahwa “Saya selalu menyelesaikan tugas yang belum selesai dengan lembur di kantor” dengan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 4 orang (6%), jawaban tidak setuju sebanyak 24 orang (35,8%), jawaban kurang setuju 22 orang (32,8%), jawaban setuju sebesar 13 orang (19,4%), dan jawaban sangat setuju sebanyak 4 orang (6%)

2. Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan analisis deskriptif data yang telah diolah oleh penulis menggunakan *SPSS 23 for Windows* diperoleh hasil deskripsi jawaban responden variabel Kualitas Pelayanan, yakni:

Table 8 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	STS		TS		KS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Sarana penunjang pelayanan di kantor dinas pendidikan sudah sangat baik					10	14,3%	45	64,3%	15	21,4%
2.	Lingkungan kantor dinas pendidikan kota depok selalu bersih			1	1,4%	5	7,1%	52	74,3%	12	17,1%
3.	Pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok selalu menjaga penampilan (bersih/rapi)					1	1,4%	42	60%	27	38,6%

4.	Saya selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik				3	4,3	36	51,4	31	44,3
5.	Saya selalu konsisten dalam melayani masyarakat				2	2,9	40	57,1	28	40
6.	Saya selalu melayani masyarakat dengan tepat waktu				6	8,6	42	60	22	31,4
7.	Saya selalu berusaha memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada masyarakat				5	7,1	31	44,3	34	48,6
8.	Saya selalu memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat				1	1,4	36	51,4	33	47,1
9.	Saya selalu mampu untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan				9	12,9%	37	52,9%	24	34,3%
10.	Dalam melakukan pelayanan selalu melayani dengan senyum, salam, dan sapa						18	25,7%	52	74,3%
11.	Dalam melakukan pelayanan saya selalu merespon keperluan yang dibutuhkan dengan cepat				6	8,6%	34	48,6%	30	42,9%

12.	Dalam melakukan pelayanan saya selalu bersikap sopan dan ramah						22	31,4%	48	68,6%
13.	Saya selalu berusaha membangun komunikasi yang baik dalam pelayanan				1	1,4%	35	50%	34	48,6%
14.	Dalam pelayanan pegawai cepat menanggapi keluhan				25	35,7%	30	42,9%	15	21,4%
15.	Saya selalu peduli akan kebutuhan dan keinginan masyarakat				3	4,3%	27	38,6%	40	57,1%

Sumber: Hasil perhitungan SPSS 23, 2024

Berdasarkan hasil analisis deskripsi jawaban responden untuk variabel dependen (Kualitas Pelayanan) menunjukkan bahwa pertanyaan dengan respon tertinggi terdapat pada pertanyaan nomor 10 bahwa “Dalam melakukan pelayanan selalu melayani dengan senyum, salam, dan sapa”, untuk responden menjawab sangat setuju berjumlah 52 responden (74,3%) serta menjawab setuju berjumlah 18 responden (25,7%). Untuk pertanyaan dengan respon terendah terdapat pada pertanyaan nomor 2 bahwa “Lingkungan kantor dinas pendidikan kota Depok selalu bersih” untuk responden menjawab tidak setuju berjumlah 1 responden (1,4%), jawaban kurang setuju sebanyak 5 responden (7,1%), jawaban setuju 52 responden (74,3%), serta jawaban sangat setuju sejumlah 12 responden (17,1%).

3. Uji Validitas

a. Variabel Beban Kerja

Berikut merupakan hasil uji validitas untuk variabel Beban Kerja:

Table 9 Hasil Validitas Variabel Beban Kerja

Pertanyaan	Sig. (2-tailed)	Alpha	rhitung	rtabel	Kondisi	Hasil
X1	0,000	0,05	0,517	0,244	Signifikansi Alpha rhitung > rtabel	< Valid
X2	0,000	0,05	0,566	0,244	Signifikansi Alpha rhitung > rtabel	< Valid
X3	0,000	0,05	0,781	0,244	Signifikansi Alpha rhitung > rtabel	< Valid
X4	0,000	0,05	0,586	0,244	Signifikansi Alpha rhitung > rtabel	< Valid
X5	0,000	0,05	0,561	0,244	Signifikansi Alpha rhitung > rtabel	< Valid
X6	0,001	0,05	0,392	0,244	Signifikansi Alpha rhitung > rtabel	< Valid
X7	0,000	0,05	0,780	0,244	Signifikansi Alpha rhitung > rtabel	< Valid

X8	0,000	0,05	0,631	0,244	Signifikansi Alpha rhitung > rtabel	<	Valid
X9	0,001	0,05	0,405	0,244	Signifikansi Alpha rhitung > rtabel	<	Valid

Sumber: Data SPSS diolah oleh penulis, 2024

Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel terikat (beban kerja), ditemukan bahwa nilai signifikansi seluruh instrumen bernilai $< 0,005$. Selanjutnya, dengan jumlah responden sebanyak 67 orang, maka nilai rtabel sebesar 0,244, sehingga pada hasil uji validitas variabel Beban Kerja nilai rhitung $>$ rtabel (0,244). Oleh karena itu, pada instrumen pertanyaan variabel Beban Kerja dinyatakan Valid. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen yang dipakai dalam kuesioner dapat digunakan guna mengukur nilai variabel Beban Kerja.

b. Variabel Kualitas Pelayanan

Berikut adalah hasil uji validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan:

Table 10 Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	Sig. (2- tailed)	Alpha	Rhitung	rtabel	Kondisi	Hasil
Y1	0,001	0,05	0,373	0,244	Signifikansi Alpha rhitung > rtabel	< Valid
Y2	0,000	0,05	0,524	0,244	Signifikansi Alpha	< Valid

						rhitung > rtabel		
Y3	0,000	0,05	0,455	0,244	Signifikansi	<	Valid	
					Alpha			
						rhitung > rtabel		
Y4	0,000	0,05	0,752	0,244	Signifikansi	<	Valid	
					Alpha			
						rhitung > rtabel		
Y5	0,000	0,05	0,640	0,244	Signifikansi	<	Valid	
					Alpha			
						rhitung > rtabel		
Y6	0,000	0,05	0,763	0,244	Signifikansi	<	Valid	
					Alpha			
						rhitung > rtabel		
Y7	0,000	0,05	0,681	0,244	Signifikansi	<	Valid	
					Alpha			
						rhitung > rtabel		
Y8	0,000	0,05	0,545	0,244	Signifikansi	<	Valid	
					Alpha			
						rhitung > rtabel		
Y9	0,000	0,05	0,767	0,244	Signifikansi	<	Valid	
					Alpha			
						rhitung > rtabel		
Y10	0,000	0,05	0,558	0,244	Signifikansi	<	Valid	
					Alpha			
						rhitung > rtabel		
Y11	0,000	0,05	0,685	0,244	Signifikansi	<	Valid	
					Alpha			
						rhitung > rtabel		
Y12	0,000	0,05	0,590	0,244	Signifikansi	<	Valid	
					Alpha			

					rhitung > rtabel		
Y13	0,000	0,05	0,673	0,244	Signifikansi	<	Valid
					Alpha		
					rhitung > rtabel		
Y14	0,000	0,05	0,536	0,244	Signifikansi	<	Valid
					Alpha		
					rhitung > rtabel		
Y15	0,000	0,05	0,589	0,244	Signifikansi	<	Valid
					Alpha		
					rhitung > rtabel		

Sumber: Data SPSS diolah oleh penulis, 2024

Pada hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan, ditemukan jumlah nilai Signifikansi seluruh instrumen bernilai < 0,05. Selanjutnya, dengan jumlah responden sebanyak 67 orang, maka nilai rtabel sebesar 0,244, sehingga pada hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan nilai rhitung > rtabel (0,244). Oleh karena itu, instrumen yang dipakai pada variabel Kualitas Pelayanan dianggap Valid. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pertanyaan kuesioner dapat dipakai untuk mengukur nilai variabel Kualitas Pelayanan.

4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang dilakukan pada penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner kepada 67 orang. Berikut adalah hasil uji reliabilitas untuk variabel Beban Kerja dan Kualitas Pelayanan:

Table 11 Uji Reliabilitas

Variabel	Conbach Alpha	Kondisi	Hasil
Beban Kerja	0,729	Cronbach alpha > 0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,877	Cronbach alpha > 0,60	Reliabel

Sumber: Data SPSS diolah oleh penulis, 2024

Berdasarkan pada hasil uji reliabilitas variabel Beban Kerja dan Kualitas Pelayanan, diketahui bahwa hasil *conbach alpha* lebih besar dari 0,60, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh variabel pada penelitian dianggap reliabel.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Berikut adalah hasil uji normalitas dalam penelitian ini:

Table 12 Uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		67
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.74278161
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.048
	Negative	-.063
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Hasil perhitungan SPSS 23, 2024

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan SPSS 23 pada variabel Beban Kerja dan Kualitas Pelayanan menggunakan Kolmogrov-Smirnov Test mendapatkan hasil bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200, hal ini menunjukkan lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas:

Table 13 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.489	4.399		.793	.431
Beban Kerja	.004	.114	.004	.035	.972

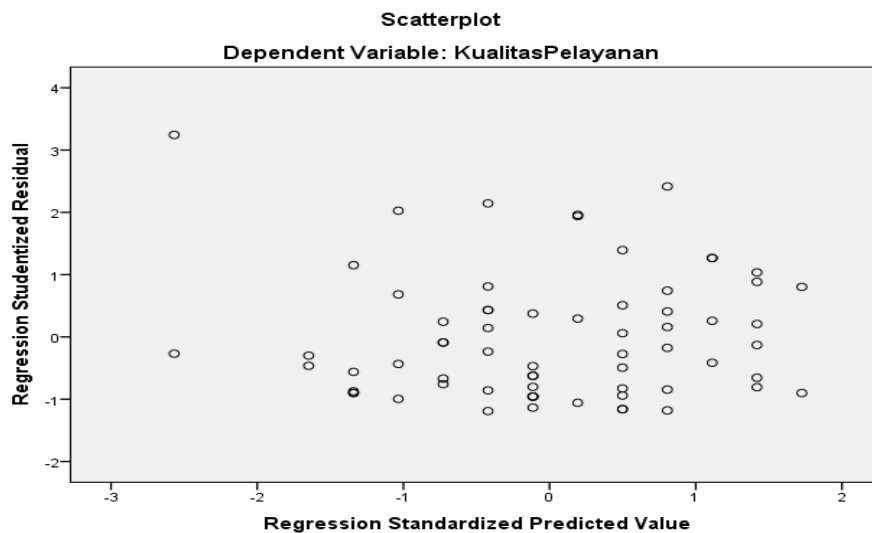
a. Dependent Variable: ABS_RESIDUAL

Sumber: Hasil perhitungan SPSS 23, 2024

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, melalui nilai absolute residual pada variabel independen, dapat diketahui bahwa nilai *signifikansi* pada variabel beban kerja bernilai $> 0,05$. Hal ini menunjukkan tidak terjadinya *heteroskedastisitas* pada model regresi dalam penelitian ini. Oleh sebab itu, variabel independen dalam penelitian ini dapat dinyatakan tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

Untuk dapat menjamin keakuratan hasil penelitian, peneliti melakukan pengujian dengan analisis grafik *scatterplot* untuk dapat melihat apakah model regresi tidak terjadi *heteroskedastisitas*. Berikut adalah grafik *scatterplot*.

Gambar 5 grafik *scatterplot*



Sumber: Hasil perhitungan SPSS 23, 2024

Berdasarkan grafik *scatterplot*, terdapat titik-titik pada grafik yang memencar acak baik diatas ataupun dibawah angka 0 dalam sumbu Y. Oleh sebab itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

6. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

a. Uji Linearitas

Berikut disampaikan hasil uji linearitas:

Table 14 Uji Linearitas

Variabel	Sig.	Alpha	Kondisi	Hasil
<i>Linearity</i>				
Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan	0,000	0,05	Sig. <i>Linearity</i> < Alpha	Linear

Sumber: Hasil perhitungan SPSS 23, 2024

Melalui uji *linearitas* didapatkan hasil nilai *signifikansi linearity* yaitu 0,000, menandakan lebih kecil dari 0,05. Oleh sebab itu, dapat diketahui bahwa variabel beban kerja terhadap kualitas pelayanan dianggap linear

b. Uji Koefisien (*Coefficients*)

Berikut disampaikan hasil uji koefisien:

Table 15 Uji koefisien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	38.109	6.948		5.485	.000
	Beban Kerja	.702	.180	.434	3.888	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil perhitungan SPSS 23, 2024

Berdasarkan hasil uji koefisien menggunakan *SPSS 23 for windows* dapat diketahui bahwa nilai *Constant* (a) sebesar 38,109,

sedangkan nilai variabel Beban Kerja (b/koeffisien regresi) sebesar 0,702. Sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = A + bX$$

$$Y = 38,109 + 0,702X$$

Persamaan ini dapat diterjemahkan, sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 38,109 mengandung arti bahwa nilai konstanta variabel Kualitas Pelayanan sebesar 38,109
- Koefisien regresi X sebesar 0,702 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Beban Kerja Pegawai, akan menambah nilai Kualitas Pelayanan sebesar 0,702. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah Positif.

c. Uji regresi

Berikut adalah hasil uji hipotesis yang dilakukan penulis menggunakan *SPSS 23 for windows* untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel beban kerja dan variabel kualitas pelayanan, dengan persyaratan:

H0 : Tidak ada pengaruh antara beban kerja terhadap kualitas pelayanan

Ha : Adanya pengaruh antara beban kerja terhadap kualitas pelayanan

Table 16 Uji Hipotesis

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.434 ^a	.189	.176	4.779

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil perhitungan SPSS 23, 2024

Table 17 Signifikansi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	345.338	1	345.338	15.120	.000 ^b
	Residual	1484.603	65	22.840		
	Total	1829.940	66			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Beban Kerja

Sumber: Hasil perhitungan SPSS 23, 2024

Table 18 Uji T tabel

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	38.109	6.948		5.485	.000
Beban Kerja	.702	.180	.434	3.888	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil perhitungan SPSS 23, 2024

Berdasarkan hasil uji signifikansi diperoleh hasil nilai *R-square* sebesar 0,189 atau 18,9%. Hal ini berarti pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 18,9%. Sedangkan sisanya 81,1% dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam model regresi penelitian ini.

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan penulis, variabel beban kerja memiliki t hitung sebesar 3,888, sedangkan t tabel sebesar 1,998. Dengan perhitungan t tabel:

$$\begin{aligned} t \text{ tabel} &= (a/2 ; n-k-1) \\ &= (0,05/2 ; 67- 1-1) \\ &= (0,025 ; 65) \\ &= 1,998 \end{aligned}$$

Oleh karena itu, t hitung lebih besar daripada t tabel. Sedangkan nilai Sig sebesar 0,000 memiliki arti lebih kecil dibandingkan nilai signifikansi sebesar 0,05. Selanjutnya nilai F hitung pada regresi penelitian ini sebesar 15,120, sedangkan F tabel sebesar 3,989. Berarti F hitung lebih besar daripada F tabel. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa **Ha diterima** dengan variabel beban kerja merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

7. Uji t (Parsial)

Uji t (parsial) digunakan untuk menguji besaran pengaruh antara variabel beban kerja terhadap kualitas pelayanan. Berikut adalah uji t (parsial) dalam penelitian ini:

Table 19 Uji t (parsial)

Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	38.109	6.948		5.485	.000
Beban Kerja	.702	.180	.434	3.888	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil perhitungan SPSS 23, 2024

Variabel beban kerja (independen) dianggap memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (dependen) jika nilai p value (*sig*) kurang dari nilai tingkat signifikan (α). Tingkat signifikan yakni $\alpha = 0,05$. Berdasarkan hasil uji t (parsial) dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa variabel beban kerja memiliki nilai *sig* sebesar $0,000 < 0,05$ serta nilai β sebesar 0,434. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini variabel beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian ini, dapat diketahui bahwa seluruh instrumen pada setiap variabel, baik variabel Beban Kerja maupun Kualitas Pelayanan memperoleh nilai *Signifikansi* kurang dari 0,05. Oleh sebab itu, seluruh instrumen penelitian dianggap valid, sehingga seluruh instrumen dapat digunakan sebagai alat ukur untuk menjelaskan ketepatan seluruh variabel dalam penelitian. Uji validitas pada instrumen menjadi sangat penting untuk dapat mengetahui apakah instrumen yang menjadi alat ukur memiliki ketepatan atau kedekatan antara hasil uji dengan fenomena yang terjadi. Dalam penelitian ini, tiap instrumen penelitian pada variabel Beban Kerja dan Kualitas Pelayanan menunjukkan hasil valid dan menunjukkan kebenaran sesuai kondisi yang terjadi.

Selanjutnya pada uji reliabilitas, seluruh hasil instrumen pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,06. Oleh karena itu, seluruh instrumen variabel Beban Kerja dan Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini dianggap reliabel. Uji reliabilitas merupakan uji instrumen variabel untuk menunjukkan tingkat keandalan suatu instrumen dalam penelitian. Hasil data yang reliabel memiliki arti bahwa data tersebut memang sesuai dengan kenyataan yang terjadi.

Uji asumsi klasik pada penelitian ini menggunakan Uji Normalitas dan Uji *Heteroskedastisitas*. pada uji normalitas, seluruh hasil pada setiap variabel memiliki nilai *signifikansi* sebesar $> 0,05$. Hasil pada uji normalitas ini menunjukkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal. Dalam penyebaran data harus dilakukan persebaran yang rata, hal ini dikarenakan data penelitian akan berpengaruh terhadap uji statistik dalam penelitian yang dilakukan. Jika dalam uji normalitas ditemukan data tidak berdistribusi normal, maka data penelitian dianggap tidak akurat.

Uji *heteroskedastisitas* dengan *glejser* pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *signifikansi* sebesar 0,972, nilai *signifikansi* tersebut menunjukkan lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, data pada penelitian ini tidak mengalami gejala *heteroskedastisitas*. Untuk menunjukkan hasil yang lebih akurat, peneliti melakukan pengujian dengan analisis grafik *scatterplot*. Hasil pada grafik menunjukkan titik-titik mengalami penyebaran di atas dan di bawah angka 0 dan pada sumbu Y serta titik-titik tersebut tidak menunjukkan pola. Oleh karena itu, hasil uji *heteroskedastisitas* dengan analisis grafik *scatterplot* dapat disimpulkan tidak mengalami gejala *heteroskedastisitas*.

Pada uji regresi linear sederhana, dilakukan uji *linearitas* dan uji koefisien (*Coefficients*). Pada uji *linearitas*, ditemukan bahwa hasil *signifikansi linearity* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas (Beban Kerja) dan variabel terikat (Kualitas Pelayanan) memiliki hubungan secara linear. Kemudian pada uji koefisien, ditemukan bahwa bahwa nilai konstanta variabel Kualitas Pelayanan sebesar 38,109, sedangkan koefisien regresi variabel Beban Kerja sebesar 0,702 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Beban Kerja Pegawai, akan menambah nilai Kualitas Pelayanan sebesar 0,702. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah Positif.

Selanjutnya pada penelitian ini dilakukan uji hipotesis pada variabel Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan, sehingga diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,189 atau 18,9%. Hal ini menunjukkan variabel beban kerja memiliki pengaruh sebesar 18,9% terhadap kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 81,1% dapat diketahui oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi penelitian ini. Pada uji signifikansi variabel beban kerja pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan diperoleh *t* hitung sebesar 3,888 dan *F* hitung sebesar 15,120, dengan nilai *signifikansi* sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Oleh karena itu, variabel beban kerja menunjukkan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Pada hasil uji *t* (parsial) untuk mengetahui besaran pengaruh variabel beban kerja terhadap kualitas pelayanan, dapat diketahui bahwa syarat variabel dianggap memiliki pengaruh signifikan adalah jika nilai *p* value (*sig*) kurang dari nilai tingkat signifikan (α). Tingkat signifikan yakni $\alpha = 0,05$. Dalam penelitian ini, diketahui bahwa nilai *sig* sebesar $0,000 < 0,05$. **Oleh karena itu, variabel beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.**

Hasil penelitian juga selaras dengan penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam penelitian ini. Menurut I Made Pebri Asmara et al (2023) dalam penelitiannya menemukan bahwa beban kerja memiliki pengaruh secara signifikan dan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Putri Wardianti et al (2022) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan dipengaruhi oleh kepribadian pegawai. Deasy Fitriani et al (2021) menemukan bahwa terdapat beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Semakin bertambahnya beban kerja pegawai, maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selanjutnya, Dian Esha et al (2021) dalam penelitiannya juga menjelaskan bahwa beban kerja berpengaruh cukup besar terhadap kualitas pelayanan. Beban kerja yang berlebihan akan

membuat kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat menjadi kurang efektif.

C. Sintesis Pemecahan Masalah

Pada penelitian ini, setelah dilakukan pengujian statistik terhadap hasil instrumen data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner mendapatkan hasil bahwa variabel Beban Kerja memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok. Berdasarkan hasil uji statistik pada penelitian ini dengan menggunakan variabel beban kerja dengan indikator berdasar pada teori Koesomowidjojo (2017) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok. Variabel beban kerja yang memiliki indikator dengan pengaruh yang dominan adalah target yang harus dicapai, dengan instrumen penelitian nomor sembilan (9) “saya selalu berusaha menyelesaikan seluruh tugas tanggung jawab sesuai dengan target yang telah diberikan”. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok berusaha menyelesaikan tugasnya sesuai dengan target yang harus dicapai. Selanjutnya, dalam variabel Beban Kerja pada instrumen pertanyaan yang memiliki pengaruh paling rendah atau tidak dominan dalam penelitian ini berada pada nomor tiga (3), yaitu “tugas tanggung jawab pekerjaan yang diberikan pada saya telah sesuai dengan latar belakang pendidikan saya” dengan indikator kondisi kerja. Hal ini harus menjadi fokus Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok, karena beberapa pegawai menjawab beban kerja yang diberikan tidak seluruhnya sesuai dengan latar belakang pekerjaan. Dengan kondisi tersebut, dapat menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan menurun, karena beban pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki.

Pada variabel Kualitas Pelayanan, pertanyaan instrumen penelitian dengan tingkat pengaruh paling tinggi atau dominan berada pada nomor 10 (10), yaitu “Dalam melakukan pelayanan selalu melayani dengan senyum, salam, dan sapa” dengan indikator *assurance* (jaminan). Berdasarkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pegawai selalu berusaha untuk memberikan pelayanan dengan senyum, sapa, dan salam. Hal ini menunjukkan pegawai berusaha melakukan pelayanan dengan sopan dan ramah. Hal ini menjadi hal baik untuk Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok, karena pegawai merasa selalu mampu memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Sementara itu, berdasarkan hasil uji statistik untuk pertanyaan instrumen paling rendah atau tidak dominan dalam penelitian ini berada pada nomor satu (2), yakni ”Lingkungan kantor dinas pendidikan kota depok selalu bersih” dengan indikator *tangibles* (bukti langsung). Berdasarkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa lingkungan di Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok masih kurang bersih. Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok perlu memahami bahwa lingkungan yang bersih juga berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan pegawai. Lingkungan yang bersih akan memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Selain itu akan memberikan kenyamanan dan kesan positif bagi masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok.

Berdasarkan hasil uji statistik untuk pertanyaan dengan pengaruh paling dominan dan tidak, dapat disimpulkan bahwa dalam variabel beban kerja pegawai ditemukan bahwa dalam aspek kondisi kerja masih rendah. Dalam hal ini, Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok perlu menyadari bahwa penyesuaian tugas pekerjaan dengan target yang harus dicapai, baik dalam waktu pekerjaan atau pun hasil pekerjaan perlu untuk disesuaikan dengan tingkat akhir pendidikan pegawai. Selain itu, Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok dapat melakukan upaya untuk mengurangi beban kerja pegawai yang *overload* dengan mengubah struktur kerja dan

disesuaikan dengan jumlah pegawai yang ada, serta dapat dilakukan juga dengan pemberian program tambahan penghasilan kepada pegawai.

Dalam variabel kualitas pelayanan, yang sangat rendah adalah kurangnya kebersihan pada lingkungan kantor dinas pendidikan kota depok untuk menunjang pegawai dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini 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. Dan 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.

Selanjutnya pada penelitian ini dilakukan uji hipotesis pada variabel Beban Kerja terhadap Kualitas Pelayanan, sehingga diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,189 atau 18,9%. Hal ini menunjukkan variabel beban kerja memiliki pengaruh sebesar 18,9% terhadap kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 81,1% dapat diketahui oleh variabel lain. Berdasarkan penelitian terdahulu dan hasil observasi peneliti, variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan selain beban kerja adalah komitmen organisasi dan motivasi pegawai dalam peningkatan kualitas pelayanan.