

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penjelasan kesimpulan hasil penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner untuk mengetahui dampak beban kerja terhadap kualitas pelayanan sesuai konsep, teori, dan kerangka konseptual yang diacu dalam penelitian ini. Seluruh variabel diukur menggunakan instrumen kuesioner yang berisi 9 pertanyaan untuk variabel beban kerja dan 15 pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan. Kuesioner disebarkan menggunakan *google form* dan kertas secara langsung.

Populasi yang digunakan pada penelitian terdiri dari pegawai yang bekerja langsung di Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok, yakni sejumlah 67 pegawai. Teknik yang dipakai dalam mengambil sampel penelitian adalah dengan *random sampling*. Metode statistik yang dipakai peneliti untuk penelitian yaitu metode analisis regresi linier sederhana. Teknik ini digunakan guna mengetahui besar pengaruh suatu variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini menyajikan data dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif.

2. Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

- a) Pada uji t (parsial) diperoleh nilai signifikansi $< 0,05$ hal ini menyatakan bahwa beban kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kota Depok.

- b) Berdasarkan hasil survei statistik, diketahui bahwa variabel “Kualitas Pelayanan” dipengaruhi oleh variabel “Beban Kerja” sebesar 18,9% serta variabel atau aspek lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini yakni sebesar 81,9%. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa untuk setiap peningkatan 1% beban kerja, maka kualitas pelayanan juga meningkat sebesar 0,702. Oleh karena itu, ketika beban kerja pegawai meningkat maka intensitas kualitas pelayanan pegawai akan tinggi, dan ketika beban kerja pegawai menurun maka intensitas kualitas pelayanan pegawai akan menurun. Nilai tersebut berdasarkan hasil uji persamaan regresi: $Y = A + bX$ atau $Y = 38,109 + 0,702X$.

B. Saran

Setelah ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis dan penulis memberikan beberapa saran mengenai temuan yang didapatkan penulis pada penelitian ini, yaitu:

- a) 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.
- b) Kantor Dinas Pendidikan Kota Depok perlu melakukan sosialisasi internal mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.
- c) 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, dapat dilakukan juga dengan pemberian program tambahan penghasilan kepada pegawai.

- d) 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.
- e) Diharapkan seluruh pegawai 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.



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

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Koesomowidjojo, S. R. (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Lukman, S. (2004). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia-Lan Press.
- Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Rahayu, P. P., Fani, T., Sari, A. P., . . . Bahri, S. (2021). *Analisis Beban Kerja dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Universitas Padjajaran Press.
- Rahmada, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiro, M. Y., . . . Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Ratminto, & Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugitono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Suryono, A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Etika dan Standar Profesional Sektor Publik*. Malang: Universitas Brawijaya Press.

B. Jurnal

- Asmara, I. M., Siwantara, I. W., & Yasa, G. S. (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Restaurant Di Hotel Movenick Resort And Spa Jimbaran Bali. *Bisman-Jurnal Bisnis & Manajemen*, 8(2), 54-71.
- Banin, B. B., Fauzia, L., & Kadir, A. (2021). Hubungan Beban Kerja Terhadap Kualitas Pemberian Pelayanan Keperawatan Pada Pasien. *Jurnal Ilmiah Kemahasiswaan & Penelitian Keperawatm*, 1(3), 331-337.
- Esha, D., Hakim, F., & Rizkia, P. S. (2021). Pengaruh Attitude Karyawan Dan Beban Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSUD Balaraja Kabupaten Tangerang. *Jurnal JKFT*, 6(1), 7-10.
- Fitriani, D., Hamid, A., & Aprini, N. (2021). Pengaruh Keterampilan, Semangat, Kemampuan, dan Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Pengadaan Barang dan Jasa Kab. Muara Enim. *Global Competitive Advantage*, 6, 141-150.
- Sarnia, Manaf, S., & Mahmud, A. (2022). Pengaruh Beban Kerja Tenaga Kesehatan dan Fasilitas Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siontapina Kabupaten Buton. *Administratio : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 50-64.
- Wardianti, P., Yusuf, M., & Rusydi, G. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi, Beban Kerja, Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Dimoderasi Oleh Kepribadian Pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Musi Rawas. *Escaf*, 1(1), 820-827.

C. Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Pedoman Analisis
Beban Kerja Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintah
Daerah

Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor
PER.17/MEN/XI/2010 Tentang Perencanaan Tenaga Kerja Mikro

Peraturan Wali Kota Depok Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan
Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



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