

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN JUMLAH PEGAWAI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN KOTA PADANG**

Skripsi

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu
Administrasi Negara Sebagai Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



OLEH:

**MARYATI
2012/1205825**

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2016**

PERSETUJUAN SKRIPSI

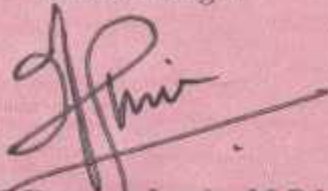
PENGARUH BEBAN KERJA DAN JUMLAH PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN KOTA PADANG

Nama : Maryati
NIM : 1205825
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 20 Agustus 2016

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D
NIP. 19570416 196602 1 001

Pembimbing II



Dra. Fitri Erivanti, M.Pd, Ph.D
NIP. 19640208 199003 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

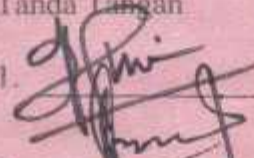
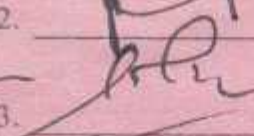
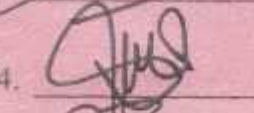
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
Pada hari Sabtu, Tanggal 20 Agustus 2016 Pukul 09.00 s/d 11.00 WIB

Judul : Pengaruh Beban Kerja dan Jumlah Pegawai Terhadap
Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan
Kota Padang

Nama : Maryati
TM/NIM : 2012/1205825
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 20 Agustus 2016

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Prof. Dasman Lanin., M.Pd, Ph.D	1. 
Sekretaris	: Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd, Ph.D	2. 
Anggota	: Drs. Yasril Yunus, M.Si.	3. 
Anggota	: Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D	4. 
Anggota	: Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D	5. 



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja dan Jumlah Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Padang”** ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Padang, 20 Agustus 2016

Saya yang menyatakan



Marvati
1205825/2012

ABSTRAK

MARYATI : Pengaruh Beban Kerja dan Jumlah Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai pada Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Padang

Instansi atau lembaga harus mempertimbangkan segala penentu kinerja dari pegawainya. Namun beda halnya dengan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Padang yang kurang baik, hal ini disebabkan karena beban kerja yang ditanggung oleh pegawai instansi yang lumayan banyak, serta dipengaruhi oleh jumlah pegawai dari instansi yang bersangkutan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan jumlah pegawai terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah korelasional dengan menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah keseluruhan pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Padang. Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan teknik *proportionate stratified random sampling*. Pengumpulan data menggunakan angket dengan pengukuran skala likert yang terdiri dari lima alternative jawaban. Kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik regresi berganda dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja dan jumlah pegawai terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Padang berkategori baik. Beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai dengan kontribusi sebesar 4,6% dengan signifikansi 0.012. Sementara itu jumlah pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai dengan kontribusi sebesar 10,6% dengan signifikansi 0,000. Selanjutnya beban kerja dan jumlah pegawai secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai dengan kontribusi sebesar 9,7% dengan signifikansi 0.002.

Kata Kunci : Beban kerja, Jumlah pegawai, Kinerja Pegawai

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah S.W.T berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Jumlah Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai pada Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Padang”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak masukan berupa motivasi, semangat, bantuan, bimbingan, saran, dan arahan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D sebagai Pembimbing I dan Ibu Dra. Fitri Eriyanti, M.pd, Ph.D sebagai Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan, pemikiran, serta berbagai masukan yang berharga dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen penguji yakni Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D , Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D, dan Bapak Drs. Yasril Yunus, M.Si yang telah memberikan masukan-masukan dan saran yang sangat berguna bagi kesempurnaan skripsi ini. Selanjutnya rasa terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. DR. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D dan Dra. Jumiati M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
3. Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D selaku Penasehat Akademis.

4. Bapak Habibul Fuadi selaku Kepala Dinas Pendidikan Kota Padang.
5. Teristimewa kepada kedua orang tuaku tercinta yaitu Ayahanda Efendra Gunawan, Ibunda Warni, Abangku Gandi Gunawan A.Md, dan adikku Tri Lestari, beserta keluarga yang telah memberikan doa, dorongan, dan semangat serta motivasi untuk terus berjuang dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan terutama bagi rekan-rekan IAN 2012 yang telah memberikan semangat dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat berbagai kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2016

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
 BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori	10
1. Pegawai	10
2. Beban kerja	13
3. Jumlah Pegawai	18
4. Kinerja Pegawai	22
5. Pelayanan Publik.....	26
B. Kerangka Konseptual.....	32
C. Hipotesis	32
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Definisi Operasional dan variabel Penelitian	33
D. Populasi dan Sampel Penelitian	37
E. Jenis dan Sumber Data.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Instrumen Penelitian.....	42

H. Keabsahan Instrumen	43
I. Teknik Analisa Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Umum.....	52
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
B. Temuan Khusus.....	68
1. Hasil Analisis Regresi	68
2. Ringkasan Hasil hipotesis.....	75
C. Pembahasan	75
D. Rangkuman hasil gambar.....	78
E. Keterbatasan Penelitian	79
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Data Pegawai.....	37
Tabel 3.2	populasi dan sampel	40
Tabel 3.3	Skala Likert	42
Tabel 3.4	pengukuran Variabel	42
Tabel 3.5	Kisi-kisi Instrumen.....	43
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Variabel Beban kerja.....	44
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Variabel Jumlah Pegawai.....	45
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai	45
Tabel 3.9	Tingkat Reliabilitas	45
Tabel 3.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	66
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Dinas	68
Tabel 4.5	Hasil Uji Autokorelasi DW.....	68
Tabel 4.6	Hasil uji Multikolonieritas.....	70
Tabel 4.7	Hasil Kontribusi	71
Tabel 4.8	Hasil Uji Anova	72
Tabel 4.9	Hasil Uji T.....	74
Tabel 4.10	Ringkasam hasil hipotesis.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kisi-Kisi Angket Penelitian
- Lampiran 2 Angket Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 5 Hasil Regresi Beban Kerja
- Lampiran 6 Hasil Regresi Jumlah Pegawai
- Lampiran 7 Hasil Uji Simultan
- Lampiran 8 Surat Rekomendasi Penelitian Fakultas
- Lampiran 9 Surat Izin Penelitian Instansi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting baik secara perorangan ataupun kelompok sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak utama atas kelancaran jalannya kegiatan sebuah organisasi, bahkan maju mundurnya organisasi/instansi/perusahaan ditentukan oleh keberadaan sumber daya manusianya. Untuk itu setiap perusahaan perlu memperhatikan dan mengatur keberadaan pegawainya sebagai usaha meningkatkan kinerja yang baik. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tentu hal utama sangat dipengaruhi oleh personil atau pegawai dari organisasi tersebut. Pegawai atau karyawan adalah merupakan suatu unsur terpenting pada suatu organisasi dalam keberlangsungan pencapaian suatu visi dan misi serta tujuan dari suatu instansi atau organisasi. Usaha yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan dalam organisasi mengandung arti bahwa output yang dihasilkan oleh setiap karyawan memenuhi apa yang ditargetkan oleh organisasi.

Handoko (dalam Sitepu, 2013:1123) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia sebagai penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan individu maupun organisasi. Dengan begitu dari keseluruhan sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi, sumber daya manusialah yang paling penting dan sangat menentukan. Jadi, kemampuan suatu organisasi sangat bergantung pada ketersediaan dan kemampuan Sumber daya manusia (SDM) dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. Berdasarkan jumlah output atau hasil kerja yang mampu

dihasilkan oleh setiap pegawai, dapat diketahui berapa jumlah karyawan yang sesungguhnya diperlukan oleh suatu organisasi untuk mencapai target.

Kemudian, menurut Robbins (dalam Riadi, 2014) salah satu indikator kinerja pegawai adalah efektivitas, yang mana efektivitas ini merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Berdasarkan indikator tersebut, jumlah pegawai dalam suatu organisasi berpengaruh pada kinerja. Hal tersebut dapat dilakukan melalui suatu pengukuran beban kerja, sehingga karyawan dapat bekerja optimal sesuai kemampuannya.

Kinerja pegawai haruslah dijadikan indikator penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Kinerja pegawai yang baik akan memberikan iklim yang baik bagi keberlangsungan perusahaan. Menurut Mangkunegara (dalam Ma'arif, 2013:242) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.. Dalam suatu organisasi, sumberdaya manusia merupakan aset yang sangat penting dan berpengaruh terhadap berjalannya roda organisasi. Dunia kerja sekarang dituntut untuk menciptakan kinerja karyawan yang tinggi dalam rangka pengembangan suatu organisasi yang mana harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja di dalam lingkungannya. Keberhasilan perusahaan tersebut akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor penting adalah sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan pelaku dari keseluruhan tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi yang mampu memanfaatkan sumberdaya lainnya yang dimiliki oleh organisasi atau perusahaan.

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Beban kerja yang dibebankan kepada pegawai dapat bisa diberikan beban kerja yang ringan, sedang, bahkan sampai beban kerja yang berat. Jika kita lihat beban kerja yang terlalu berat atau ringan akan berdampak terjadinya inefisiensi kerja. Beban kerja yang terlalu ringan juga berarti terjadi kelebihan tenaga kerja. Kelebihan ini menyebabkan organisasi harus menggaji jumlah pegawai lebih banyak dengan produktifitas yang sama sehingga terjadi inefisiensi biaya. Sebaliknya, jika terjadi kekurangan tenaga kerja atau banyaknya pekerjaan dengan jumlah karyawan yang dipekerjakan sedikit, dapat menyebabkan kurang bagusnya kinerja seperti bisa terjadi kelelahan fisik maupun psikologis bagi karyawan sehingga ini akan berdampak pada keberhasilan kinerja suatu organisasi tersebut yang dapat menyebabkan dalam mencapai tujuan kurang berhasil.

Kemudian berdasarkan wawancara yang dilakukan di Ombudsman pada hari kamis tanggal 5 Maret 2015, asisten Ombudsman yaitu Bapak Adel Wahidi SE mengatakan bahwa Dinas Pendidikan memiliki pelayanan publik yang paling buruk. Banyak terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh Pada umumnya, dapat dilihat suatu organisasi yang baik adalah organisasi yang memperhatikan kinerja serta prestasi pegawai, antara pegawai terjalin komunikasi yang baik, adanya keterbukaan, serta adanya toleransi dalam menjalankan pekerjaan. Organisasi publik juga sebagai pelayan kepentingan masyarakat dapat merespon laju perkembangan masyarakat dengan menentukan visi pelayanan yang telah ditetapkan. Keberhasilan suatu organisasi dalam melaksanakan pelayanan public sangat bergantung pada aparatur atau pegawai yang member pelayanan dalam

organisasi tersebut. Jika kinerja pegawai baik dan beban kerja suatu organisasi tersebut pun ikut baik. Maka dari itu organisasi publik dalam hal memberi pelayanan terhadap masyarakat diharapkan dapat lebih responsif menghadapi berbagai tuntutan perubahan yang ada serta peka dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Hal tersebut dapat dilihat pada instansi Dinas Pendidikan Kota Padang. Berdasarkan informasi yang didapatkan dari Ombudsman Sumatera Barat, pada bulan Maret 2015, bahwa substansi aduan terbanyak adalah mengenai kepegawaian yaitu 20,94%. Data dari Ombudsman mendapat aduan dimana Kota Padang mendominasi dengan 69 aduan masyarakat yang terdiri dari 24 aduan terkait pendidikan terutama soal pungutan dan sertifikasi. Dinas Pendidikan adalah instansi di kota Padang yang mendapatkan garis merah paling banyak, yaitu yang merupakan pelayanan publiknya paling buruk di Kota Padang berdasarkan laporan yang didapat dari Ombudsman Sumatera Barat.

Pegawai Dinas pendidikan salah satunya banyak yang melanggar peraturan-peraturan, disiplin kerja yang kurang, pelayanan yang berbelit-belit, tidak kompeten dan lainnya. Banyaknya pelanggaran yang dilakukan dan kinerja pegawai yang buruk ini juga bisa disebabkan dikarenakan beban kerja yang dilakukan oleh Dinas pendidikan Kota Padang juga banyak, yang mana Dinas Pendidikan ini mengurus sebanyak 441 SD, 108 SMP/MTS, 61 SMA/MA, 45 SMK, 38 SDLB, 289 TK, serta 11 UPTD. Kemudian dari masing-masing sekolah tersebut Dinas Pendidikan mengurus penerimaan mahasiswa baru, ujian nasional, pengelolaan dana bos, komite sekolah sampai dengan sertifikasi guru. Pada tahun 2015, berdasarkan info yang didapat dari Dinas Pendidikan Kota Padang rata-rata

jumlah pegawai di Dinas Pendidikan Kota Padang berjumlah sebanyak 142 pegawai. Dengan beban kerja serta tugas yang dikerjakan oleh pegawainya tersebut dibandingkan jumlah pegawai yang dimiliki bisa menjadi berpengaruh terhadap keberhasilan kerja serta juga akan berpengaruh kepada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat nantinya.

Kemudian berdasarkan wawancara yang dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Padang, yaitu ibu Nurul Maulidia Syams, S.Pd, MM bagian umum dan kepegawaian mengatakan bahwa beban kerja Dinas Pendidikan Kota Padang ini mengacu dari Tupoksi Dinas Pendidikan berdasarkan peraturan Walikota Padang 14 tahun 2012. Untuk jam kerja mulai hari senin sampai dengan hari jumat yaitu pukul 07.30-16.00 wib, dengan waktu jam istirahat dari jam 12.00-13.30 wib. Dalam 1 hari Dinas Pendidikan Kota Padang memiliki waktu kerja selama 7 jam. Jadi jika dihitung jam kerja efektif Dinas Pendidikan Kota Padang adalah :

Tabel1.1. Jam kerja Efektif

Jam Kerja Efektif per hari	1 hari x 7 jam = 420 menit
Jam Kerja Efektif per minggu	5 hari x 7 jam = 35 jam = 2100 menit
Jam Kerja Efektif per bulan	20 hari x 7 jam= 140 jam= 8400 menit
Jam Kerja Efektif per tahun	240 hari x 7jam= 1680 jam= 100.800 m

Dinas pendidikan sebagai organisasi publik seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam hal pendidikan. Pendidikan adalah suatu hal yang sangat penting dikarenakan kemajuan suatu Negara dapat dilihat dari pendidikannya. Jika dalam hal pelayanan terkait pendidikan saja kurang baik, tentunya pendidikan di Indonesia akan sulit berkembang karena dipersulit oleh pihak yang memberi pelayanan.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang peneliti temukan dalam observasi tersebut, maka peneliti mengasumsikan bahwa pegawai pada Dinas pendidikan Kota Padang belum sepenuhnya dapat menjalankan tugas pekerjaannya dengan baik atau dengan kata lain produktivitas kerjanya masih kurang sehingga kinerjanya tentunya akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Satu hal yang peneliti asumsikan, sebagai faktor penyebab rendahnya pelayanan publik pada Dinas pendidikan Kota Padang salah satunya adalah faktor beban kerja yang lumayan banyak sehingga berpengaruh terhadap perilaku pegawai dalam melakukan sesuatu pekerjaan.

Berdasarkan pemaparan permasalahan yang terjadi diatas, menurut peneliti perlu untuk diteliti sebab terdapat berbagai permasalahan yang terjadi mengenai kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Padang. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan ingin melihat pengaruh dari beban kerja serta jumlah pegawainya terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Padang, dengan judul “Pengaruh Beban Kerja dan Jumlah Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai pada Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kota Padang”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka ditemui beberapa sebagai berikut:

1. Banyaknya aduan masyarakat kepada Ombudsman Sumatera Barat terkait masalah pendidikan.
2. Dinas Pendidikan Kota Padang merupakan dinas yang paling banyak mendapat buku merah berdasarkan laporan dari Ombudsman Sumatera Barat
3. Disiplin kerja pegawai Dinas Pendidikan Kota Padang yang kurang baik
4. Pelayanan Dinas Pendidikan Kota Padang yang berbelit-belit

5. Pelayanan dari pegawai Dinas pendidikan Kota Padang yang kurang ramah dalam melayani masyarakat

C. Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Padang?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara jumlah pegawai terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Padang?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja dan jumlah pegawai secara simultan terhadap kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Padang?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dapat dirumuskan sejalan dengan permasalahan tersebut diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja pegawai terhadap kinerja pegawai secara simultan di Dinas Pendidikan Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh jumlah pegawai terhadap kinerja pegawai secara simultan di Dinas Pendidikan kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara beban kerja dan jumlah pegawai terhadap kinerja pegawai secara simultan dalam melakukan pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Padang.

E. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan berguna sebagai berikut:

1. Manfaat secara Teoritis

Dapat bermanfaat bagi penulis untuk menjawab keingintahuan penulis terhadap masalah yang penulis teliti serta dapat menunjang perkembangan Ilmu Administrasi Negara pada umumnya dan perkembangan mata kuliah manajemen sumberdaya manusia serta mata kuliah Pelayanan Publik, terutama yang berkaitan dengan hubungan beban kerja dan jumlah pegawai terhadap kinerja pegawai.

2. Manfaat secara praktis

a. Bagi Instansi dan Pegawai

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan masukan serta sebagai bahan informasi dan acuan dalam rangka untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang pada dasarnya juga akan meningkatkan kualitas pelayanan oleh pegawai pada lingkungan Instansi Dinas Pendidikan Kota Padang ke arah yang lebih optimal. Hasil penelitian juga diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Daerah khususnya dalam membuat kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan kinerja pegawai terhadap pelayanan public itu sendiri.

b. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi masyarakat khususnya masyarakat Kota Padang.

c. Bagi Penulis

Bagi penulis sendiri secara akademis dapat dijadikan sebagai sarana untuk mengembangkan wawasan penulis dalam menganalisa permasalahan yang

terjadi dan sekaligus membandingkan dengan teori yang telah dipelajari selama ini di bangku perkuliahan.

d. Bagi Pihak Lain

Harapannya hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan untuk menambah pengetahuan dan sekaligus sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain yang tertarik dengan permasalahan yang serupa terkait dengan masalah dalam kinerja pegawai terhadap pelayanan publik.