

**STUDI TENTANG BEBAN KERJA PEGAWAI
DALAM PELAYANAN DI KELURAHAN SAMBUTAN
KECAMATAN SAMBUTAN KOTA SAMARINDA**



OLEH:

GRESIA WELLA
NPM: 2263201050

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA**

2026

**STUDI TENTANG BEBAN KERJA PEGAWAI
DALAM PELAYANAN DI KELURAHAN SAMBUTAN
KECAMATAN SAMBUTAN KOTA SAMARINDA**



OLEH:

GRESIA WELLA
NPM: 2263201050

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM
SAMARINDA**

2026

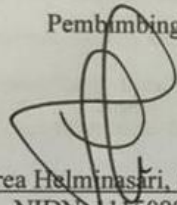
HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Studi Tentang Beban Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Di
Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota
Samarinda
Nama Mahasiswa : Gresia Wella
NPM : 2263201050
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda

Samarinda, 27 April 2026

Menyetujui

Pembimbing I



Shorea Helminasari, S.IP., M.A
NIDN. 1115098301

Pembimbing II



Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si
NIDN.1121038503

Mengetahui
Dekan

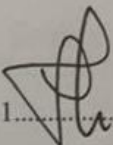
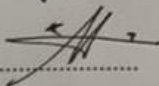


Godefridus Bali Geroda, S.Pd., M.Pd
NIDN. 2014.087.164

Penguji

1. Shorea Helminasari, S.IP., M.A
2. Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si
3. Drs. M. Z. Arifin, M.Si

2.....


1.....

3.....


LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Gresia Wella

NPM: 2263201050

Judul Skripsi: Studi Tentang Beban Kerja Pegawai Dalam Pelayanan di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dalam bentuk Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan dari hasil peneliti sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan programing yang tercantum sebagai bahan dari laporan skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, peneliti mencantumkan sumber secara jelas.

Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma dan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 27 April 2026

Yang membuat pernyataan



Gresia Wella
NPM. 2263201050

RINGKASAN

GRESIA WELLA, Studi Tentang Beban Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, dibawah bimbingan Ibu Shorea Helminasari, S.I.P., M.A selaku pembimbing I dan Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.S.i selaku pembimbing II.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana beban kerja pegawai dalam kaitannya dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Penelitian ini dilatar belakangi adanya permasalahan yang berkaitan dengan beban kerja pegawai, seperti keterlambatan pelayanan, keterbatasan jumlah pegawai, dan tingginya tuntutan masyarakat.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. *Key Informant* dan Informan terdiri Kepala Lurah, Pegawai Kelurahan, dan Masyarakat sebagai penerima layanan..

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa beban kerja pegawai di Kantor Kelurahan Sambutan disebabkan oleh keterbatasan jumlah pegawai dibandingkan dengan volume pekerjaan yang harus diselesaikan penelitian menunjukkan bahwa beban kerja pegawai di Kelurahan Sambutan tergolong cukup tinggi. Hal ini disebabkan oleh ketidakseimbangan antara jumlah pegawai dengan volume pekerjaan yang harus diselesaikan.

Beban kerja pegawai memiliki hubungan yang erat dan berpengaruh langsung terhadap pelayanan baik dalam kualitas. Beban kerja yang tinggi cenderung menurunkan kinerja dalam pelayanan, sedangkan beban kerja yang seimbang dapat meningkatkan efektivitas dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya seperti penambahan jumlah pegawai, peningkatan kompetensi sumber daya manusia serta pengelolaan beban kerja yang lebih efektif agar pelayanan dapat terus ditingkatkan. Dengan demikian, pelayanan di Kelurahan Sambutan dapat meningkat dan memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

Kata Kunci : *Beban Kerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, Pegawai Kelurahan*

RIWAYAT HIDUP



GRESIA WELLA, lahir pada tanggal 02 Februari 2004 di Tanjung Isuy anak kedua dari tiga bersaudara dari ayah bernama Murdiansyah dan ibu Maria Mahdalena.

Pada tahun 2010 mulai memasuki Pendidikan dasar di SDN 002 Tanjung Isuy dan lulus tahun 2016, Pada tahun 2016 melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Jempang Kabupaten Kutai Barat dan lulus tahun 2019, pada tahun 2019 melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Jempang dan lulus pada tahun 2022.

Pada tahun 2022 diterima sebagai mahasiswi di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda hingga sekarang. Kuliah Kerja Nyata (KKN) diikuti pada bulan Agustus tahun 2025 di Kelurahan Sambutan, Kecamatan Sambutan, Kota Samarinda angkatan IX, memberikan pengalaman berharga bagi mahasiswa dalam menerapkan ilmu di dunia nyata. Kemudian peneliti mengajukan penyusunan skripsi dengan mengangkat judul “Studi Tentang Beban Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda” yang merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Srata Satu (S1).

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Studi Tentang Beban Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda” dengan baik dan sesuai dengan target waktu yang ditentukan oleh peneliti. Segala tuntutan serta kekuatan yang Tuhan berikan menjadi sumber kekuatan dan semangat bagi penulis dalam menjalani setiap proses penelitian hingga pada tahap penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana srata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda. Peneliti menyadari bahwa proses penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun dan baik dari para pembaca dengan tujuan menyempurnakan skripsi ini sangat diharapkan dan penulis akan menerima dengan senang hati. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyampaikan terima kasih atas bantuan berupa bimbingan, nasihat dan dukungan semangat dari beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Husaini Usman, M.Pd., M.T. selaku Rektor Universitas Widyagama Mahakam Samarinda yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas ini.

2. Bapak Godefridus Bali Geroda, S.Pd., M.Pd selaku Plt. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penelti untuk menyusun skripsi ini.
3. Ibu Arbainah Saidi, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan yang senantiasa membantu, memberikan dukungan dan arahan selama studi.
4. Ibu Shorea Helminasari, S.IP., M.A selaku dosen pembimbing I yang senantiasa bersedia meluangkan waktu dan memberikan penulis arahan dengan sangat baik sekali dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Trisna Waty Riza Eryani, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya dan memberikan penulis arahan dengan sangat baik sekali dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dosen dan Staf Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda yang telah membantu proses administrasi dan keperluan yang dibutuhkan oleh peneliti.
7. Bapak Muhammad Masuki, SE selaku Kepala Lurah Sambutan dan Ibu Lenny Mariani, SE selaku staf kelurahan dan seluruh staf di Kantor Kelurahan yang telah menerima dan membantu proses penelitian serta kebutuhan penulis dalam penelitian ini.
8. Kepada kedua orang tua saya, Ayah Murdiansyah dan Ibu Maria Mahdalena, kakak Theresia Welly dan adik Choky Agustinus serta kakak saya tercinta Tekela Hervina Amd.Kep juga seluruh keluarga saya, terimakasih atas kasih

sayang dan semangat serta mendukung juga memberikan motivasi kepada penulis dari awal hingga detik ini dapat menyelesaikan studi ini.

9. Ucapan terimakasih untuk sahabat teman seperjuangan penulis khususnya Rara Ulfa, William Christian, Nur Layla Ali, Artha, Risqina, Maria, Jessica, dan Putri dan juga teman angkatan 2022. Terimakasih selalu kebersamaan dalam proses skripsi ini, saling menguatkan dan berbagi tawa serta air mata. Terimakasih telah banyak membantu dan meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam tahapan awal penulisan skripsi hingga selesainya penelitian ini. Terimakasih pula untuk cerita, dan pelukan hangat serta semangat kita yang tak pernah padam.
10. Dan yang terakhir untuk diri saya sendiri, Gresia Wella. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini, tidak mudah namun kamu berhasil bertahan. Untuk malam-malam yang penuh tekanan, keraguan dan air mata terimakasih karena tetap memilih melangkah meski jalan tak selalu baik. Kini telah sampai, jadi berbahagialah selalu dimanapun kamu berada. Apresiasi sebesar-besarnya karena kamu telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Dengan kurang dan lebihmu mari merayakan keberanian itu.

Akhir kata penulis sampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang membantu, serta penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan informasi di masa sekarang maupun masa yang akan datang.

Samarinda, 27 April 2026

Penulis

Gresia Wella

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
RINGKASAN	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN TEORI.....	8
2.1. Teori dan Konsep.....	8
2.1.1 Teori.....	8
2.1.2 Konsep.....	9
2.1.3 Beban Kerja	10
2.1.4 Pegawai.....	15
2.1.5 Pelayanan.....	16
2.1.6 Kualitas Pelayanan	17
2.1.7 Hubungan Antara Beban Kerja Pegawai dalam Pelayanan	19
2.1.8 Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Publik	20
2.2 Kerangka Berpikir	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jadwal Penelitian.....	25

3.2 Jenis Penelitian	26
3.3 Lokasi Penelitian	27
3.4 Definisi Konsepsional	28
3.5 Fokus Penelitian	29
3.6 Sumber Data	30
3.6.1 Data Primer	30
3.6.2 Data Sekunder	32
3.7 Teknik Pengumpulan Data	33
3.8 Analisis Data	34
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
4.1.1 Kondisi Geografis	37
4.1.2 Kondisi Demografis	38
4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Sambutan	46
4.3 Visi dan Misi Kelurahan Sambutan	51
4.3.1 Visi Kelurahan Sambutan	51
4.3.2 Misi Kelurahan Sambutan	51
4.4 Keadaan Sumber Daya Manusia	52
4.5 Penyajian Data dan Hasil Pembahasan	53
4.5.1 Beban Kerja Fisik	54
4.5.2 Beban Kerja Mental	61
4.5.3 Beban Kerja Emosional	66
4.5.4 Faktor Pendukung	71
4.5.5 Faktor Penghambat	73
4.6 Pembahasan	74
4.6.1 Beban Kerja Fisik	75
4.6.2 Beban Kerja Mental	76
4.6.3 Beban Kerja Emosional	77
4.6.4 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	78

BAB V KESIMPULAN.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	25
2. Tabel 3.6 Sumber Data Primer	31
3. Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4. Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama	39
5. Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan.....	39
6. Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencarian	41
7. Tabel 4.6 Sarana Dan Prasarana Kelurahan Sambutan	44
8. Tabel 4.4 Jumlah Pegawai Kelurahan	52

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	23
2. Gambar 3.8 Analisis Data Model Interaktif	35

DAFTAR LAMPIRAN

	Judul	Halaman
1.	Dokumentasi.....	Lampiran 1
2.	Dokumen Undang-Undang Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).....	Lampiran 2
3.	Dokumen Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.....	Lampiran 3
4.	Dokumen Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.....	Lampiran 4
5.	Dokumen Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2025 Tentang Perencanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah.....	Lampiran 5
6.	Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018 tentang Pedoman penilaian kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik.....	Lampiran 6
7.	Struktur Kelurahan Sambutan 2025.....	Lampiran 7
8.	Profil Kelurahan Sambutan 2025.....	Lampiran 8
9.	Pedoman Wawancara.....	Lampiran 9
10.	Surat Izin Penelitian.....	Lampiran 10
11.	Surat Izin Balasan Penelitian.....	Lampiran 11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki peran yang penting dalam memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak sipil setiap warga negara atas jasa, barang dan pelayanan administrasi oleh penyelenggara pelayanan publik, didalam penyelenggaraan pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi landasan awal terciptanya pelayanan yang baik dalam mempertahankan rasa atau kepercayaan dalam hubungan antara pemerintahan dan masyarakat, pelayanan yang dikelola dengan baik akan dapat memberikan rasa kepercayaan dan memenuhi harapan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik 1945 Pasal 28F menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Untuk itu ketentuan ini menjadi dasar bahwa penyelenggara layanan wajib bersikap transparan, terbuka dan komunikatif dalam memberikan informasi kepada masyarakat, dengan akses informasi yang jelas dapat mendorong terwujudnya pelayanan publik yang akuntabel dan berkualitas.

Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pelaksana pelayanan publik dituntut untuk memiliki kinerja yang optimal guna menjamin terselenggaranya pelayanan yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menegaskan bahwa ASN berfungsi sebagai

pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa. Oleh karena itu, profesionalisme, kinerja, dan kapasitas kerja ASN menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintahan, baik di tingkat nasional maupun daerah, wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat, dan transparan kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur pelayanan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kondisi internal organisasi, termasuk beban kerja yang ditanggung oleh pegawai. Beban kerja yang tidak proporsional berpotensi menurunkan kinerja pegawai dan berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Beban kerja merupakan sejumlah tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu. Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan kelelahan, stres kerja, dan penurunan produktivitas, sedangkan beban kerja yang terlalu rendah dapat mengakibatkan kurang optimalnya pemanfaatan sumber daya manusia. Oleh karena itu, pengelolaan beban kerja pegawai menjadi bagian penting dalam penilaian kinerja ASN sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil, yang menekankan pentingnya kinerja individu dan kontribusinya terhadap kinerja organisasi.

Dalam lingkup pemerintahan daerah, pengelolaan aparatur juga diatur melalui berbagai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2025 tentang Perencanaan Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang berkaitan tentang pengelolaan aparatur pemerintahan daerah agar pelaksanaan tugas dan pelayanan publik dapat berjalan secara efektif dan efisien. Peraturan ini menekankan pada pentingnya penataan tugas dan tanggung jawab aparatur sesuai dengan kebutuhan organisasi dan beban kerja yang ada pada masing-masing unit kerja.

Secara khusus di Kota Samarinda, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik juga didukung oleh Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menjadi acuan bagi setiap unit pelayanan, termasuk kelurahan, dalam menilai dan meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat. Peraturan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kinerja aparatur yang menjalankan tugas pelayanan tersebut.

Kelurahan Sambutan sebagai salah satu unit pemerintahan di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda memiliki peran penting dalam memberikan berbagai pelayanan administratif dan non-administratif kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan tugas, pegawai kelurahan dihadapkan pada beragam tuntutan pelayanan dengan jumlah dan kompleksitas pekerjaan yang beragam. Berdasarkan permasalahan observasi di awal ditemukan adanya permasalahan yaitu ditemukan adanya sebagian pegawai yang tidak datang sesuai dengan jam kerja, sehingga keterlambatan pun terjadi dan beberapa tugas mengalami penundaan, selain itu

kurangnya tenaga kerja mengakibatkan pegawai yang hadir harus menangani tugas ganda, sehingga produktivitas menurun, pelayanan yang kurang efektif dan beban kerja yang menumpuk sehingga tidak tertangani secara optimal.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini dilakukan untuk mengkaji dan menganalisis dengan judul **“Studi Tentang Beban Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini berfungsi sebagai panduan atau pertanyaan inti untuk mendukung peneliti dalam mengumpulkan informasi lapangan. Dengan adanya rumusan masalah, peneliti akan lebih mudah dalam individu skripsi.

Menurut Sugiyono (2018:32-35) “Rumusan masalah adalah pertanyaan penelitian yang jawabannya diberi akan dicari melalui pengumpulan data dan proses penelitian”. Kemudian menurut Hadi Sutrisno (2021:16-17) “Rumusan masalah merupakan situasi yang menimbulkan sebuah pertanyaan yang muncul, dimana penulis kemudian terdorong untuk melakukan penelitian serta mengumpulkan informasi yang relevan”. Pendapat lain menurut Lexy J Moleong (2015:93) “Masalah bukan hanya sekedar pertanyaan, melainkan berbeda dengan sebuah tujuan.”

Berdasarkan pendapat diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa perumusan masalah merujuk pada setiap peristiwa atau tanda yang tidak mencapai tujuan yang diinginkan dan memerlukan solusi secara cepat. Oleh karena itu, peneliti menetapkan pertanyaan yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana beban kerja pegawai dalam pelayanan di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda?
2. Faktor apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat beban kerja pegawai dalam pelayanan di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam sebuah penelitian, penting untuk memiliki tujuan agar peneliti dapat berkonsentrasi pada hal-hal yang ingin diungkap, sehingga hasilnya menjadi lebih sistematis dan dapat diukur. Secara umum, penelitian bertujuan untuk memberikan pertanyaan-pertanyaan yang ingin dicari kebenarannya. Sebelum peneliti menjelaskan tujuan dari penelitian ini, peneliti akan terlebih dahulu menyajikan beberapa pendapat dari para pakar sebagai berikut.

Menurut Lexy J Moloeng (2015:94) “Tujuan suatu penelitian adalah upaya untuk memecahkan masalah.” Kemudian menurut Sugiyono (2015:2) “Tujuan penelitian ini agar informasi bisa diakses, ditingkatkan dan diverifikasi, sehingga dapat menghasilkan wawasan baru yang bermanfaat untuk memahami, menyelesaikan dan mengantisipasi permasalahan”. Pendapat lain menurut Kaelen (2015:235) “Penelitian harus memiliki kegunaan yang jelas bagi kehidupan manusia, baik secara manfaat maupun praktis, maupun juga secara teoritis”.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan, mengerti dan memprediksi suatu fenomena dan keadaan tertentu. Penelitian bertujuan agar informasi dapat diakses dan dimanfaatkan dalam upaya memahami, menyelesaikan, dan mencegah berbagai

masalah. Di samping itu, penelitian perlu memberikan manfaat yang nyata bagi kehidupan manusia, baik dalam aspek teori maupun praktik. Maka berdasarkan uraian tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui beban kerja pegawai dalam pelayanan di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda.
2. Untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat beban kerja pegawai dalam pelayanan di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda

1.4 Manfaat Penelitian

Kegiatan apapun yang dilakukan diharapkan dapat berguna bagi setiap individu yang memerlukannya. Untuk menjelaskan manfaat ini dengan lebih baik, peneliti akan memanfaatkan beberapa teori yang dapat mendukung penelitian.

Menurut Elia Ardyan dkk (2023:43), “Manfaat penelitian mencakup kontribusi atau dampak positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, masyarakat umum, maupun kelompok tertentu”. Kemudian menurut Harbani Pasolong (2020:227) “Kegunaan penelitian adalah manfaat yang mungkin diperoleh dari penelitian”. Sedangkan menurut Kaelen (2015:235) “Suatu penelitian harus mempunyai kegunaan jelas bagi kehidupan manusia, baik manfaat secara praktis, pragmatis, maupun manfaat secara teoritis”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian memiliki manfaat penting baik secara teoritis maupun praktis. Penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan serta memberikan dampak

positif bagi masyarakat dan kehidupan manusia. Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

- a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan pelayanan publik.
- b. Menambah wawasan tentang hubungan antara beban kerja pegawai dengan kualitas pelayanan, yang bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Pegawai dan Pemerintahan Kelurahan Sambutan: memberikan gambaran terkait beban kerja pegawai serta dampaknya terhadap pelayanan sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kinerja pegawai.
- b. Bagi Masyarakat: Meningkatkan pemahaman tentang pentingnya beban kerja yang seimbang agar pelayanan publik yang diterima menjadi lebih baik dan memuaskan.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya: Memberikan dasar atau referensi untuk penelitian yang lebih mendalam dan pengembangan studi di area beban kerja dalam pelayanan.
- d. Memberikan rekomendasi yang berguna bagi pengambil kebijakan di tingkat kelurahan untuk merumuskan strategi pengelolaan beban kerja pegawai sekaligus meningkatkan dalam pelayanan kepada masyarakat.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1. Teori dan Konsep

2.1.1 Teori

Untuk melakukan analisis terhadap data yang diperoleh dalam penelitian ini diperlukan teori. Teori digunakan sebagai alat analisis untuk menjelaskan, meramalkan dan mengendalikan data untuk memperoleh kesimpulan penelitian.

Menurut Sugiyono (2015:53) “Teori dapat dipahami sebagai rangka logika ataupun penalaran yang terdiri dari konsep, definisi, dan proposisi yang disusun secara sistematis sehingga berfungsi dalam menjelaskan kondisi tertentu”.

Kemudian menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2017:60) “Teori pada dasarnya merupakan kumpulan pernyataan atau gagasan yang merangkum hubungan antara konsep sehingga menjadi landasan berpikir penelitian dan menjadi sumber rujukan ketika merancang kerangka konseptual penelitian dan merumuskan variabel-variabel yang relevan”.

Selanjutnya menurut (Koentjaraningrat dalam Rifa’I 2020:32-33) “Teori adalah sebuah ungkapan yang berbentuk ide yang disepakati oleh para peneliti, dan disusun berdasarkan informasi dari berbagai buku, dokumen, serta pengalaman pribadi peneliti”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas teori adalah sekumpulan konsep, definisi dan gagasan yang disusun secara sistematis untuk menjelaskan suatu fenomena. Teori berfungsi sebagai landasan berpikir dalam penelitian, membantu

merangkai hubungan antarkonsep, serta menjadi acuan dalam merumuskan variabel penelitian.

2.1.2 Konsep

Konsep diperlukan dalam penelitian untuk memberikan pedoman yang tegas, mengaitkan teori dengan realitas, membantu dalam mengenali serta menganalisis variabel serta memudahkan hasil penelitian.

Menurut Sugiyono (2015:45) “Konsep merupakan istilah yang abstrak dan bermakna generalisasi digunakan untuk menggambarkan atau merepresentasikan fenomena tertentu secara general, yang memudahkan komunikasi dan pemahaman”.

Sedangkan menurut Lexy J Moleong (2018:39) “Konsep merupakan representasi mental dari suatu kumpulan objek atau kejadian dengan karakteristik yang sama, yang nantinya dipakai sebagai landasan berpikir atau analisis”.

Suharsimi Arikunto (2019:27) mendefinisikan “Konsep sebagai konsep suatu pengertian umum ataupun kejadian yang serupa”.

Pengertian konsep menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa konsep merupakan ide atau gagasan abstrak yang digunakan untuk menggambarkan objek atau fenomena secara general. Yang dimana konsep adalah landasan pemikiran yang bersifat sistematis dan menjadi alat penting dalam penelitian untuk memahami fenomena secara utuh dan mendalam.

2.1.3 Beban Kerja

Beban kerja atau *workload* merupakan usaha yang perlu dilakukan oleh individu untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan itu. Sementara itu, kapasitas merujuk pada potensi atau kemampuan seseorang. Hal ini dapat dinilai dari keadaan fisik maupun kondisi mental seseorang.

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2016:56-57) “Beban kerja adalah jumlah tugas atau tanggung jawab yang harus diselesaikan pegawai dalam waktu tertentu dengan memanfaatkan potensi dan keterampilan yang dimiliki”.

Sedangkan menurut Jannah (2021:5) “Beban kerja mengacu pada semua aktivitas yang melibatkan pegawai, waktu yang di perlukan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan baik secara langsung maupun tidak langsung”.

Kemudian Diningsih, dkk, (2020:250) “Beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi secara sistematis dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektifitas kerja suatu organisasi”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan keseluruhan tugas, tanggung jawab, dan aktivitas yang harus diselesaikan oleh pegawai dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja tidak hanya mencakup pekerjaan yang bersifat langsung, tetapi juga tugas tidak langsung yang mendukung kelancaran proses kerja. Selain itu, beban kerja menuntut pegawai untuk memanfaatkan kemampuan, potensi, serta keterampilan yang dimiliki secara optimal. Secara keseluruhan, beban kerja menggambarkan jumlah kegiatan yang

harus ditangani secara sistematis oleh suatu unit atau individu agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Untuk mencapai tingkat beban kerja yang normal, yaitu volume tugas yang sesuai dengan kemampuan kapasitas kerja, sehingga selalu terjadi ketidakseimbangan meskipun penyimpangannya kecil. Beban kerja terbagi menjadi tiga tingkatan, yaitu:

- a. Beban kerja di atas normal, yang berarti waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan lebih besar daripada jam kerja yang tersedia atau jumlah pekerjaan melebihi kapasitas kerja
- b. Beban kerja normal, yang berarti waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan sama dengan jam kerja yang tersedia atau jumlah pekerjaan sebanding dengan kapasitas pekerja.
- c. Beban kerja di bawah normal, yang berarti waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas kurang dari jam kerja yang tersedia atau jumlah pekerjaan lebih rendah dari kapasitas pekerja.

1. Jenis Beban Kerja

Beban kerja merupakan tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seseorang atau pegawai dalam jangka waktu tertentu, baik yang bersifat fisik mental, maupun emosional. Beban kerja menunjukkan seberapa besar kapasitas tenaga, pikiran, dan perasaan yang digunakan individu dalam melaksanakan tugasnya. Beban kerja dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis berdasarkan sumberuntutannya. Menurut Tarwaka (2015:130) beban kerja adalah semua

aktivitas yang melibatkan penggunaan tenaga fisik maupun mental dalam melaksanakan pekerjaan. Kemudian menurut Grandey (2000:97) beban kerja emosional adalah proses regulasi emosi untuk memenuhi tuntutan organisasi.

a. Beban kerja Fisik

Beban kerja fisik merupakan tuntutan fisik yang diberikan kepada manusia selama melaksanakan aktivitas kerja. Tuntutan ini meliputi penggunaan otot-otot tubuh, serta tekanan biomekanik pada sendi dan jaringan lunak. Menurut Zayyinul Hayati Zen dkk (2025:21) yang dikutip dari Bridger, “Beban kerja ini bisa berupa aktivitas seperti mengangkat, mendorong, menarik, membawa, membungkuk, berjongkok, ataupun mempertahankan postur tertentu untuk jangka waktu yang lama”. Paparan beban kerja yang berat dan terus menerus dapat menyebabkan kelelahan, mengganggu konsentrasi dan menurunkan produktivitas kerja.

b. Beban Kerja Mental

Beban kerja mental merupakan energi pikiran yang dikeluarkan seseorang ketika mengerjakan suatu tugas. Beban kerja mental yang berlebihan akan mengakibatkan adanya stres kerja. Menurut Roziana Ainul Hidayati & Basyari (2024:359) beban kerja mental adalah beban kerja yang merupakan selisih antara tuntutan beban kerja dari suatu tugas dengan kapasitas maksimum beban mental seseorang dalam kondisi termotivasi”. Beban kerja mental muncul ketika seseorang harus berkonsentrasi, mengolah informasi, membuat keputusan, dan melakukan beberapa tugas sekaligus. Semakin besar tuntutan kerja dibandingkan kapasitas mental seseorang,

semakin tinggi beban kerja mentalnya. Beban kerja mental juga merupakan selisih antara tuntutan beban kerja dari suatu tugas dengan kapasitas maksimum beban mental seseorang dalam kondisi termotivasi. Beban kerja mental yang berlebihan dapat akan mengakibatkan adanya stress kerja.

c. Beban Kerja Emosional

Beban kerja emosional muncul ketika pekerjaan menuntut pengaturan atau pengendalian emosi dalam jangka waktu lama. Menurut Ningtyas, dkk (2024:261) “bahwa pekerjaan yang membutuhkan pengelolaan emosi yang tinggi, terutama yang melibatkan interaksi dengan orang lain dalam kondisi stres, cenderung menghasilkan tingkat stres tinggi”. Pekerjaan yang melibatkan interaksi sosial intens, pelayanan publik atau penyelesaian konflik sering menghasilkan beban emosional. Pekerjaan yang membutuhkan pengelolaan emosi yang tinggi, terutama yang melibatkan interaksi dengan orang lain dalam kondisi stress, cenderung menghasilkan tingkat stress yang tinggi.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Beban kerja dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Menurut Tarwaka (2016: 3-4) dalam modul Fisiologi dan pengukuran kerja faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja antara lain:

- a. Faktor eksternal, yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti;
 1. Tugas-tugas yang bersifat fisik, seperti tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, dan tugas yang bersifat psikologis seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan, tanggung jawab pekerjaan.

2. Organisasi kerja, seperti lamanya waktu bekerja, waktu istirahat, shift kerja, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
3. Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

b. Faktor Internal

Faktor internal yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi rekan beban kerja eksternal. Faktor internal meliputi faktor somatis (jenis kelamin, ukuran tubuh, status gizi, dan kondisi Kesehatan) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan kepuasan).

3. Dampak Beban Kerja Berlebih Terhadap Kinerja Pegawai

Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, baik bagi kinerja maupun Kesehatan pegawai. Secara psikologis, beban yang tinggi memicu stress kerja, yaitu kondisi ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya. Stress yang berkelanjutan dapat berujung pada gangguan kesehatan mental. Secara fisik, pegawai dapat mengalami kelelahan, penurunan stamina, gangguan tidur, hingga masalah kesehatan kronis. Dalam jangka Panjang, beban kerja berlebihan dapat menyebabkan *burnout*, yaitu kondisi kelelahan emosional, depresi dan menurunkan pencapaian personal. Dari perspektif organisasi, *burnout* berdampak pada turunnya produktivitas, dan meningkatnya kesalahan kerja, dan potensi *turnover* karyawan. Oleh karena itu, pengelolaan beban kerja menjadi aspek penting dalam menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kesejahteraan pegawai.

2.1.4 Pegawai

Pegawai merupakan unsur utama dalam organisasi pemerintahan yang berperan sebagai pelaksana kebijakan dan penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks organisasi sektor publik, pegawai memiliki posisi strategis karena bertugas menjalankan kebijakan publik serta memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Adam Indrawijaya S, (2015:98) pegawai adalah seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta.

Sedangkan menurut Sutrisno Tri, (2021:2) mengatakan bahwa pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).

Kemudian menurut Kartina Rita dkk, (2023:7) Pegawai adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja baik sebagai pegawai tetap atau pegawai tidak tetap atau tenaga kerja lepas berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan pegawai merupakan individu yang bekerja dalam suatu organisasi, baik disektor pemerintahan maupun swasta dengan tujuan tercapainya tujuan organisasi melalui kontribusi tenaga, kemampuan, pikiran dan keterampilan yang dimiliki.

Pegawai pemerintah diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN). Undang-undang ini menyatakan

bahwa ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah. ASN memiliki fungsi sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa. Dengan demikian, pegawai dalam konteks administrasi publik, khususnya ASN, memiliki peran yang sangat penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Pegawai sebagai ASN juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Hal ini harus sejalan dengan prinsip-prinsip administrasi publik yang menekankan akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beban kerja yang diemban oleh pegawai menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan tersebut. Beban kerja yang tidak seimbang dapat berdampak pada menurunnya kinerja pegawai, kelelahan kerja, serta berkurangnya kualitas pelayanan publik.

2.1.5 Pelayanan

Pelayanan merupakan proses atau aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau instansi untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau ekspektasi orang lain. Dalam pengertian yang lebih luas, pelayanan tidak hanya melibatkan penyediaan jasa secara langsung, tetapi juga mencakup sikap, perhatian, dan cara berkomunikasi yang mencerminkan kepedulian terhadap orang yang dilayani.

Menurut Indrasari (2019:57) Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Sedangkan menurut Kasmir (2019:15) Pelayanan adalah setiap tindakan, perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

Adapun menurut Kotler & Keller (2020:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan Pelayanan adalah sebuah tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh individu atau organisasi yang tidak memiliki bentuk fisik dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan bukanlah tentang kepemilikan produk, tetapi lebih kepada proses interaksi antara pihak yang memberikan layanan dan yang menerima layanan. Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh seberapa baik penyedia jasa memahami keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan, sehingga kepuasan yang diinginkan dapat tercapai. Dengan demikian, pelayanan dapat diartikan sebagai usaha terencana yang dilakukan untuk menciptakan nilai dan pengalaman yang positif bagi pelanggan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginannya.

2.1.6 Kualitas Pelayanan

Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyediaan layanan dalam memenuhi kepuasan konsumen secara konsisten. Kualitas pelayanan atau *Service Quality* merupakan suatu ukuran sejauh mana layanan diberikan oleh suatu instansi dapat memenuhi bahkan melampaui harapan konsumen. Dalam konteks bisnis

maupun pelayanan publik kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan, tidak hanya mencakup hasil akhir layanan yang diterima, namun juga mencakup proses penyampaian, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan keandalan tugas dalam memberi bantuan.

Menurut Ahmad Rosandi, dkk (2024:846) “Kualitas pelayanan sebagai sejauh mana sebuah website atau aplikasi mampu memfasilitasi kegiatan konsumen meliputi belanja, pembelian dan pengiriman produk maupun layanan secara efisien dan efektif dengan begitu pelanggan akan lebih efisien melakukan transaksi dalam hal waktu dan biaya”. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2020:143) mengemukakan “Kualitas pelayanan diartikan sebagai fokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan”. Kemudian menurut Wiwik Sulistiyowati (2018:24) “Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian layanan agar sesuai dengan harapan”.

Parasuraman, dkk (1988:12) dalam Model Servqual adalah salah satu metode yang dapat diterapkan dalam pelayanan publik. Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan atau organisasi. Servqual merupakan singkatan dari *Service Quality*, yang berarti kualitas pelayanan. Metode ini terdiri dari lima dimensi yaitu, *tangibels*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

- a. Dimensi *tangibels* mencakup aspek fisik dari pelayanan, seperti fasilitas dan peralatan.

- b. Dimensi *reliability* mencakup keandalan dan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan.
- c. Dimensi *responsiveness* mencakup kecepatan dalam memberikan pelayanan.
- d. Dimensi *assurance* mencakup kepercayaan dan keamanan dalam memberikan pelayanan.
- e. Dimensi *empathy* mencakup kemampuan untuk memahami dan merespon kebutuhan masyarakat.

2.1.7 Hubungan Antara Beban Kerja Pegawai dalam Pelayanan

Beban kerja merupakan total tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi pegawai dalam suatu jangka waktu tertentu. Beban kerja tidak hanya mencakup jumlah tugas yang harus diselesaikan, tetapi juga tingkat kesulitannya, tuntutan fisik maupun mental, serta tekanan yang muncul dari lingkungan kerja. Beban kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti banyaknya pelanggan yang harus dilayani, kerumitan prosedur kerja, ketersediaan sarana dan prasarana, tingkat keterampilan pegawai, serta kebijakan organisasi. Semakin banyak tugas dan semakin kompleksnya prosedur yang harus diikuti, maka semakin besar pula beban kerja yang dirasakan oleh pegawai. Selain itu, sistem kerja yang tidak efisien, jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan volume pekerjaan, dan kurangnya dukungan teknologi juga dapat meningkatkan beban kerja secara signifikan.

Sementara itu, kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu organisasi atau pegawai dalam memenuhi, bahkan melebihi, harapan pelanggan melalui pemberian pelayanan yang cepat, tepat, sopan, dan memuaskan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai dimensi, seperti ketepatan dalam memberikan layanan sesuai

prosedur, ketanggapan petugas terhadap kebutuhan pelanggan, jaminan keamanan dan kompetensi pelayanan, sikap empati terhadap kondisi pelanggan, serta kondisi fisik fasilitas yang mendukung kenyamanan proses pelayanan. Pelayanan yang berkualitas bukan hanya tentang memenuhi standar formal, tetapi juga tentang memberikan pengalaman positif kepada pelanggan sehingga mereka merasa dihargai, diperhatikan, dan dilayani dengan profesional.

Hubungan antara beban kerja dan kualitas pelayanan bersifat langsung dan sangat mempengaruhi satu sama lain, di mana beban kerja yang terlalu tinggi membuat pegawai mengalami kelelahan fisik maupun mental sehingga kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah menjadi menurun. Beban kerja yang berat membuat pegawai kehilangan fokus, bekerja tergesa-gesa, dan lebih rentan melakukan kesalahan seperti salah prosedur atau salah menginput data, yang pada akhirnya menurunkan efektivitas pelayanan. Selain itu, tekanan kerja yang tinggi dapat mengurangi empati dan dampak buruk terhadap pegawai karena mereka merasa tertekan dan terburu-buru, sehingga interaksi dengan pelanggan menjadi kurang menyenangkan. Sebaliknya, ketika beban kerja berada pada tingkat yang seimbang, pegawai dapat bekerja lebih teliti, mengikuti standar operasional dengan baik, serta memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, sehingga kualitas pelayanan meningkat.

2.1.8 Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Publik

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan proses strategis dalam organisasi yang berfokus pada pengelolaan tenaga kerja agar berdaya guna secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Hasibuan (2016:10)

“MSDM adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian terhadap tenaga kerja agar berfungsi secara efektif dan efisien”. Kemudian menurut Asmirin Noor dkk (2023:13-15) “MSDM dipahami sebagai pengelolaan sumber daya manusia yang terintegrasi dengan kebijakan dan strategi organisasi termasuk peranan dalam perencanaan, rekrutmenm pengembanganm dan evaluasi”. Sedangkan menurut Mangkunegara A.P (2016:2-5) “MSDM adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”. Berdasarkan pendapat para ahli diatas, MSDM memiliki peran penting karena berhubungan langsung dengan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengelolaan pegawai yang baik dapat menciptakan kinerja pelayanan yang responsif, transparan, dan akuntabel.

Tujuan utama dari manajemen sumber daya manusia di instansi publik adalah untuk menempatkan pegawai sesuai dengan kompetensinya, meningkatkan motivasi kerja, menjamin pemerataan beban kerja, serta mengembangkan budaya kerja pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pengelolaan beban kerja yang efektif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan public. Salah satu strategi utama adalah melakukan analisis beban kerja saecara sistematis untuk mengetahui kesesuaian anantara jumlah pegawai, volume pekerjaan, dan waktu penyelesaian tugas. Selain itu pengelolaan kerja erlu didukung dengan penyesuaian kompetensi pegawai terhadap tugas yang diberikan, penempatan pegawai sesuai dengan kemampuan, keahlian, dan latar belakang pendidikn akan membuat pekerjaan dapat diselesaikan dengan

lebih efektif dan akurat. Pengelolaan beban kerja yang baik perlu disertai dengan sistem evaluasi dan pengawasan yang berkelanjutan. Evaluasi ini dilakukan untuk menilai apakah pelayanan yang dihasilkan telah memenuhi standar kualitas.

Manajemen sumber daya manusia dalam pelayanan publik memiliki peran penting dalam pengelolaan beban kerja, jika dikelola dengan profesional dan berkelanjutan MSDM dapat meningkatkan kinerja pegawai dan mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan kata lain, pengelolaan beban kerja tidak hanya meningkatkan kinerja pegawai tetapi juga menciptakan pelayanan publik yang transparan, responsive dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

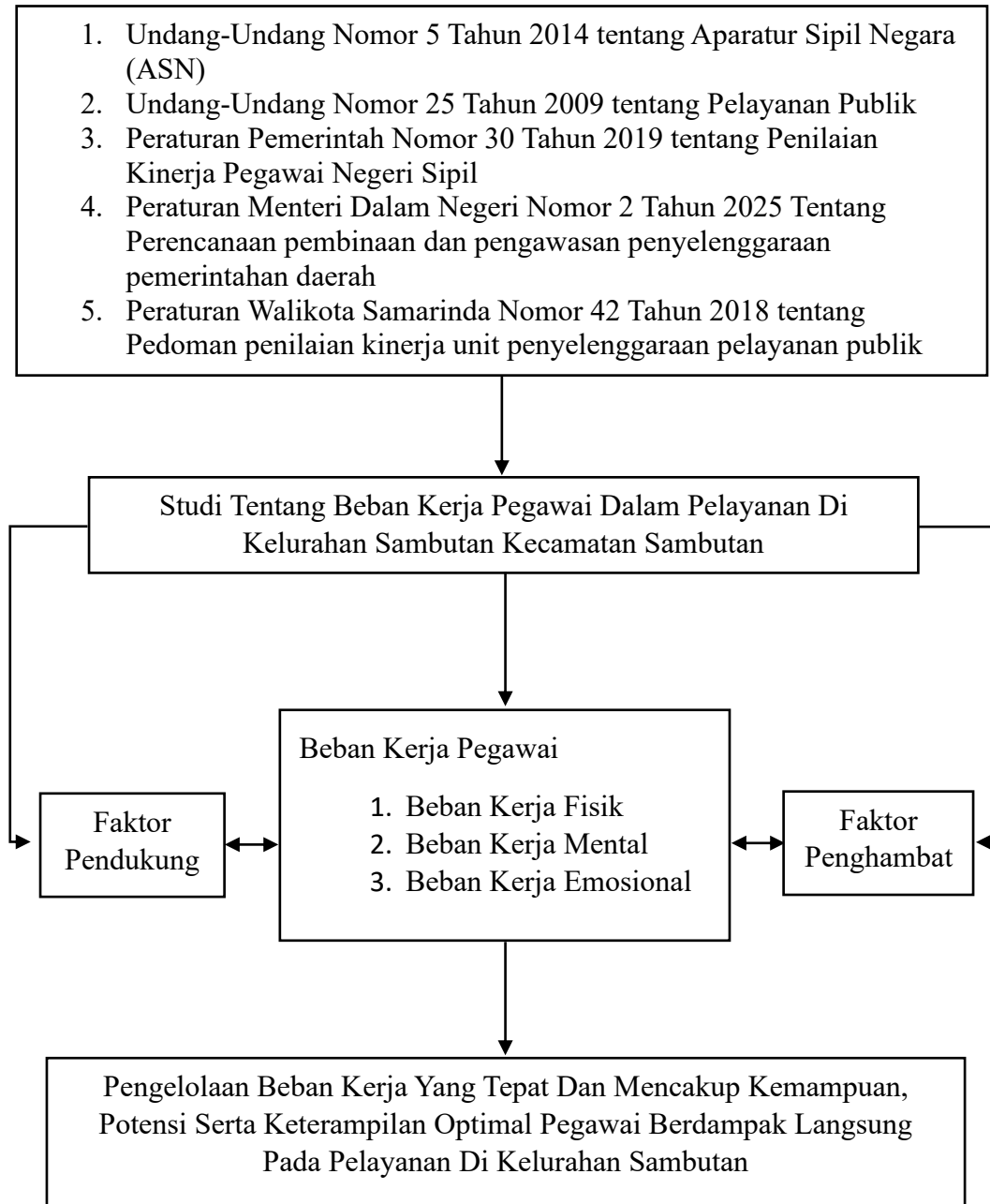
2.2 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan uraian atau pernyataan mengenai kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi maupun dirumuskan. Kerangka berpikir juga diartikan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan.

Menurut Jujun S. Suriasumantri (2018:322) “Kerangka berpikir adalah penjelasan sementara tentang gejala yang menjadi objek permasalahan yang kemudian dirumuskan menjadi hipotesis”. Kemudian menurut Burhan Bungin (2020:78) kerangka berpikir adalah susunan konsep dan teori yang disajikan secara logis untuk menjelaskan permasalahan dan hubungan antar variabel penelitian”. Sedangkan menurut Nanang Martono (2019:67) “Kerangka berpikir adalah struktur penalaran ilmiah yang menghubungkan teori dan variabel penelitian untuk menjelaskan fenomena yang dikaji”.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan kerangka berpikir merupakan susunan penalaran ilmiah yang sistematis dan logis, yang menghubungkan konsep, teori, dan variabel penelitian untuk menjelaskan fenomena atau permasalahan yang dikaji. Kerangka berpikir berfungsi sebagai penjelasan sementara terhadap gejala penelitian yang menjadi dasar dalam merumuskan hubungan antarvariabel serta hipotesis penelitian.

Gambar 2.2
Kerangka Pikir



Sumber: Dibuat oleh Peneliti Tahun 2025.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jadwal Penelitian

Dalam sebuah penelitian diperlukan jadwal penelitian atau rencana waktu untuk melaksanakan masing-masing fase kegiatan penelitian dari awal hingga akhir. Rencana ini menggambarkan waktu pelaksanaan setiap bagian dari penelitian, sehingga proses penelitian bisa berjalan dengan teratur, efisien, dan sesuai target waktu.

Menurut Burhan Bungin (2020:37) “Jadwal penelitian merupakan rencana manajerial waktu yang disusun guna memastikan penelitian berjalan sistematis dan efisien dan tidak melampaui batas, waktu penelitian”.

Kemudian menurut Sugiyono (2015:286) “Setiap rancangan penelitian perlu dilengkapi dengan jadwal kegiatan yang akan dilaksanakan, yang memuat kegiatan apa saja yang akan dilakukan dan berapa lama waktu yang diperlukan untuk setiap kegiatan”.

Sedangkan menurut Uber Silalahi (2018:103) “Jadwal penelitian merupakan penguraian kegiatan dan waktu yang digunakan dalam penelitian dengan beberapa proses yang telah disusun oleh peneliti sebelumnya”.

Dari pendapat para ahli diatas, penelitian yang disusun secara sistematis untuk memastikan seluruh kegiatan penelitian dapat berjalan efektif dan efisien. Dengan adanya jadwal penelitian, proses penelitian dapat dikendalikan dengan baik, meminimalkan keterlambatan, serta memastikan setiap kegiatan terlaksana sesuai dengan rencana yang telah disusun sebelumnya.

Jadwal dan tahap-tahap pelaksanaan kegiatan penelitian dilakukan sebagai berikut.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Agenda	Jadwal Penelitian 2025 - 2026							
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr
1.	Observasi								
2.	Pengajuan Judul								
3.	Penyusunan Proposal								
4.	Penelitian Lapangan								
5.	Seminar Hasil								
6.	Pendadaran								

Sumber: Dibuat oleh Peneliti Tahun 2025

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Tujuannya adalah agar fokus pada mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena dengan jelas dan terperinci mengenai suatu kondisi yang sedang diteliti, dan melalui teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Menurut Rachmat Kriyantono (2020:62) “Penelitian deskriptif kualitatif mendeskripsikan data secara sistematis, faktual, dan akurat dengan upaya menjelaskan kondisi nyata dari objek yang diteliti. Sedangkan menurut Sugiyono (2015:9) “Jenis-jenis penelitian meliputi dasar, penerapan terapan, penelitian pengembangan, eksperimen, survey, naturalistik/kualitatif, dan penelitian kuantitatif”. Kemudian menurut Suharsimi Arikunto (2019:3-6) “Menyatakan bahwa penelitian dapat berupa eksperimen untuk melihat sebab akibat, deskriptif untuk menggambarkan keadaan, serta naturalistik untuk memahami fenomena dalam kondisi alami”.

Berdasarkan penjelasan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena sosial secara mendalam dan sistematis untuk mengetahui hubungan sebab akibat, serta kualitatif atau naturalistic untuk memahami fenomena dalam kondisi alami. Pemilihan jenis penelitian harus sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian agar hasil relevan dan ilmiah.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan pengumpulan data dan mengamati fenomena yang diteliti. Penentuan lokasi tidak hanya mempertimbangkan aspek geografis, tetapi juga kesesuaian dengan fokus masalah, ketersediaan data, serta kemudahan akses bagi peneliti.

Adapun lokasi penelitian yang akan diteliti peneliti adalah di Kantor Kelurahan Sambutan Jl. Sultan Sulaiman Rt.19 Kecamatan Sambutan.

3.4 Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional adalah rumusan makna suatu konsep atau variabel penelitian berdasarkan konsep atau variabel penelitian berdasarkan teori dan pendapat para ahli. Dengan adanya definisi konsepsional, peneliti dapat menetapkan batasan yang jelas mengenai ruang lingkup konsep yang diteliti sebelum dioperasionalkan menjadi indikator yang dapat diukur.

Menurut Lexy J. Moleong (2018:6) “Definisi konsepsional berperan dalam menghubungkan fenomena empiris dengan konstruksi teoritis”. Kemudian menurut Sabon Adi Nugraha (2020:27), mengatakan bahwa “Definisi konsepsional adalah suatu konsep atau variabel yang merupakan atraksi dari gejala atau fenomena yang akan diteliti”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa definisi konsepsional dapat dipahami secara mendalam hakikat dari variabel yang diteliti sebelum dibentuk kedalam operasional yang dapat diukur. Dengan demikian, definisi konsepsional menjadi dasar penting dalam penyusunan kerangka teori dan instrumen penelitian agar penelitian memiliki arah yang jelas, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Berdasarkan judul yang telah di peneliti tetapkan “Studi Tentang Beban Kerja Pegawai Dalam Pelayanan di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda”. Maka dapat dikemukakan definisi konsepsional sebagai berikut:

Beban kerja merupakan seluruh tuntutan pekerjaan yang diterima individu, meliputi aspek fisik, mental, dan emosional, pada beban kerja fisik berkaitan dengan penggunaan tenaga dan aktivitas tubuh, sedangkan beban kerja mental

berhubungan dengan proses kognitif seperti konsentrasi dan pengambilan keputusan, kemudian beban kerja emosional terkait dengan pengendalian perasaan dalam interaksi kerja, ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas individu dapat menimbulkan kelelahan, stress dan penurunan kinerja di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan.

3.5 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan batasan utama yang menjadi pusat perhatian dalam suatu penelitian. Yang dimana fokus penelitian ini berfungsi meningkatkan pelayanan yang berdampak pada pemahaman dan pengelolaan beban kerja yang tepat serta mencakup kemampuan, potensi serta keterampilan optimal pegawai.

Menurut Sugiyono (2015:285-286) bahwa “Fokus penelitian pada penelitian kualitatif adalah pembatasan masalah sehingga peneliti hanya menelaah satu atau beberapa aspek yang dianggap penting dari fenomena yang luas”. Dengan kata lain, fokus berfungsi pada titik sentral yang mengarah pada pengumpulan dan analisis data. Secara keseluruhan, penetapan fokus penelitian adalah langkah penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian bersifat mendalam, terarah, dan sesuai dengan permasalahan yang ingin dipecahkan.

Berdasarkan penjelasan fokus penelitian, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Beban Kerja Fisik
- b. Beban Kerja Mental
- c. Beban Kerja Emosional

- d. Faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi beban kerja pegawai dalam memberikan pelayanan

3.6 Sumber Data

Sumber data merupakan salah satu bagian penting dalam pelaksanaan penelitian. Sumber data akan membantu peneliti untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

Menurut Suharsimi Arikunto (2019:172) “Sumber data merupakan subjek atau objek dimana data itu berasal dengan kata lain, sumber data adalah tempat yang menyediakan data”. Sedangkan menurut Sugiyono (2015:137) “Sumber data mengacu pada tempat dimana peneliti memperoleh bahan informasi yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah”. Kemudian menurut Lexy J Moloeng (2018:123) “Sumber data adalah dihimpun melalui catatan tertulis dan sebagainya, biasanya juga melalui wawancara atau pengamatan, sangat berperan serta dan merupakan hasil gabungan dan kegiatan melihat, mendengar dan bertanya dalam penelitian”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas keberhasilan sebuah penelitian sangat bergantung pada kemampuan peneliti dalam mengidentifikasi dan memanfaatkan sumber data secara tepat, relevan dan dapat dipercaya. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

3.6.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2015:137) “Data primer diperoleh peneliti sendiri melalui teknik seperti wawancara, observasi, atau kuesioner yang diarahkan sumber aslinya”. Dengan kata lain sumber data yang berasal langsung dari pihak

pertama yakni orang tau objek yang mengetahui fakta yang diteliti sehingga peneliti memperoleh informasi tanpa melalui perantara. Dengan demikian penggunaan data primer memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang valid, kontekstual dan sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode pendekatan *purposive sampling*. Menurut Suharsimi Arikunto (2019:131) menyatakan bahwa “*Purposive sampling* adalah cara pemilihan sampel yang berdasarkan pertimbangan tertentu bukan acak, sehingga sampel yang terpilih konsisten dengan tujuan penelitian”. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* adalah karena pengambilan sampel non-probabilitas yang dilakukan dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, yang dimana penulis memilih subjek yang dianggap paling mampu memberikan informasi yang relevan dan mendalam terhadap fokus penelitian.

Untuk mendapatkan data primer dalam penelitian ini diperlukan seleksi narasumber yang tepat, yaitu *Key Informan* dan Informan dan juga Masyarakat yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini yaitu, berikut ini adalah tabel data primer yang telah peneliti tetapkan dalam penelitian ini yaitu:

3.6 Tabel Sumber Data Primer

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Muhammad Masuki, SE	Lurah	<i>Key Informant</i>
2.	Misnawati, SE	Sekretaris	Informan
3.	Nurul Huda, S.Sos	Kasi Kesra	Informan

Bersambung...

Sambungan

3.6 Tabel Sumber Data Primer

5.	Zulkarnain	Staf Kesra	Informan
5.	Salsabila Meilany Puteri	Staf Kesra	Informan
6.	Lina	Masyarakat	Masyarakat
7.	Dewi Amalia	Masyarakat	Masyarakat

Sumber: Dibuat Peneliti 2026

Berdasarkan sumber data penelitian berjumlah 7 orang untuk *Key Informant* dan informan dan juga masyarakat.

3.6.2 Data Sekunder

Pada penelitian data yang diperoleh merupakan data yang berkaitan erat dengan permasalahan yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2015:308) “Data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan memberikan data secara langsung kepada pengumpul data, yang artinya informasi diperoleh melalui perantara atau sudah tersedia dalam bentuk dokumen, laporan, arsip atau kepustakaan”. Data sekunder digunakan sebagai bahan pelengkap atau verifikasi terhadap data primer, serta berguna untuk studi pendahuluan atau menentukan fokus penelitian.

Berikut sumber data sekunder yang berhubungan langsung dengan penelitian yaitu:

1. Buku
2. Jurnal Ilmiah, dan Dokumen sebagaimana pada daftar Pustaka
3. Profil Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015:193) “Teknik pengumpulan data adalah cara atau prosedur yang dilakukan peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan agar masalah penelitian dapat terjawab”. Teknik ini meliputi metode seperti wawancara, kuesioner dan observasi. Pemilihan teknik bertujuan agar data yang dihimpun valid dan relevan terhadap fokus penelitian.

Menurut Lexy J. Moelong (2018:157) “Teknik pengumpulan data mencakup Langkah-langkah sistematis untuk menangkap realitas sosial, contohnya wawancara yang mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi dengan penekanan pada peran peneliti sebagai instrumen utama”.

Kemudian Menurut Suharsimi Arikunto (2019:265) “Pengumpulan data merupakan tahap krusial dalam prosedur penelitian, pada alat dan teknik yang dipakai seperti observasi, atau wawancara yang harus disiapkan dan diuji agar pengumpulan berlangsung sistematis”.

Dari beberapa uraian diatas teknik pengumpulan data sangat erat kaitannya dengan masalah yang ingin peneliti pecahkan yaitu:

1. Observasi

Menurut Lexy J Moleong (2018:86) “Observasi salah satu teknik utama dalam penelitian kualitatif, observasi memungkinkan peneliti menangkap fenomena secara langsung dilapangan dan mengamati konteks alami subjek, dan merekam interaksi atau perilaku yang relevan”.

2. Wawancara

Menurut Suharsimi Arikunto (2019:172) “Wawancara sebagai proses komunikasi terarah untuk memperoleh keterangan dari narasumber, pentingnya aspek praktis, seperti memilih jenis wawancara, menyusun pedoman, mencatat serta perlunya menggabungkan teknik-teknik untuk memastikan data diperoleh lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan”.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:329) “Dokumentasi teknik pengumpulan data yang memanfaatkan bahan-bahan tertulis dan rekaman misalnya buku, arsip, dokumen, angka, gambar, atau laporan untuk memperoleh informasi pendukung penelitian”. Dokumentasi bukan sekedar menyimpan berkas, melainkan cara sistematis memperoleh bukti dan keterangan yang kemudian ditelaah sebagai data penelitian.

3.8 Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis yang dimulai dari hasil pengumpulan data sehingga informasi dapat diterima dan mudah dipahami. Dengan kata lain, analisis data menekankan tahap-tahap yang membuat data mentah berubah menjadi temuan yang terstruktur.

Analisis data ini bersifat induktif, dalam penelitian kualitatif karena analisis ini berdasarkan data yang diperoleh kemudian dikembangkan menjadi hipotesis. Dalam penelitian ini menggunakan analisis data interaktif Miles dan Huberman yang meliputi empat langkah utama, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarik kesimpulan.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses dimana rangkaian sistematis untuk memperoleh bahan informasi dan fakta dilapangan dengan cara riset lapangan, observasi serta dokumentasi data-data sekunder. Menurut Riduwan (2018:97) “Metode atau teknik pengumpulan data adalah serangkaian cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan termasuk dalam perancangan instrumen, penentu sampel dan prosedur pengumpulan sehingga data yang diteliti valid untuk menjawab rumusan masalah penelitian”.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses penting dalam analisis data kualitatif yang bertujuan menyederhakan data mentah menjadi informasi yang bermakna dan terstruktur. Menurut Emzir (2016:80-90) “Reduksi data sebagai proses aktif yang merangkum, memilih aspek pokok, mengklasifikasi, serta menyaring data sampai terbangun pola maupun tema yang dilakukan secara berulang untuk memastikan temuan yang lebih terarah”. Dalam mereduksi data dapat disimpulkan sebagai proses memilih, menyederhanakan, mengelompokkan, serta fokus data mentah agar menjadi informasi yang terstruktur dan bermakna sehingga peneliti mudah dalam tahap analisis, penyajian, dan penarik kesimpulan.

3. Penyajian Data

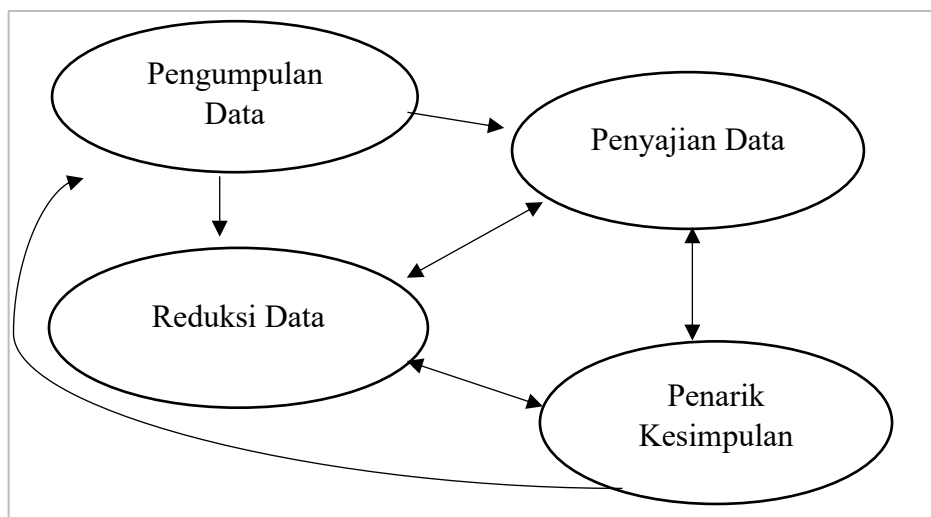
Penyajian data merupakan tahapan krusial dalam proses analisis data yang bertujuan mengorganisasikan informasi secara sistematis dan bermakna. Menurut Sugiyono (2015:31) “Tahap menata hasil anaisis sehingga dapat dibaca dan dimaknai dengan mudah. Penyajian data mempunyai tujuan yaitu untuk membantu

peneliti memahami situasi yang terjadi dan menyusun rencana kerja selanjutnya”. Dengan adanya penelitian yang efektif, peneliti dapat menemukan pola hubungan, dan tema yang muncul dari data mentah.

4. Penarik Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2015:345) “Penarikan kesimpulan adalah tahap akhir proses penelitian dimana peneliti merangkum dan menginterpretasikan hasil analisis data untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian”. Tujuan dari penarik kesimpulan untuk menentukan langkah selanjutnya, dalam proses penelitian untuk merumuskan inti temuan dengan cara menafsirkan data yang telah dianalisis, memverifikasi kebenarannya, serta menghubungkan dengan rumusan masalah sehingga diperoleh jawaban yang jelas, logis dan dapat dipertanggungjawabkan.

Gambar 3.8 Analisis Data Model Interaktif



Sumber: Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2015)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Sambutan yang merupakan salah satu kota di wilayah Kecamatan Sambutan, Provinsi Kalimantan Timur, Indonesia. Kelurahan Sambutan dibentuk pada 11 September 2001 dengan jumlah penduduk 21.393 jiwa berdasarkan data dari profil kelurahan tahun 2025.

Berdasarkan peraturan daerah kota samarinda nomor 2 tahun 2010 menjelaskan kecamatan sambutan sebagian salah satu dari sepuluh wilayah kecamatan yang berada diwilayah Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur, terletak kurang lebih 5 Km sebelah timur dari pusat pemerintahan Kota Samarinda, dengan luas kurang lebih 100,95 Ha.

4.1.1 Kondisi Geografis

Kelurahan Sambutan merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur, Kecamatan Sambutan mempunyai 5 (Lima) Kelurahan yaitu:

1. Kelurahan Sambutan
2. Kelurahan Sungai Kapih
3. Kelurahan Makroman
4. Kelurahan Pulau Atas
5. Kelurahan Sindang Sari

Adapun batas-batas wilayah Kelurahan Sambutan sabagai berikut:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Samarinda Utara Dan Kecamatan Sungai Pinang.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Anggana, Kabupaten Kutai Kartanegara.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Sungai Mahakam.
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Samarinda Ilir

4.1.2 Kondisi Demografis

Secara demografis jumlah penduduk di Kelurahan Sambutan berdasarkan data yang diperoleh dari profil Desa dan Kelurahan Sambutan, pada tahun 2025 terdiri dari 6.500 KK dengan total penduduk 21.393 Jiwa. Berikut peneliti sajikan data jumlah penduduk dalam bentuk tabel jenis kelamin, tingkat pendidikan, agama, saran dan prasarana dan mata pencaharian yang didapatkan melalui profil Desa dan Kelurahan Sambutan.

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-Laki	10.961
2.	Perempuan	10.432
Total		21.393 Jiwa

Sumber: Profil Kelurahan Sambutan 2025

Berdasarkan tabel diatas tercatat jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin yang mana laki-laki berjumlah 10.961 jiwa dan perempuan 10.432 jiwa dengan total jumlah penduduk 21.393 jiwa.

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama

No	Agama	Laki-laki	Perempuan
1	Islam	10.040	9.652
2	Kristen	570	500
3	Katolik	320	250
4	Hindu	25	25
5	Buddha	5	5
6	Konghucu	1	-
Total		10.961 Jiwa	10.432 Jiwa

Sumber: Profil Kelurahan Sambutan 2025

Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Laki-Laki	Perempuan
1	3-6 tahun yang belum masuk TK	3.100	2.975
2	3-6 tahun yang sedang TK/Play Group	217	170
3	7-18 tahun yang tidak pernah bersekolah	50	55
4	7-18 tahun yang sedang bersekolah	523	555
5	18-56 tahun tidak pernah sekolah	98	78
6	18-56 tahun pernah SD tapi tidak tamat	120	89

Bersambung...

Sambungan

Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan

7	Tamat SD/Sederajat	1.650	1.680
8	12-56 tahun tidak tamat SLTP	198	203
9	16-56 tahun tidak tamat SLTA	1.2.07	1.670
10	SMP/ sederajat	578	978
11	SMA/ sederajat	1.134	1.879
12	D-1/ sederajat	231	500
13	D-2/ sederajat	625	451
14	D-3/ sederajat	275	280
15	S-1/ sederajat	850	625
16	S-2/ sederajat	95	90
17	S-3/ sederajat	6	4
18	SLB A	-	1
19	SLB B	2	-
20	SLB C	2	1
Jumlah		10.961	10.432
Jumlah Total		21.393 Jiwa	

Sumber: Profil Kelurahan Sambutan 2025

/Pendidikan merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi sumber daya manusia yang ada dalam suatu wilayah. Pendidikan berperan penting dalam meningkatkan taraf hidup karena dengan pengetahuan dan keterampilan yang lebih baik, seseorang memiliki peluang lebih besar untuk mendapatkan pekerjaan yang

layak dan penghasilan yang lebih tinggi. Dalam perspektif Pembangunan manusia, pendidikan menjadi faktor utama yang mendorong kemajuan individu dan masyarakat. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin besar peluangnya untuk hidup lebih mandiri, produktif, dan sejahtera.

Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian

No	JENIS PEKERJAAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN
1	Belum/ Tidak Bekerja	3.184	2.980
2	Mengurus Rumah	-	3.504
3	Pelajar/Mahasiswa	2.420	1.920
4	Pensiunan	575	180
5	Pegawai Negeri Sipil	850	314
6	Tentara Nasional	35	-
7	Kepolisian (POLRI)	85	4
8	Perdagangan	315	-
9	Petani/Pekebun	160	60
10	Peternak	-	-
11	Nelayan/Perikanan	-	-
12	Industri	-	-
13	Kontruksi	-	-
14	Transportasi	-	-
15	Karyawan Swasta	212	143

Bersambung...

Sambungan

Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian

16	Karyawan BUMN	335	5
17	Karyawan BUMD	-	-
18	Karyawan Honorer	215	164
19	Buruh	-	-
20	Pembantu Rumah Tangga	-	-
21	Tukang Cukur	5	-
22	Tukang Listrik	11	19
23	Tukang Batu	-	-
24	Tukang Kayu	-	-
25	Tukang Sol Sepatu	-	-
26	Tukang Las/ Pandai	25	-
27	Tukang Jahit	22	8
28	Penata Rias	-	5
29	Penata Rambut	-	-
30	Mekanik/ Montir	60	-
31	Imam Masjid	15	-
32	Pendeta	-	-
33	Wartawan	5	-
34	Ustadz/ Mubaligh	-	-
35	Anggota DPRD	1	-

Bersambung...

Sambungan

Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian

36	Dosen	-	-
37	Guru	40	45
38	Pengacara	4	1
39	Notaris	-	-
40	Arsitek	5	-
41	Akuntan	-	-
42	Konsultan	-	-
43	Dokter	-	5
44	Bidan	-	-
45	Perawat	-	-
46	Apoteker	-	-
47	Penyiar Radio	-	-
48	Pelaut	-	-
49	Sopir	84	-
50	Pedagang	505	55
51	Biarawati	-	-
52	Wiraswasta	1766	-
53	Pekerjaan Lainnya	-	-
	Jumlah Total Penduduk	20.342 Jiwa	

Sumber: Profil Kelurahan Sambutan 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat peneliti jelaskan bahwa yang sudah memiliki pekerjaan dan mata pencaharian di Kelurahan Sambutan dengan total 20.342 jiwa dari total penduduk 21.393 jiwa.

Tabel 4.6 Sarana Dan Prasarana Kelurahan Sambutan

Gedung Kantor	Ada/ tidak
Kondisi	Baik/ Rusak
Jumlah ruang kerja	5 Ruang
Balai Desa/Kelurahan/sejenisnya	Ada/ tidak ,
Listrik	Ada/ tidak
Air bersih	Ada/ tidak
Telepon	Ada /tidak
Rumah Dinas Kepala Desa/Lurah	Ada /tidak
Rumah dinas perangkat desa/kelurahan	ada /tidak
Inventaris dan alat tulis kantor	
Jumlah mesin tik	1 buah
Jumlah meja	18 buah
Jumlah kursi	34 buah
Jumlah almari arsip	3 buah
Komputer	7 unit
Mesin fax	-
Kendaraan dinas	1 unit
Administrasi Pemerintahan Desa/Kelurahan	
Buku Data Peraturan Desa	Ada/tidak, terisi/tidak
Buku Keputusan Kepala Desa/Lurah	Ada/ tidak , terisi/ tidak
Buku administrasi kependudukan	Ada/ tidak , terisi/ tidak

Bersambung...

Sambungan

Tabel 4.6 Sarana Dan Prasarana Kelurahan Sambutan

Buku data inventaris	Ada/ tidak , terisi/ tidak
Buku data aparat	Ada/ tidak , terisi/ tidak
Buku data tanah milik desa/tanah kas desa/milik kelurahan	Ada/ tidak , terisi/ tidak
Buku administrasi pajak dan retribusi	Ada/ tidak , terisi/ tidak
Buku data tanah	Ada/ tidak , terisi/ tidak
Buku laporan pengaduan masyarakat	Ada/ tidak , terisi/ tidak
Buku agenda ekspedisi	Ada/ tidak , terisi/ tidak
Buku profil desa/kelurahan	Ada/ tidak , Terisi/ tidak
Buku data induk penduduk	Ada/ tidak , terisi/ tidak
Buku buku data mutasi penduduk	Ada/ tidak , terisi/ tidak
Buku rekapitulasi jumlah penduduk akhir bulan	Ada/ tidak , terisi/ tidak
Buku registrasi pelayanan penduduk	Ada/ tidak , terisi/ tidak
Buku data penduduk sementara	Ada/ tidak , terisi/ tidak
Buku anggaran penerimaan	Ada/ tidak , terisi/ tidak
Buku anggaran pengeluaran pegawai dan pembangunan	Ada/ tidak , terisi/ tidak
Buku kas umum	Ada/ tidak , terisi/ tidak
Buku kas pembantu penerimaan	Ada/ tidak , terisi/ tidak
Buku kas pembantu pengeluaran rutin dan pembangunan	Ada/ tidak , terisi/ tidak
Buku data lembaga kemasyarakatan	Ada/ tidak , terisi/ tidak

Sumber: Profil Kelurahan Sambutan 2026

Perlu diketahui bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Sambutan masih layak pakai dan terawat sehingga setiap fasilitas yang ada masih dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Sambutan

Berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 57 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan Kota Samarinda:

Lurah mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam:

1. Melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan;
2. Melakukan pemberdayaan masyarakat;
3. Melaksanakan pelayanan masyarakat;
4. Memelihara Ketentraman dan ketertiban umum; dan
5. Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum.
6. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Lurah mempunyai fungsi:

1. Penyusunan program dan kegiatan Kelurahan;
2. Pengoordinasian penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan;
3. Penyelenggaraan kegiatan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa lingkup rukun warga;
4. Pengoordinasian kegiatan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat;
5. Pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan di bidang POSYANDU dan kebersihan;

6. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan bidang kesejahteraan sosial;

Sekretaris Lurah memiliki tugas:

1. Sekretariat Kelurahan dipimpin oleh seorang Sekretaris Kelurahan yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Lurah.
2. Sekretaris Kelurahan yang mempunyai tugas pokok membantu Lurah dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan pengelolaan administrasi umum, saran dan prasarana, kerumahtanggan, keuangan, kepegawaian, kehumasan, organisasi dan tatalaksana serta melaksanakan pelayanan teknis admininstrasi kepada unsur satuan organisasi pemerintahan kelurahan.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat 2 Sekretaris Kelurahan mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan penyusunan rencana dan program kegiatan layanan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan pemerintah Kelurahan;
2. Pelaksanaan pengelolaan administrasi kerumahtanggaan, tatalaksana dan ketatausahaan pemerintah Kelurahan;
3. Pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana pemerintah Kelurahan;
4. Pelaksanaan penyusunan dan penyampaian laporan kegiatan pemerintah
5. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku;
6. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;

7. Pelaksanaan koordinasi pelayanan kesekretariatan dengan sub unit kerja lain di lingkungan Kelurahan.

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas:

1. Seksi Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dan bertanggungjawab kepada Lurah.
2. Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai tugas pokok membantu Lurah dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan penyusunan, perencanaan, pelaksanaan dan pengkoordinasian penyelenggaraan administrasi pemerintah Kelurahan.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat 2 Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan dan pengkoordinasian penyusunan rencana dan kegiatan penyelenggaraan administrasi pemerintah Kelurahan;
2. Pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan administrasi kependudukan, catatan sipil dan pertanahan;
3. Pengkoordinasian pelaksanaan penyelenggaraan Pemilihan Umum;
4. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pembinaan administrasi kepengurusan RW / RT;
5. Pelaksanaan fasilitasi penyelenggaraan pemilihan Ketua RW dan RT;
6. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku;
7. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan

8. Pelaksanaan koordinasi pelayanan pemerintahan dengan sub unit kerja lain di lingkungan Kelurahan.

Seksi Ekonomi, Pembangunan, dan Lingkungan Hidup:

1. Seksi Pembangunan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Lurah.
2. Kepala Seksi Pembangunan mempunyai tugas pokok membantu Lurah dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan penyusunan, perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian administrasi sarana dan prasarana serta pembangunan pemerintahan Kelurahan.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat 2 Kepala Seksi Pembangunan mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan penyusunan rencana program dan kegiatan pembangunan pemerintahan Kelurahan;
2. Pengkoordinasian penyusunan rencana program dan kegiatan pembangunan wilayah Kelurahan;
3. Penyusunan bahan rumusan pengembangan potensi pendapatan daerah dan peningkatan perekonomian di wilayah Kelurahan;
4. Pelaksanaan koordinasi pengembangan potensi pendapatan daerah dan peningkatan perekonomian masyarakat dengan Perangkat Daerah dan Instansi lainnya;
5. Pelaksanaan pembinaan terhadap usaha-usaha pengembangan potensi pendapatan dan peningkatan perekonomian masyarakat;

6. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku;
7. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan
8. Pelaksanaan koordinasi pembangunan dengan sub unit kerja lain di lingkungan kelurahan.

Seksi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas:

1. Seksi Kesejahteraan Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Lurah.
2. Kepala seksi kemasyarakatan mempunyai tugas pokok membantu lurah dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan penyusunan, perencanaan, pelaksanaan dan pengkoordinasian pelayanan pembangunan kemasyarakatan pemerintahan kelurahan.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana pada ayat (2) Kepala Kesejahteraan mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan penyusunan rencana program dan kegiatan pembangunan pemerintahan Kelurahan;
2. Pengkoordinasian penyusunan rencana program dan kegiatan pembangunan wilayah Kelurahan;
3. Penyusunan bahan rumusan pengembangan pemberdayaan masyarakat di wilayah Kelurahan;
4. Pelaksanaan koordinasi pengembangan pemberdayaan masyarakat dengan Perangkat Daerah dan Instansi lainnya;

5. Pelaksanaan pembinaan terhadap usaha – usaha pengembangan pemberdayaan masyarakat;
6. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku;
7. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
8. Pelaksanaan koordinasi kemasyarakatan dengan sub unit kerja lain di lingkungan kelurahan.

4.3 Visi dan Misi Kelurahan Sambutan

4.3.1 Visi Kelurahan Sambutan

Kelurahan sambutan dalam gambaran jangka panjang yang akan dicapai dimasa depan mempunyai visi yaitu: “Terwujudnya Pelayanan Masyarakat Yang Santun, Mudah, Amanah, Rasional & Bertanggung Jawab Smart”

4.3.2 Misi Kelurahan Sambutan

Misi merupakan pernyataan tentang apa yang dilakukan sekarang untuk mencapai visi dimasa depan, oleh karena itu untuk meningkatkan dan mewujudkan pelayanan yang baik bagi masyarakat, Kelurahan Sambutan mempunyai Misi sebagai berikut: “Meningkatkan Pelayanan Publik Yang Prima Dengan Didukung Oleh Kinerja Aparatur Pemerintahan Kelurahan Yang Professional, Bertanggung Jawab Dan Melayani Dengan Hati”

4.4 Keadaan Sumber Daya Manusia

Berdasarkan data kepegawaian, sumber daya manusia pada kantor Kelurahan Sambutan sebanyak 17 Pegawai, yang disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4 Jumlah Pegawai Kelurahan Sambutan

NO	NAMA	NIP	JABATAN
1.	Muhamad Masuki, SE	196906242007011020	Lurah
2.	Misnawati, SE	197010122001122001	Sekretaris
3.	Chrislina Wijaya	197807182010012001	Staf Sekretaris
4.	Novita Oktavianti, SE		Staf Sekretaris
5.	Wahyu Ariefianto, SP	198403162005021002	Kasi Pemerintahan & Trantib
6.	Udin, SE	196805152002121008	Staf Pemerintahan & Trantib
7.	Syahrudin	198303142025211009	Staf Pemerintahan & Trantib
8.	Nurul Huda, S.Sos	197608122005021002	Kasi Kesra
9.	Alpian Noor	1974092112002121006	Staf Kesra
10.	Zulkarnain	198908212025211006	Staf Kesra
11.	M. Zainuddin	199407012025211134	Staf Kesra
12.	Salsabila Meilany Putri		Staf Kesra

Bersambung...

Sambungan

Tabel 4.4 Jumlah Pegawai Kelurahan Sambutan

13.	Lenny Mariani, SE	197401072008012014	Kasi Ekobang& LH
14.	Wahyu Wahdini, A.Md	197712282008012014	Staf Ekobang & LH
15.	Arniansyah	198802022125211010	Staf Ekobang & LH
16.	Dhyah Susana	1977100121252122025	Cleaning Service
17.	Abdul Topan		Wakar
Total			17

Sumber: Profil Kelurahan 2025

Berdasarkan profil Kelurahan 2025 Pegawai Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda berjumlah 17 orang pegawai.

4.5 Penyajian Data dan Hasil Pembahasan

Penyajian data hasil penelitian merupakan deskripsi hasil penelitian yang dilakukan peneliti dilapangan melalui proses interaksi maupun wawancara dengan *key informant* berkaitan dengan rumusan masalah, fokus penelitian dan judul dari penelitian. Untuk mengetahui pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan, Kota Samarinda, Studi Tentang Beban Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi: Beban Kerja Fisik, Beban Kerja Mental, dan Beban Kerja Emosional, dalam kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sambutan.

Dalam penelitian ini peneliti juga meneliti yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat Studi Tentang Beban Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Berikut peneliti menyajikan hasil wawancara atau tanggapan dari *Key Informant* dan Informan serta Masyarakat:

4.5.1 Beban Kerja Fisik

Beban kerja fisik merupakan sejumlah aktifitas ataupun pekerjaan yang memerlukan energi, tenaga otot, yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan, yang berdampak pada perubahan fungsi tubuh. Ini mencakup aktivitas yang berisiko menyebabkan kelelahan dan gangguan kesehatan jika melebihi kapasitas kerja manusia. Berikut wawancara dengan *Key Informant*:

- a. Menurut Bapak apakah jumlah pegawai yang ada saat ini sudah cukup untuk menangani seluruh pelayanan kepada masyarakat?

Adapun hasil wawancara peneliti dengan *Key Informant* Bapak Muhamad Masuki, SE selaku Bapak Lurah Kelurahan Sambutan, Kota Samarinda mengatakan:

“Kurang, dilihat dari luas penduduk Kelurahan Sambutan saat ini ada 31.000 ribu penduduk sekian, cukup berat dan kita perlu penambahan pegawai karna pegawai disini hanya ada 17 orang dengan luas penduduk segitu, kita sudah ajukan ke pusat kecamatan maupun kota untuk penambahan cuma belum ada dana dari mereka untuk menambah” (Wawancara 12 Februari 2026).

- b. Menurut Bapak bagaimana pembagian tugas dan volume pekerjaan pegawai di Kelurahan Sambutan ini?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informant* Bapak Muhamad Masuki, SE selaku Bapak Lurah Kelurahan Sambutan, Kota Samarinda mengatakan: "Untuk pembagian tugas kita mempunyai tiga kasi, dan satu sekretaris dengan tugasnya masing-masing, dan yang mengurus segala macam pelayanan berada dibawah kendali sekretaris lurah" (Wawancara 12 Februari 2026).

- c. Menurut bapak bagaimana kondisi sarana dan prasarana kerja dalam mendukung aktivitas pegawai?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informant* Bapak Muhamad Masuki, SE selaku Bapak Lurah Kelurahan Sambutan, Kota Samarinda mengatakan: "Cukup untuk ruangan fasilitas dan semuanya bagus dan baik " (Wawancara 12 Februari 2026).

- d. Menurut Bapak apakah beban kerja fisik pegawai mempengaruhi kecepatan kepada masyarakat?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informant* Bapak Muhamad Masuki, SE selaku Bapak Lurah Kelurahan Sambutan, Kota Samarinda mengatakan: "Berpengaruh dengan banyaknya warga yang mengurus berkas administrasi, para pegawai mengalami kelelahan sehingga proses layanan menjadi sedikit lebih lambat, apalagi jika yang menjaga di meja pelayanan hanya satu orang" (Wawancara 12 Februari 2026).

Adapun hasil wawancara dengan pegawai Kelurahan Sambutan sebagai Informan:

- a. Menurut Bapak/Ibu bagaimana aktivitas kerja yang anda lakukan setiap hari dalam melayani masyarakat?

Hasil wawancara peneliti dengan Informan Ibu Misnawati, SE selaku Sekretaris Lurah mengatakan: “Menandatangani setiap berkas sesuai dengan aturan yang berlaku” (Wawancara 12 Februari 2026).

Kemudian Bapak Nurul Huda, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan: “Di dalam kelurahan ada banyak kasi dan Saya berada di kasi kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat yang dimana masalah biasanya, bagaimana kita memberdayakan masyarakat dan berkenaan dengan kesejahteraan masyarakat” (Wawancara 12 Februari 2026).

Bapak Muhammad Zainudin Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan: “Aktivitas biasanya meliputi, menerima, dan memproses permohonan layanan, memverifikasi kelengkapan berkas, memberikan informasi, serta menindaklanjuti setiap pengajuan sesuai ketentuan” (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu Ibu Salsabila Selaku Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: “Aktivitas biasanya melayani masyarakat yang datang, baik untuk konsultasi pengajuan dokumen, maupun permohonan informasi” (Wawancara 12 Februari 2026).

- b. Menurut Bapak/Ibu apakah anda merasa volume pekerjaan yang diberikan terlalu banyak, cukup, atau kurang?

Hasil wawancara peneliti dengan Informan Ibu Misnawati, SE selaku Sekretaris Lurah mengatakan: “Cukup, dan bisa untuk melayani masyarakat, namun jika ada penambahan pegawai pun mungkin akan lebih efektif” ” (Wawancara 12 Februari 2026).

Kemudian Bapak Nurul Huda, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan:

“Cukup, masing-masing bidang mempunyai tugas dan kewajiban tersendiri, karena jika dikatakan beban, memang jumlah penduduk dengan jumlah pegawai tidak seimbang dengan penduduk yang ada, namun kami tetap melayani dengan regulasi dan aturan yang ada” (Wawancara 12 Februari 2026).

Selanjutnya Bapak Muhammad Zainudin Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: “Cukup, namun terkadang juga banyak, jadi tidak menentu” (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu Ibu Salsabila Selaku Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: “Cukup namun terkadang ada waktu kurang karena pegawai kita tidak banyak ya jadi terkadang ada saat sibuk jadi pelayanan di depan terkesan sangat lambat” (Wawancara 12 Februari 2026).

c. Menurut Bapak/Ibu bagaimana kondisi fasilitas kerja yang anda gunakan, apakah sudah membantu pekerjaan anda?

Hasil wawancara peneliti dengan Informan Ibu Misnawati, SE selaku Sekretaris Lurah mengatakan: “Di kelurahan ini seperti yang ada sangat baik dan bagus dengan bangunan beton dan ac, serta perlengkapan alat kerja seperti laptop dan sebagainya, dan sangat cukup membantu” (Wawancara 12 Februari 2026).

Kemudian Bapak Nurul Huda, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan: “Allhamdullilah fasilitas disini cukup baik dengan saran dan prasarana nya sudah tercukupi cuma masalah di personal saja, dengan banyaknya penduduk kita perlu penambahan pegawai sebetulnya” (Wawancara 12 Februari 2026).

Selanjutnya Bapak Muhammad Zainudin Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: “Untuk fasilitas sejauh ini sudah cukup,” (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu Ibu Salsabila Selaku Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: “Sangat cukup, mungkin harus lebih banyak dijaga fasilitasnya supaya lebih tahan lama” (Wawancara 12 Februari 2026).

d. Menurut Bapak/Ibu apakah kelelahan fisik pernah mempengaruhi kinerja anda dalam melayani masyarakat?

Hasil wawancara peneliti dengan Informan Ibu Misnawati, SE selaku Sekretaris Lurah mengatakan: ”Pernah, ketika melayani banyak masyarakat yang berdatangan cukup banyak dalam waktu bersamaan, namun para pegawai harus tetap memberikan pelayanan yang baik mau setelah apapun kita” (Wawancara 12 Februari 2026).

Kemudian Bapak Nurul Huda, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan: “Hampir semua pegawai pasti pernah merasakan, dengan pekerjaan yang banyak dan berkas juga yang harus segera

diselesaikan segera, namun meskipun begitu harus tetap fokus agar pelayanan kepada masyarakat tidak terganggu” (Wawancara 12 Februari 2026).

Selanjutnya Bapak Muhammad Zainudin Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: “Pernah, apalagi pelayanan yang berlangsung terus-menerus itu sangat mempengaruhi konsentrasi para pegawai” (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu Ibu Salsabila Selaku Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: “Saya pernah kelelahan namun itu biasa terjadi dalam pekerjaan sehari-hari, namun ya kita cukup profesional aja” (Wawancara 12 Februari 2026).

Kemudian adapun hasil wawancara dengan Masyarakat:

- a. Menurut Anda, apakah jumlah pegawai yang melayani di kelurahan sudah memadai?

Pernyataan dari Ibu Dewi selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan: "Mungkin cukup, kurang tau namun sejauh ini staf baik dan urusan terbantu dengan baik” (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu pernyataan dari Ibu Lina Ketua RT 18 selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan: "Sepertinya cukup, hanya saja mungkin perlu penambahan dikarena pegawai yang menjaga didepan terkadang kurang terlihat, mungkin karena sibuk dengan urusan pekerjaan mereka yang lain" (Wawancara 12 Februari 2026).

- b. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai?

Pernyataan dari Ibu Dewi selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan: “Cukup cepat, walaupun terlihat kewalahan mungkin karena terbagi fokus antara pekerjaan dimeja pelayanan dan yang ada didalam kantor” (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu pernyataan dari Ibu Lina Ketua RT 18 selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan juga mengatakan: “Untuk kecepatan tergantung, terkadang cepat terkadang lambat, apalagi saat pihak bersangkutan tidak ada ditempat” (Wawancara 12 Februari 2026).

- c. Apakah Anda sering melihat pegawai terlihat sibuk atau cemas saat melayani masyarakat?

Pernyataan dari Ibu Dewi selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan: “Pernah, saya melihat pegawai bolak-balik saat ada banyak warga datang mengurus keperluan administrasi” (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu pernyataan dari Ibu Lina Ketua RT 18 selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan: “Pernah, namun saya rasa wajar karena pegawai memang harus melayani masyarakat dengan kebutuhan yang berbeda-beda” (Wawancara 12 Februari 2026).

4.5.2 Beban Kerja Mental

Beban kerja mental merupakan tekanan psikologis dan energi pikiran yang dikeluarkan seseorang ketika mengerjakan suatu tugas. Beban kerja berlebih menyebabkan kelelahan mental, stres, hingga *burnout*, yang menurunkan kinerja. Berikut wawancara dengan *Key Informant*:

- a. Menurut Bapak Sejauh mana tingkat konsentrasi dan ketelitian yang dibutuhkan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informant* Bapak Muhamad Masuki, SE selaku Bapak Lurah Kelurahan Sambutan, Kota Samarinda mengatakan: "Tingkat konsentrasi dan ketelitian ini memang perlu ekstra, dalam artian harus memeriksa berbagai dokumen serta menginput data dengan benar, agar tidak terjadi kesalahan" (Wawancara 12 Februari 2026).

- b. Apakah pegawai sering menghadapi tekanan target waktu atau tuntutan penyelesaian pekerjaan tertentu?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informant* Bapak Muhamad Masuki, SE selaku Bapak Lurah Kelurahan Sambutan, Kota Samarinda mengatakan: "Sering, dengan banyaknya masyarakat berdatangan untuk mengurus administrasi, sebagai pegawai dituntut untuk harus menyelesaikan tugas dengan cepat namun teliti agar pelayanan dapat berjalan dengan baik" (Wawancara 12 Februari 2026).

- c. Menurut Anda, apakah beban kerja mental pegawai berdampak pada kualitas pelayanan?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informant* Bapak Muhamad Masuki, SE selaku Bapak Lurah Kelurahan Sambutan, Kota Samarinda mengatakan: "Sangat berdampak terhadap fokus dan konsentrasi dalam bekerja, apalagi dengan banyaknya pekerjaan serta target waktu penyelesaian itu berdampak pada tekanan pikiran" (Wawancara 12 Februari 2026).

Adapun hasil wawancara dengan pegawai Kelurahan Sambutan sebagai *Informant*:

a. Apakah pekerjaan Anda menuntut konsentrasi tinggi dan ketelitian?

Hasil wawancara peneliti dengan Informan Ibu Misnawati, SE selaku Sekretaris Lurah mengatakan: "Pekerjaan tentu sangat membutuhkan konsentrasi yang cukup tinggi terutama saat mengurus dokumen administrasi masyarakat" (Wawancara 12 Februari 2026).

Kemudian Bapak Nurul Huda, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan: "Pekerjaan ini tentu sangat memerlukan konsentrasi dan ketelitian yang sangat baik karena setiap berkas yang diproses itu perlu sesuai dengan data yang ada" (Wawancara 12 Februari 2026).

Selanjutnya Bapak Muhammad Zainudin Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: "Para pegawai tentu harus fokus dalam bekerja karena dokumen harus diperiksa dan diproses, agar berjalan lancar" (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu Ibu Salsabila Selaku Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: "Butuh konsentrasi tinggi dan ketelitian, pegawai tidak boleh salah dalam menginput data karena jika dari berkas salah maka ulang

lagi dari awal, dan itu memakan waktu jadi pegawai harus memastikan data yang dicantumkan sudah benar” (Wawancara 12 Februari 2026).

b. Bagaimana perasaan Anda ketika harus menyelesaikan banyak pekerjaan dalam waktu yang bersamaan?

Selanjutnya hasil wawancara peneliti dengan Informan Ibu Misnawati, SE selaku Sekretaris Lurah mengatakan: “Pastinya tertekan dan cukup sibuk” (Wawancara 12 Februari 2026).

Kemudian Bapak Nurul Huda, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan: “Cukup berat, namun secapek apapun pegawai harus berusaha tetap fokus dan agar pekerjaan tetap maksimal” (Wawancara 12 Februari 2026).

Selanjutnya Bapak Muhammad Zainudin Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: “Pastinya melelahkan, apalagi jika menghadapi banyak pekerjaan sekaligus” (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu Ibu Salsabila Selaku Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: “Cukup terbebani, namun tetap bagian dari tanggung jawab pekerjaan” (Wawancara 12 Februari 2026).

c. Menurut Anda, apakah beban pikiran saat bekerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang Anda berikan?

Selanjutnya hasil wawancara peneliti dengan Informan Ibu Misnawati, SE selaku Sekretaris Lurah mengatakan: “Sangat berpengaruh terhadap pelayanan, jika

pekerjaan yang dikerjakan cukup banyak, maka konsentrasi terbagi. Namun para pegawai tetap berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat” (Wawancara 12 Februari 2026).

Kemudian Bapak Nurul Huda, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan: “Berja pikiran sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, terutama ketika harus menyelesaikan beberapa tugas sekaligus” (Wawancara 12 Februari 2026).

Selanjutnya Bapak Muhammad Zainudin Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: “Sangat berpengaruh karena ketika pekerjaan menumpuk, pegawai harus teliti dan berhati-hati agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pelayanan administrasi” (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu Ibu Salsabila Selaku Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: “Berpengaruh terhadap cara pegawai bekerja, dengan pekerjaan yang cukup banyak perlu mengatur waktu dan fokus dengan baik agar pelayanan berjalan dengan baik” (Wawancara 12 Februari 2026).

Kemudian adapun hasil wawancara dengan Masyarakat:

- a. Menurut Anda, apakah pegawai cukup teliti dalam memproses dokumen atau pelayanan administrasi?

Pernyataan dari Ibu Dewi selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan: “Pegawai disini cukup teliti dalam memproses dokumen administrasi, karena saya lihat dengan memeriksa kelengkapan dan

memberikan masukan jika ada yang kurang, dan itu sudah cukup” (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu pernyataan dari Ibu Lina Ketua RT 18 selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan: “Pegawai disini sudah cukup teliti dalam memberikan administrasi, mereka selalu mengecek kembali data maupun berkas yang diajukan agar sesuai dengan pernyataan yang berlaku, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik” (Wawancara 12 Februari 2026).

b. Apakah pernah terjadi kesalahan pelayanan yang menurut Anda disebabkan oleh kurangnya fokus pegawai?

Pernyataan dari Ibu Dewi selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan: “Pastinya pernah terjadi kesalahan kecil dalam pelayanan, mungkin karena pegawai harus melayani masyarakat dalam waktu bersamaan” (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu pernyataan dari Ibu Lina Ketua RT 18 selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan: “Kesalahan pasti pernah terjadi dalam pelayanan” (Wawancara 12 Februari 2026).

c. Apakah Anda merasa pelayanan menjadi kurang maksimal saat pegawai terlihat terburu-buru?

Pernyataan dari Ibu Dewi selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan: “Pendapat saya, jika pegawai terlihat terburu-buru pastinya terasa kurang optimal” (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu pernyataan dari Ibu Lina Ketua RT 18 selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan: “Pastinya pelayanan terasa kurang maksimal” (Wawancara 12 Februari 2026).

4.5.3 Beban Kerja Emosional

Beban kerja emosional merupakan tuntutan pekerjaan yang mengharuskan karyawan mengatur, menyembunyikan atau menampilkan emosi tertentu agar sesuai dengan peran pekerjaan. Hal ini dapat memicu kelelahan emosional, stres dan depresi, serta penurunan kualitas kinerja. Berikut wawancara dengan *Key Informant*:

- a. Menurut Bapak Bagaimana peran pimpinan dalam membantu pegawai mengelola emosi saat bekerja?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informant* Bapak Muhamad Masuki, SE selaku Bapak Lurah Kelurahan Sambutan, Kota Samarinda mengatakan: ”Pastinya memberikan arahan, bimbingan dan motivasi kepada pegawai agar pegawai tetap sabar dan professional” (Wawancara 12 Februari 2026).

- b. Menurut Bapak apakah pernah terjadi situasi emosional yang mempengaruhi kinerja pegawai?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informant* Bapak Muhamad Masuki, SE selaku Bapak Lurah Kelurahan Sambutan, Kota Samarinda mengatakan: ”Tidak ada, walaupun ada harus tetap professional dan berusaha mengendalikan emosi” (Wawancara 12 Februari 2026).

- c. Menurut Bapak apakah kondisi emosional pegawai berpengaruh terhadap sikap pelayanan kepada masyarakat?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informant* Bapak Muhamad Masuki, SE selaku Bapak Lurah Kelurahan Sambutan, Kota Samarinda mengatakan: "Berpengaruh pastinya terhadap sikap pelayanan kepada masyarakat, maka perlu sebaik-baiknya mengontrol emosi, dan mampu mengendalikan emosi agar pelayanan yang diberikan akan lebih ramah, sabar dan professional" (Wawancara 12 Februari 2026).

Adapun hasil wawancara dengan pegawai Kelurahan Sambutan sebagai Informan.

- a. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana perasaan Anda saat menghadapi masyarakat yang kurang sabar atau banyak tuntutan?

Hasil wawancara peneliti dengan Informan Ibu Misnawati, SE selaku Sekretaris Lurah mengatakan: "Pastinya emosi, namun sebagai pegawai perlu sabar dan mengendalikan emosi agar pelayanan yang berikan berjalan dengan baik" (Wawancara 12 Februari 2026).

Kemudian Bapak Nurul Huda, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan: "Pasti merasa tertekan ketika menghadapi masyarakat yang kurang sabar, namun sebagai pegawai kelurahan harus berusaha tetap sopan dan memberikan penjelasan dengan baik" (Wawancara 12 Februari 2026).

Selanjutnya Bapak Muhammad Zainudin Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: "Saat menghadapi masyarakat yang

banyak tuntutan, para pegawai berusaha untuk tetap profesional” (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu Ibu Salsabila Selaku Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: “Menghadapi masyarakat yang kurang sabar memang menjadi tantangan dalam pekerjaan. Perbanyak sabar dan tenang dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin agar situasi tetap kondusif” (Wawancara 12 Februari 2026).

b. Menurut Bapak/Ibu apakah anda pernah merasa kesal, marah, atau lelah secara emosional saat bekerja?

Hasil wawancara peneliti dengan informan Ibu Misnawati, SE selaku Sekretaris Lurah mengatakan: “Terkadang pernah merasa Lelah secara emosional saat bekerja, apalagi saat banyak masyarakat berdatangan” (Wawancara 12 Februari 2026).

Kemudian Bapak Nurul Huda, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan: “Pernah merasa sedikit kesal, namun harus para pegawai harus bersikap professional saat melayani masyarakat” (Wawancara 12 Februari 2026).

Selanjutnya Bapak Muhammad Zainudin Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: “Emosi pastinya, namun itu biasa terjadi dalam pekerjaan, apalagi dalam menghadapi berbagai karakter masyarakat” (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu Ibu Salsabila Selaku Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: “Pernah sekali emosi namun harus ditahan karena kalau masyarakat emosi dan pegawai ikut emosi yang ada makin susah masalahnya” (Wawancara 12 Februari 2026).

c. Menurut Bapak/Ibu apakah kondisi emosi anda, pernah mempengaruhi cara anda berkomunikasi dengan masyarakat?

Hasil wawancara peneliti dengan Informan Ibu Misnawati, SE selaku Sekretaris Lurah mengatakan: “Pasti berpengaruh, terkadang bisa mempengaruhi cara berkomunikasi terutama saat ada banyak masyarakat berdatangan” (Wawancara 12 Februari 2026).

Kemudian Bapak Nurul Huda, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan: “Berpengaruh, saat sedang lelah ataupun menghadapi situasi yang cukup menguras tenaga berhadapan dengan masyarakat yang banyak mau pastinya” (Wawancara 12 Februari 2026).

Selanjutnya Bapak Muhammad Zainudin Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: “Emosi dalam bekerja memang bisa muncul, tetapi selalu berusaha mengendalikan diri agar tidak mempengaruhi cara dalam berkomunikasi dengan masyarakat”. (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu Ibu Salsabila Selaku Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: “Terkadang kondisi emosi bisa mempengaruhi cara berbicara atau cara menyampaikan informasi, namun harus tetap profesional” (Wawancara 12 Februari 2026).

Kemudian adapun hasil wawancara dengan Masyarakat,

- a. Menurut Anda, apakah pegawai cukup teliti dalam memproses dokumen atau pelayanan administrasi?

Pernyataan dari Ibu Dewi selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan: “Sikap pegawai saat melayani masyarakat sudah cukup ramah” (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu pernyataan dari Ibu Lina Ketua RT 18 selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan: “Menurut saya, sikap pegawai saat melayani masyarakat tergolong biasa saja, pegawai melayani dengan baik meskipun terkadang terlihat cukup sibuk ketika banyak masyarakat” (Wawancara 12 Februari 2026).

- b. Apakah pernah terjadi kesalahan pelayanan yang menurut anda disebabkan oleh kurangnya fokus pegawai?

Pernyataan dari Ibu Dewi selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan: “Sejauh ini pegawai biasanya tetap berusaha bersikap sabar saat melayani masyarakat” (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu pernyataan dari Ibu Lina Ketua RT 18 selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan: “Pernah ada situasi dimana pegawai terlihat kurang sabar, terutama ketika kondisi pelayanan sedang ramai, namun hal itu tidak berlangsung lama pegawai tetap berusaha baik” (Wawancara 12 Februari 2026).

- c. Apakah anda merasa pelayanan menjadi kurang maksimal saat pegawai terlihat terburu-buru?

Pernyataan dari Ibu Dewi selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan: “Menurut saya, sikap pegawai sangat mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan di kelurahan, jika pegawai bersikap ramah sabar dan mau memberikan penjelasan dengan baik, masyarakat akan nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan” (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu pernyataan dari Ibu Lina Ketua RT 18 selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan: “Sikap pegawai cukup berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat” (Wawancara 12 Februari 2026).

4.5.4 Faktor Pendukung

- a.) Menurut anda, apa ada faktor pendukung kelancaran kerja pegawai dalam memberikan pelayanan?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informant* Bapak Muhamad Masuki, SE selaku Bapak Lurah Kelurahan Sambutan, Kota Samarinda mengatakan: “Tersedianya jaringan internet, fasilitas gedung yang baik, bersih dan terawat, alat tenaga kerja yang cukup, sehingga masyarakat yang datang pasti merasa nyaman” (Wawancara 12 Februari 2026).

Adapun hasil wawancara peneliti dengan para pegawai *Informant* Ibu Misnawati, SE selaku Sekretaris Lurah mengatakan: “Kelancaran kerja dalam

memberikan pelayanan adalah kerjasama yang baik antarpegawai” (Wawancara 12 Februari 2026).

Kemudian Bapak Nurul Huda, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan: “Faktor pendukung dalam kelurahan ini sudah cukup baik, baik fasilitas maupun sarana dan prasarana” (Wawancara 12 Februari 2026).

Selanjutnya Bapak Muhammad Zainudin Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: “Faktor pemahaman pegawai terhadap prosedur pelayanan juga salah satu faktor penting”. (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu Ibu Salsabila Selaku Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: “Dukungan dari pimpinan dan lingkungan kerja yang kondusif juga menjadi faktor kelancaran dalam bekerja” (Wawancara 12 Februari 2026).

Selanjutnya hasil wawancara peneliti dengan Masyarakat:

b. Menurut anda, apakah ada hal yang menurut anda sudah baik dalam pelayanan di kelurahan sambutan?

Pernyataan dari Ibu Dewi selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan: “Menurut saya, sudah baik dalam pelayanan, proses pelayanan cukup jelas, pegawai juga bersedia memberikan solusi dan membantu mengurus administrasi masyarakat” (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu pernyataan dari Ibu Lina Ketua RT 18 selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan: “Cukup baik terutama dari segi sikap pegawai yang ramah dan membantu” (Wawancara 12 Februari 2026).

4.5.5 Faktor Penghambat

a. Menurut anda, apa faktor penghambat beban kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan apa ada upaya yang telah atau akan dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *key informant* Bapak Muhamad Masuki, SE selaku Bapak Lurah Kelurahan Sambutan, Kota Samarinda mengatakan: “Kurangnya SDM dikelurahan, sehingga jumlah pegawai kurang” (Wawancara 12 Februari 2026).

Selanjutnya hasil wawancara peneliti dengan Informan Ibu Misnawati, SE selaku Sekretaris Lurah mengatakan: “Salah satunya pegawai sering terlambat untuk masuk kantor, dan untuk kurang pegawai juga kurang hanya menunggu dari keputusan atasan untuk penambahan pegawai” (Wawancara 12 Februari 2026).

Kemudian Bapak Nurul Huda, S.Sos selaku Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat mengatakan: “Semoga adanya pelayanan digital yang baik, jadi semisal mengurus surat sktm ke RT masyarakat tidak perlu datang langsung namun dapat melalui pelayanan digital tersebut” (Wawancara 12 Februari 2026).

Selanjutnya Bapak Muhammad Zainudin Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: “Kalau dari saya untuk keseluruhan di kelurahan ini sudah cukup” (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu Ibu Salsabila selaku Staff Kasi Kesejahteraan dan Pemberdayaan Masyarakat juga mengatakan: “Cukup baik tidak hambatan, hanya terkadang kewalahan dalam pelayanan” (Wawancara 12 Februari 2026).

Selanjutnya hasil wawancara peneliti dengan Masyarakat:

b. Menurut anda, apa yang masih menjadi kendala dalam pelayanan, dan apa ada harapan untuk pelayanan pegawai kedepannya?

Pernyataan dari Ibu Dewi selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan:

“Menurut saya, salah satu kendala dalam pelayanan di kelurahan ini adalah ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak sementara jumlah pegawai yang melayani terbatas, dan harapan semoga ada penambahan pegawai agar beban kerja dapat terbagi dengan baik dan kualitas pelayanan kepada masyarakat bisa semakin meningkat” (Wawancara 12 Februari 2026).

Lalu pernyataan dari Ibu Lina Ketua RT 18 selaku masyarakat yang pernah berurusan di Kantor Kelurahan Sambutan mengatakan: “Menurut saya untuk penghambat tidak ada, namun harapan kedepannya semoga kelurahan ini, baik dan lebih maju dalam pelayanan digital dan pelayanan kepada masyarakat lebih cepat lebih maksimal” (Wawancara 12 Februari 2026).

4.6 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh di lapangan melalui observasi, wawancara dengan *key informant* dan informan dan juga penelitian dokumen yaitu melalui data-data laporan yang berhubungan dengan penelitian untuk memudahkan dalam penelitian dan penyajian data.

Berikut peneliti kemukakan pembahasan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai “Studi Tentang Beban Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda” maka dijelaskan berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah Pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik merupakan acuan untuk penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda. Hasil penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik menjadi dasar bagi Pemerintah Kota Samarinda untuk melakukan perbaikan tata kelola pemerintah serta pemeringkatan, penghargaan dan sanksi kepada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda.

4.6.1 Beban Kerja Fisik

Berdasarkan hasil penelitian bahwa beban kerja fisik dapat menunjukkan bahwa aktivitas yang dilakukan tidak hanya menuntut aspek mental, namun juga mempengaruhi beban fisik meskipun dampaknya tidak terlalu besar. Beban kerja fisik pegawai lebih banyak terkait dengan tugas pelayanan administrasi yang dilakukan terus-menerus, seperti menerima masyarakat, memeriksa dokumen, menginput data, serta menyelesaikan berbagai surat dan berkas dalam waktu yang terbatas. Aktivitas diulang terus menerus dalam waktu yang lama sehingga menyebabkan rasa lelah fisik, terutama ketika jumlah orang yang menerima pelayanan semakin banyak. Dari wawancara, terlihat bahwa tingkat kerja yang dilakukan membuat para pegawai harus tetap berada diposisi yang sama dalam waktu yang cukup lama, seperti duduk didepan computer atau berdiri sambil

melayani masyarakat. Kondisi ini meskipun tidak termasuk pekerjaan fisik yang sangat berat, tetapi memberi beban fisik yang cukup besar karena dilakukan terus-menerus tanpa istirahat yang cukup. Selain itu banyaknya warga yang datang memproses berkas administrasi juga memaksa pegawai bekerja lebih rajin, seperti melayani orang, mengambil dokumen, dan berkomunikasi dengan teman kerja, secara tidak langsung meningkatkan beban kerja fisik dalam rutinitas sehari-hari.

Dengan demikian, beban kerja fisik para pegawai dikantor kelurahan sambutan termasuk cukup, tetapi bersifat terus-menerus dan berulang, sehingga masih berdampak pada kondisi kerja para pegawai. Beban fisik yang tidak dikelola dengan baik mengurangi stamina seseorang dan akhirnya memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Karena itu, diperlukan pengaturan kerja yang seimbang agar beban kerja fisik yang dialami pegawai tidak mengganggu kinerja dan pelayanan publik.

4.6.2 Beban Kerja Mental

Berdasarkan hasil penelitian terkait bahwa tuntutan pekerjaan administratif memberikan beban mental yang cukup signifikan bagi para pegawai. Dilihat dari kebutuhan akan konsentrasi dan ketelitian ekstra setiap tahap pelayanan, pegawai dituntut untuk memeriksa beragam dokumen dan memasukkan data dengan akurat agar tidak terjadi masalah yang dapat menghalangi proses pelayanan. Semua informan dari kalangan pegawai menyatakan bahwa pekerjaan mereka memerlukan tingkat fokus yang tinggi, karena kesalahan kecil dalam penginputan atau pemeriksaan dokumen bisa mengakibatkan proses harus diulang dari awal dan memerlukan waktu yang lebih lama. Selain itu tekanan mental yang dipengaruhi

oleh tenggat waktu dan tuntutan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, banyaknya masyarakat datang mengurus administrasi mengharuskan pegawai menyelesaikan tugas dalam waktu singkat, keadaan ini menyebabkan timbulnya rasa tertekan, lelah dan terbebani seperti yang diungkapkan oleh para pegawai. Meskipun demikian, mereka tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan cara mengatur waktu dan mempertahankan fokus kerja. Hal ini juga didukung oleh pendapat masyarakat yang merasakan bahwa pelayanan kurang optimal ketika pegawai terlihat buru-buru dalam melayani, ini menunjukkan bahwa tekanan mental yang dirasakan pegawai berpengaruh langsung pada kualitas pelayanan yang disampaikan kepada masyarakat.

Dengan demikian, beban mental pegawai di Kantor Kelurahan Sambutan tergolong tinggi, yang ditandai dengan tuntutan konsentrasi dan ketelitian yang besar, tekanan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, serta banyaknya tugas yang harus diselesaikan secara bersamaan. Keadaan ini mempengaruhi kualitas pelayanan, di mana semakin besar beban mental yang dirasakan pegawai, maka semakin besar pula risiko menurunnya kualitas pelayanan, meskipun pegawai tetap berupaya menjalankan tugasnya secara profesional

4.6.3 Beban Kerja Emosional

Berdasarkan hasil penelitian mengungkapkan bahwa aktivitas pelayanan publik pegawai di hadapkan pada tuntutan fisik dan mental serta harus mampu mengatur emosi dengan baik. Situasi tekanan emosional ini sering dialami pegawai saat berhadapan dengan masyarakat yang kurang sabar atau memiliki banyak permintaan. Hasil wawancara, bahwa pegawai seringkali merasa emosi seperti

frustasi, kelelahan emosional, dan stress terutama saat jumlah warga yang dilayani meningkat. Meskipun demikian pegawai menyadari bahwa mereka sebagai aparatur publik harus tetap bersikap professional, sabar, dan mampu mengendalikan emosi dalam setiap keadaan. Peran pimpinan disini sangat signifikan dalam membantu pegawai mengelola emosional, pimpinan memberikan arahan, bimbingan dan motivasi agar pegawai tetap sabar dan professional saat berinteraksi dengan masyarakat. Namun kondisi emosional tetap tidak luput dari pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan, hal ini juga diperkuat oleh pandangan masyarakat yang mengatakan sikap pegawai sangat berpengaruh terhadap kepuasan layanan. Masyarakat juga menilai bahwa pegawai masih mampu menunjukkan sikap yang memadai dalam memberikan pelayanan, meskipun berada di bawah tekanan emosional yang cukup besar.

Dengan demikian, beban kerja emosional pegawai di Kantor Kelurahan Sambutan termasuk tinggi dan dipengaruhi oleh frekuensi interaksi dengan masyarakat serta tekanan dalam pekerjaan. Kondisi ini berdampak langsung pada sikap dan kualitas layanan, sehingga kemampuan untuk mengendalikan emosi menjadi aspek penting untuk mempertahankan profesionalisme dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

4.6.4 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Beban kerja pegawai merupakan salah satu faktor penting untuk menentukan kualitas pelayanan, sehingga perlu dikaji dari berbagai aspek, baik sebagai faktor pendukung maupun penghambat. Pada aspek fisik, pekerjaan yang dilakukan secara terus-menerus dengan intensitas tinggi dapat menimbulkan kelelahan, yang dapat

mengganggu konsentrasi dan menurunnya produktivitas kinerja. Mental, tekanan pekerjaan yang tinggi seperti banyaknya tugas yang harus diselesaikan dalam waktu bersamaan dapat menimbulkan stres. Lalu aspek emosional, tuntutan dalam mengelola emosi dalam interaksi yang intens dapat menimbulkan kelelahan emosional yang berdampak pada sikap pelayanan. Adapun hasil penelitian, berdasarkan faktor pendukung dan faktor penghambat sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian lapangan maka, faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sambutan, tersedianya fasilitas dan sarana prasarana yang memadai, seperti jaringan internet, gedung yang baik, bersih, dan terawat serta peralatan kerja yang cukup sehingga menunjang kenyamanan pegawai maupun masyarakat dalam proses pelayanan.

Kemudian Berdasarkan hasil penelitian lapangan maka, faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sambutan adalah keterbatasan jumlah pegawai, yang menyebabkan beban kerja menjadi tidak seimbang terutama ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak, sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal.

Dengan demikian, faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan yang dialami pegawai kelurahan secara keseluruhan dari beban kerja fisik, mental dan emosional, maka jika berada dalam kondisi yang seimbang, akan mendukung kinerja dan kualitas pelayanan. Sebaliknya, apabila beban kerja yang dirasakan melebihi kapasitas individu, maka akan terjadi faktor penghambat yang berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan kepada masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai beban kerja pegawai dalam pelayanan di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda, maka ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Beban kerja fisik para pegawai di kantor kelurahan sambutan termasuk dalam kategori cukup. Ini terlihat dari aktivitas kerja yang didominasi oleh tugas administratif seperti melayani masyarakat, pemeriksaan berkas, dan penginputan data. Aktivitas-aktivitas ini dilakukan berulang kali dalam jangka waktu kerja yang cukup panjang, sehingga dapat menyebabkan kelelahan fisik, terutama jika jumlah masyarakat yang dilayani meningkat.
2. Beban kerja mental pegawai berada pada tingkat tinggi, yang tercermin dari tingginya kebutuhan konsentrasi dan ketelitian dalam pelayanan administrasi. Para pegawai perlu memastikan data dan dokumen akurat untuk menghindari kesalahan. Selain itu, tekanan waktu dan banyaknya tugas yang harus diselesaikan secara bersamaan meningkatkan stres pikiran serta kelelahan dalam bekerja.
3. Beban kerja emosional pegawai juga cukup tinggi, disebabkan oleh intensitas interaksi langsung dengan masyarakat yang memiliki karakter serta tuntutan yang beragam. Dalam situasi ini, pegawai sering merasakan tekanan emosional seperti kelelahan, frustrasi, dan stres, tetapi tetap harus bersikap sabar, ramah, dan profesional dalam memberikan layanan.

4. Mempengaruhi sikap pegawai dalam memberikan layanan. Namun, para pegawai tetap berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik.
5. Faktor-faktor yang mendukung peningkatan kualitas layanan mencakup tersedianya fasilitas dan sarana yang cukup, akses internet, lingkungan kerja yang baik, kerjasama antarpegawai, dukungan dari pimpinan, serta pemahaman pegawai tentang prosedur pelayanan. Aspek-aspek ini sangat membantu kelancaran tugas pegawai dalam melayani masyarakat.
6. Hambatan-hambatan yang dihadapi meliputi jumlah pegawai yang terbatas, tingkat kedisiplinan pegawai yang belum optimal, pembagian tugas yang belum merata, sehingga masyarakat harus menunggu dan pelayanan menjadi kurang efektif.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pemerintah kelurahan diharapkan dapat mengajukan tambahan pegawai untuk mengurangi beban kerja yang terlalu berat dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.
2. Diperlukan peningkatan disiplin pegawai, terutama dalam hal ketepatan waktu, untuk mendukung kelancaran dalam proses pelayanan dan peningkatan layanan berbasis digital agar dapat optimal untuk meningkatkan pelayanan

3. Diperlukan sistem kerja yang lebih teratur, termasuk pembagian tugas dan tanggung jawab pegawai, terutama dalam pelayanan langsung kepada masyarakat.
4. Pemerintah kelurahan diharapkan dapat mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi layanan serta mengurangi beban kerja pegawai.
5. Pimpinan diharapkan terus memberikan bimbingan, motivasi, dan pengembangan kepada pegawai agar mereka dapat bekerja dengan baik meskipun di tengah beban kerja yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Adam Indrawijaya (2015). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Asmiti Noor,Dkk. (2023). *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jambi: Pt Sonpedia Publishing Indonesia.
- Burhan Bungin. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Diningsih, Dkk. (2020). *Analisis Beban Kerja Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Edy Sutrisno. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Emzir. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Grandey A. A. (2000). Emotion Regulation In The Workplace”. *Journal Of Occupational Health Pyschology*
- Hadi Sutrisno (2021). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.Hal
- Jannah. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Beban Kerja*. Jakarta: Gramedia.
- Jujun S. Suriasumantri. (2018). *Filsafat Ilmu: Sebuah Pengantar Populer*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Kaelan. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner*. Yogyakarta: Paradigma.
- Kartina, Dkk. (2023). *Kepegawaian Dalam Pemerintahan Di Indonesia*. Jakarta: Damera Press.
- Kasmir. (2019). *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.Hal.15
- Lexy J. Moeleong. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Malayu. S.P Hasibuan. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara A.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.

- Nana Syaodih Sukmadinata (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Nanang Martono. (2019). *Metode Penelitian Sosial: Konsep-Konsep Kunci*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. Journal Of Retailing, 64(1), 12–40.
- Phillip Kotler & Kevin Lane Keller. (2020). *Marketing Management* (16th Ed.). Pearson Education.
- Rachmat Kriyanto. (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Kuantitatif Dan Kualitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Riduwan. (2018). *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Rifa'i Abubakar (2020). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Suka-Press.
- Sabon Adi Nugraha. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tarwaka. (2015). *Ergonomi Industri*. Surakarta: Harapan Press.
- Tarwaka. (2016). *Fisiologi Kerja Dan Pengukuran Beban Kerja*. Surakarta: Harapan Press.
- Uber Silalahi (2018). *Metodologi Analisis Data Dan Interpretasi Hasil Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wiwik Sulistiyowati (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan*. Sidoarjo: Umsida Press.

Jurnal:

- HIDAYAT, V., SUMIN, S., KARTOWAGIRAN, B., & AYRIZA, Y. (2022). *A Multidimensional Concept of Mental Workload: A Systematic Review*. Journal of Educational, Health and Community Psychology. (diakses tanggal 28 November 2025). [10.12928/jehcp.v11i4.24203](https://doi.org/10.12928/jehcp.v11i4.24203)
- Ningtyas, G. S. W., Widhiaastuti, H., & Dewi, R. (2024). *Pengaruh Beban Kerja, Beban Emosi, dan Stres Kerja terhadap Kecemasan Karyawan di Lembaga Pemasarakatan*. PAEDAGOGY: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Psikologi,

- 4(3), 257–263. AFRIANTO, I. (2020). *Tujuan, Manfaat dan Ruang Lingkup Penelitian [Teaching resource]*. Universitas Komputer Indonesia. (diakses tanggal 27 November 2025). <https://doi.org/10.51878/paedagogy.v4i3.3417>
- Roziana A. Hidayati & Basyari, A. S. (2024). *Pengukuran Beban Kerja Mental Mahasiswa Pekerja Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik Menggunakan Metode NASA-TLX*. *Jurnal Manajerial*, 11(3), 356–373. (diakses tanggal 27 November 2025). <https://doi.org/10.30587/jurnalmanajerial.v11i03.7700>
- WAHYUDI, R., ZURAIDA, R., & PANGESTU, F. (2018). *Workload and Job Satisfaction Analysis as the Basis of Work System Improvement*. *Social Economics and Ecology International Journal*. (diakses tanggal 28 November 2025). <https://doi.org/10.21512/seeij.v2i2.5637>
- Wibowo, M. F., M, M. K. ., Saidi, A. ., & Rusli, R. (2025). *Optimizing Administration of Registration and Issuance of Replacement Certificates: Optimasi Administrasi Pendaftaran dan Penerbitan Sertifikat Pengganti*. *Academia Open*, 10(2), 10.21070/acopen.10.2025.11421. (diakses tanggal 15 April 2026). <https://doi.org/10.21070/acopen.10.2025.11421>
- WIDURI RAHARJA. (2017). *Definisi studi literatur (hal. memuat kutipan Dewi dkk*. Diakses dari <https://widuri.raharja.info/index.php?title=SI1412481896>

Peraturan Perundang-undangan

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2025 Tentang Perencanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah.
5. Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018 tentang Pedoman penilaian kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Profil Struktur Kelurahan Sambutan Tahun 2025.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi

Gambar 1. Wawancara dengan bapak Muhamad Masuki, SE



Sumber: Peneliti 12 Februari 2026

Gambar 2. Wawancara dengan ibu Misnawati, SE



Sumber: Peneliti 12 Februari 2026

Gambar 3. Wawancara dengan bapak Nurul Huda, S.Sos



Sumber: Peneliti 12 Februari 2026

Gambar 4. Wawancara dengan bapak Zainuddin



Sumber: Peneliti 12 Februari 2026

Gambar 5. Wawancara dengan ibu Salsabila



Sumber: Peneliti 12 Februari 2026

Gambar 6. Wawancara dengan ibu Lina



Sumber: Peneliti 12 Februari 2026

Gambar 7. Wawancara dengan Ibu Dewi



Sumber: Peneliti 12 Februari 2026

Gambar 8. Ruangan Kantor Kelurahan (Tampak Depan)



Sumber: Peneliti 12 Februari 2026

Gambar 9. Ruangan Kantor Kelurahan (Tampak Dalam)



Sumber: Peneliti 12 Februari 2026

Gambar 10. Ruangan Pelayanan



Sumber: Peneliti 12 Februari 2026



SALINAN

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 5 TAHUN 2014
TENTANG
APARATUR SIPIL NEGARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu dibangun aparatur sipil negara yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa pelaksanaan manajemen aparatur sipil negara belum berdasarkan pada perbandingan antara kompetensi dan kualifikasi yang diperlukan oleh jabatan dengan kompetensi dan kualifikasi yang dimiliki calon dalam rekrutmen, pengangkatan, penempatan, dan promosi pada jabatan sejalan dengan tata kelola pemerintahan yang baik;



PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 25 TAHUN 2009
TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
- c. bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
- d. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;

Lampiran 4. Dokumen Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil



SALINAN

**PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 30 TAHUN 2019
TENTANG**

PENILAIAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,**

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 78 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil;

Mengingat : 1. Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN PEMERINTAH TENTANG PENILAIAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL.**

Lampiran 5. Dokumen Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2025 Tentang Perencanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah



PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 2 TAHUN 2025
TENTANG
PERENCANAAN PEMBINAAN DAN PENGAWASAN
PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DAERAH TAHUN 2025
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan pembinaan dan pengawasan tahun 2025 yang berbasis prioritas dan risiko, serta untuk melaksanakan ketentuan Pasal 12 ayat (5) Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah mengamanatkan Perencanaan Pembinaan dan Pengawasan ditetapkan oleh Menteri;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Perencanaan Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Tahun 2025;

Lampiran 6. Dokumen Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018 tentang Pedoman penilaian kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik



SALINAN

WALIKOTA SAMARINDA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

PERATURAN WALIKOTA SAMARINDA
NOMOR 42 TAHUN 2018

TENTANG

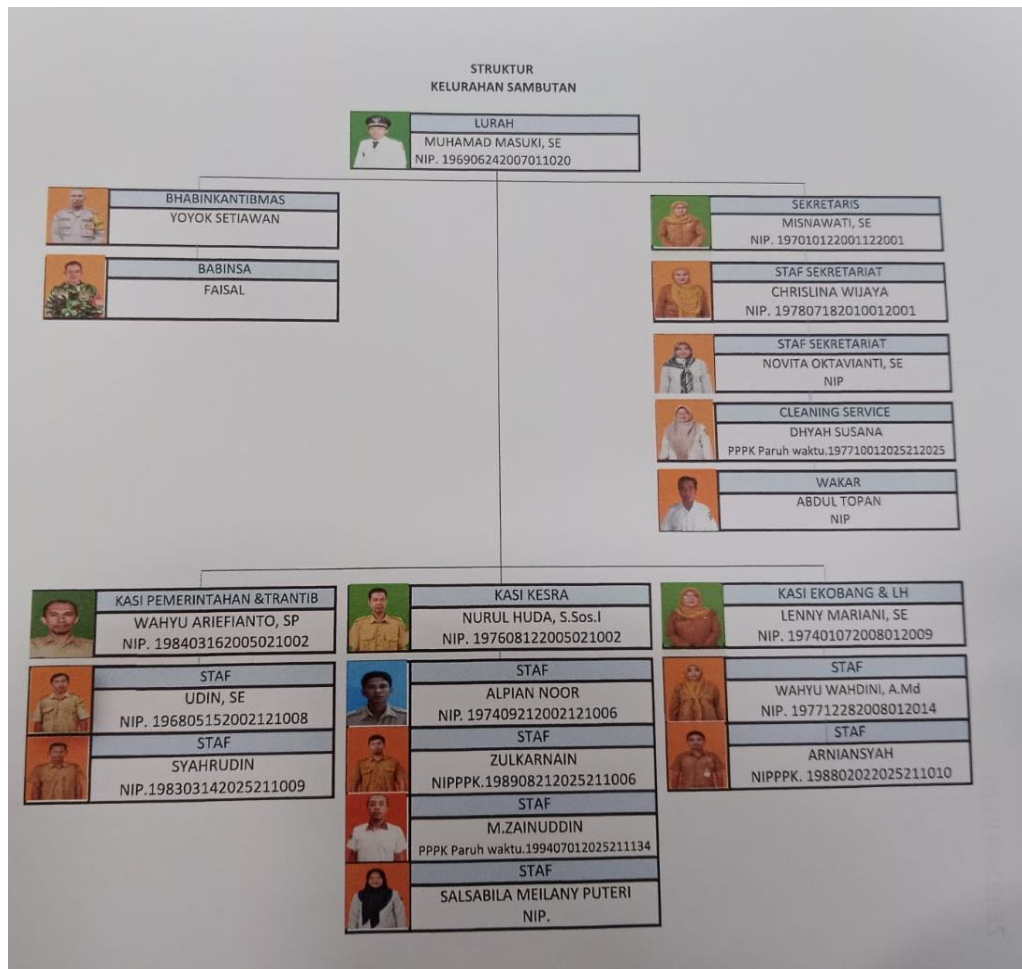
PEDOMAN PENILAIAN KINERJA
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SAMARINDA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dilingkungan Pemerintah Kota Samarinda;
- b. bahwa Peraturan Walikota Samarinda Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pedoman Penilaian Kepatuhan Terhadap Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan dan ketentuan peraturan perundang-undangan saat ini sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

Lampiran 7. Struktur Kelurahan Sambutan 2025



Lampiran 8. Profil Kelurahan Sambutan Tahun 2025

-24-

Lampiran II

-25-

Lampiran II

PROFIL KELURAHAN TAHUN 2025



KELURAHAN SAMBUTAN KECAMATAN SAMBUTAN KOTA SAMARINDA

L. POTENSI WISATA

Lokasi / Tempat / Area Wisata	Keberadaan	Luas	Tingkat Pemanfaatan (Aktif/Pasif)
Laut (Wisata Pantai, Taman Laut, Situs Sejarah Bahari, Pantai dll)	Ada/ Tidak ada	 ha	Aktif/Pasif
Obyek Wisata Air, Hutannya, Situs Purbakala, dll)	Ada/ tidak	 ha	Aktif/Pasif
Gunung (wisata Hutan, Taman Nasional, Bumi Perkemahannya, dll)	Ada/ Tidak ada	 ha	Aktif/Pasif
Agrowisata Hutan Khusus	Ada/ tidak ada	 ha	Aktif/Pasif
Gua	Ada/ tidak ada	 ha	Aktif/Pasif
Cagar Budaya	Ada/ Tidak ada	 ha	Aktif/Pasif
Arang Jeram	Ada/ tidak ada	 ha	Aktif/Pasif
Situs Sejarah, dan monumen	Ada/ Tidak ada	 ha	Aktif/Pasif
Air Terjun	Ada/ tidak ada	 ha	Aktif/Pasif
Padang Savana	Ada/ Tidak ada	 ha	Aktif/Pasif
Wisata Padiang Savana	Ada/ Tidak ada	 ha	Aktif/Pasif
Kolam Pemancingan	Ada/ Tidak ada	8 Ha	Aktif/ Pasif

II. POTENSI SUMBER DAYA MANUSIA

A. JUMLAH

Jumlah laki-laki	10.961 jiwa
Jumlah perempuan	10.432 jiwa
Jumlah total	21.393 jiwa
Jumlah kepala keluarga	6.500 KK
Kepadatan Penduduk	673,14 jiwa/ km

B. USIA

USIA	LAKI-LAKI	PEREMP.	USIA	LAKI-LAKI	PEREMP.
0-12 thn	41 orang	30 orang	39 thn	250 orang	135 orang
1 thn	45 orang	40 orang	40	420 orang	145 orang
2	50 orang	42 orang	41	370 orang	144 orang
3	47 orang	40 orang	42	350 orang	145 orang
4	60 orang	45 orang	43	260 orang	210 orang
5	65 orang	50 orang	44	350 orang	240 orang
6	45 orang	35 orang	45	300 orang	130 orang
7	50 orang	47 orang	46	250 orang	270 orang
8	45 orang	40 orang	47	270 orang	250 orang
9	35 orang	40 orang	48	400 orang	350 orang
10	32 orang	55 orang	49	500 orang	370 orang
11	30 orang	57 orang	50	350 orang	350 orang
12	47 orang	50 orang	51	400 orang	380 orang
13	26 orang	40 orang	52	390 orang	130 orang

14	30 orang	20 orang	53	250 orang	190 orang
15	54 orang	40 orang	54	260 orang	398 orang
16	55 orang	36 orang	55	370 orang	320 orang
17	42 orang	40 orang	56	320 orang	340 orang
18	57 orang	55 orang	57	280 orang	280 orang
19	41 orang	50 orang	58	300 orang	388 orang
20	54 orang	57 orang	59	300 orang	410 orang
21	35 orang	40 orang	60	350 orang	430 orang
22	30 orang	30 orang	61	250 orang	320 orang
23	33 orang	45 orang	62	230 orang	290 orang
24	43 orang	56 orang	63	160 orang	250 orang
25	37 orang	46 orang	64	260 orang	320 orang
26	41 orang	50 orang	65	290 orang	370 orang
27	34 orang	58 orang	66	18 orang	20 orang
28	25 orang	30 orang	67	12 orang	15 orang
29	12 orang	15 orang	68	15 orang	12 orang
30	47 orang	20 orang	69	23 orang	28 orang
31	64 orang	30 orang	70	11 orang	12 orang
32	64 orang	40 orang	71	16 orang	12 orang
33	36 orang	34 orang	72	16 orang	16 orang
34	150 orang	236 orang	73	12 orang	15 orang
35	220 orang	281 orang	74	24 orang	17 orang
36	160 orang	134 orang	75	7 orang	12 orang
37	130 orang	213 orang	Lebih dari 75	20 orang	12 orang
38	200 orang	130 orang	Total	10.961 org	10.432 org

C. PENDIDIKAN

TINGKATAN PENDIDIKAN	LAKI-LAKI	PEREMP.
Usia 3-6 tahun yang belum masuk TK	0 orang	0 orang
Usia 3-6 tahun yang sedang TK/ play group	217 orang	170 orang
Usia 7-18 tahun yang tidak pernah sekolah	0 orang	0 orang
Usia 7-18 tahun yang sedang sekolah	523 orang	555 orang
Usia 18-56 tahun tidak pernah sekolah	0 orang	0 orang
Usia 18-56 thn pernah SD tetapi tidak tamat	0 orang	0 orang
Tamat SD/ sederajat	1.650 orang	1.660 orang
Jumlah usia 12 - 56 tahun tidak tamat SLTP	0 orang	0 orang
Jumlah usia 18 - 56 tahun tidak tamat SLTA	0 orang	0 orang
Tamat SMP/ sederajat	0 orang	0 orang
Tamat SMA/ sederajat	0 orang	0 orang
Tamat D-1/ sederajat	0 orang	0 orang
Tamat D-2/ sederajat	0 orang	0 orang
Tamat D-3/ sederajat	275 orang	280 orang
Tamat S-1/ sederajat	850 orang	625 orang
Tamat S-2/ sederajat	95 orang	90 orang
Tamat S-3/ sederajat	6 orang	4 orang
Tamat SLB A	 orang	 orang
Tamat SLB B	 orang	 orang
Tamat SLB C	 orang	 orang
Jumlah	10.961 orang	10.432 orang
Jumlah Total	21.393 orang	

D. MATA PENCAHARIAN POKOK

JENIS PEKERJAAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN
Belum/ Tidak Bekerja	3.189 orang	2.980 orang
Mengurus Rumah	0 orang	4.504 orang
Pelajar/ Mahasiswa	2.420 orang	1.920 orang
Pensiunan	575 orang	180 orang
Pegawai Negeri Sipil	850 orang	314 orang
Tentara Nasional	35 orang	0 orang
Kepolisian (POLRI)	85 orang	4 orang
Perdagangan	315 orang	0 orang
Petani/ Pekebun	160 orang	60 orang
Peternak	0 orang	0 orang
Nelayan/ Perikanan	0 orang	0 orang
Industri	0 orang	0 orang
Konstruksi	0 orang	0 orang
Transportasi	0 orang	0 orang
Karyawan Swasta	212 orang	143 orang
Karyawan BUMN	335 orang	5 orang
Karyawan BUMD	0 orang	0 orang
Karyawan Honorir	215 orang	184 orang
Buruh	0 orang	0 orang
Pembantu Rumah Tangga	0 orang	0 orang
Tukang Cukur	5 orang	0 orang
Tukang Listrik	11 orang	19 orang
Tukang Batu	0 orang	0 orang
Tukang Kayu	0 orang	0 orang
Tukang Sol Sepatu	0 orang	0 orang
Tukang Las/ Pandai	25 orang	0 orang
Tukang Jahit	22 orang	8 orang
Penata Rias	0 orang	5 orang
Penata Rambut	0 orang	0 orang
Mekanik/ Montir	60 orang	0 orang
Imam Masjid	15 orang	0 orang
Pendeta	0 orang	0 orang
Wartawan	5 orang	0 orang
Ustadz/ Mubaligh	0 orang	0 orang
Anggota DPRD	1 orang	0 orang
Dosen	0 orang	0 orang
Guru	40 orang	45 orang
Pengacara	4 orang	1 orang
Notaris	0 orang	0 orang
Arsitek	5 orang	0 orang
Akuntan	0 orang	0 orang
Konsultan	0 orang	0 orang
Dokter	2 orang	5 orang
Bidan	0 orang	0 orang
Perawat	0 orang	0 orang
Apoteker	0 orang	0 orang
Penyiar Radio	0 orang	0 orang
Pelaut	0 orang	0 orang
Sopir	84 orang	0 orang
Pedagang	525 orang	55 orang

Biarawati	0 orang	0 orang
Wirawawati	1766 orang	0 orang
Pekerjaan Lainnya	0 orang	0 orang
--	0 orang	0 orang

Jumlah Total Penduduk 21.393 orang

E. AGAMA/ALIRAN KEPERCAYAAN

AGAMA	LAKI-LAKI	PEREMPUAN
Islam	10.040 orang	9.652 orang
Kristen	570 orang	500 orang
Katholik	320 orang	250 orang
Hindu	25 orang	25 orang
Budha	5 orang	5 orang
Khonghucu	1 orang	0 orang
Kepercayaan Kepada Tuhan YME	 orang	 orang
Kepercayaan Suku	 orang	 orang
Aliran Kepercayaan lainnya	 orang	 orang
Jumlah	10.961 orang	10.432 orang

F. KEWARGANEGARAAN

KEWARGANEGARAAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN
Warga Negara Indonesia	10.961 orang	10.432 orang
Warga Negara Asing	 orang	 orang
Dwi Kewarganegaraan	 orang	 orang
Jumlah	10.961 orang	10.432 orang

G. ETNIS

ETNIS	LAKI-LAKI	PEREMPUAN
Aceh	 orang	 orang
Batak	 orang	 orang
Nias	 orang	 orang
Mentawai	 orang	 orang
Melayu	 orang	 orang
Minang	 orang	 orang
Kubu	 orang	 orang
Anak Dalam	 orang	 orang
Bahai	 orang	 orang
Betawi	 orang	 orang
Sunda	 orang	 orang
Jawa	 orang	 orang
Madura	 orang	 orang
Bali	 orang	 orang
Banjar	 orang	 orang
Dayak	 orang	 orang
Bugis	 orang	 orang
Malakasar	 orang	 orang
Mandar	 orang	 orang
Sasak	 orang	 orang
Ambon	 orang	 orang
Minahassa	 orang	 orang
Flores	 orang	 orang
Papua	 orang	 orang
Timor	 orang	 orang
Sabu	 orang	 orang

PEDOMAN WAWANCARA

**STUDI TENTANG BEBAN KERJA PEGAWAI
DALAM KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN SAMBUTAN
KECAMATAN SAMBUTAN KOTA SAMARINDA**

DAFTAR PERTANYAAN UNTUK KEY INFORMAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui beban kerja pegawai dalam kualitas pelayanan di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Dalam hal ini, peneliti menggunakan pedoman atau dasar dari Peraturan Walikota Samarinda Nomor 42 Tahun 2018 tentang Pedoman penilaian kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik, dengan fokus penelitian sebagai berikut:

- a) Beban Kerja Fisik
- b) Beban Kerja Mental
- c) Beban Kerja Emosional
- d) Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

1. Beban Kerja Fisik

- a. Apakah jumlah pegawai yang ada saat ini sudah cukup untuk menangani seluruh pelayanan kepada masyarakat?
- b. Bagaimana pembagian tugas dan volume pekerjaan pegawai di Kelurahan Sambutan setiap harinya?
- c. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana kerja (ruangan, peralatan, sistem kerja) dalam mendukung aktivitas pegawai?

- d. Apakah beban kerja fisik pegawai pernah mempengaruhi kecepatan pelayanan kepada masyarakat?

2. Beban Kerja Mental

- a. Sejauh mana tingkat konsentrasi dan ketelitian yang dibutuhkan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat?
- b. Apakah pegawai sering menghadapi tekanan target waktu atau tuntutan penyelesaian pekerjaan tertentu?
- c. Menurut Anda, apakah beban kerja mental pegawai berdampak pada kualitas pelayanan?

3. Beban Kerja Emosional

- a. Bagaimana peran pimpinan dalam membantu pegawai mengelola emosi saat bekerja?
- b. Apakah pernah terjadi situasi emosional yang mempengaruhi kinerja pegawai?
- c. Menurut Anda, apakah kondisi emosional pegawai berpengaruh terhadap sikap pelayanan kepada masyarakat?

4. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung

- a. Apa ada faktor yang mendukung kelancaran kerja pegawai dalam memberikan pelayanan?
- b. Apakah faktor utama yang menghambat beban kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan apa ada upaya yang telah atau akan dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?

PEDOMAN WAWANCARA

**STUDI TENTANG BEBAN KERJA PEGAWAI
DALAM KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN SAMBUTAN
KECAMATAN SAMBUTAN KOTA SAMARINDA**

DAFTAR PERTANYAAN UNTUK INFORMAN

1. Beban Kerja Fisik
 - a. Bagaimana aktivitas kerja yang Anda lakukan setiap hari dalam melayani masyarakat?
 - b. Apakah Anda merasa volume pekerjaan yang diberikan terlalu banyak, cukup, atau kurang?
 - c. Bagaimana kondisi fasilitas kerja yang Anda gunakan, apakah sudah membantu pekerjaan Anda?
 - d. Apakah kelelahan fisik pernah mempengaruhi kinerja Anda dalam melayani masyarakat?
2. Beban Kerja Mental
 - a. Apakah pekerjaan Anda menuntut konsentrasi tinggi dan ketelitian?
 - b. Bagaimana perasaan Anda ketika harus menyelesaikan banyak pekerjaan dalam waktu yang bersamaan?
 - c. Menurut Anda, apakah beban pikiran saat bekerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang Anda berikan?
3. Beban Kerja Emosional
 - a. Bagaimana perasaan Anda saat menghadapi masyarakat yang kurang sabar atau banyak tuntutan?

b. Apakah Anda pernah merasa kesal, marah, atau lelah secara emosional saat bekerja?

c. Apakah kondisi emosi Anda, pernah mempengaruhi cara Anda berkomunikasi dengan masyarakat?

4. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

a. Apa ada faktor yang mendukung kelancaran kerja pegawai dalam memberikan pelayanan?

b. Apakah faktor utama yang menghambat beban kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dan apa ada upaya yang telah atau akan dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?

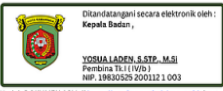
PEDOMAN WAWANCARA
STUDI TENTANG BEBAN KERJA PEGAWAI
DALAM KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN SAMBUTAN
KECAMATAN SAMBUTAN KOTA SAMARINDA
DAFTAR PERTANYAAN UNTUK MASYARAKAT

1. Beban Kerja Fisik
 - a. Menurut Anda, apakah jumlah pegawai yang melayani di kelurahan sudah memadai?
 - b. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan pelayanan yang diberikan pegawai?
 - c. Apakah Anda sering melihat pegawai terlihat sibuk atau cemas saat melayani masyarakat?
2. Beban Kerja Mental
 - a. Menurut Anda, apakah pegawai cukup teliti dalam memproses dokumen atau pelayanan administrasi?
 - b. Apakah pernah terjadi kesalahan pelayanan yang menurut Anda disebabkan oleh kurangnya fokus pegawai?
 - c. Apakah Anda merasa pelayanan menjadi kurang maksimal saat pegawai terlihat terburu-buru?
3. Beban Kerja Emosional
 - a. Bagaimana sikap pegawai saat melayani Anda (ramah, biasa saja, atau kurang ramah)?
 - b. Pernahkah Anda melihat pegawai terlihat emosi atau kurang sabar dalam melayani masyarakat?
 - c. Menurut Anda, apa sikap pegawai mempengaruhi kepuasan Anda terhadap pelayanan di kelurahan?

4. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

- a. Menurut anda, apakah ada hal yang menurut Anda sudah baik dalam pelayanan di Kelurahan Sambutan?
- b. Menurut anda, apa saja yang masih menjadi kendala dalam pelayanan, dan apa harapan anda untuk pelayanan pegawai kedepannya?

Lampiran 10. Surat Izin Penelitian

 PEMERINTAH KOTA SAMARINDA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK JALAN BALAIKOTA NO. 27 TELP. (0541) 73003 / 741429 FAX. (0541) 746157 SAMARINDA - KALIMANTAN TIMUR Kode Pos: 75121 <u>REKOMENDASI PENELITIAN</u> 200.1.4.12/0103/300.05 A. Dasar : - Undang-undang No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; - Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : SD 62/12 tanggal 5 Juli 1972 tentang Kegiatan Riset dan Survey diwajibkan melapor diri kepada Gubernur, Kepala Daerah atau Pejabat ditunjuk; - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian; - Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Samarinda; - Peraturan Walikota Samarinda Nomor 120 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda; B. Menimbang : Surat dari Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Nomor: 057/UWGM-FISIP/AK/1/2026 Tanggal 28 January 2026 Perihal: Permohonan Penelitian; Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda, memberikan Rekomendasi Kepada : A. Nama / Obyek : GRESIA WELLA B. NIM : 2263201050 C. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik D. Jabatan / Tempat / Identitas : Mahasiswa / Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Alamat : Jl. K.H. Wahid Hasyim No 28 Rt. 08, NIK : 6407114202040002, HP : 082252551997 E. Untuk : - Melaksanakan Penelitian Dengan Judul Skripsi : "STUDI TENTANG BEBAN KERJA PEGAWAI DALAM KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN SAMBUTAN KECAMATAN SAMBUTAN KOTA SAMARINDA"	- Lokasi Penelitian : Kantor Kelurahan Sambutan, Kecamatan Sambutan, Kota Samarinda - Waktu Lama Penelitian : 3 Bulan - Status Penelitian : Baru Ketentuan bagi Pemegang Rekomendasi Penelitian: - Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah kegiatan; - Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul penelitian dimaksud; - Setelah penelitian selesai agar menyampaikan 1 (satu) eksemplar laporan kepada Wali Kota Samarinda Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Samarinda. Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya. Samarinda, 2 Februari 2026  Ditandatangani secara elektronik oleh : Kepala Badan , YOSUALADEN, S.STP., M.Si Pembina Tk.I/19/03 NIP. 19830325 200312 1 003 Unduh DOKUMEN ASLI di https://stevl.samarindakota.go.id dengan KID DOX : 245H-2426-16-69-346-45
--	--

Lampiran 11. Surat Ijin Balasan Penelitian

 **PEMERINTAH KOTA SAMARINDA**
KECAMATAN SAMBUTAN
KELURAHAN SAMBUTAN
Jalan Sultan Sulaiman Kel. Sambutan Kec. Sambutan Rt.19 Telp. 7078732 Kode Pos 75115
Laman : <https://kel-sambutan.samarinda.go.id/> Pos-el : kantorkelurahansambutan@gmail.com

Samarinda, 17 Maret 2026

Nomor : 100/ 020 /400.04.01
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth :
Dekan Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
di-

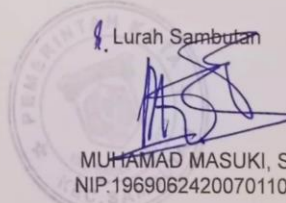
Samarinda.

Menindaklanjuti surat dari Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Nomor : 057/UWGM-FISIP/AK/I/2026 tanggal 28 Januari 2026, Perihal Permohonan Penelitian di Kelurahan Sambutan, dalam rangka memenuhi tugas akhir/skripsi dan penyelesaian studi program S-1. Pada dasarnya kami dari Kelurahan Sambutan menyetujui untuk melakukan Penelitian dengan judul " Studi tentang beban kerja Pegawai dalam kualitas Pelayanan di Kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan ", selama 1 (satu) bulan dari tanggal 02 Februari s.d. 28 Februari 2026

Adapun nama Mahasiswa sebagai berikut :

No	Nama	NIM
1.	GRESIA WELLA	2263201050

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.-


Lurah Sambutan

MUHAMAD MASUKI, SE
NIP.196906242007011020