

ISSN : 2615-1995, E-ISSN : 2615-0654
J. Madani., Vol. 9, No. 1, Maret 2026 (1 - 10)
©2018 Lembaga Kajian Demokrasi
dan Pemberdayaan Masyarakat (LKD-PM)
<https://doi.org/10.33753/madani.v9i1.516>



Analisis Beban Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Pondok Karya, Kota Tangerang Selatan

Syarifatul Mar'ah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang
syrftlmrh@gmail.com

Syarifah Ida Farida

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang
dosen01477@unpam.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi beban kerja serta dampaknya terhadap kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Pondok Karya, Kota Tangerang Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah Mix Methode (kuantitatif dan kualitatif) dengan teknik purposive sampling, dengan informan yang terdiri dari Lurah, Sekretaris Lurah, dan Kepala Seksi yang memiliki pemahaman terkait pembagian tugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja pegawai bersifat dinamis dan intensif, dengan volume pelayanan mencapai hingga 20 dokumen per hari yang berdampak pada keterlambatan penyelesaian tugas hingga 3 hari kerja. Penumpukan pekerjaan dipengaruhi oleh keterbatasan staf aktif serta hambatan sistemik pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), khususnya terkait keterbatasan kuota pelayanan harian. Kondisi tersebut berdampak pada penurunan fokus kerja, meningkatnya risiko kesalahan, serta kondisi psikologis pegawai akibat tekanan kerja. Oleh karena itu, diperlukan penataan distribusi tugas yang lebih proporsional serta pengelolaan kerja yang lebih optimal guna meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci : *Beban Kerja, Kinerja, Pelayanan Publik*

Abstract

This study aims to analyze the workload conditions and their impact on employee performance at the Pondok Karya Urban Village Office, South Tangerang City. The research method used mix method (quantitative and qualitative) approach with purposive sampling, involving key informants consisting of the Head of Village, Secretary of Village, and Section Heads who have an understanding of task distribution. The findings indicate that employee workload is dynamic and intensive, with service volumes reaching up to 20 documents per day, resulting in delays in task completion of up to three working days. The accumulation of tasks is influenced by the limited number of active staff and systemic constraints in the Population Administration Information System (SIAK), particularly related to daily service quota limitations. These conditions affect employees' work focus, increase the risk of errors, and impact their psychological condition due to work pressure. Therefore, it is necessary to reorganize task distribution more proportionally and improve work management within the organization to enhance employee performance and the quality of public services.

Keywords : *Workload, Employee, Public Service*

PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) memiliki peran penting dalam menunjang efektivitas organisasi, termasuk pada sektor publik yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Kualitas sumber daya manusia yang baik akan berpengaruh langsung terhadap kinerja organisasi, terutama dalam hal ketepatan, kecepatan, dan kualitas pelayanan (Indahingwati & Nugroho, 2020) Namun, dalam praktiknya, instansi pelayanan publik masih sering menghadapi berbagai kendala, salah satunya terkait dengan pembagian beban kerja yang belum merata.

Beban kerja yang tidak seimbang dapat menimbulkan berbagai dampak, seperti kelelahan fisik dan mental, menurunnya konsentrasi kerja, serta meningkatnya risiko kesalahan dalam penyelesaian tugas. Sebaliknya, beban kerja yang terlalu rendah juga dapat menyebabkan kurangnya produktivitas pegawai. Oleh karena itu, pengelolaan beban kerja yang proporsional

menjadi hal yang penting dalam mendukung kinerja pegawai (Santoso & Rijanti, 2022). Beban kerja adalah suatu hal yang berkaitan dengan kondisi fisik dan psikologis atau mental seorang pekerja yang disebabkan oleh faktor tanggung jawab yang timbul atas pekerjaan dalam suatu organisasi (Hermayati & Elmi, 2021).

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara yang dilakukan di Kantor Kelurahan Pondok Karya, Kota Tangerang Selatan pada 2025 ditemukan adanya ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dengan kapasitas pegawai. Hal ini terlihat dari adanya penumpukan pekerjaan pada pegawai tertentu, sementara sebagian pegawai lainnya belum berkontribusi secara optimal. Kondisi tersebut berdampak pada keterlambatan penyelesaian pekerjaan serta menurunnya ketelitian dalam pelayanan, yang menunjukkan adanya hubungan antara beban kerja dan kinerja pegawai (Beatrix & Anggraini, 2025). Temuan awal tersebut dapat dilihat pada hasil observasi kinerja pegawai pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil wawancara dan observasi kinerja pegawai Kantor Kelurahan Pondok Karya, Kota Tangerang Selatan, 2025

No.	Indikator kinerja	Hasil wawancara awal dan observasi
1.	Kualitas pekerjaan	Ketelitian menurun saat volume pekerjaan tinggi dan berpotensi terjadi kesalahan.
2.	Jumlah pekerjaan	Terjadi penumpukan tugas pada pegawai aktif akibat distribusi kerja yang tidak merata.
3.	Ketepatan waktu	Penyelesaian dokumen sering melebihi waktu kerja normal.
4.	Kehadiran	Terdapat pegawai yang belum disiplin terhadap waktu kerja.
5.	Kemampuan kerja sama	Kerja sama tim berjalan, namun masih bersifat saling membantu untuk menutupi kekurangan tenaga.

Sumber: Diolah penulis, 2026.

Berdasarkan tabel tersebut di atas terlihat bahwa indikator kualitas pekerjaan dan ketepatan waktu menjadi aspek yang paling terdampak. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja memiliki keterkaitan dengan kinerja pegawai, terutama dalam kondisi pelayanan yang tinggi. Temuan ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi dapat menurunkan produktivitas dan meningkatkan risiko kesalahan kerja dan Beban kerja masing-masing pekerja harus merata untuk membatasi aktivitas dan juga mencegah adanya pekerja yang terlalu banyak pekerjaan dan yang sedikit agar tidak terlihat seperti pengangguran (Pambudi et al., 2022).

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang diberikan, kinerja dapat diukur melalui berbagai aspek, seperti kuantitas hasil, kualitas produk atau layanan, ketetapan waktu penyelesaian, dan tingkat kepatuhan terhadap prosedur (Hidayatulloh & Farida, 2024).

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi kinerja menurut Mulyadi, *et al.* (2016) dalam Tambunan (2023), menyatakan ada beberapa aspek yang berpengaruh terhadap keberhasilan kinerja organisasi, kelompok dan individual secara keseluruhan, yaitu Faktor individu, Kepemimpinan, Kelompok Kerja, Faktor sistem, Faktor situasi. Adapun indikator menurut Indahingwati & Nugroho (2020) dapat diukur melalui lima indikator yaitu kualitas pekerjaan, jumlah pekerjaan, ketetapan waktu, kehadiran, kemampuan kerja sama.

Selain itu, hasil observasi juga menunjukkan adanya permasalahan terkait kondisi beban kerja pegawai yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Permasalahan beban kerja tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal, tetapi juga oleh faktor eksternal. Salah satu kendala yang ditemukan adalah keterbatasan sistem pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), terutama terkait kuota pelayanan harian dari pusat. Kondisi ini menyebabkan terjadinya penumpukan pekerjaan yang tidak sepenuhnya dapat dikendalikan oleh pegawai di tingkat kelurahan. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa faktor eksternal, seperti sistem kerja dan lingkungan organisasi, turut memengaruhi kondisi beban kerja pegawai (Santoso & Rijanti, 2022).

Penelitian mengenai beban kerja dan kinerja pegawai telah banyak dilakukan sebelumnya, namun sebagian besar masih berfokus pada faktor internal organisasi. Penelitian ini memiliki kebaruan dengan mengkaji beban kerja melalui pendekatan yang lebih komprehensif, yaitu dengan melihat keterkaitan antara faktor internal (kapasitas dan perilaku kerja pegawai) dan faktor eksternal (keterbatasan sistem digital atau SIAK) dalam memengaruhi kinerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi beban kerja serta dampaknya terhadap kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Pondok Karya, Kota Tangerang Selatan, serta mengidentifikasi upaya yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan distribusi kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tabel 2. Hasil wawancara dan observasi beban kerja pegawai Kantor Kelurahan Pondok Karya, Kota Tangerang Selatan, 2025

No.	Indikator beban kerja	Hasil wawancara awal dan observasi
1.	Kondisi pekerjaan	Pegawai dituntut menguasai berbagai jenis pekerjaan di luar tugas utama.
2.	Penggunaan waktu kerja	Pekerjaan sering diselesaikan melebihi jam kerja.
3.	Target yang harus dicapai	Tuntutan pelayanan yang tinggi membuat pekerjaan dilakukan secara terburu-buru.
4.	Lingkungan kerja	Tidak ditemukan pengaruh langsung terhadap beban kerja.

Sumber: Diolah penulis, 2026.

METODE

Penelitian ini menggunakan mix method (kuantitatif dan kualitatif). Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam kondisi beban kerja dan kinerja pegawai berdasarkan pengalaman dan perspektif informan di lingkungan kerja yang alami. Mixed method (metode campuran) adalah pendekatan penelitian yang menggabungkan metode kuantitatif (data angka, statistik) dan metode kualitatif (data naratif, wawancara, observasi) dalam satu penelitian untuk mendapatkan pemahaman yang lebih lengkap. (Sugiyono, 2022).

Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2022). Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yang terdiri dari Lurah, Sekretaris Lurah, dan Kepala Seksi.

Pengumpulan data dilakukan melalui data sekunder dan data primer serta wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung dengan informan untuk memperoleh informasi terkait kondisi beban kerja dan kinerja pegawai. Observasi dilakukan untuk mengamati aktivitas kerja pegawai secara nyata di lingkungan pelayanan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip atau catatan yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan secara bertahap melalui beberapa tahapan. Pertama, open coding, yaitu proses mengidentifikasi dan mengelompokkan data awal berdasarkan tema-tema yang muncul dari hasil wawancara dan observasi. Kedua, axial coding, yaitu proses menghubungkan kategori-kategori yang telah ditemukan untuk melihat keterkaitan antar konsep, seperti hubungan antara beban kerja dan kinerja pegawai. Ketiga, selective coding, yaitu proses pemilihan dan penarikan kesimpulan dari tema utama yang menjadi fokus penelitian.

Selain itu, analisis data juga mengacu pada model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara berkelanjutan (Haryoko et al., 2020). Reduksi data dilakukan dengan menyederhanakan dan memfokuskan data yang relevan, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi dan tabel untuk mempermudah pemahaman, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan pola dan hubungan yang ditemukan selama proses analisis.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yang meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu (Sugiyono, 2022). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi antar informan, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi, sedangkan triangulasi waktu dilakukan untuk melihat konsistensi data dalam periode pengamatan yang berbeda. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL

Hasil penelitian disusun berdasarkan data yang diperoleh melalui data sekunder dan data primer diantaranya wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi di Kantor Kelurahan Pondok Karya. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Lurah sebagai informan utama serta Sekretaris Lurah dan Kepala Seksi sebagai informan pendukung. Seluruh data yang diperoleh kemudian dianalisis dan diringkas untuk mempermudah penyajian temuan penelitian.

Selain data kualitatif, hasil penelitian ini juga didukung oleh data kuantitatif yang diperoleh dari dokumentasi pelayanan. Data menunjukkan bahwa rata-rata volume pelayanan mencapai 15–20 dokumen per hari, dengan waktu penyelesaian berkisar antara 1 hingga 3 hari kerja. Jumlah pegawai aktif yang terlibat dalam pelayanan relatif terbatas, sehingga memengaruhi tingkat beban kerja yang harus ditanggung oleh masing-masing pegawai.

Tabel 3. Jabatan/bagian pegawai Kantor Kelurahan Pondok Karya, Kota Tangerang Selatan, 2025

Jabatan/bagian	Jumlah
Lurah	1
Sekretariat	
Koordinator	1
Staf	6
Seksi pemerintahan, ketenteraman dan ketertiban umum	
Koordinator	1
Staf	3
Seksi ekonomi dan pembangunan	
Koordinator	1
Staf	3
Seksi kesejahteraan sosial	
Koordinator	1
Staf	3
Jumlah	20

Sumber: Kantor Kelurahan Pondok Karya, 2026.

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui jumlah karyawan tetap di Kelurahan Pondok Karya Tangerang Selatan pada tahun 2025 sebanyak

20 orang. Selain itu peneliti juga memiliki data karyawan dengan jenjang pendidikan yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Jenjang pendidikan pegawai Kantor Kelurahan Pondok Karya, Kota Tangerang Selatan, 2025

No.	Jenjang pendidikan	Jumlah
1.	S2	1
2.	S1	5
3.	SMA/SMK/MA	14
	Jumlah	20

Sumber: Kantor Kelurahan Pondok Karya, 2026.

Selain itu dilakukan pula observasi dan dokumentasi, di mana diperoleh data mengenai kondisi beban kerja pegawai secara kuantitatif sebagaimana tampak pada Tabel 5.

Data pada tabel tersebut menunjukkan bahwa volume pelayanan harian berkisar antara 7 hingga 20 dokumen per hari. Selain itu, ditemukan adanya keterlambatan penyelesaian pekerjaan selama 2 hingga 3 hari kerja. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan menyatakan bahwa beban kerja yang dihadapi pegawai tergolong tinggi.

Selain data kuantitatif, penelitian ini juga diperoleh data mengenai distribusi tugas pegawai yang disajikan pada Tabel 6.

Tabel 5. Indikator beban kerja pegawai Kantor Kelurahan Pondok Karya, Kota Tangerang Selatan, 2025

No.	Indikator	Data	Sumber Data
1.	Volume pelayanan harian	7 – 20 Dokumen/hari	Observasi dan dokumentasi
2.	Durasi keterlambatan	2-3 Hari kerja	Observasi
3.	Rasio pegawai aktif	± 65%	Hasil wawancara
4.	Kesepakatan infroman terkait beban kerja	(4 dari 4 informan)	Hasil wawancara

Sumber: Diolah penulis, 2026.

Tabel 6. Distribusi tugas pegawai Kantor Kelurahan Pondok Karya, Kota Tangerang Selatan, 2025

No.	Jenis Tugas	Pelaksana	Keterangan
1.	Pelayanan administrasi	Pegawai tertentu	Beban tinggi
2.	Verifikasi dokumen	Pegawai tertentu	Cukup intensif
3.	Input data SIAK	Pegawai tertentu	Tergantung sistem
4.	Tugas lainnya	Tidak merata	Kurang optimal

Sumber: Diolah penulis, 2026.

Pada tabel tersebut di atas dapat diketahui bahwa volume pelayanan pegawai mencapai 15–20 dokumen per hari dengan waktu penyelesaian berkisar antara 1 hingga 3 hari kerja.

Penelitian ini juga mengidentifikasi kondisi beban kerja berdasarkan persepsi informan yang diringkas pada Tabel 7. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh informan menyampaikan bahwa beban kerja pegawai dipengaruhi oleh

beberapa faktor, antara lain keterbatasan jumlah pegawai aktif, adanya tugas tambahan di luar tugas pokok, serta kendala sistem dalam proses pelayanan. Informan juga menyatakan bahwa pelayanan kepada masyarakat menjadi prioritas utama, sehingga pekerjaan lain sering disesuaikan dengan kondisi tersebut.

Selanjutnya, hasil penelitian terkait kinerja pegawai diperoleh dari persepsi informan yang diringkas Tabel 8.

Tabel 7. Persepsi informan tentang beban kerja pegawai Kantor Kelurahan Pondok Karya, Kota Tangerang Selatan, 2025

No.	Indikator	Informan	Hasil wawancara
1.	Definisi beban kerja	Seluruh informan	Beban kerja dipahami sebagai tugas yang harus diselesaikan sesuai tanggung jawab dan waktu yang ditentukan.
2.	Kecukupan pegawai	Seluruh informan	Jumlah pegawai secara administratif cukup, namun tidak seluruhnya aktif dalam pelaksanaan tugas.
3.	Volume pekerjaan	Seluruh informan	Volume pekerjaan meningkat pada periode tertentu dengan rata-rata 7–20 layanan per hari.
4.	Tugas tambahan	Seluruh informan	Pegawai sering melaksanakan tugas di luar tugas pokok dan fungsi.
5.	Pengaturan prioritas	Seluruh informan	Prioritas utama pelayanan masyarakat, pekerjaan lain diwakilkan.
6.	Target dan kendala	Seluruh informan	Tidak terdapat target pasti, kendala berasal dari keterbatasan sumber daya manusia dan sistem.
7.	Fasilitas kerja	Seluruh informan	Fasilitas kerja cukup memadai, namun terdapat kendala pada sistem dan jaringan.

Sumber: Diolah penulis, 2026.

Tabel 8. Persepsi informan tentang kinerja pegawai Kantor Kelurahan Pondok Karya, Kota Tangerang Selatan, 2025

No.	Indikator	Informan	Hasil wawancara
1.	Kualitas kerja	Semua informan	Kualitas relatif terjaga, namun berisiko menurun saat beban tinggi.
2.	Ketepatan waktu	Semua informan	Keterlambatan 2–3 hari terjadi karena kendala sistem dan koordinasi.
3.	Penyelesaian tugas	Semua informan	Pekerjaan sering diselesaikan di luar jam kerja.
4.	Fokus kerja	Semua informan	Kelelahan memicu penurunan fokus.
5.	Kerja sama tim	Semua informan	Kerja sama baik, saling membantu antar seksi.
6.	Dukungan kebijakan	Semua informan	Dibutuhkan pembagian tugas yang jelas dan evaluasi rutin.

Sumber: Diolah penulis, 2026.

Berdasarkan hasil wawancara, informan menyampaikan bahwa kinerja pegawai tetap berjalan, terutama dalam aspek kerja sama tim. Namun demikian, terdapat beberapa kondisi yang memengaruhi pelaksanaan pekerjaan, seperti keterlambatan penyelesaian tugas dan pekerjaan yang diselesaikan di luar jam kerja.

Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa aktivitas pelayanan tetap berjalan secara rutin, meskipun terdapat variasi dalam volume pekerjaan pada waktu tertentu. Data observasi juga memperlihatkan bahwa pegawai saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan, terutama saat terjadi peningkatan jumlah layanan. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan kinerja pegawai memiliki keterkaitan yang terlihat dari kondisi pelayanan, penyelesaian tugas, serta aktivitas kerja sehari-hari di lingkungan Kantor Kelurahan Pondok Karya.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja pegawai di Kantor Kelurahan Pondok Karya memiliki karakteristik yang kompleks dan dipengaruhi tidak hanya oleh jumlah pekerjaan, tetapi juga oleh kondisi organisasi dan sistem kerja. Beban kerja yang tinggi terlihat dari volume pelayanan harian serta keterlambatan penyelesaian tugas, yang mengindikasikan

tingginya tuntutan pekerjaan dalam pelayanan publik.

Tingginya beban kerja yang dialami pegawai juga sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan tekanan kerja yang berdampak pada penurunan kinerja pegawai (Hermayati & Elmi, 2021).

Ditinjau dari konsep beban kerja, temuan ini mencerminkan adanya beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja kuantitatif berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu, sedangkan beban kerja kualitatif berkaitan dengan kompleksitas tugas dan tuntutan kemampuan pegawai (Julianti et al., 2024).

Selain itu, distribusi beban kerja belum merata, di mana beban pekerjaan cenderung terpusat pada pegawai tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan pembagian tugas belum berjalan optimal dan berpotensi menurunkan efektivitas kinerja pegawai (Santoso & Rijanti, 2022).

Seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Pambudi et al. (2022) Beban kerja yang tinggi dapat berdampak pada kinerja pegawai, dapat menurunkan semangat kerja hingga menimbulkan stres pegawai. Beban kerja masing-masing pekerja harus merata untuk membatasi aktivitas dan juga mencegah adanya pekerja yang terlalu banyak pekerjaan dan yang sedikit agar tidak

terlihat seperti pengangguran (Nurhandayani, 2022).

Dampak dari beban kerja yang tidak proporsional terlihat pada penurunan ketepatan waktu dan fokus kerja. Keterlambatan penyelesaian tugas serta kecenderungan pekerjaan diselesaikan di luar jam kerja menunjukkan adanya tekanan kerja yang tinggi, yang memengaruhi kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu kinerja pegawai (Indahingwati & Nugroho, 2020).

Lebih lanjut, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi tidak hanya berdampak pada aspek teknis pekerjaan, tetapi juga pada kondisi fisik dan mental pegawai. Tingginya volume pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu terbatas mendorong pegawai untuk bekerja dengan intensitas yang lebih tinggi, sehingga berpotensi menimbulkan kelelahan kerja. Kelelahan ini dapat terjadi secara fisik akibat durasi kerja yang panjang, serta secara mental akibat tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan akurat.

Beban kerja yang tinggi juga berdampak pada kondisi fisik dan mental pegawai, yang berpotensi menurunkan ketelitian dan meningkatkan risiko kesalahan dalam pekerjaan (Pambudi et al., 2022). Kondisi ini memperkuat bahwa tekanan kerja yang berlebihan dapat berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan.

Selain itu, kelelahan kerja yang dialami pegawai akibat tingginya beban kerja juga telah terbukti berpengaruh terhadap penurunan kualitas kerja, terutama dalam hal ketelitian dan kecepatan penyelesaian tugas (Rutumalessy, 2023).

Selain faktor internal, keterbatasan sistem pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) turut memengaruhi beban kerja pegawai. Pembatasan kuota pelayanan harian menyebabkan penumpukan pekerjaan, sehingga kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kapasitas individu, tetapi juga oleh sistem kerja yang digunakan (Handayani & Marlinah, 2025).

Di sisi lain, aspek budaya kerja juga berpengaruh, di mana belum seluruh pegawai menunjukkan tingkat inisiatif yang sama. Hal ini menyebabkan ketimpangan dalam pelaksanaan tugas dan meningkatkan beban kerja pada

pegawai tertentu (Romadhon et al., 2024).

Dalam konteks organisasi publik, pengelolaan beban kerja yang tidak optimal juga dapat berdampak pada efektivitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga diperlukan upaya penyesuaian beban kerja agar kinerja pegawai dapat lebih maksimal (Suta & Sutriani, 2025).

Meskipun demikian, kerja sama tim berjalan cukup baik dan membantu dalam menyelesaikan pekerjaan saat terjadi peningkatan volume pelayanan. Namun, kondisi ini belum sepenuhnya mampu mengatasi ketimpangan distribusi beban kerja yang ada.

Secara keseluruhan, permasalahan beban kerja dipengaruhi oleh interaksi antara faktor internal dan eksternal organisasi. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai perlu dilakukan melalui penataan distribusi kerja yang lebih proporsional, penguatan kedisiplinan, serta perbaikan sistem kerja untuk mendukung efektivitas pelayanan publik.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja pegawai di Kantor Kelurahan Pondok Karya belum terdistribusi secara proporsional. Tingginya volume pelayanan, keterbatasan jumlah pegawai aktif, serta adanya tugas tambahan di luar tugas pokok menyebabkan terjadinya pemusatan beban kerja pada pegawai tertentu. Kondisi tersebut berdampak pada keterlambatan penyelesaian pekerjaan, penurunan fokus kerja, serta kecenderungan penyelesaian tugas di luar jam kerja.

Selain faktor internal, beban kerja juga dipengaruhi oleh faktor eksternal, khususnya keterbatasan sistem pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang menyebabkan penumpukan pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai tidak hanya ditentukan oleh kapasitas individu, tetapi juga oleh dukungan sistem kerja yang digunakan.

Meskipun kerja sama tim berjalan dengan cukup baik, kondisi tersebut belum mampu sepenuhnya mengatasi ketimpangan beban kerja yang terjadi. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan melalui penataan ulang distribusi tugas

yang lebih merata, peningkatan kedisiplinan dan tanggung jawab pegawai, serta optimalisasi sistem kerja guna mendukung efektivitas pelayanan publik.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan informan yang berfokus pada level struktural dan belum melibatkan staf pelaksana maupun masyarakat sebagai pengguna layanan secara langsung. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan berbagai pihak yang lebih luas agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi beban kerja dan kinerja pegawai di sektor publik. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

PENGHARGAAN

Penelitian ini menggunakan dana secara mandiri. Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis dan keluarga serta tim penelitian, atas dukungan moril dan materil. Ucapan terima kasih kepada Kantor Kelurahan Pondok Karya, Kota Tangerang Selatan atas izin dan bantuan yang diberikan selama proses pengambilan data penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan rekan-rekan di Universitas Pamulang yang telah memberikan arahan dan dukungan hingga selesainya artikel ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

Beatrix, M. V., & Anggraini, N. (2025). Analisis Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Gereja Kristen Indonesia (GKI) Maleo Raya. *JORAPI : Journal of Research and Publication Innovation*, 3(1), 2025. <https://jurnal.portalpublikasi.id/index.php/JORAPI/index>.

Handayani, S. R., & Marlinah, H. (2025). Analisis Beban Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Permata Pamulang Tangerang Selatan. *Jurnal Menara : Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2(2), 177–184. <https://journal.pubris.org/index.php/JM>.

Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*. Makassar: Badan Penerbit UNM.

Hermayati, A., & Elmi, F. (2021). The Influence of Work Environment, Workload and Competence against Account Representative Performance at DGT in West Jakarta Regional Tax Office. *MICOSS 2020: Proceedings of the 1st MICOSS Mercu Buana International Conference on Social Sciences, MICOSS 2020, September 28-29, 2020, Jakarta, Indonesia*, 393.

Hidayatulloh, S., & Farida, S. I. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Unit Kerja Collection Area Tangerang. 1(3), 258–266. <https://bmabersama.or.id/index.php/jsm/index><https://bmabersama.or.id/index.php/jsm>.

Indahingwati, A., & Nugroho, N. E. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.

Julianti, Sungkono, & Kurnama, M. M. (2024). Workload Analysis to Improve Employee Performance at the Karawang Regency National and Political Unity Agency. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 5, Number 2). <http://journal.yrpiaku.com/index.php/msej>.

Nurhandayani, A. (2022). Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan beban kerja terhadap kinerja. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (Ekobil)*, 1(2), 108–110.

Pambudi, D. R. A., Suwarsono, B., & Fajariah, N. (2022). Pengaruh Beban Kerja, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja pada Pegawai Kantor Kelurahan Burengan. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 63–71. <https://doi.org/10.55606/jekombis.v1i4.608>.

Romadhon, G. F., Utami, E. M., & Rahmawati, F. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada karyawan PT. New Paradise Purworejo). *Edu Research*

Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS), 5(1), 70–80.

- Rutumalessy, S. (2023). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pusat Statistik (Bps) Provinsi Maluku. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 207–217.
- Santoso, Y. M. D., & Rijanti, T. (2022). Pengaruh stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Daiyaplas Semarang. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 926–935.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suta, I. M. A., & Sutriani, I. A. N. (2025). Analisis Beban Kerja Dan Dampaknya Terhadap Produktivitas Karyawan: Studi Kualitatif Pada PT Tunas Jaya Sanur Cabang Regional Mataram. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 14(04).

Tambunan, T. S. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 42–53. <https://doi.org/10.51622/jbm.v1i1.696>.