



Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi

Volume 16 Nomor 1 Tahun 2026 : 200 – 215

<http://ejournal.unis.ac.id/index.php/JIJA>

DOI: 10.33592/jiia.v16i1.8998

p-ISSN 2477-5088

e-ISSN 2716-2621

Analisis Peran Digitalisasi Layanan dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang

An Analysis of the Role of Service Digitization and Workload on Employee Performance at the Tangerang Regency Office of Women's Empowerment and Child Protection (DP3A)

¹Kiki Faisal; ²Arenawati

^{1,2}Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Kabupaten Serang, Indonesia

Email: 6661220180@untirta.ac.id¹ arenawati@untirta.ac.id²

(Diterima: 06-Juli-2026; Ditelaah: 24-Juli-2026; Disetujui: 31-Juli-2026)

ABSTRAK

Kasus kekerasan terhadap anak di Kabupaten Tangerang terus mengalami peningkatan. Sebagai perangkat daerah, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang memiliki tugas yang luas dalam memberikan perlindungan kepada perempuan dan anak. Namun, berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), masih terdapat sasaran strategis yang belum memenuhi standar nasional, rendahnya pemanfaatan digitalisasi layanan, serta kesenjangan antara kebutuhan dan ketersediaan pegawai yang memengaruhi pelaksanaan tugas dan pelayanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh digitalisasi layanan dan beban kerja terhadap kinerja pegawai DP3A Kabupaten Tangerang. Penelitian menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif berdasarkan teori kinerja dari (Robbins, 2006), digitalisasi layanan dari (Tjiptono dan Chandra, 2019), dan beban kerja dari (Putra, 2012). Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan studi dokumentasi dengan sampel jenuh sebanyak 53 responden, kemudian dianalisis menggunakan SPSS 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan berpengaruh sebesar 44,6%, beban kerja sebesar 41,1%, dan secara simultan kedua variabel berpengaruh sebesar 51,8% terhadap kinerja pegawai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan layanan digital yang efektif dan pengelolaan beban kerja yang proporsional berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai. Oleh karena itu, instansi perlu mengoptimalkan penerapan layanan digital, pemerataan distribusi tugas, dan evaluasi beban kerja sesuai kapasitas pegawai.

Kata Kunci: beban kerja, digitalisasi layanan, kinerja

ABSTRACT

Cases of violence against children in Tangerang Regency continue to increase. As a regional apparatus, the Office of Women's Empowerment and Child Protection (DP3A) of Tangerang Regency has a broad duty to provide protection for women and children. However, based on the Government Agency Performance Accountability Report (LAKIP), there are still strategic targets that have not met national standards, low utilization of service digitalization, and a gap between the demand and availability of employees that affects the execution of duties and services. This study aims to analyze the effect of service digitalization and workload on the performance of DP3A employees in Tangerang Regency. This research used an associative method with a quantitative approach based on performance theory from (Robbins, 2006), service digitalization from (Tjiptono and Chandra, 2019), and workload from (Putra, 2012). Data were collected through observation, questionnaires, and documentation studies with a saturated sample of 53 respondents, then analyzed using SPSS 25.0. The results show that service digitalization has an effect of 44.6%, workload by 41.1%, and simultaneously both variables have an effect of 51.8% on employee performance. These results indicate that the effective implementation of digital services and proportional workload management contribute to improving employee performance. Therefore, the agency needs to optimize the implementation of digital services, ensure an even distribution of tasks, and evaluate workloads according to employee capacity.

Keywords: workload, service digitalization, performance.

A. PENDAHULUAN

Kekerasan terhadap anak tidak hanya membahayakan kesehatan fisik dan psikis saja, tetapi juga mengancam keberlangsungan hidup seorang anak dan juga kesejahteraan emosional di masa yang akan mendatang. Provinsi Banten termasuk dalam kategori rentan kekerasan terhadap anak karena selama tiga tahun terakhir masuk ke dalam sepuluh besar kasus kekerasan terhadap anak tertinggi di Indonesia. Kasus kekerasan terhadap anak di Provinsi Banten cenderung mengalami peningkatan setiap tahun. hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Sebaran Jumlah Kasus Kekerasan Terhadap Anak di Provinsi Banten
Berdasarkan Kabupaten/Kota Tahun 2021-2025

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Kasus				
		2021	2022	2023	2024	2025
1.	Kota Tangerang Selatan	150	230	237	267	334
2.	Kabupaten Tangerang	34	91	92	112	321
3.	Kabupaten Pandeglang	30	47	86	61	94
4.	Kabupaten Lebak	83	149	129	118	98
5.	Kabupaten Serang	152	143	86	173	133
6.	Kota Cilegon	189	156	133	124	117
7.	Kota Tangerang	136	234	208	219	276
8.	Kota Serang	55	81	55	40	69

Sumber: SIMFONI-PPA yang diolah peneliti pada 23 Januari 2026

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah kasus kekerasan terhadap

Kiki Faisal; Arenawati (2026). *Analisis Peran Digitalisasi Layanan dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang.*

anak di Provinsi Banten cukup tergolong tinggi, ditunjukkan dengan terjadinya fluktuatif kasus kekerasan terhadap anak di kabupaten/kota di Banten. Terdapat dua wilayah yang secara konsisten selama lima tahun terakhir mengalami peningkatan kasus kekerasan terhadap anak, yaitu Kota Tangerang Selatan dan Kabupaten Tangerang.

Menurut Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menetapkan landasan hukum sistem digital terpadu di Indonesia yang memiliki tujuan untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan efisiensi tata kelola pemerintahan serta layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi, yang wajib diterapkan oleh instansi pusat dan daerah. Berdasarkan hal tersebut, dari kedua wilayah yang memiliki jumlah kasus kekerasan terhadap anak tertinggi di Provinsi Banten, yang memiliki dan sudah menerapkan SPBE adalah Kabupaten Tangerang. Wilayah ini memiliki kanal layanan digital berupa website untuk melakukan pelaporan kasus kekerasan terhadap anak. Hal tersebut yang menjadi dasar pemilihan locus pada penelitian ini.

Peningkatan jumlah kasus menunjukkan bahwa permasalahan perlindungan anak masih menjadi salah satu tantangan yang perlu mendapat perhatian pemerintah daerah. Kondisi tersebut juga bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak yang mengamanatkan bahwa setiap anak berhak memperoleh perlindungan dan dapat tumbuh serta berkembang secara optimal, baik secara fisik, mental, atau pun sosial.

Sebagai perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang memiliki tugas dan fungsi yang cukup luas. Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Tangerang Nomor 104 Tahun 2016, DP3A tidak hanya bertugas menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, tetapi juga melaksanakan perumusan kebijakan, penyelenggaraan pelayanan publik, evaluasi dan pelaporan, pelaksanaan administrasi di bidang pemberdayaan perempuan, peningkatan kualitas hidup anak, dan perlindungan perempuan serta anak. Luasnya tugas dan fungsi tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab DP3A tidak hanya berorientasi pada penyelesaian kasus, tetapi juga mencakup penyelenggaraan pelayanan publik yang mendukung terwujudnya pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak secara menyeluruh. Kinerja pegawai menjadi salah satu hal yang penting dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi DP3A. Menurut (Riswanda & Risnawati, 2026) "Kinerja bukan hanya diukur dari tercapainya sasaran organisasi, tetapi juga dari bagaimana setiap tugas dijalankan dalam mewujudkan visi dan misi organisasi." Dengan demikian, pada instansi pemerintah, kinerja pegawai tidak hanya berkaitan dengan kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai target, tetapi juga mencerminkan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang efektif, responsif, akuntabel, serta mampu mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi, DP3A Kabupaten Tangerang melakukan evaluasi kinerja melalui Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) yang disusun setiap tahun. LAKIP memuat informasi mengenai capaian sasaran strategis, indikator kinerja utama, serta berbagai isu strategis

yang menjadi perhatian organisasi dalam penyelenggaraan program dan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) DP3A Kabupaten Tangerang Tahun 2022–2025, masih terdapat beberapa sasaran strategis yang belum mencapai target standar nasional yang telah ditetapkan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2
Capaian Sasaran Strategis LAKIP DP3A Kabupaten Tangerang Tahun 2022-2025

No	Sasaran Strategis	Tahun				Standar Nasional
		2022	2023	2024	2025	
1.	Meningkatnya pengarusutamaan gender	99,04%	98,70%	66,67%	66,67%	100%
2.	Meningkatnyaperlindungan perempuan dan anak	100%	100%	100%	100%	100%
3.	Meningkatnya pemenuhan hak anak	671	602,9	672	607,1	Nilai 701
4.	Meningkatnya akuntabilitas kinerja organisasi perangkat daerah	100,24%	99,25%	95,84%	88,86%	100%

Sumber: LAKIP DP3A Kabupaten Tangerang yang diolah peneliti 2026

Berdasarkan tabel 2 di atas, hasil evaluasi capaian kinerja dalam dokumen LAKIP, pada tahun 2022 hanya terdapat satu sasaran strategis yang mampu melampaui target, sedangkan pada tahun 2023–2025 tidak terdapat lagi sasaran strategis yang melebihi target. Bahkan, selama tiga tahun berturut-turut masih terdapat tiga dari empat sasaran strategis yang belum mencapai target maupun standar nasional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat sasaran strategis yang belum dapat dicapai, sehingga menjadi tantangan bagi DP3A Kabupaten Tangerang dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi.

Pencapaian kinerja pegawai tidak terlepas dari berbagai faktor yang memengaruhinya. Salah satu faktor yang dinilai dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik sekaligus kinerja pegawai pada suatu organisasi adalah digitalisasi layanan. Menurut (Heeks, 2006) “....digitalisasi pelayanan diartikan sebagai proses konversi layanan konvensional ke dalam sistem berbasis digital yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik” artinya digitalisasi layanan tidak sekadar mengubah media pelayanan dari manual menjadi elektronik, tetapi juga bertujuan memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik melalui proses kerja yang lebih efektif, efisien, serta mudah diakses oleh masyarakat. Sebagai salah satu perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik, DP3A Kabupaten Tangerang turut mengimplementasikan digitalisasi layanan melalui Sistem Informasi Sayang Barudak (SISABAR). SISABAR merupakan layanan pengaduan berbasis website yang dikembangkan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan terkait pelayanan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak. Meskipun demikian, implementasi digitalisasi layanan tersebut belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Hal tersebut dapat dilihat melalui tabel berikut.

Tabel 3
Data Pelaporan Kasus Kekerasan Terhadap Anak
Pada DP3A Kabupaten Tangerang

No	Tahun			
	2022	2023	2024	2025
1.	191	174	227	298

Sumber: DP3A Kabupaten Tangerang yang diolah peneliti 2026

Berdasarkan tabel 3 di atas, menurut hasil wawancara dengan pihak DP3A Kabupaten Tangerang bersama A (28) 19/01/2026 mengatakan bahwa pelaporan yang ada masih didominasi oleh pelaporan secara langsung dibandingkan melalui layanan digital yang telah disediakan, dan DP3A belum memiliki data pencatatan yang melakukan pelaporan secara langsung dan melalui layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital belum sepenuhnya menjadi pilihan utama masyarakat dalam mengakses pelayanan pada DP3A Kabupaten Tangerang. Selain itu, sejak tahun 2025 layanan pengaduan berbasis website melalui Sistem Informasi Sayang Barudak (SISABAR) tidak lagi dioperasikan dan dialihkan ke layanan berbasis WhatsApp. Meskipun tetap memanfaatkan media digital, mekanisme tersebut belum didukung oleh sistem yang terintegrasi serta belum menyediakan informasi mengenai jumlah pengaduan maupun perkembangan penanganan kasus yang dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat. Meskipun digitalisasi layanan diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik, keberhasilan implementasinya tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Sistem pelayanan berbasis digital tidak akan berjalan secara optimal apabila pegawai masih menghadapi beban kerja yang tinggi dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Ketika menjalankan tugas dan fungsi organisasi pegawai dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif kepada masyarakat. Dengan banyaknya tugas tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan tidak hanya bergantung pada kemampuan individu pegawai, tetapi juga dipengaruhi oleh keseimbangan antara beban pekerjaan dengan kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi. Menurut (Tarwaka, 2010) menyatakan bahwa “....beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi” artinya beban kerja muncul ketika tuntutan pekerjaan tidak sebanding dengan kapasitas dan ketersediaan SDM, baik secara fisik maupun mental, sehingga pegawai dituntut menyelesaikan pekerjaan dalam jangka waktu tertentu dengan keterbatasan tenaga dan wilayah kerja yang luas. Ketidakseimbangan antara jumlah SDM dan jangkauan kerja berpotensi menimbulkan beban kerja berlebih (*overload*) yang dapat berdampak pada kelelahan, penurunan produktivitas, dan kinerja pegawai secara keseluruhan. Pada lingkungan DP3A Kabupaten Tangerang masih menunjukkan adanya tantangan yang berkaitan dengan kapasitas sumber daya manusia dalam mendukung pelaksanaan pekerjaan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4
Perbandingan Persediaan Pegawai dan Kebutuhan Pegawai
Berdasarkan Evaluasi Jabatan DP3A Kabupaten Tangerang

No	Persediaan Pegawai	Kebutuhan Pegawai
----	--------------------	-------------------

Kiki Faisal; Arenawati (2026). *Analisis Peran Digitalisasi Layanan dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang*.

1.	31	57
----	----	----

Sumber: DP3A Kabupaten Tangerang yang diolah peneliti 2026

Berdasarkan tabel 4 di atas, menunjukkan bahwa jumlah persediaan pegawai di lingkungan DP3A Kabupaten Tangerang sebanyak 31 pegawai, sedangkan kebutuhan pegawai berdasarkan hasil Evaluasi Jabatan mencapai 57 pegawai. Maka masih terdapat kekurangan sebanyak 26 pegawai untuk kebutuhan organisasi. Berdasarkan informasi yang diperoleh A (28) 19/01/2026, dalam kondisi tertentu pegawai masih memberikan respons terhadap laporan masyarakat meskipun telah melewati jam operasional kantor. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pekerjaan tidak selalu terbatas pada jam kerja formal, tetapi menuntut kesiapsiagaan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ini menjelaskan bahwa beban kerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh banyaknya tugas yang harus diselesaikan, tetapi juga oleh keterbatasan kapasitas sumber daya manusia yang tersedia.

Kajian terhadap penelitian sebelumnya menjadi penting untuk melihat konsistensi temuan serta mengidentifikasi kesenjangan penelitian terkait pengaruh digitalisasi layanan dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Biah., dkk., 2026), digitalisasi pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Sementara itu, penelitian (Faujannah & Ifansyah, 2025) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat variasi temuan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut pada konteks organisasi yang berbeda. Adapun keterbaruan penelitian ini terletak pada pengujian pengaruh digitalisasi layanan dan beban kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak mengkaji kedua variabel secara parsial, penelitian ini menganalisis pengaruh digitalisasi layanan dan beban kerja secara bersama-sama sehingga diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai pada instansi pemerintah.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori kinerja menurut (Robbins, 2006) yang memiliki indikator kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian sebagai dasar dalam mengukur tingkat kinerja pegawai. Selanjutnya, variabel digitalisasi layanan diukur menggunakan teori (Tjiptono dan Chandra, 2019) yang mencakup indikator ketepatangunaan, keandalan, pemenuhan, keamanan, daya tanggap, dan kontak, karena indikator tersebut dinilai mampu menggambarkan kualitas layanan berbasis digital yang diterapkan dalam organisasi. Adapun variabel beban kerja diukur menggunakan teori (Putra, 2012) yang terdiri atas indikator target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan, standar pekerjaan, dan penggunaan waktu kerja, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai tingkat beban kerja yang dirasakan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini merumuskan permasalahan mengenai seberapa besar pengaruh digitalisasi layanan dan beban kerja pegawai terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan besarnya pengaruh kedua variabel tersebut terhadap

Kiki Faisal; Arenawati (2026). *Analisis Peran Digitalisasi Layanan dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang.*

kinerja pegawai pada DP3A Kabupaten Tangerang. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian di bidang administrasi publik, tetapi juga menjadi bahan pertimbangan bagi instansi terkait dalam merumuskan kebijakan maupun strategi yang mendukung peningkatan kinerja pegawai melalui optimalisasi digitalisasi layanan serta pengelolaan beban kerja yang lebih efektif.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut (Rusiadi, 2016) *“....penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, sedangkan pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan pada populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian serta analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”* Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menganalisis pengaruh variabel independen yang terdiri atas digitalisasi layanan dan beban kerja terhadap variabel dependen, yaitu kinerja pegawai pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang. Dengan pendekatan kuantitatif, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai hubungan antarvariabel berdasarkan data empiris yang diperoleh dari responden.

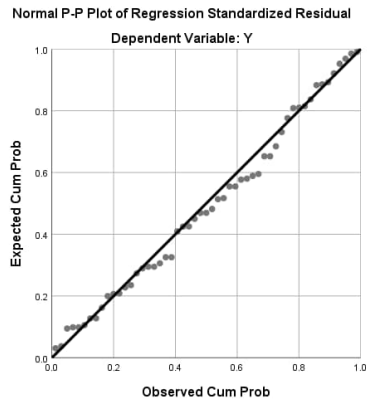
Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang. Sampel yang digunakan berjumlah 53 orang pegawai atau sama dengan jumlah populasi penelitian, sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. Menurut (Arikunto, 2013) *“....sampling jenuh merupakan teknik pengambilan sampel di mana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian, terutama apabila jumlah populasi relatif kecil atau kurang dari seratus orang”* Oleh karena itu, seluruh pegawai DP3A Kabupaten Tangerang dilibatkan sebagai responden agar data yang diperoleh dapat merepresentasikan kondisi populasi secara menyeluruh.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner atau angket, serta studi dokumentasi. Kuesioner disusun menggunakan *skala likert* yang bertujuan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat responden terhadap pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak IBM SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 25. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linear berganda, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, serta uji hipotesis, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

C. HASIL DAN DISKUSI (RESULT AND DISCUSSION)

Hasil (Result)

1. Hasil Uji Normalitas



Gambar 1

Hasil Uji Normalitas P-Plot

Sumber: Data diolah Peneliti 2026

Gambar di atas adalah data variabel digitalisasi layanan (X1) dan beban kerja pegawai (X2) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) tersebar pada sekitaran garis diagonal yang mengikuti arah sepanjang garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut merupakan data normal, maka data tersebut dapat dikatakan normal dan layak untuk dipakai karena memenuhi standar asumsi normalitas sebuah data.

2. Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 5
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.568	1.760
	X2	.568	1.760
a. Dependent Variable: Y			

Sumber: Data diolah Peneliti 2026

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, diketahui bahwa variabel Digitalisasi Layanan (X1) dan Beban Kerja (X2) masing-masing memiliki nilai Tolerance sebesar 0,568 > 0,10, dan nilai VIF sebesar 1,760 < 10. Oleh karena itu maka data ini memiliki model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas, sehingga variabel independen memenuhi asumsi klasik dan layak digunakan dalam analisis regresi linear berganda.

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.956	1.668		3.572	.001
	X1	-.086	.051	-.298	-1.686	.098
	X2	-.023	.087	-.046	-.262	.794
a. Dependent Variable: ABS_REST						

Sumber: Data diolah Peneliti 2026

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode glejser diketahui bahwa variabel Digitalisasi Layanan (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,098 dan variabel Beban Kerja (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,794. Nilai signifikansi kedua variabel tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 (sig. > 0,05) sehingga data ini model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, model ini telah memenuhi asumsi klasik dan layak digunakan dalam analisis linear berganda.

4. Hasil Uji Regresi

Tabel 7
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.759	2.944		4.673	.000
	Digitalisasi	.300	.090	.434	3.328	.002
	Beban Kerja	.420	.154	.356	2.734	.009
a. Dependent Variable: Kinerja						

Sumber: Data diolah Peneliti 2026

Kiki Faisal; Arenawati (2026). *Analisis Peran Digitalisasi Layanan dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang.*

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan persamaan $Y = 13.759 + 0.300X_1 + 0.420X_2$. Nilai konstanta sebesar 13.759 menunjukkan bahwa ketika variabel digitalisasi layanan (X_1) dan beban kerja pegawai (X_2) dianggap tetap atau bernilai nol, kinerja pegawai (Y) tetap memiliki nilai positif sebesar 13.759. Koefisien regresi digitalisasi layanan sebesar 0.300 dan beban kerja pegawai sebesar 0.420 yang sama-sama bertanda positif menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada masing-masing variabel akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar nilai koefisiennya dengan asumsi variabel lain konstan. Data ini juga menunjukkan hasil uji t digitalisasi layanan (X_1) dan beban kerja pegawai (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi digitalisasi layanan sebesar $0,002 < 0,05$ dengan t hitung $3,328 > t$ tabel 2,008, serta nilai signifikansi beban kerja pegawai sebesar $0,009 < 0,05$ dengan t hitung $2,734 > t$ tabel 2,008. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga kedua variabel tersebut terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

5. Hasil Uji Korelasi

Tabel 8
Hasil Uji Korelasi Berganda

Correlations				
Control Variables			Digitalisasi Layanan (X1)	Kinerja Pegawai (Y)
Beban Kerja Pegawai (X2)	Digitalisasi Layanan (X1)	Correlation	1.000	.426
		Significance (2-tailed)	.	.002
		Df	0	50
	Kinerja Pegawai (Y)	Correlation	.426	1.000
		Significance (2-tailed)	.002	.
		Df	50	0

Sumber: Data diolah Peneliti 2026

Hasil uji koefisien korelasi menunjukkan nilai r sebesar 0.426, yang berarti digitalisasi layanan dan beban kerja pegawai memiliki hubungan positif dengan tingkat korelasi sedang terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan digitalisasi layanan dan semakin sesuai beban kerja yang diterima pegawai, maka kinerja pegawai cenderung semakin meningkat. Selain itu, nilai signifikansi (Sig. 2-tailed) sebesar $0.002 < 0.05$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara digitalisasi layanan dan beban kerja pegawai dengan kinerja pegawai. Untuk mengetahui tingkat kekuatan hubungan tersebut berada pada kategori yang mana, peneliti mengacu pada pedoman dari (Sarwono, 2012) yang menjelaskan arah dan kekuatan hubungan antar variabel dalam bentuk tabel.

Tabel 9
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,0-0,25	Sangat Lemah
0,25-0,50	Cukup
0,50-0,75	Kuat

Kiki Faisal; Arenawati (2026). *Analisis Peran Digitalisasi Layanan dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang*.

0,75- 1,00	Sangat Kuat
------------	-------------

Sumber: Sarwono, 2012

Hasil uji koefisien korelasi berganda menunjukkan nilai r sebesar 0,426. Berdasarkan interpretasi koefisien korelasi nilai tersebut termasuk dalam kategori cukup, sehingga dapat disimpulkan bahwa digitalisasi layanan dan beban kerja memiliki hubungan positif dengan tingkat hubungan yang cukup terhadap kinerja pegawai.

6. Hasil Uji F

Tabel 10

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	338.056	2	169.028	26.852	.000 ^b
	Residual	314.737	50	6.295		
	Total	652.792	52			
a. Dependent Variable: Kinerja						
b. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Digitalisasi Layanan						

Sumber: Data diolah Peneliti 2026

Hasil uji F menunjukkan bahwa digitalisasi layanan (X_1) dan beban kerja pegawai (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $26,852 > F$ tabel 3,183. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa digitalisasi layanan dan beban kerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

7. Hasil Uji Determinasi

Tabel 11

Hasil Uji Determinasi Sederhana X_1 Terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.668 ^a	.446	.435	2.663
a. Predictors: (Constant), Digitalisasi Layanan				

Sumber: Data diolah Peneliti 2026

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,446, yang berarti bahwa digitalisasi layanan memberikan pengaruh sebesar 44,6% terhadap kinerja pegawai, sedangkan 55,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

Tabel 12

Hasil Uji Determinasi Sederhana X_1 Terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

Kiki Faisal; Arenawati (2026). Analisis Peran Digitalisasi Layanan dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang.

1	.641 ^a	.411	.400	2.746
---	-------------------	------	------	-------

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja Pegawai

Sumber: Data diolah Peneliti 2026

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,411, yang berarti bahwa beban kerja pegawai memberikan pengaruh sebesar 41,1% terhadap kinerja pegawai, sedangkan 58,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

Tabel 13
Hasil Uji Determinasi Berganda X1 dan X2 Terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.720 ^a	.518	.499	2.509

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja Pegawai, Digitalisasi Layanan

Sumber: Data diolah Peneliti 2026

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,518, yang berarti bahwa digitalisasi layanan dan beban kerja pegawai secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 51,8% terhadap kinerja pegawai, sedangkan 48,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.

Diskusi (Discussion)

a. Pengaruh Digitalisasi Layanan Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang dengan kontribusi pengaruh sebesar 44,6%. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi layanan mampu mendukung peningkatan kinerja pegawai melalui proses kerja yang lebih efektif, efisien, serta mempermudah akses informasi dan pengelolaan data. Pemanfaatan sistem digital yang telah terintegrasi dalam aktivitas administrasi maupun pelayanan turut membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan secara lebih cepat dan akurat sehingga berdampak pada peningkatan kualitas kinerja.

Berdasarkan analisis deskriptif, indikator keandalan memperoleh nilai tertinggi sebesar 87,5%, yang menunjukkan bahwa sistem digital dinilai mampu berfungsi secara konsisten dan dapat diandalkan dalam mendukung pekerjaan pegawai. Selain itu, indikator ketepatangunaan (86,5%) dan keamanan (85,3%) juga memperoleh penilaian yang tinggi, sehingga menunjukkan bahwa layanan digital telah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta memberikan rasa aman dalam pengelolaan data. Meskipun demikian, indikator daya tanggap memperoleh nilai paling rendah dibandingkan indikator lainnya, yaitu sebesar 83%. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat beberapa kendala teknis, seperti server yang terkadang mengalami gangguan, respons sistem yang lambat, maupun *error* pada aplikasi. Walaupun demikian, kondisi tersebut belum mengurangi manfaat digitalisasi layanan secara keseluruhan dalam mendukung pelaksanaan tugas pegawai.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori digitalisasi layanan yang

dikemukakan oleh (Tjiptono dan Chandra, 2019) yang menjelaskan bahwa kualitas layanan digital dipengaruhi oleh aspek ketepatangunaan, keandalan, pemenuhan, keamanan, daya tanggap, dan kontak. Keenam indikator tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan digital yang diterapkan, maka semakin besar pula kemampuannya dalam mendukung efektivitas pelaksanaan pekerjaan dan meningkatkan kinerja pegawai. Namun demikian, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Biah, dkk., 2026) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Perbedaan temuan tersebut diduga dipengaruhi oleh karakteristik organisasi serta tingkat implementasi digitalisasi pada masing-masing instansi. Pada DP3A Kabupaten Tangerang, digitalisasi layanan telah dimanfaatkan secara aktif dalam proses administrasi dan pelayanan sehingga mampu mendukung pelaksanaan pekerjaan pegawai. Sementara itu, pada objek penelitian sebelumnya, implementasi digitalisasi pelayanan diduga belum berjalan secara optimal sehingga belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai.

b. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang dengan kontribusi pengaruh sebesar 41,1%. Temuan ini menunjukkan bahwa beban kerja yang dikelola secara proporsional sesuai dengan kemampuan pegawai mampu mendorong peningkatan kinerja. Hal tersebut mengindikasikan bahwa beban kerja tidak hanya berkaitan dengan banyaknya tugas yang harus diselesaikan, tetapi juga dipengaruhi oleh kejelasan target pekerjaan, kondisi pekerjaan, standar kerja, serta penggunaan waktu kerja. Apabila aspek-aspek tersebut dikelola secara efektif, pegawai akan lebih mudah menyelesaikan tugas sesuai tanggung jawabnya sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, indikator target yang harus dicapai memperoleh nilai tertinggi sebesar 87,2%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memahami target kerja yang diberikan organisasi dan mampu mencapainya sesuai dengan tugas masing-masing. Indikator kondisi pekerjaan (84,9%) dan standar pekerjaan (75,7%) juga menunjukkan penilaian yang baik, sehingga mengindikasikan bahwa pegawai mampu beradaptasi dengan dinamika pekerjaan serta memahami standar kerja yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas. Sementara itu, indikator penggunaan waktu kerja memperoleh nilai terendah, yaitu 49%. Hasil tersebut dipengaruhi oleh eliminasi satu butir pernyataan pada tahap uji validitas sehingga indikator ini hanya diukur menggunakan satu item yang valid. Meskipun demikian, hasil pertanyaan terbuka menunjukkan bahwa sebagian pegawai masih menghadapi kendala dalam mengelola waktu kerja, terutama ketika jumlah pekerjaan meningkat sehingga memerlukan waktu tambahan untuk menyelesaikan tugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan waktu kerja masih menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian dalam mendukung peningkatan kinerja pegawai.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori (Putra, 2012) yang menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi oleh target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan, standar pekerjaan, dan penggunaan waktu kerja. Keempat indikator tersebut saling berkaitan

dalam menentukan kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan secara efektif. Dengan demikian, semakin baik pengelolaan beban kerja yang diterapkan organisasi, maka semakin besar pula peluang pegawai untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Faujannah & Ifansyah, 2025) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa beban kerja merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja pegawai. Apabila beban kerja diberikan secara proporsional, disertai pembagian tugas yang jelas dan pengelolaan waktu yang baik, maka pegawai akan lebih mampu menyelesaikan pekerjaannya secara efektif sehingga kinerja organisasi dapat terus meningkat.

c. Pengaruh Digitalisasi Layanan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan dan beban kerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang dengan kontribusi pengaruh sebesar 51,8%. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh penerapan digitalisasi layanan maupun pengelolaan beban kerja secara terpisah, tetapi juga oleh sinergi keduanya dalam mendukung pelaksanaan tugas. Digitalisasi layanan memberikan kemudahan dalam proses administrasi, mempercepat akses informasi, serta meningkatkan efisiensi kerja, sedangkan beban kerja yang dikelola secara proporsional memungkinkan pegawai menyelesaikan tugas sesuai kapasitas dan target yang telah ditetapkan. Kombinasi kedua faktor tersebut menjadi pendukung penting dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan pekerjaan di lingkungan DP3A Kabupaten Tangerang. Berdasarkan hasil analisis linear berganda diperoleh persamaan regresi $Y = 13,759 + 0,300X_1 + 0,420X_2$. Nilai konstanta sebesar 13,759 menunjukkan bahwa apabila digitalisasi layanan dan beban kerja dianggap konstan, maka kinerja pegawai diprediksi sebesar 13,759. Koefisien regresi digitalisasi layanan sebesar 0,300 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satuan digitalisasi layanan maka meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,300 satuan dengan asumsi beban kerja tetap. Sementara itu koefisien regresi beban kerja sebesar 0,420 menunjukkan bahwa semakin baik pengelolaan beban kerja sesuai dengan kapasitas pegawai, maka kinerja pegawai cenderung meningkat sebesar 0,420 satuan dengan asumsi variabel lain tetap. Hal tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel mempunyai arah pengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Temuan tersebut didukung oleh hasil analisis deskriptif terhadap variabel kinerja pegawai yang menunjukkan bahwa seluruh indikator berada pada kategori sangat baik. Indikator kualitas memperoleh nilai tertinggi sebesar 91,7%, diikuti efektivitas sebesar 89,8%, kuantitas sebesar 89,3%, serta ketepatan waktu dan kemandirian yang masing-masing memperoleh nilai 84,1%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pegawai mampu menghasilkan pekerjaan yang berkualitas, mencapai target yang ditetapkan, serta memanfaatkan sumber daya secara efektif dalam melaksanakan tugas. Meskipun demikian, hasil pertanyaan terbuka menunjukkan masih terdapat beberapa kendala, seperti gangguan pada sistem digital, penumpukan pekerjaan pada waktu tertentu, serta kebutuhan koordinasi dalam menyelesaikan beberapa tugas. Kondisi tersebut

mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas sistem digital dan pengelolaan beban kerja tetap perlu menjadi perhatian agar kinerja pegawai dapat terus ditingkatkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori (Robbins, 2006) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian dalam melaksanakan pekerjaan. Tingginya capaian pada setiap indikator menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi layanan yang didukung oleh pengelolaan beban kerja secara proporsional mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Dengan demikian, kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh dukungan sistem kerja dan pengelolaan organisasi yang efektif. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Kusnadi, 2024) yang menunjukkan bahwa transformasi digital dan beban kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kesamaan hasil tersebut memperkuat bahwa peningkatan kinerja merupakan hasil dari sinergi antara pemanfaatan teknologi digital dengan pengelolaan beban kerja yang sesuai dengan kapasitas pegawai. Oleh karena itu, organisasi perlu terus mengoptimalkan implementasi digitalisasi layanan sekaligus memastikan pembagian beban kerja dilakukan secara proporsional agar kinerja pegawai dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai DP3A Kabupaten Tangerang dengan kontribusi pengaruh sebesar 44,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti adaptasi kerja, keamanan data, dan inovasi sistem. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan layanan digital yang baik mampu mendukung peningkatan efektivitas dan kualitas kinerja pegawai.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai DP3A Kabupaten Tangerang dengan kontribusi pengaruh sebesar 41,1%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti manajemen waktu, tanggung jawab, koordinasi kerja, kerja sama tim, dan kolaborasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan beban kerja yang proporsional berperan dalam mendukung peningkatan kinerja pegawai.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan dan beban kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai DP3A Kabupaten Tangerang dengan kontribusi pengaruh sebesar 51,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti adaptasi kerja, keamanan data, inovasi sistem, manajemen waktu, tanggung jawab, koordinasi kerja, kerja sama tim, dan kolaborasi. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai akan lebih optimal apabila penerapan digitalisasi layanan didukung oleh pengelolaan beban kerja yang efektif dan seimbang.

Saran

1. Bagi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya pengutan penggunaan digitalisasi layanan yang telah berjalan dengan baik.
2. Bagi pegawai, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dorongan untuk terus mengoptimalkan pemanfaatan layanan digital dalam mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pekerjaan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan penelitian yang berkaitan dengan kinerja pegawai, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan faktor lain dalam penelitian agar dapat memperoleh gambaran secara komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, T. A. (2025). Partisipasi Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Program Beasiswa di Kabupaten. *JIIA: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 15(1), 128–142. <https://doi.org/10.33592/jiia.v15i1.8881>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Biah, A. K., Marina, R., & Aswariningsih, Y. (2026). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Sugih Waras Kabupaten Muara Enim. *Great*, 2(2).
- Faujannah, & Ifansyah, M. N. (2025). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Hikun Kabupaten Tabalong. *JAPB: Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 8(1), 163–177.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing E-government: An international Text*. London: SAGE Publications.
- Kusnadi, A. S. (2024). Pengaruh Transformasi Digital, Budaya Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Jawa Barat. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(6), 1845–1860.
- Putra, A. S. (2012). *Analisis Beban Kerja Pegawai*. Universitas Indonesia.
- Riswanda, & Risnawati. (2026). *Bukan Sekadar Bagan: Struktur Organisasi dan Dinamika Kinerja*. Sintesia.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku organisasi* (Edisi ke-10). Jakarta: PT Indeks.
- Rusiadi, S, H. (2016). *Konsep Kasus, dan Aplikasi SPSS, Eview, Amos, Lisrel*. Alfabeta,CV.
- Sarwono, J. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu.
- Tarwaka. (2010). *Ergonomi Industri: Dasar-dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Harapan Press. Solo.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi ke-5). Yogyakarta: Andi.

Dasar Hukum

Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Bupati Kabupaten Tangerang Nomor 104 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan

Kiki Faisal; Arenawati (2026). *Analisis Peran Digitalisasi Layanan dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Tangerang*.

Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Tangerang

Sumber Lain

- Kementrian PPPA. (2026). *Jumlah Kasus Kekerasan Menurut Provinsi Tahun 2021*. Retrieved from kekerasan.kemenpppa.go.id:<https://kekerasan.kemenpppa.go.id/ringkasan>. (Diakses pada 23 Januari 2026)
- Kementrian PPPA. (2026). *Jumlah Kasus Kekerasan Menurut Provinsi Tahun 2022*. Retrieved from kekerasan.kemenpppa.go.id:<https://kekerasan.kemenpppa.go.id/ringkasan>. (Diakses pada 23 Januari 2026)
- Kementrian PPPA. (2026). *Jumlah Kasus Kekerasan Menurut Provinsi Tahun 2023*. Retrieved from kekerasan.kemenpppa.go.id:<https://kekerasan.kemenpppa.go.id/ringkasan>. (Diakses pada 23 Januari 2026)
- Kementrian PPPA. (2026). *Jumlah Kasus Kekerasan Menurut Provinsi Tahun 2024*. Retrieved from kekerasan.kemenpppa.go.id:<https://kekerasan.kemenpppa.go.id/ringkasan>. (Diakses pada 23 Januari 2026)
- Kementrian PPPA. (2026). *Jumlah Kasus Kekerasan Menurut Provinsi Tahun 2025*. Retrieved from kekerasan.kemenpppa.go.id:<https://kekerasan.kemenpppa.go.id/ringkasan>. (Diakses pada 23 Januari 2026)