

**PENGARUH KOMPETENSI, BEBAN KERJA, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KINERJA APARATUR DESA DI DESA HARJOMULYO  
KECAMATAN SILO**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**EKO SUGIARTO**

**2110412009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2025**

**PENGARUH KOMPETENSI, BEBAN KERJA, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KINERJA APARATUR DESA DI DESA HARJOMULYO  
KECAMATAN SILO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk  
Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen**



**Oleh: EKO SUGIARTO  
2110412009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2025**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eko Sugiarto

Nim : 2110412009

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kompetensi, Beban Kerja, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Aparatur Desa Di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo” merupakan gagasan dan hasil karya saya sendiri dengan arahan komisi pembimbing, dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun pada perguruan tinggi manapun, serta bukan karya jiplakan dan saya bertanggung jawab atas keaslian kebenaran isi dari karya penelitian dengan sikap ilmiah.

Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Jember, 11 Maret 2025

Yang menyatakan,



**EKO SUGIARTO**

NIM. 2110412009

## **SKRIPSI**

### **PENGARUH KOMPETENSI, BEBAN KERJA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA APARATUR DESA DI DESA HARJOMULYO KECAMATAN SILO**

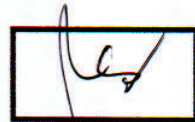
Oleh: EKO SUGIARTO

NIM. 2110412009

Pembimbing:

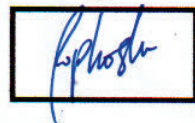
Dosen Pembimbing Utama

: Dr. Trias Setyowati, SH, SE., MM

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be 'T. Setyowati'.

Dosen Pembimbing Pendamping

: Septy Holisa Umamy, SM.,MM

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Septy Holisa Umamy'.

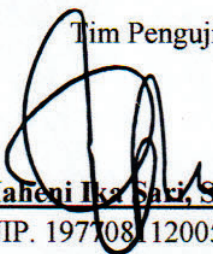


## HALAMAN PENGESAHAN

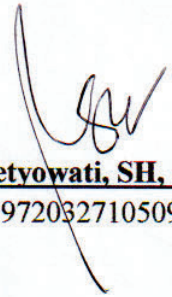
Skripsi Berjudul: “Pengaruh Kompetensi, Beban Kerja, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Aparatur Desa Di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo”. telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 23 Mei 2025  
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

  
Maheni Ika Sari, SE., MM.  
NIP. 197708112005012001

Anggota 1,

  
Dr. Trias Setyowati, SH, SE., MM  
NPK. 1972032710509477

Anggota 2,

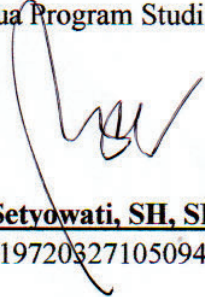
  
Septy Holisa Umamy, SM.,MM  
NPK. 19950922122091029

Mengesahkan:

Dekan,

  
  
Maheni Ika Sari, SE., MM.  
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,

  
Dr. Trias Setyowati, SH, SE., MM  
NPK. 1972032710509477

## PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, kesehatan, serta kemudahan berpikir yang diberikan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Saya juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT. Saya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi sumbangsih bagi ilmu pengetahuan serta perkembangan di bidang yang saya teliti. Dalam kesempatan kali ini saya ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini diantaranya:

1. Untuk Bapak dan Ibu tercinta, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti. Tanpa restu dan motivasi dari kalian, perjalanan ini tidak akan mungkin saya lalui dengan baik. Semoga bapak dan ibu sehat selalu, panjang umur agar bisa melihat anakmu ini bisa sukses dan membahagiakan bapak dan ibu. Tujuan utama saya kuliah ingin menuntut ilmu agar membahagiakan bapak dan ibu.
2. Dosen pembimbing dan penguji saya, Ibu Trias Setyowati, Ibu Septy Holisa Umamy dan Ibu Maheni Ika Sari yang telah memberikan kasih sayang dan semangat yang luar biasa selama ini, saya sangat merasa beruntung dibimbing dan diuji langsung oleh dosen hebat seperti mereka, semoga Allah terus memberikan kesehatan kepada mereka
3. Untuk teman-teman seperjuangan, serta semua sahabat lainnya yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini, terima kasih atas warna dan kebersamaan yang kalian hadirkan. Setiap dukungan, tawa, dan kebersamaan akan selalu saya kenang.
4. Kota Jember dan Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang akan aku terus banggakan.

## MOTTO

"Sesungguhnya Allah mencintai apabila salah seorang dari kalian melakukan suatu pekerjaan, ia melakukannya dengan itqan (profesional dan sungguh-sungguh)."  
(HR. Al-Baihaqi)

“Kita adalah apa yang kita lakukan berulang kali. Keunggulan bukanlah tindakan, tetapi kebiasaan”  
(Aristoteles)

“Ilmu tanpa amal adalah sia-sia, dan amal tanpa ilmu adalah buta.”  
(Imam Al-Ghazali)



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun proposal penelitian yang berjudul **Pengaruh Kompetensi, Beban Kerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Aparatur Desa di Desa Harjomulyo Kecamatan Silo**. Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga dapat selesai, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE, MM selaku dosen pembimbing 1 dan ibu Septy Holisa Umany SM, MM, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Ibu Maheni Ika Sari SE., MM. selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orang tua, Bapak dan Ibu tercinta dan tersayang untuk doa dan dukungan yang diberikan selama ini.
7. Teman-teman seperjuangan prodi manajemen angkatan 2021, dan teman-teman lainnya yang telah memberikan semangat dan dukungan, serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Atas segala amal baik yang diberikan kepada penulis, semoga diberikan balasan oleh Allah SWT dengan sebaik mungkin dan semoga semua berbahagia. Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



## DAFTAR ISI

|                                                                                                              |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>PERNYATAAN .....</b>                                                                                      | <b>ii</b>   |
| <b>PROPOSAL SKRIPSI .....</b>                                                                                | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                                                                              | <b>iv</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN .....</b>                                                                                     | <b>v</b>    |
| <b>MOTTO.....</b>                                                                                            | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                                                                          | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                                                        | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                                                                  | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                                                      | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                                                    | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                                                    | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                                                 | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>                                                                              | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....                                                                                      | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                                                                     | 4           |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....                                                                       | 5           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                                                                         | <b>7</b>    |
| 2.1 Grand Theory: New Public Service (NPS) Theory (Robert B. Denhardt & Janet Vinzant Denhardt (2003)) ..... | 7           |
| 2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....                                                              | 7           |
| 2.1.2 Kompetensi.....                                                                                        | 9           |
| 2.1.3 Beban Kerja.....                                                                                       | 11          |
| 2.1.4 Kualitas Pelayanan .....                                                                               | 13          |
| 2.1.5 Kinerja Karyawan.....                                                                                  | 14          |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                                                               | 16          |
| 2.3 Kerangka Konseptual.....                                                                                 | 19          |
| 2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian.....                                                                   | 20          |
| <b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>                                                                       | <b>22</b>   |
| 3.1 Identifikasi Variabel .....                                                                              | 22          |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel .....                                                                      | 22          |
| 3.3 Desain Penelitian .....                                                                                  | 24          |
| 3.4 Jenis Data.....                                                                                          | 24          |
| 3.5 Populasi.....                                                                                            | 24          |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data.....                                                                             | 24          |
| 3.7 Metode Analisis Data.....                                                                                | 25          |
| <b>BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                     | <b>28</b>   |
| 4.1 Gambaran Objek Penelitian .....                                                                          | 28          |
| 4.2 Hasil Analisis Data .....                                                                                | 32          |
| 4.3 Analisa Data .....                                                                                       | 5252        |
| 4.4 Pembahasan .....                                                                                         | 588         |

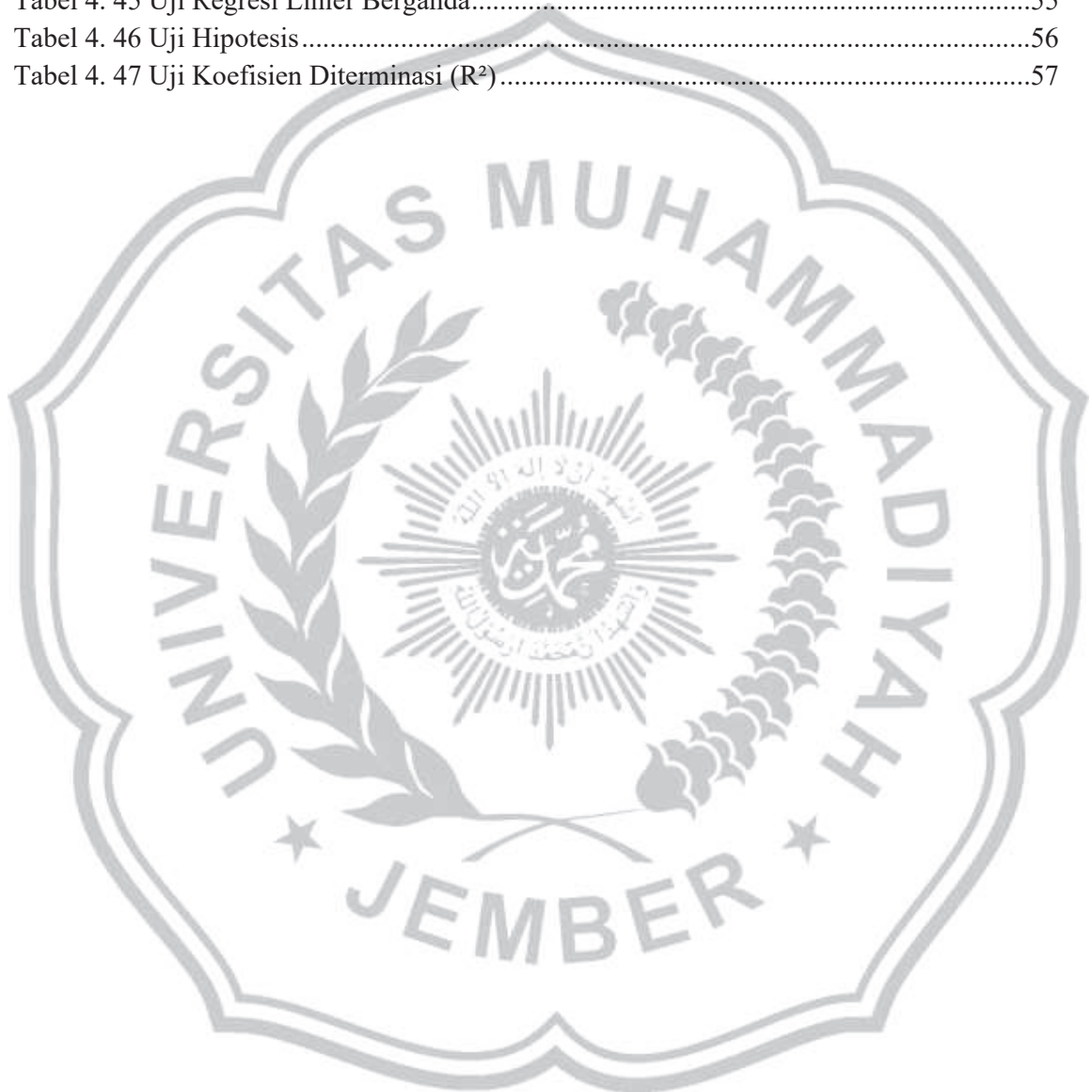
|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>  | <b>62</b>  |
| 5.1 Kesimpulan .....        | 62         |
| 5.2 Saran .....             | 62         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>633</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>       | <b>666</b> |



## DAFTAR TABEL

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Penilaian Kinerja Aparatur Desa .....                       | 4  |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....                                   | 17 |
| Tabel 4. 1 Data Responden Jenis Kelamin.....                           | 32 |
| Tabel 4. 2 Data Responden Usia .....                                   | 32 |
| Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....                  | 33 |
| Tabel 4. 4 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....            | 33 |
| Tabel 4. 5 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....            | 34 |
| Tabel 4. 6 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....            | 34 |
| Tabel 4. 7 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....            | 35 |
| Tabel 4. 8 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....            | 35 |
| Tabel 4. 9 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....            | 36 |
| Tabel 4. 10 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 36 |
| Tabel 4. 11 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 37 |
| Tabel 4. 12 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 37 |
| Tabel 4. 13 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 38 |
| Tabel 4. 14 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 38 |
| Tabel 4. 15 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 39 |
| Tabel 4. 16 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 39 |
| Tabel 4. 17 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 40 |
| Tabel 4. 18 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 40 |
| Tabel 4. 19 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 41 |
| Tabel 4. 20 Tanggapan responden mengenai Fasilitas .....               | 41 |
| Tabel 4. 21 Tanggapan responden mengenai Peralatan & Perlengkapan..... | 42 |
| Tabel 4. 22 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 42 |
| Tabel 4. 23 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 43 |
| Tabel 4. 24 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 43 |
| Tabel 4. 25 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 44 |
| Tabel 4. 26 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 44 |
| Tabel 4. 27 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 45 |
| Tabel 4. 28 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 45 |
| Tabel 4. 29 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 46 |
| Tabel 4. 30 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 46 |
| Tabel 4. 31 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 47 |
| Tabel 4. 32 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 47 |
| Tabel 4. 33 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 48 |
| Tabel 4. 34 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 48 |
| Tabel 4. 35 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 49 |
| Tabel 4. 36 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 49 |
| Tabel 4. 37 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 50 |
| Tabel 4. 38 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa .....           | 50 |

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4. 39 Tanggapan responden mengenai Aparatur Desa ..... | 51 |
| Tabel 4. 40 Uji Validitas .....                              | 52 |
| Tabel 4. 41 Uji Relibilitas .....                            | 53 |
| Tabel 4. 42 Uji Normalitas .....                             | 54 |
| Tabel 4. 43 Uji Multikolineritas .....                       | 54 |
| Tabel 4. 44 Uji Heterokedeksitas .....                       | 55 |
| Tabel 4. 45 Uji Regresi Linier Berganda.....                 | 55 |
| Tabel 4. 46 Uji Hipotesis .....                              | 56 |
| Tabel 4. 47 Uji Koefisien Diterminasi ( $R^2$ ).....         | 57 |





## DAFTAR GAMBAR

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....  | 19 |
| Gambar 4.1 Peta Desa .....           | 29 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi ..... | 29 |



|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Lampiran Lembar Kuesioner.....          | 66 |
| Lampiran 2 Data Tabulasi Kuesioner..... | 71 |
| Lampiran 3 Uji Deskriptif .....         | 76 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 92 |

