



**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP PELAYANAN APARATUR PEMERINTAH DESA
YANG DI MEDIASI OLEH EFEKTIVITAS KERJA**

(Studi Pada Kecamatan Bumiaji)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Disusun Oleh :

Firda Dewi Saputri

22201081223



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MALANG
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

2025

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dngan kesanggupannya Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Q.S Ar-Rum:60)

“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi dan tidak ada mimpi yang patut di remehkan. Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan”

(Maudy Ayunda)

“Aku membahayakan nyawa ibuku untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya”

(Penulis)

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
PELAYANAN APARATUR PEMERINTAH DESA YANG DI MEDIASI
OLEH EFEKTIVITAS KERJA
(Studi Pada Kecamatan Bumiaji)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen

Oleh :

FIRDA DEWI SAPUTRI

22201081223



Tanggal di setujui :

Sabtu, 07 Maret 2026

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. M. Cholid Mawardi, SE., MM.



Muhammad Sirojuddin Amin, SE., MBA



SKRIPSI

PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PELAYANAN APARATUR
PEMERINTAH DESA YANG DI MEDIASI OLEH EFEKTIVITAS KERJA (STUDI PADA
KECAMATAN BUMIAJI)

FIRDA DEWI SAPUTRI

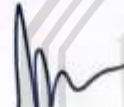
22201081223

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Sabtu, 07 Maret 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



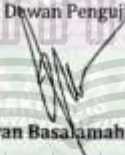
Dr. M. Cholid Mawardi, SE., MM

Pembimbing Pendamping



Dr. Muh. Sirojuddin Amin, SE., MBA., CPHCM

Anggota Dewan Pengujian



Dr. M. Ridwan Basalamah, SE, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Guna memperoleh gelar :

(S.M) SARJANA MANAJEMEN

Hari/Tanggal : Sabtu, 07 Maret 2026



Dekan



Afifudin, SE., M.S.A., MM

Ketua Jurusan



Dr. M. Ridwan Basalamah, SE, MM



UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jurusan : Manajemen, Akuntansi, dan Perbankan Syariah

STATUS : UNGGUL



Alamat : Jl. Mayjen Haryono No.193 Malang 65144 telp 0341 - 551932, 551822, Fax.: 0341 - 552249

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Nama : Firda Dewi Saputri
NPM : 22201081223
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul :

PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PELAYANAN APARATUR PEMERINTAHAN DESA YANG DI MEDIASI OLEH EFEKTIVITAS KERJA (Studi Pada Kecamatan Bumiaji)

Yang diuji pada tanggal : 07 Maret 2026 adalah benar-benar merupakan hasil karya saya.

Dan saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat atau keseluruhan hasil tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat maupun pikiran penulis lain yang diakui sebagai hasil tulisan saya sendiri, dan dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya secara sengaja maupun tidak sengaja melakukan hal tersebut diatas, maka saya menarik Tugas Akhir yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri dan jika terbukti saya melakukan hal tersebut diatas seolah-olah hasil karya saya sendiri, maka gelar dan ijazah yang diberikan Universitas Islam Malang berhak untuk dibatalkan.

Malang, 05 Maret 2026
Yang,



Firda Dewi Saputri

Ketua Penguji

Anggota

Anggota

Dr. M. Cholid Mawardi, S.E.,
M.M.

MUHAMMAD SIROJUDDIN
AMIN, SE.,MBA

Dr. Muhammad Ridwan
Basalamah, SE., MM.



PEMERINTAH KOTA BATU
KECAMATAN BUMIAJI

Jalan Raya Punten No. 17, Bumiaji, Kota Batu, Jawa Timur 65338
Telepon (0341) 594664, Laman bumiaji.batukota.go.id, Pos-el kecamatan.bumiaji@batukota.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor: 072/24535.79.02/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini : Camat Bumiaji Kota Batu Menerangkan bahwa :

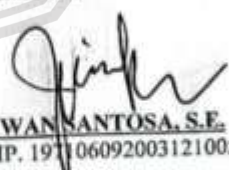
Nama : Firda Dewi Saputri
Tempat/Tgl Lahir : Batu/08 desember 2003
Nomor Induk Mahasiswa : 22201081223
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen
Alamat : Desa Giripurno, Kec. Bumiaji Kota Batu

Telah benar-benar melaksanakan penelitian di Wilayah Kecamatan Bumiaji, dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PELAYANAN APARATUR PEMERINTAH DESA YANG DI MEDIASI OLEH EFEKTIVITAS KERJA (Studi Pada Kecamatan Bumiaji)"

Demikian surat keterangan penelitian ini kami buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya dan yang berkepentingan maklum adanya.

Batu, 11 Mei 2026

a.n. CAMAT BUMIAJI
Sekretaris


IWAN SANTOSA, S.E.
NIP. 197106092003121005

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, yang diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Proses penyusunan karya ilmiah ini bukanlah perjalanan yang singkat, melainkan rangkaian usaha, doa, dan perjuangan yang melibatkan banyak pihak.

Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, terima kasih, dan ketulusan hati, penulis mempersembahkan karya ini kepada mereka yang senantiasa memberikan dukungan yang menjadi sumber semangat dalam setiap langkah perjuangan ini.

1. Pertama, Kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Joko dan Ibu Nefi, yang tidak pernah berhenti mendoakan dalam setiap sujudnya. Terima kasih atas setiap pengorbanan yang mungkin tak selalu terlihat, atas lelah yang disembunyikan demi masa depan penulis, serta atas kepercayaan yang tetap diberikan bahkan di saat penulis meragukan diri sendiri. Meskipun Ayah dan Ibu tidak memiliki kesempatan untuk merasakan duduk di bangku perkuliahan, dan keteguhan hati yang Ayah dan Ibu ajarkan menjadi alasan terbesar penulis mampu sampai pada titik ini. Skripsi ini bukan sekadar syarat akademik, tetapi wujud kecil dari cita-cita dan harapan yang Ayah dan Ibu titipkan, serta bentuk bakti yang tak akan pernah sebanding dengan segala kasih sayang dan perjuangan yang telah diberikan.

2. Kedua, Kepada adikku tersayang, Nabilla Kayla, serta seluruh keluarga besar, terima kasih atas doa, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan. Kehadiran dan kebersamaan kalian menjadi penguat bagi penulis dalam setiap proses, serta pengingat untuk terus berusaha menjadi pribadi yang lebih baik dan membanggakan keluarga.
3. Ketiga, kepada sahabat-sahabatku Khoirun Nisa, Hilda Dwi Aprillia, Nada Salsabilla, Rizma Nur Inda Sari, dan Alfiana Qothrunnada Aula, terima kasih atas kebersamaan, doa, dan dukungan yang menjadi penguat dalam setiap proses ini. Untuk Alm. Dina Laila Wulandari, yang telah lebih dahulu berada di sisi Allah SWT, namamu senantiasa hidup dalam doa dan kenangan.
4. Keempat, Kepada seseorang yang tak kalah penting dalam proses ini, Muhammad Aqil Salahuddin Al Ayubi. Terima kasih atas dukungan, kesabaran, dan kehadiran yang konsisten selama penulis menjalani perjalanan ini. Di tengah berbagai dinamika dan tantangan, engkau tetap ada sebagai pengingat untuk tidak menyerah dan untuk terus menyelesaikan apa yang telah dimulai. Kehadiranmu menjadi bagian dari proses bertumbuh yang berarti bagi penulis.
5. Terakhir, untuk diri sendiri, terima kasih telah bertahan, berproses, dan tidak menyerah hingga sampai pada titik ini. Setiap lelah, ragu, dan air mata yang pernah ada menjadi bagian dari perjalanan yang membentuk keteguhan dan kedewasaan. Karya ini menjadi pengingat bahwa segala usaha yang dilakukan dengan sungguh-sungguh tidak pernah sia-sia

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat serta karuniaNya, sehingga dapat menempuh studi di Universitas Islam Malang serta dapat menyelesaikan

skripsi dengan judul “PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP PELAYANAN APARATUR PEMERINTAH DESA YANG DI MEDIASI OLEH EFEKTIVITAS KERJA (Studi Pada Kecamatan Bumiaji)” Dengan baik dan tepat waktu. Peneliti melakukan penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1 Manajemen Fakultas Ekonom dan Bisnis di Universitas Islam Malang. Peneliti sangat menyadari bahwa penelitian dapat dilakukan tanpa bantuan dan dukungan banyak orang. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang membantu dan mendukung selama proses penulisan skripsi ini, terutama kepada :

1. Allah SWT, yang telah melimpahkan segala nikmat, karunia, rahmat, dan hidayah- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan penuh.
2. Kepada Kedua orang tua, yang selalu mendukung dan mendoakan dengan tiada henti, sehingga penulis mendapatkan banyak motivasi untuk tetap tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Prof. Drs. H. Junaidi, M.Pd., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Malang.
4. Afifudin. SE.. MS.A. Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISMA.

5. Dr. M. Ridwan Basalamah, S.E., MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen.
6. Bapak Dr. M Cholid Mawardi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing satu dan Bapak MUHAMMAD SIROJUDDIN AMIN, SE.,MBA selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan banyak masukan, motivasi serta dukungan dalam penyusunan skripsi sehingga penulis bisa menyelesaikan dalam waktu yang tepat.
7. Bapak Ibu seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang yang telah memberikan ilmu selama menempuh studi di bangku kuliah.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam menyelesaikan skripsi karena terbatasnya waktu, juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan dan kekurangannya. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Malang, 08 Februari 2026

Yang Menyatakan

Firda Dewi Saputri

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



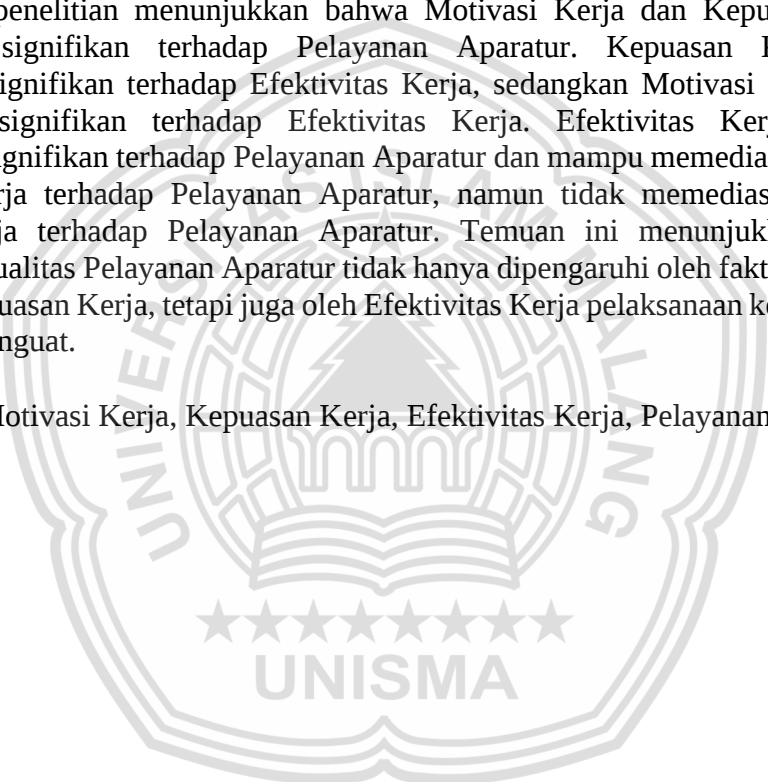
Nama Lengkap : Firda Dewi Sputri
Tempat, Tanggal Lahir : Batu, 08 Desember 2003
Nomor Pokok Mahasiswa : 22201081223
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Email : firdadewi17@gmail.com
Nomor Handphone : 085806040433
Nama Orang Tua : Joko Supeno (Ayah)
Nefi Yuliati (Ibu)
Pendidikan Formal :
1. SD NEGRI GIRIPURNO 02 : (2010-2016)
2. SMP NEGRI 06 BATU : (2016-2019)
3. SMA NEGRI 02 BATU : (2019-2022)
4. Universitas Islam Malang : (2022-2026)
Pengalaman Magang :
1. Kantor DPRD Kota Batu

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Pelayanan Aparatur dengan Efektivitas Kerja sebagai variabel mediasi pada aparatur pemerintah desa di Kecamatan Bumiaji. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 60 responden aparatur desa. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Aparatur. Kepuasan Kerja juga berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Kerja, sedangkan Motivasi Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Kerja. Efektivitas Kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Aparatur dan mampu memediasi pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Pelayanan Aparatur, namun tidak memediasi pengaruh Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Aparatur. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas Pelayanan Aparatur tidak hanya dipengaruhi oleh faktor Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja, tetapi juga oleh Efektivitas Kerja pelaksanaan kerja sebagai mekanisme penguat.

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Efektivitas Kerja, Pelayanan Aparatur.

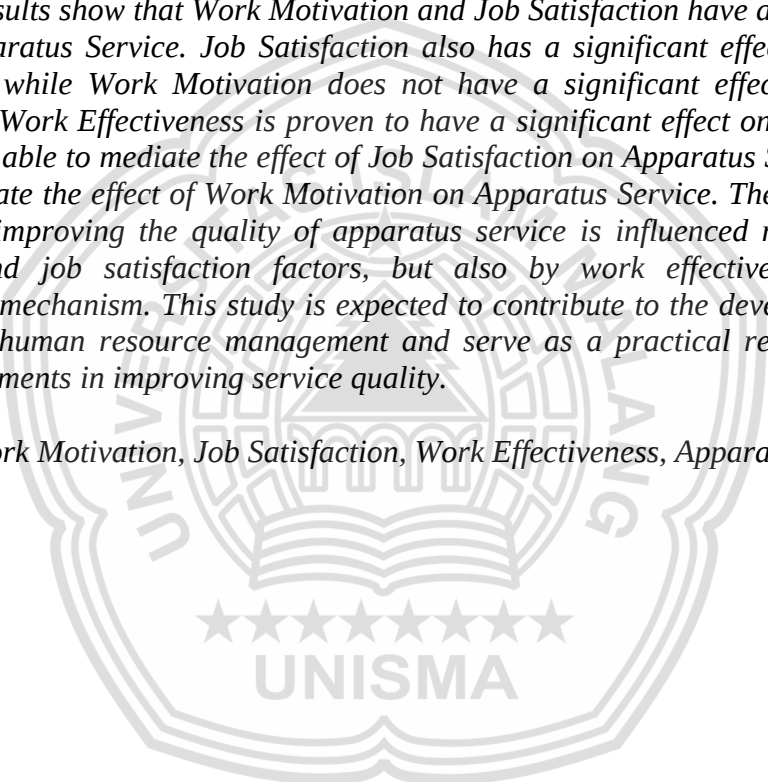


ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Work Motivation and Job Satisfaction on Apparatus Service with Work Effectiveness as a mediating variable among village government officials in Bumiaji District. This research uses a quantitative approach with a survey method through questionnaire distribution to respondents from village apparatus. The sampling technique used was purposive sampling. The data analysis method applied was Structural Equation Modeling based on Partial Least Square (SEM-PLS).

The results show that Work Motivation and Job Satisfaction have a significant effect on Apparatus Service. Job Satisfaction also has a significant effect on Work Effectiveness, while Work Motivation does not have a significant effect on Work Effectiveness. Work Effectiveness is proven to have a significant effect on Apparatus Service and is able to mediate the effect of Job Satisfaction on Apparatus Service, but does not mediate the effect of Work Motivation on Apparatus Service. These findings indicate that improving the quality of apparatus service is influenced not only by motivation and job satisfaction factors, but also by work effectiveness as a strengthening mechanism. This study is expected to contribute to the development of public sector human resource management and serve as a practical reference for village governments in improving service quality.

Keywords: Work Motivation, Job Satisfaction, Work Effectiveness, Apparatus Service



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara nasional, karena pada hakikatnya pemerintah hadir untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan Aparatur menjadi indikator keberhasilan birokrasi dalam menjalankan fungsinya, sebab pelayanan yang cepat, tepat, dan adil mencerminkan tata kelola pemerintahan yang baik. Pariangu, (2020:36) menyatakan peningkatan Pelayanan Aparatur tidak hanya bergantung pada ketersediaan dana atau fasilitas fisik, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia aparatur sebagai pelaksana layanan. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya sebatas rutinitas administratif, tetapi juga menjadi bentuk nyata kehadiran negara di tengah masyarakat melalui kinerja aparatur.

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif. Menurut Parasuraman et al., (1985) kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam konteks pemerintahan desa, kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana aparatur mampu menjalankan fungsi administratif dan sosial secara cepat, tepat, dan beretika. Namun, hasil observasi awal di Kecamatan Bumiaji menunjukkan masih adanya permasalahan nyata dalam proses pelayanan publik. Beberapa layanan administrasi seperti surat keterangan usaha dan

surat domisili sering mengalami keterlambatan antara 1–3 hari dari standar waktu pelayanan yang tercantum pada papan informasi desa.

Menurut Robbins & Judge (2017:26) Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja aparatur karena menunjukkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, pada beberapa jam pelayanan, aparatur tidak sepenuhnya berada di tempat sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan. Respons aparatur terhadap kebutuhan masyarakat juga belum optimal; masyarakat kerap harus kembali lebih dari sekali karena proses verifikasi berkas tidak dapat dilakukan pada hari yang sama. Temuan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan di Kecamatan Bumiaji tidak hanya berkaitan dengan prosedur administratif, tetapi juga berkaitan dengan kedisiplinan, ketepatan waktu, dan responsivitas aparatur dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah belum optimalnya kualitas pelayanan aparatur desa di Kecamatan Bumiaji yang terlihat dari ketidaktepatan waktu pelayanan, inkonsistensi kehadiran aparatur pada jam kerja, serta responsivitas yang masih rendah dalam menangani kebutuhan masyarakat. Kondisi ini diduga berkaitan dengan faktor internal aparatur, terutama motivasi kerja, kepuasan kerja, dan efektivitas kerja yang belum berada pada tingkat optimal. Oleh karena itu, penelitian

ini diperlukan untuk memahami bagaimana ketiga faktor tersebut berpengaruh terhadap Pelayanan Aparatur di tingkat desa.

Di tingkat desa, faktor sumber daya manusia menjadi aspek penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem, melainkan juga oleh perilaku dan semangat kerja aparatur yang menjalankannya. Muliana et al., (2019:497) menyatakan bahwa pelatihan, insentif, dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai. Aparatur yang merasa dihargai dan memperoleh lingkungan kerja yang mendukung akan lebih disiplin, ramah, serta bertanggung jawab dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Selain kepuasan kerja, motivasi kerja juga berpengaruh besar terhadap kinerja aparatur. Hartono & Adam, (2023:15) menyatakan bahwa aparatur dengan motivasi tinggi lebih berkomitmen dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan.

Efektivitas kerja menjadi faktor penting lain yang tidak dapat diabaikan dalam konteks pelayanan publik. Efektivitas mencerminkan sejauh mana aparatur mampu menyelesaikan tugas sesuai target waktu, standar kualitas, dan kebutuhan masyarakat. Pamungkas & Jakfar (2022:1), menunjukkan bahwa efektivitas kerja aparat pemerintah merupakan suatu faktor yang paling sering menentukan keberhasilan suatu organisasi pemerintahan, dengan tujuan akhirnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Aparatur yang efektif umumnya memiliki produktivitas tinggi, disiplin dalam bekerja, serta

mampu menggunakan sumber daya secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas kerja aparatur merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan berkualitas.

Perdamean (2022:15), menyatakan motivasi kerja mampu memediasi pengaruh signifikan komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Dalam penelitian ini, efektivitas kerja berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara motivasi dan kepuasan kerja terhadap pelayanan aparatur. Dengan kata lain, pengaruh motivasi kerja terhadap pelayanan aparatur tidak selalu langsung, melainkan dapat diwujudkan melalui peningkatan efektivitas kerja mereka. Aparatur yang mempunyai motivasi tinggi serta merasa puas dengan pekerjaannya akan cenderung menunjukkan efektivitas kerja yang lebih tinggi, seperti ketepatan waktu, kemampuan mengambil keputusan, dan penggunaan sumber daya yang efisien. Efektivitas kerja berperan sebagai jembatan yang memperkuat pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap peningkatan Pelayanan Aparatur pada aparatur pemerintah desa di Kecamatan Bumiaji.

Peneliti memilih judul *“Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Pelayanan Aparatur Desa yang Dimediasi oleh Efektivitas Kerja (Studi pada Kecamatan Bumiaji)”*. Karena, Kecamatan Bumiaji menjadi lokasi yang relevan untuk diteliti, wilayah ini memiliki karakteristik perekonomian berbasis pariwisata dengan tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi, yang menuntut aparatur desa untuk bekerja

dengan cepat, efektif, dan adaptif. Karena fenomena efektivitas kerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik di tingkat desa masih menjadi tantangan yang berdampak langsung terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian mengenai hubungan motivasi kerja, kepuasan kerja, dan efektivitas kerja terhadap Pelayanan Aparatur di tingkat desa, khususnya di Kecamatan Bumiaji, masih terbatas. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu administrasi publik, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja aparatur desa agar tercipta pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap Pelayanan Aparatur pada aparatur pemerintah desa di Kecamatan Bumiaji?
- 2) Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap Pelayanan Aparatur pada aparatur pemerintah desa di Kecamatan Bumiaji?
- 3) Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap efektivitas kerja aparatur pemerintah desa di Kecamatan Bumiaji?
- 4) Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap efektivitas kerja aparatur pemerintah desa di Kecamatan Bumiaji?
- 5) Bagaimana pengaruh efektivitas kerja terhadap pelayanan aparatur pada aparatur pemerintah desa di Kecamatan Bumiaji?

- 6) Bagaimana peran efektivitas kerja dalam memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap pelayanan aparatur pada aparatur pemerintah desa di Kecamatan Bumiaji?
- 7) Bagaimana peran efektivitas kerja dalam memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap pelayanan aparatur pada aparatur pemerintah desa di Kecamatan Bumiaji?

1.3 Tujuan & Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

- a) Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap pelayanan aparatur pada aparatur pemerintah desa di Kecamatan Bumiaji.
- b) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap pelayanan aparatur pada aparatur pemerintah desa di Kecamatan Bumiaji.
- c) Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap efektivitas kerja aparatur pemerintah desa di Kecamatan Bumiaji.
- d) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap efektivitas kerja aparatur pemerintah desa di Kecamatan Bumiaji.
- e) Untuk menganalisis pengaruh efektivitas kerja terhadap Pelayanan Aparatur pada aparatur pemerintah desa di Kecamatan Bumiaji.
- f) Untuk menganalisis peran efektivitas kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara motivasi kerja dan pelayanan aparatur pada aparatur pemerintah desa di Kecamatan Bumiaji.

- g) Untuk menganalisis peran efektivitas kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kepuasan kerja dan pelayanan aparatur pada aparatur pemerintah desa di Kecamatan Bumiaji.

1.3.2 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

1) Pengembangan Teori Motivasi dan Kinerja Aparatur

Penelitian ini memperkaya kajian teoritis mengenai hubungan antara motivasi kerja dengan Pelayanan Aparatur, khususnya di level pemerintahan desa. Hasilnya dapat memperkuat atau memperbarui teori motivasi kerja dalam konteks birokrasi pemerintahan lokal.

2) Kontribusi pada Teori Kepuasan Kerja dalam Pelayanan Publik

Penelitian ini memberi bukti empiris mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap pelayanan aparatur desa, sehingga dapat menjadi referensi dalam literatur manajemen sumber daya manusia dan administrasi publik terkait profesionalisme aparatur di tingkat desa.

3) Penguatan Model Mediasi Efektivitas Kerja

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan model teoritis dengan menjadikan efektivitas kerja sebagai variabel mediasi. Hal ini

menambah pemahaman ilmiah tentang bagaimana efektivitas kerja mampu menjembatani pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan aparatur.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Kecamatan Bumiaji : Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan penting bagi pemerintah Desa Kecamatan Bumiaji dalam menyusun strategi peningkatan motivasi dan kepuasan kerja aparatur desa. Dengan demikian, efektivitas kinerja aparatur dapat lebih optimal sehingga pelayanan publik berjalan sesuai harapan masyarakat.
- 2) Bagi Masyarakat : Penelitian ini diharapkan memberikan dampak positif bagi masyarakat Bumiaji melalui terciptanya pelayanan publik yang lebih cepat, tepat, dan transparan. Ketika aparatur memiliki motivasi tinggi dan merasa puas dengan pekerjaannya, kualitas pelayanan yang diterima masyarakat akan semakin baik.
- 3) Bagi Pemerintah : Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah maupun instansi terkait dalam merancang kebijakan pembinaan aparatur desa. Hasil penelitian juga dapat menjadi evaluasi untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan publik, sehingga mendukung tercapainya tata kelola pemerintahan desa yang lebih efektif dan profesional.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Pelayanan Aparatur dengan Efektivitas Kerja sebagai variabel mediasi pada aparatur pemerintah desa di Kecamatan Bumiaji, dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Aparatur. Motivasi Kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Pelayanan Aparatur. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dorongan, semangat, dan kemauan aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Motivasi kerja menjadi faktor pendorong utama yang membentuk keseriusan, tanggung jawab, dan orientasi pelayanan aparatur dalam menjalankan tugasnya.
2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Pelayanan Aparatur. Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Aparatur. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan aparatur terhadap pekerjaan, sistem kerja, serta imbalan dan pengakuan yang diterima berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Aparatur yang memiliki kepuasan kerja yang baik cenderung menunjukkan sikap kerja yang lebih positif dan memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat.

3. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Efektivitas Kerja. Motivasi Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Kerja. Motivasi Kerja tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Kerja. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya dorongan kerja aparatur tidak selalu secara langsung diikuti oleh peningkatan efektivitas dalam pelaksanaan pekerjaan. Efektivitas kerja tidak hanya ditentukan oleh motivasi individu, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor pendukung lain seperti sistem kerja, prosedur operasional, koordinasi, serta dukungan organisasi.
4. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Efektivitas Kerja. Kepuasan Kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Kerja. Aparatur yang merasa puas terhadap pekerjaannya cenderung bekerja lebih terarah, disiplin, dan mampu menyelesaikan tugas secara lebih optimal. Kepuasan kerja mendorong terbentuknya kestabilan sikap dan komitmen kerja yang berdampak pada peningkatan efektivitas pelaksanaan tugas.
5. Pengaruh Efektivitas Kerja terhadap Pelayanan Aparatur. Efektivitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Aparatur. Hal ini menegaskan bahwa ketepatan, produktivitas, kedisiplinan, serta inisiatif dalam bekerja memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat. Semakin efektif aparatur dalam menjalankan tugasnya, maka semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan.
6. Peran mediasi Efektivitas Kerja. Efektivitas Kerja terbukti memediasi secara signifikan hubungan antara Kepuasan Kerja dan Pelayanan Aparatur, namun

tidak memediasi hubungan antara Motivasi Kerja dan Pelayanan Aparatur. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja akan lebih efektif meningkatkan kualitas pelayanan apabila diikuti oleh peningkatan efektivitas dalam pelaksanaan kerja. Sebaliknya, motivasi kerja cenderung memberikan pengaruh langsung terhadap pelayanan tanpa harus melalui peningkatan efektivitas kerja sebagai perantara.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa faktor psikologis aparatur dan kualitas pelaksanaan kerja merupakan determinan penting dalam peningkatan Pelayanan Aparatur pemerintah desa. Kepuasan Kerja dan Efektivitas Kerja menjadi jalur pengaruh yang paling konsisten dalam memperkuat kualitas pelayanan kepada masyarakat.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, yaitu:

- 1) Penelitian ini hanya melibatkan aparatur pemerintah desa yang bertugas pada bagian pelayanan di Kecamatan Bumiaji, sehingga hasil penelitian belum sepenuhnya menggambarkan kondisi seluruh aparatur pemerintah desa secara keseluruhan.
- 2) Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada motivasi kerja, kepuasan kerja, efektivitas kerja, dan pelayanan aparatur, sehingga penelitian

ini belum mencakup faktor lain yang juga berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan aparatur.

- 3) Data penelitian dikumpulkan menggunakan metode kuesioner dengan pendekatan persepsi responden, sehingga jawaban yang diberikan sangat bergantung pada subjektivitas serta kejujuran responden dalam memberikan penilaian.
- 4) Pengumpulan data dilakukan dalam satu periode waktu (*cross-sectional*), sehingga penelitian ini belum dapat menggambarkan perubahan kondisi motivasi kerja, kepuasan kerja, efektivitas kerja, dan pelayanan aparatur dalam jangka waktu yang lebih panjang.

5.3 Saran

1) Bagi Pemerintah Desa

Pemerintah desa disarankan untuk melakukan evaluasi dan penguatan manajemen sumber daya manusia tidak hanya pada aparatur bagian pelayanan, tetapi juga pada aparatur di bidang lainnya, sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan secara lebih menyeluruh di lingkungan pemerintahan desa.

2) Bagi Aparatur Pemerintah Desa

Aparatur pemerintah desa diharapkan terus meningkatkan motivasi kerja, kepuasan kerja, dan efektivitas kerja dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat, serta mengembangkan kompetensi kerja agar Pelayanan Aparatur dapat semakin optimal.

3) Bagi Akademisi

Akademisi diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai pelayanan aparatur dengan menggunakan pendekatan metode penelitian yang lebih beragam, seperti kombinasi kuesioner dengan wawancara atau observasi, sehingga dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi pelayanan aparatur di lapangan.

4) Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan periode waktu yang lebih panjang atau menggunakan pendekatan penelitian longitudinal agar dapat melihat perubahan kondisi motivasi kerja, kepuasan kerja, efektivitas kerja, dan pelayanan aparatur secara lebih dinamis dari waktu ke waktu

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, E., & Wibowo, D. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Efektivitas Kerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 8(2), 55–64.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (2016). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- Campbell, J. P., & Wiernik, B. M. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 47–74.
- Gaspersz, V. (2019). *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, R. W. (2018). *Management* (12th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Gulo, A. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Mandrehe Kabupaten Nias Barat. 7(1), 79–90.
- Hadiprayugo, B. (2023). Dampak Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Aparatur. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 4(2), 59–66. <https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6204>

- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2020). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Handoko, T. H. (2018). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Handoko, T. H. (2023). *Manajemen* (Edisi 2). Yogyakarta: BPFE.
- Hardiyansyah. (2018). *Pelayanan Aparatur: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, & Adam. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Aparatur. *Jurnal Administrasi Negara*, 15, 53-65.
- Hasan, F., Hertati, L., & Pebriani, R. A. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja, Tingkat Kepuasan Kerja Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Implikasi Pada Kinerja Organisasi Survey Pada Karyawan PT. Sampoerna Agro Tbk. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 238–253.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Herzberg, F. (2017). *Motivation to Work*. New York: Routledge.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2020). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.
- Jayanti, & Heryanda. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 108.
- Komalasari, et al. (2021). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Profesionalisme Pegawai dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 5, 100-108.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2019). The Development of Goal Setting Theory: A Half Century Retrospective. *Motivation Science*, 5(2), 93-105.
- Luthans, F. (2015). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* (12th ed.). New York: McGraw-Hill.

- Luthans, F. (2018). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* (13th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Muliana, Baharuddin, & Budiman. (2019). Pengaruh Diklat, Insentif, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar. *Journal of Public Sector Innovations (JPSI)*, Vol. 5, No. 2.
- Nashrullah, M. ., Maharani, O. ., Rohman, A. ., Fahyuni, E. F., Nurdyansyah, & Untari, R. S. . (2023). Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data). Umsida Press, 1–64. <https://doi.org/10.21070/2023/978-623-464-071-7>
- Norkhalisah, Arif Budiman, & Moh. Fajar Noorrahman. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan. *Jurnal MSDM Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1(2), 276-280. <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JMSDM/article/view/478>
- Pamungkas, Karya T., & Hefsi Abdullah Jakfar, M. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma Madani*, 9(1), 13–24. <https://doi.org/10.56013/jpm.v9i1.1493>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pariangu, U. T. W., Niaga, J. D., & Yana, M. I. D. (2022). Public Service Towards New Habit Adaptation In Kupang City. *Journal of Tourism Economics and Policy*, 2(3), 175–185. <https://doi.org/10.38142/jtep.v2i3.470>
- Karya Pamungkas, T., & Hefsi Abdullah Jakfar, M. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma Madani*, 9(1), 13–24. <https://doi.org/10.56013/jpm.v9i1.1493>
- Pamungkas, T. K., Jember, U. I., Hefsi, M., Jakfar, A., & Jember, U. I. (n.d.). *system Negara Kesatuan Republik*. 13–24.
- Parlinasari, R., Soviyanti, E., & Seswandi C, A. (2025). Pengaruh Kebijakan Pemerintahan Desa Terhadap Kinerja Sdm Yang Dimediasi Oleh Pemberdayaan Sdm. *BaseLine*, 2(No. 2), 293–309. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/BASELINE>
- Perdamean. (2022). Motivasi Kerja sebagai Mediasi Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15.

- Putra, M. A., & Yanti, T. (2024). Pengaruh Pelayanan Aparatur dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i1.21>
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan* (Edisi Ketiga). Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). New York: Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Sinambela, L. P. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi Kedua). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susila. (2024). Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen SDM*, 10.
- Sutama. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R&D*. Surakarta: Fairuz Media.
- Tabrani. (2025). Efektivitas Kerja dalam Pencapaian Tujuan Organisasi. *Jurnal Manajemen Kinerja*, 45.
- Tahir, et al. (2025). Keadilan Organisasi dan Efektivitas Kerja. *Jurnal Psikologi Industri*, 135.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi 3). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi Offset.

- Vinet, L., & Zhedanov, A. (2011). Kemampuan Merumuskan Judul Penelitian Mahasiswa Kemampuan Merumuskan Judul Penelitian Mahasiswa. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 44(8), 1–14. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Wibowo, & Hartati. (2021). Efektivitas Kerja dan Kualitas Pelayanan di Instansi Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 52.
- Widodo, & Rahman. (2020). Kepuasan Kerja dan Efektivitas Kerja Pegawai Sektor Publik. *Jurnal Manajemen Publik*, 77.
- Yuliani, & Ramadhan. (2023). Efektivitas Kerja sebagai Mediasi Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5, 62.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

