



BUDI BAKTI
SCHOOL OF MANAGEMENT

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

repository.stimbudibakti.ac.id

PERANAN KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI BAGIAN PELAYANAN PUBLIK DESA WANGUN JAYA

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Herman

41121092



**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI**

2025



PERANAN KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI BAGIAN PELAYANAN PUBLIK DESA WANGUN JAYA

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk mencapai gelar sarjana manajemen
Jenjang Pendidikan Strata 1 (s1)*

Disusun Oleh:

Herman

41121092



**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI**

2025



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan kemampuan kerja pegawai kantor desa dalam meningkatkan efektivitas kerja di bagian pelayanan publik Desa Wangun Jaya, Kecamatan Cugenang, Kabupaten Cianjur. Fokus penelitian meliputi keterampilan, pengetahuan, kedisiplinan, komunikasi, serta sikap kerja pegawai yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, melalui teknik wawancara, observasi, serta studi dokumentasi dengan melibatkan kepala desa, perangkat desa, pegawai, dan masyarakat sebagai informan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja pegawai memiliki kontribusi yang signifikan dalam menunjang efektivitas pelayanan publik, terutama dalam hal penguasaan administrasi, kemampuan komunikasi dengan masyarakat, serta adaptasi terhadap perkembangan teknologi. Namun, efektivitas kerja masih menghadapi beberapa kendala, antara lain keterbatasan sarana prasarana, kurangnya pelatihan, serta manajemen kerja yang belum optimal. Hal tersebut berdampak pada lambatnya pelayanan, rendahnya kepuasan masyarakat, serta keterlambatan penyelesaian tugas. Oleh karena itu, diperlukan strategi perbaikan melalui peningkatan kompetensi pegawai, penyediaan fasilitas yang memadai, penguatan kedisiplinan, serta penerapan sistem manajemen kerja yang lebih profesional. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif, efisien, dan transparan.

Kata Kunci: Kemampuan Kerja, Efektivitas Kerja, Pegawai Desa, Pelayanan Publik



ABSTRACT

This study aims to analyze the role of employees' work ability in improving work effectiveness in the public service section of Wangun Jaya Village, Cugenang Subdistrict, Cianjur Regency. The focus of this research includes skills, knowledge, discipline, communication, and work attitude of employees which influence the quality and accuracy of public services. The research method applied is descriptive with a qualitative approach, using interviews, observations, and documentation, involving the village head, village officials, employees, and the community as research informants. The findings reveal that employees' work ability plays a significant role in supporting the effectiveness of public services, particularly in administrative skills, communication with the community, and adaptability to technological development. However, work effectiveness still encounters several obstacles, including limited facilities, lack of training, and suboptimal work management. These conditions lead to slow services, low community satisfaction, and delays in task completion. Therefore, improvement strategies are required through continuous training programs, adequate facility provision, discipline enforcement, and the implementation of more professional work management systems. This research is expected to serve as input for the village government to improve the quality of public services to be more effective, efficient, and transparent.

Keywords: Work Ability, Work Effectiveness, Village Employees, Public Service

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Herman
NIM : 41121092
JENJANG PENDIDIKAN : Strata Satu (S-1)
PROGRAM STUDI : Manajemen
JUDUL SKRIPSI : Peranan Kemampuan Kerja Pegawai Kantor
Desa Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja
Pegawai Di Bagian Pelayanan Publik Desa
Wangun Jaya

PEMBIMBING I

Adrian Adha.,S.T.,M.M

PEMBIMBING II

Ahmad Juhari.,S.E.,M,M

KETUA PROGRAM STUDI

Rita Mardiana, S.E., M.M

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN BUDI BAKTI

(STIM) BUDI BAKTI

2025



TANDA PENGESAHAN

Telah diterima dan disetujui oleh Panitia Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti, guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S M)

Bogor, Agustus 2025

Panitia Penguji	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Penguji	: Rina Fatimah, S.Sos., M.Si.	
2. Sekretaris	: Rita Mardiana, S.E., M.M	
3. Anggota	: Asep Hendriana, S.E., M.M.	

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI
2025



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Herman

NIM : 41121092

Tempat Tgl. Lahir : Sukabumi, 06 Mei 1977

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PERANAN KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI BAGIAN PELAYANAN PUBLIK DESA WANGUN JAYA

Merupakan gagasan dan hasil penelitian asli penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program sejenis di STIM Budi Bakti atau di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Apabila pernyataan saya terbukti tidak benar atau skripsi saya terbukti plagiat, maka saya bersedia untuk dibatalkan kelulusannya.

Bogor, ... Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Herman

NIM : 41121092



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas berkat dan rahmat yang dilimpahkan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Peranan Kemampuan Kerja Pegawai Kantor Desa Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai Di Bagian Pelayanan Publik Desa Wangun Jaya dengan lancar dan baik. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk mendapat gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia STIM Budi Bakti di Bogor

Dalam kesempatan ini, perkenankanlah penulis tidak lupa menyampaikan rasa hormat juga terimakasih kepada :

1. Ibu Rina Fatimah, S.Sos., M.Si., M.M. Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
2. Ibu Indri Guslina, S.E., M.M. Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
3. Bapak Aza El Munadiyan, S.Si., M.M. AMIPR Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
4. Bapak Iqbal, S.E., M.M. Selaku Kepala Lembaga Penjamin Mutu Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
5. Bapak Subhan Munafis, S.Hut., M.M. Selaku Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
6. Ibu Rita Mardiana, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
7. Ibu Vivi Ristanti, S.K.M., M.M. Selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
8. Bapak Adrian Adha, S.T.M.M. Sebagai dosen pembimbing 1 dalam menyusun skripsi saya
9. Bapak Ahmad Juhari, S.E.M.M. Sebagai dosen pembimbing II dalam menyusun skripsi saya
10. Bapak Ibu dosen STIM Budi Bakti yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

11. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Bapak Owin Sapiudin yang telah menjadi seperti orang tua kedua bagi penulis. Doa, perhatian, serta dukungan moral maupun semangat yang Bapak berikan telah menjadi kekuatan berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh informan yang sudah berpartisipasi dalam penelitian skripsi saya
13. Teman-Teman saya yang sudah membantu dan mendukung saya dalam menyusun skripsi ini

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu saran dan kritik sangat diharapkan. Semoga skripsi ini berguna untuk semua orang, khususnya bagi mahasiswa STIM Budi Bakti.

Bogor, Agustus 2025
Penulis

Herman
NIM : 41121092



DAFTAR ISI

COVER DALAM	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN	v
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	5
1.3 Fokus dan Sub Fokus Penelitian.....	5
1.3.1 Fokus Penelitian.....	5
1.3.2 Sub Fokus.....	6
1.4 Perumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Tujuan Penelitian	6
1.5.2 Manfaat Penelitian	7
1.6 Metodologi Penelitian.....	8
1.6.1 Metode Penelitian	8



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	8
1.6.3 Teknik Analisis Data.....	9
1.6.4 Pengujian Kredibilitas Data	10
1.7 Subjek Penelitian dan Informa Penelitian.....	10
1.7.1 Subjek Penelitian.....	10
1.7.2 Informan Penelitian	10
1.7.3 Data Pertanyaan Penelitian.....	11
1.8 Penelitian Terdahulu	18
BAB II LANDASAN TEORITIS	27
2.1 Tinjauan teoritis mengenai manajemen.....	27
2.1.1 Pengertian manajemen.....	27
2.1.2 Fungsi manajemen	27
2.1.3 Ruang lingkup manajemen	28
2.2 Tinjauan teoritis manajemen sumber daya manusia	28
2.2.1 Pengertian manajemen sumber daya manusia	28
2.2.2 Fungsi manajemen sumber daya manusia	29
2.2.3 Tujuan Manajemen sumber daya manusia.....	31
2.2.4 Ruang lingkup Manajemen sumber daya manusia	32
2.3 Tinjauan Teoritis Tentang Kerja Pegawai.....	34
2.3.1 Pengertian Kemampuan Kerja Pegawai	34
2.3.2 Tujuan kemampuan Kerja.....	34
2.3.5 Faktor- Faktor Kerja pegawai	36
2.3.6 Indikator Kemampuan Kerja	36
2.4 Tinjauan Teoritis Tentang Efektivitas.....	38
2.4.1 Pengertian Efektivitas	38
2.4.2 Faktor – Faktor Efektivitas Kerja	39



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

2.4.3 Manfaat Efektivitas Kerja.....	40
2.4.4 Indikator Efektivitas Kerja.....	41
2.5 Kerangka Koseptual	42
2.5.1 Hubungan antar varibael yang diteliti.....	42
2.5.2 Fenomena yang diteliti.....	44
2.5.3 Kontribusi dan Pemecahan Masalah.....	46
2.6 Kerangka Berfikir.....	46
BAB III OBJEK PENELITIAN.....	49
3.1 Tinjauan Umum Desa Wangunjaya	49
3.1.1 Sejarah Desa Wangunjaya	49
3.2 Visi dan Misi Desa Wangun Jaya.....	51
3.2.1 Visi.....	51
3.2.2 Misi.....	51
3.3 Struktur Organisasi.....	51
3.4 Jabaran Tugas dan Wewenang	52
3.5 Kegiatan Usaha Desa Wangunjaya	55
3.6 Pelanggan atau Pemasok Rekanan Objek Penelitian	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Deskripsi Identitas Informan dan Key Informan.....	58
4.2 Temuan Penelitian	63
4.2.1 Deskripsi hasil wawancara dengan informan kunci yaitu (Kepala Desa Wangun Jaya) tentang variabel kemampuan kerja pegawai.....	63
4.2.2 Deskripsi hasil wawancara dengan informan kunci yaitu (Kepala Desa Wangun Jaya) tentang variabel efektivitas kerja pegawai.....	69
4.2.3 Deskripsi hasil wawancara dengan informan kunci yaitu (Kepala Urusan Desa Wangun Jaya) tentang variabel	



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

kemampuan kerja pegawai.....	73
4.2.4 Deskripsi hasil wawancara dengan informan kunci yaitu (Kepala Urusan Desa Wangun Jaya) tentang variabel efektivitas kerja pegawai.....	76
4.2.5 Deskripsi hasil wawancara dengan informan yaitu (Pegawai Desa Wangun Jaya) tentang variabel kemampuan kerja pegawai.....	79
4.2.6 Deskripsi hasil wawancara dengan informan yaitu (Pegawai Desa Wangun Jaya) tentang variabel efektivitas kerja pegawai.....	84
4.2.7 Deskripsi hasil wawancara dengan informan yaitu (Masyarakat Desa Wangun Jaya) tentang variabel kemampuan kerja pegawai.....	89
4.2.8 Deskripsi hasil wawancara dengan informan yaitu (Masyarakat Desa Wangun Jaya) tentang variabel efektivitas kerja pegawai.....	96
4.3 Pembahasan Temuan Penelitian.....	100
4.3.1 Variabel Kemampuan Kerja Pegawai	100
4.3.2 Variabel Efektivitas Kerja Pegawai	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	114
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	151



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penilaian Pelayanan Kantor Desa Wangun Jaya Periode Tahun 2023-2025.....	3
Tabel 1. 2 Data Informan	11
Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu.....	18

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pelayanan pembuatan KTP Desa Wangun Jaya	2
Gambar 2. 1 Kerangka berpikir.....	47
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Desa Wangunjaya.....	51
Gambar 3. 2 Kegiatan Musyawarah Desa Wangun Jaya	57



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Persetujuan Wawancara
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Wawancara
- Lampiran 3 Lembar Persetujuan Wawancara
- Lampiran 4 Lembar Persetujuan Wawancara
- Lampiran 5 Lembar Persetujuan Wawancara
- Lampiran 6 Lembar Persetujuan Wawancara
- Lampiran 7 Lembar wawancara informan kunci 1
- Lampiran 8 Lembar wawancara informan kunci 2
- Lampiran 9 Lembar wawancara informan 1
- Lampiran 10 Lembar wawancara informan 2
- Lampiran 11 Lembar wawancara informan 3
- Lampiran 12 Lembar wawancara informan 4
- Lampiran 13 Lembar wawancara informan 5
- Lampiran 14 Foto Kegiatan Wawancara
- Lampiran 15 Foto Kantor Desa Wangun Jaya

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.