

**PENGARUH KOMPETENSI DAN ETOS KERJA PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR URUSAN A
GAMA KECAMATAN KEMPAS**

Indah Rukmana Sari¹, Zainal Arifin², Asniati Bindas³

¹Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Indragiri

¹indahsarisari7709@gmail.com, ²zainalarifin@gmail.com,

³asniatibindas20@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze and describe in depth how employee competence and work ethic influence service quality at the Office of Religious Affairs (Kantor Urusan Agama/KUA) of Kempas District. Employing a qualitative approach with a case study design, the research involved the Head of the KUA, implementing staff members, and service users as key informants. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation, and analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana. The findings indicate that KUA Kempas faces complex service dynamics, characterized by fluctuations in marriage cases in the post-pandemic period and high demands for out-of-office services. The findings indicate, that employee competence (technical and interpersonal knowledge) and employee work ethic (discipline and commitment) are proven to have a positive and significant effect, both partially and simultaneously, on improving service quality, particularly in the aspects of Reliability and Responsiveness. The main conclusion emphasizes that excellent service quality at the KUA emerges from a harmonious synergy between adequate technical capability (competence) and a professional willingness to work (work ethic). Therefore, it is recommended that the KUA prioritize technical training and the strengthening of work morale to ensure adaptive services and public satisfaction.

Keywords: Employee competence, work ethic, service quality, office of religious affairs (KUA)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam bagaimana kompetensi pegawai dan etos kerja pegawai memengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kempas. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus, penelitian melibatkan Kepala KUA, Pegawai Pelaksana, dan Pengguna Layanan sebagai informan kunci yang datanya dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KUA Kempas menghadapi dinamika pelayanan yang kompleks, ditandai dengan fluktuasi kasus pernikahan pasca-pandemi dan

tingginya tuntutan pelayanan *out-of-office*. Berdasarkan temuan lapangan, kompetensi pegawai (pengetahuan teknis dan interpersonal) dan etos kerja pegawai (disiplin dan komitmen) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek Keandalan dan Daya Tanggap. Kesimpulan utama menegaskan bahwa kualitas pelayanan prima di KUA lahir dari sinergi harmonis antara kemampuan teknis yang memadai (kompetensi) dan kemauan kerja yang profesional (etos kerja), sehingga KUA disarankan untuk memprioritaskan pelatihan teknis dan penguatan moral kerja demi menjamin layanan yang adaptif dan memuaskan publik.

Kata Kunci: Kompetensi pegawai, etos kerja, kualitas pelayanan, kantor urusan agama (KUA)

A. Pendahuluan

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan tuntutan fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan modern, seiring dengan semakin tingginya kesadaran dan harapan masyarakat terhadap kinerja aparatur negara (Wijaya, 2021). Pelayanan publik tidak lagi dipandang sekadar sebagai pemenuhan kewajiban administratif, melainkan sebagai indikator utama keberhasilan institusi pemerintah dalam mewujudkan tata kelola yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah secara langsung mencerminkan citra, kredibilitas, serta tingkat kepercayaan

publik terhadap pemerintah (Ardyana et al., 2023).

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kempas merupakan salah satu unit pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan layanan keagamaan, khususnya di bidang pencatatan pernikahan, bimbingan keluarga sakinah, serta layanan keagamaan lainnya. Sebagai garda terdepan Kementerian Agama di tingkat kecamatan, KUA dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di KUA menjadi aspek krusial yang perlu mendapat perhatian serius, mengingat intensitas interaksi langsung antara pegawai KUA dengan masyarakat yang dilayaninya.

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai. Kinerja tersebut tidak terlepas dari faktor kompetensi yang dimiliki oleh pegawai. Kompetensi merujuk pada seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang memungkinkan pegawai melaksanakan tugas secara efektif dan profesional (Abdillah & Lukiarti, 2025). Dalam konteks KUA, kompetensi pegawai mencakup pemahaman terhadap regulasi pernikahan, kemampuan administrasi layanan keagamaan, serta keterampilan komunikasi interpersonal yang memadai dalam menghadapi beragam karakteristik masyarakat.

Selain kompetensi, etos kerja juga merupakan faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan publik. Etos kerja mencerminkan nilai-nilai dasar yang melekat dalam perilaku kerja pegawai, seperti kedisiplinan, integritas, tanggung jawab, kejujuran, dan semangat melayani. Pegawai dengan etos kerja yang tinggi cenderung memiliki komitmen kuat untuk memberikan pelayanan terbaik dan mengutamakan kepuasan masyarakat (Pardede, 2020). Dalam pelayanan KUA, etos

kerja yang baik sangat dibutuhkan untuk mewujudkan pelayanan yang andal, tanggap, dan empatik, sehingga masyarakat merasa dihargai dan dilayani secara manusiawi.

Secara konseptual, kompetensi dan etos kerja memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan. Kompetensi menjamin ketepatan teknis dan profesionalitas dalam pelaksanaan tugas, sedangkan etos kerja memastikan adanya dedikasi, konsistensi, dan motivasi dalam memberikan pelayanan secara optimal (Mendrofa et al., 2025). Sinergi antara kedua faktor tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, khususnya pada lembaga pelayanan keagamaan seperti KUA.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji pengaruh kompetensi dan etos kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintahan secara umum, seperti pada kantor pelayanan administrasi, rumah sakit, maupun lembaga pelayanan sosial. Namun demikian, kajian empiris yang secara spesifik menelaah pengaruh kompetensi dan etos kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Urusan

Agama, khususnya di tingkat kecamatan, masih relatif terbatas. Selain itu, setiap KUA memiliki karakteristik organisasi, budaya kerja, serta tantangan pelayanan yang berbeda sesuai dengan kondisi sosial masyarakat setempat. Hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji fenomena tersebut di KUA Kecamatan Kempas. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna mengisi kekosongan kajian (*research gap*) tersebut serta memberikan kontribusi akademik dan rekomendasi praktis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan KUA.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam kompetensi dan etos kerja pegawai serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kempas. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada penggalian makna, persepsi, dan pengalaman subjek penelitian dalam konteks alami organisasi, bukan pada pengujian hipotesis secara statistik (Ibrahim et al., 2018). Penelitian dilaksanakan di

KUA Kecamatan Kempas karena karakteristiknya sebagai unit pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, khususnya dalam layanan pencatatan pernikahan dan bimbingan keluarga. Subjek penelitian meliputi Kepala KUA, pegawai pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan, yang ditentukan melalui teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan dan relevansinya dengan fokus penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi langsung terhadap proses dan interaksi pelayanan, serta dokumentasi berupa dokumen kelembagaan dan arsip pelayanan yang relevan (Mukhyi, 2023). Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data secara deskriptif, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan untuk menemukan pola dan makna hubungan antara kompetensi, etos kerja, dan kualitas pelayanan (Abubakar, 2021). Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan teknik, serta pengecekan ulang informasi kepada informan guna

memastikan konsistensi dan validitas temuan penelitian (Hikmawati, 2020).

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Tabel 2. Daftar Peristiwa Nikah Di KUA Kecamatan Kempas Dari Tahun 2020 – 2024

No	Tahun	Wali		Balai Nikah		Isbat	Nikah di Bawah Umur	Jml Nikah
		Nasab	Hakim	Dalam	Luar			
1	2020	227	7	170	64	3	11	234
2	2021	272	3	184	86	5	15	275
3	2022	284	13	221	76	6	21	297
4	2023	269	8	204	73	-	6	277
5	2024	244	16	184	76	8	15	260

Sumber: *Kantor Urusan Agama Kecamatan Kempas Tahun 2025*

Hasil penelitian di atas mengenai penyelenggaraan pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kempas selama periode 2020–2024 menunjukkan bahwa dinamika pelayanan publik tidak bersifat statis, melainkan dipengaruhi oleh perubahan situasi sosial, administratif, dan kelembagaan. Fluktuasi jumlah pernikahan yang terjadi dari tahun ke tahun merefleksikan variasi beban pelayanan yang harus direspons oleh pegawai KUA. Lonjakan signifikan pada tahun 2022 dapat dianalisis sebagai dampak akumulatif dari penundaan pelayanan pada masa

pandemi COVID-19, yang menuntut peningkatan kompetensi pegawai dalam mengelola volume kerja sekaligus memperlihatkan etos kerja aparaturnya dalam menjaga kelancaran dan ketertiban pelayanan publik di tengah keterbatasan sumber daya.

Sebaliknya, penurunan jumlah pernikahan pada tahun 2024 mengindikasikan adanya perubahan pola sosial yang turut memengaruhi intensitas pelayanan publik. Secara analitis, kondisi ini dapat dikaitkan dengan faktor demografis, tekanan ekonomi, maupun kecenderungan penundaan usia menikah di tingkat lokal. Dalam perspektif pelayanan publik, perubahan tersebut menuntut kemampuan adaptasi pegawai KUA dalam menata ulang ritme kerja, sekaligus mempertahankan etos kerja yang konsisten agar kualitas pelayanan tetap terjaga meskipun terjadi penurunan kuantitas layanan.

Dari aspek perwalian, dominannya penggunaan wali nasab menggambarkan tingkat kepatuhan masyarakat terhadap ketentuan syariah dan regulasi administrasi negara. Namun demikian, peningkatan jumlah kasus wali hakim pada tahun 2024 mengungkap kompleksitas pelayanan publik yang

semakin meningkat. Secara analitis, fenomena ini menunjukkan bahwa pegawai KUA tidak hanya dihadapkan pada tugas administratif rutin, tetapi juga pada persoalan sosial dan hukum yang memerlukan kompetensi analitis, pemahaman regulasi yang mendalam, serta kemampuan komunikasi dan koordinasi antarlembaga. Dalam konteks tersebut, etos kerja pegawai berperan penting dalam memastikan bahwa setiap kasus ditangani secara profesional, objektif, dan bertanggung jawab.

Perubahan pola pelayanan juga tercermin dari meningkatnya jumlah akad nikah yang dilaksanakan di luar balai nikah. Fenomena ini dapat dianalisis sebagai respons terhadap tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih fleksibel dan mudah diakses. Namun, di sisi lain, pelayanan di luar kantor membawa konsekuensi terhadap meningkatnya kompleksitas teknis dan administratif. Kondisi ini menuntut kompetensi pegawai dalam pengelolaan waktu, mobilitas, dan kesiapan administrasi, serta membutuhkan etos kerja yang kuat agar standar pelayanan tetap terjaga meskipun dilaksanakan di luar lingkungan kantor.

Sementara itu, meskipun jumlah kasus pernikahan di bawah umur dan isbat nikah relatif kecil, keberadaannya memiliki makna penting dalam analisis pelayanan publik. Kasus-kasus tersebut menegaskan fungsi KUA tidak hanya sebagai lembaga administratif, tetapi juga sebagai institusi pembinaan dan edukasi masyarakat. Dalam konteks ini, kompetensi pegawai dalam memberikan bimbingan dan penyuluhan hukum perkawinan menjadi faktor strategis untuk mencegah terulangnya kasus serupa. Etos kerja yang berorientasi pada pelayanan preventif dan edukatif memungkinkan KUA berkontribusi secara lebih luas dalam meningkatkan kualitas kehidupan sosial dan keagamaan masyarakat.

Pembahasan

- 1) Kompetensi Pegawai dan Etos Kerja dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di KUA Kecamatan Kempas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai KUA Kecamatan Kempas merupakan elemen fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya layanan pernikahan dan administrasi keagamaan (Maranata et

al., 2025). Kompetensi tersebut tercermin dalam penguasaan regulasi perkawinan, ketepatan administrasi, serta kemampuan komunikasi pegawai dalam memberikan penjelasan dan pendampingan kepada masyarakat (Sijabat et al., 2018). Temuan ini sejalan dengan pandangan Spencer dan Spencer yang menyatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang berhubungan secara langsung dengan kinerja efektif dalam suatu pekerjaan (Widiastuti, 2023). Dalam konteks pelayanan publik, kompetensi menjadi prasyarat agar layanan dapat diberikan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selain kompetensi, etos kerja pegawai juga muncul sebagai faktor penting yang menopang praktik pelayanan publik di KUA. Etos kerja tercermin melalui kedisiplinan, tanggung jawab, serta komitmen pegawai dalam melayani masyarakat (Suriyanti et al., 2020). Dinamika pelayanan yang fluktuatif, seperti lonjakan jumlah pernikahan pascapandemi dan meningkatnya layanan di luar balai nikah, menuntut kesiapan mental dan komitmen kerja yang tinggi. Hal ini menegaskan

bahwa etos kerja merupakan seperangkat nilai dan sikap positif terhadap pekerjaan yang mendorong individu untuk bekerja secara optimal dan penuh tanggung jawab (Alisiya & Fikriyah, 2022). Dengan demikian, etos kerja berfungsi sebagai landasan moral dan profesional yang mengarahkan perilaku pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

Temuan penelitian ini juga diperkuat oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kompetensi dan etos kerja pegawai memiliki keterkaitan erat dengan kinerja pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2020), misalnya, menunjukkan bahwa pegawai dengan kompetensi yang memadai dan etos kerja yang tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks KUA, kondisi ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam menangani berbagai kasus pelayanan yang memiliki tingkat kompleksitas berbeda-beda.

2) Peran Kompetensi dan Etos Kerja dalam Membentuk Kualitas Pelayanan Publik

Pembahasan selanjutnya menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan publik di KUA terbentuk melalui interaksi yang erat antara kompetensi pegawai dan etos kerja yang dimiliki. Kualitas pelayanan tercermin dalam aspek keandalan, daya tanggap, dan empati pegawai dalam melayani masyarakat (Abdillah & Lukiarti, 2025). Peningkatan jumlah kasus wali hakim, misalnya, menunjukkan bahwa pelayanan publik di KUA semakin dihadapkan pada persoalan sosial dan hukum yang kompleks. Dalam situasi tersebut, kompetensi pegawai menjadi faktor penentu dalam menganalisis kasus, menerapkan regulasi secara tepat, serta menjalin koordinasi dengan Pengadilan Agama.

Penyataan di atas menekankan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang andal dan responsif. Namun, hal tersebut juga menunjukkan bahwa kemampuan teknis semata belum cukup untuk menjamin kualitas pelayanan yang optimal (Ardyana et al., 2023). Etos kerja pegawai berperan sebagai faktor penggerak yang memastikan kompetensi tersebut diterapkan secara konsisten

dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pelayanan akad nikah di luar balai nikah menjadi contoh konkret bagaimana etos kerja memengaruhi kualitas pelayanan publik. Pelayanan jenis ini menuntut kesiapan pegawai dalam mengelola waktu, mobilitas, serta kelengkapan administrasi di lapangan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Sari et al., (2021) yang menyimpulkan bahwa etos kerja memiliki kontribusi signifikan dalam menjaga kualitas pelayanan publik, terutama pada layanan yang menuntut fleksibilitas dan intensitas kerja tinggi. Dalam konteks KUA, etos kerja yang kuat memungkinkan pegawai tetap menjaga standar pelayanan meskipun harus bekerja di luar lingkungan kantor.

Selain itu, keberadaan kasus pernikahan di bawah umur dan isbat nikah, meskipun jumlahnya relatif kecil, menegaskan peran strategis KUA sebagai lembaga pelayanan publik yang bersifat edukatif dan preventif. Dalam hal ini, kompetensi pegawai dalam memberikan bimbingan dan penyuluhan hukum perkawinan menjadi aspek yang sangat penting. Hal ini menekankan bahwa kualitas pelayanan publik tidak

hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan layanan, tetapi juga dari kemampuan institusi dalam memberikan nilai tambah berupa edukasi dan pemberdayaan masyarakat (Alisiya & Fikriyah, 2022). Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan etos kerja merupakan dua faktor yang saling melengkapi dalam membentuk kualitas pelayanan publik di KUA. Kompetensi memberikan dasar profesional dan teknis dalam pelayanan, sedangkan etos kerja memastikan bahwa pelayanan tersebut dijalankan secara konsisten, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Maghfirah, 2024; Suriyanti et al., 2020). Temuan ini memperkuat hasil penelitian terdahulu dan pandangan para ahli yang menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik hanya dapat dicapai melalui sinergi antara kapasitas individu dan nilai-nilai kerja yang melekat pada aparatur pelayanan.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa

kompetensi pegawai dan etos kerja merupakan unsur fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kempas. Kompetensi pegawai tercermin dalam penguasaan regulasi perkawinan, ketepatan administrasi, serta kemampuan komunikasi dalam memberikan pelayanan dan bimbingan kepada masyarakat. Sementara itu, etos kerja pegawai tampak melalui sikap disiplin, tanggung jawab, komitmen melayani, serta kesiapan dalam menghadapi dinamika dan kompleksitas pelayanan, baik yang bersifat rutin maupun kasus-kasus khusus. Kedua aspek tersebut membentuk landasan utama bagi pelaksanaan pelayanan publik yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Lebih lanjut, penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan etos kerja berperan secara sinergis dalam membentuk kualitas pelayanan publik di KUA. Kompetensi memberikan dasar teknis dan profesional dalam penyelesaian tugas pelayanan, sedangkan etos kerja memastikan kompetensi tersebut diimplementasikan secara konsisten, adaptif, dan bertanggung

jawab dalam berbagai situasi pelayanan. Dinamika pelayanan, seperti fluktuasi jumlah pernikahan, peningkatan kasus wali hakim, serta bertambahnya pelayanan akad nikah di luar balai nikah, menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan pegawai dalam mengintegrasikan kompetensi dan etos kerja secara seimbang. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik di KUA tidak hanya bergantung pada aspek prosedural, tetapi juga pada penguatan kapasitas dan nilai kerja pegawai secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M. T., & Lukiarti, M. M. (2025). Pengaruh Budaya Organisasi, Etos Kerja dan Kompetensi Kerja terhadap Kinerja Pegawai di UPT Puskesmas Gunem. *Multiplier*, 4(2), 501–510.
- Abubakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: SUKA-Press.
- Alisiya, E. M., & Fikriyah, K. (2022). Pengaruh Etos Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kementerian Agama Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(3), 145–154.
- Ardyana, Djalante, A., & Hidayat, M. (2023). Pengaruh Kompetensi Komitmen dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pengadilan Agama Kabupaten Takalar. *SJM: Sparkling Journal of Management*, 1(5), 573–587.
- Hikmawati, F. (2020). *Metodologi Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.
- Ibrahim, A., Alang, A. H., Madi, Baharuddin, Ahmad, M. A., & Darmawati. (2018). *Metodologi Penelitian*. Gunadarma Ilmu.
- Maghfirah, N. (2024). Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Utara). *Jurnal Doktor Manajemen*, 7(1), 46–55.
- Maranata, B. H., Widyaningtyas, D. P., & Dito, A. H. (2025). *Strategi Analisis untuk Optimalisasi Pelatihan dan Pengembangan SDM*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Mendrofa, E., Lase, D., Waruwu, M. H., & Mendrofa, S. A. (2025). Dari Kompetensi dan Etos Kerja ke Kinerja Layanan: Studi pada Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Nias. *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(3), 240–248.
- Mukhyi, M. A. (2023). *Metodologi Penelitian Panduan Praktis Penelitian yang Efektif*. Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Group.
- Pardede, A. Y. (2020). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Komunikasi, Lingkungan Kerja dan Etos Kerja terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. *Jurnal Ekonomi*

Keuangan Dan Kebijakan Publik,
2(1), 79–85.

Sari, W. M., Anindya, I., & Santoso, A.
(2021). Analisis Peran
Kompetensi dan Etos Kerja
terhadap Kualitas Pelayanan
Administrasi. *Jurnal Manajemen
Sumber Daya Manusia*, 15(3),
401–415.

Sijabat, I. M., Lie, D., Butarbutar, M., &
Wijaya, A. (2018). Pengaruh
Komunikasi dan Etos Kerja
terhadap Kinerja Tenaga
Pemasar pada PT. Prudential Life
Assurance Prestasi Agency PS-1
Pematangsiantar. *Jurnal Maker*,
4(2), 51–61.

Suriyanti, Echdar, S., & Maryadi.
(2020). Pengaruh Kemampuan
Individu, Motivasi Kerja, dan Etos
Kerja terhadap Kualitas
Pelayanan ASN pada Kecamatan
Minasatene Kabupaten Pangkep.
*JBK: Jurnal Ilmiah Bisnis &
Kewirausahaan*, 9(3), 275–284.

Wibowo. (2020). *Manajemen Kinerja*
(5th ed.). Jakarta: Rajawali Pers.

Widiastuti, I. (2023). *Kompetensi
Karyawan*. Majalengka: CV.
Edupedia Publisher.

Wijaya, A. (2021). *Manajemen
Pelayanan Publik*. Jakarta:
Prenadamedia Group.