

berarti semakin baik etos kerja pegawai maka akan meningkatkan kualitas pelayanannya.

6. Variabel tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Bagian umum sekda kabupaten Boven Digoel, jika dimediasi oleh etos kerja yang berarti semakin baik tingkat pendidikan akan meningkatkan kualitas pelayanannya jika di mediasi oleh etos kerja.
7. Variabel tingkat ketrampilan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Bagian umum sekda kabupaten Boven Digoel, jika dimediasi oleh etos kerja yang berarti semakin baik kompetensi pegawai akan tidak meningkatkan kinerjanya jika di mediasi oleh etos kerja.

## 6.2 Saran

Ada pun saran-saran yang diberikan pada pada Bagian umum sekda kabupaten Boven Digoel, yaitu:

1. Pemerintah daerah di Bagian umum sekda kabupaten Boven Digoel perlu lebih meningkatkan lagi tingkat pendidikan para pegawai agar dapat meningkatkan etos kerja dan kualitas pelayanan
2. Pemerintah daerah di Bagian umum sekda kabupaten Boven Digoel perlu meningkatkan tingkat ketrampilan kepada pegawai agar meningkatkan etos kerjanya kinerjanya.
3. Pemerintah daerah di Bagian umum sekda kabupaten Boven Digoel perlu meningkatkan etos kerja kepada pegawai agar meningkatkan kualitas pelayanannya.

4. Pemerintah daerah di Bagian umum sekda kabupaten Boven Digoel perlu meningkatkan tingkat pendidikan pegawai seperti memberikan memberi beasiswa untuk kuliah ke jenjang yang lebih tinggi.
5. Pemerintah daerah di Bagian umum sekda kabupaten Boven Digoel perlu meningkatkan tingkat ketrampilan seperti selalu mengikuti pelatihan

6. meningkatkan kompetensi seperti selalu mengikuti pelatihan

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Nur. "Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai, Etos Kerja dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang." *Economic Education Analysis Journal* 3.3 (2014).
- Antoro, D. (2014). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Komitmen Manajemen Puncak terhadap Transfer *Knowledge* dan Dampaknya terhadap Kinerja Dosen. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 21(2).
- Cascio, Wayne F, 1995, *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Worklife, Profits*. Fourth Edition, Singapore : McGraw Hill, Inc.
- Chalifa, N., & Nugrohoseno, D. (2018). Pengaruh Berbagi Pengetahuan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kerja Tim. *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, 7(1), 1-8.
- Edison, Emron, Yohny Anwar, dan Imas Komariyah. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Strategis dan Perubahan dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai dan Organisasi*. Cetakan Kesatu, Penerbit: Alfabeta, Bandung
- Fuad Mas'ud (2004), *Survai Diagnostik Organisasional Konsep dan Aplikasi*. Semarang: BP Undip.
- Fachri, H. (2016). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Masa Kerja, dan Usia Terhadap Etos Kerja Pekerja Harian Lepas Penebasan Pada Bidang Pertamanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Pontianak. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 10(3), 481-489.
- Gering, Godensia.2017. Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Sekretariat Daerah Kabupaten Mahakam Ulu. *eJournal Pemerintahan Integratif*, 2017, 5 (1): 111-123
- Hartatik, Puji Indah. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Cetakan Pertama. Penerbit: Laksana, Jogjakarta
- HS, Endah Winarti. "Pengaruh Komunikasi Internal Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Etos Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Grobogan." *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi* 26.47 (2019).
- Kartini Kartono*. (2011). *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta: PT. Rajawaligrafindo Persada
- Lensufiie, Tikno*. 2010. *Leadership untuk Profesional dan Mahasiswa*. Erlangga.

- Ling, Chen Wai et al., 2009. Knowledge sharing in an American multinational company based in Malaysia. *Journal of Workplace Learning*. Vol. 21 No. 2, pp. 125-142.
- Martinkenaite, I. (2012). Antecedents of knowledge transfer in acquisitions. *Baltic Journal of Management*, 7 (2), 167-184.
- Nurmasitha, F. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(6), 1220-1228.
- Ogbonna & Harris. 2000. *Int. J. of Human Resource Management Vol. 11 No. 766-788*.
- Profetto, Joanne (2004), *Knowledge Transfer : What It Is and What It Takes To Do It Best*, Water Cooler Presentation.
- Robbins, Stephen (2006). *Perilaku Organisasi*. Prentice Hall.
- rifai , ahmad (2015). Pengaruh Kompetensi Dan Etos Kerja Karyawan Terhadap Kualitas Layanan Perbaikan Kendaraan Pada Bengkel Pt. Car Jakarta. Tesis. Universitas Bercu Buana.
- Siagian P. Sondang, *Kiat Meningkatkan Produktivitas*, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2002.
- Sollu, O., Maupa, H., & Taba, M. I (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Transfer Pengetahuan Sebagai Variabel Intervenning Pada Pt. Sinar Galesong Pratama Di Kota Makassar. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasanuddin*
- Sujana, L. R. (2017). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Kreatifitas Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Pemerintahan Integrative*, 5(1), 1-15.
- Subekhi, Akhmad dan Mohammad Jauhar. 2012. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Cetakan pertama, Penerbit: Prestasi Pustaka, Jakarta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. (2013). *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian)*. Penerbit: Center of Academic Publishing Service. Yogyakarta
- Thoha, Miftah. (2011). *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Rajawali Pers. Jakarta

- Trang, D. S. (2013). Gaya kepemimpinan dan budaya organisasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3).
- Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Tiga*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wahyuni, E. (2015). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Keuangan Organisasi Sektor Publik Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pegawai Pemerintah Kota Tasikmalaya). *Nominal, Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 4(1).
- Xue, Yaijong. John Bradley. Hulgang Liang. 2011. Team Climate, Empowering Leadership, and Knowledge Sharing. *Journal of Knowledge Management*. Vol.15 No. 2 pp. 299-312.
- Yani, M. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Mitra Wacana Media, Jakarta

## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN

#### LEMBAR KUESIONER

- I. Petunjuk Pengisian Opini/Kuesioner
  - a. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti, sampai Bapak/Ibu benar-benar memahami intinya.
  - b. Jangan ada pernyataan yang terlewatkan/tidak diisi.
  - c. Berikan jawaban atas setiap pernyataan dengan memilih salah satu dari 5 (lima).
  - d. Alternatif pilihan yang paling cocok dengan keadaan sebenarnya, setiap pilihan.
  - e. Diberikan kode sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju	5
S = Setuju	4
RR = Ragu-Ragu	3
TS = Tidak Setuju	2
STS= Sangat Tidak Setuju	1
  - f. Cantumkan tanda centang (✓) pada kolom pilihan yang Bapak/Ibu pilih yang kolomnya tersedia di samping kanan dari setiap pernyataan.

## III. Pertanyaan

## tingkat pendidikan (X1)

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
	Jenjang Pendidikan					
1	Usaha anda mempunyai kemampuan dalam menjangkau akses pasar.					
2	Usaha anda mampu berdiri dan mengembangkan usahanya					
	<b>Kesesuaian Pendidikan dengan Pekerjaan</b>					
3	Pekerjaan yang saya tekuni sekarang ini sesuai dengan pendidikan.					
4	Pendidikan membuat saya lebih mengerti tentang pekerjaan yang sedang saya laksanakan dengan mudah					

## Tingkat Ketrampilan (X2).

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
	Ketrampilan Teknologi					
1	Saya memiliki pengetahuan dalam menggunakan peralatan berteknologi seperti computer, dll					
	<b>Ketrampilan Akademis</b>					
2	Saya memiliki pengetahuan dalam bidang akademis					
	<b>Ketrampilan Emosional</b>					
3	Sikap mampu bekerja dalam tekanan yang tinggi dan selalu merasa nyaman dalam bekerja.					

## Etos kerja (Y1).

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
	Pandangan karyawan terhadap pekerjaan					
1	karyawan bersedia memberikan pandangan kepada sesama rekan kerja dalam upaya perbaikan kinerja organisasi					
	<b>ketekunan dalam mewujudkan tujuan organisasi</b>					

2	karyawan selalu bekerja penuh dengan ketekunan dalam mewujudkan tujuan organisasi					
	<b>Keyakinan karyawan terhadap tanggung jawab</b>					
3	karyawan bekerja dengan penuh keikhlasan merupakan salah satu bentuk ibadah					
4	karyawan selalu mempunyai keyakinan terhadap setiap masalah yang timbul					

**Kualitas pelayanan (Y).**

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
	Tangible (bukti fisik)					
1	Pegawai di kantor bagian umum sekda					
	<b>Empathy (empati)</b>					
2	Pegawai di kantor bagian umum sekda memberikan perhatian secara personal kepada masyarakat					
	<b>Reliability (kehandalan)</b>					
3	Pegawai di kantor bagian umum sekda memberikan layanan yang baik dari awal hingga akhir					
	<b>Responsiveness (daya tanggap)</b>					
4	Pegawai di kantor bagian umum sekda memberikan layanan dengan cepat.					

## LAMPIRAN II HASIL OLAH DATA PLS

## 1. UJI VALIDITAS

	Sampel Asli (O)	T Statistik (  O/...	P Values
X1.1 <- TINGKAT KEPENDIDIKAN	0.926	10.877	0.000
X1.2 <- TINGKAT KEPENDIDIKAN	0.949	11.219	0.000
X1.3 <- TINGKAT KEPENDIDIKAN	0.922	8.502	0.000
X1.4 <- TINGKAT KEPENDIDIKAN	0.906	8.783	0.000
X2.1 <- TINGKAT KETRAMPILAN	0.969	56.403	0.000
X2.2 <- TINGKAT KETRAMPILAN	0.977	72.687	0.000
X2.3 <- TINGKAT KETRAMPILAN	0.958	31.353	0.000
Y1.1 <- ETOS KERJA	0.962	9.276	0.000
Y1.2 <- ETOS KERJA	0.896	14.122	0.000
Y1.3 <- ETOS KERJA	0.928	11.119	0.000
Y1.4 <- ETOS KERJA	0.905	6.903	0.000
Y2.1 <- KUALITAS PELAYANAN	0.943	12.779	0.000
Y2.2 <- KUALITAS PELAYANAN	0.964	12.302	0.000
Y2.3 <- KUALITAS PELAYANAN	0.943	13.478	0.000
Y2.4 <- KUALITAS PELAYANAN	0.965	11.713	0.000

## 2. UJI REABILITAS

	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit
ETOS KERJA	0.942	0.958
KUALITAS PELAYANAN	0.967	0.978
TINGKAT KETRAMPILAN	0.967	0.976
TINGKAT PENDIDIKAN	0.945	0.960

## 3. DISTRIBUSI TANGGAPAN RESPONDEN

Indikator	Rata-rata	Medium	Manimum
X1.1	3.857	4.000	2.000
X1.2	3.905	4.000	2.000
X1.3	3.575	4.000	2.000
X1.4	3.524	4.000	2.000
X2.1	3.624	4.000	2.000
X2.2	3.615	4.000	2.000
X2.3	3.567	4.000	1.000
Y1.1	3.810	4.000	2.000
Y1.2	3.476	4.000	2.000
Y1.3	3.719	4.000	2.000
Y1.4	3.709	4.000	2.000
Y2.1	3.772	4.000	1.000
Y2.2	3.957	4.000	2.000
Y2.3	3.947	4.000	2.000
Y2.4	3.942	4.000	2.000

## 4. Pengaruh Langsung

	Sampel Asli (O)	T Statistik (  O/...	P Values
TINGKAT KEPENDIDIKAN -> KUALITAS PELAYANAN	0.181	0.805	0.421
TINGKAT KEPENDIDIKAN -> ETOS KERJA	0.829	3.267	0.001
KOMPETENSI -> KUALITAS PELAYANAN	0.238	1.975	0.049
KOMPETENSI -> ETOS KERJA	0.077	0.285	0.776
ETOS KERJA -> KUALITAS PELAYANAN	0.603	2.906	0.004

## 5. Pengaruh Tidak Langsung

	Sampel Asli (O)	T Statistik (  O/STDEV  )	P Values
TINGKAT KEPENDIDIKAN -> ETOS KERJA -> KUALITAS PELAYANAN	0.500	2.440	0.015
TINGKAT KETRAMPILAN -> ETOS KERJA -> KUALITAS PELAYANAN	0.046	0.310	0.756