Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan
Volume 6 Nomor 2, Juni 2026
E-ISSN: 2827-7961 / P-ISSN: 2827-8143, Hal 709 – 723
DOI: 10.55606/jurimbik.v6i2.2216

Pengaruh Kompetensi Pelayanan, Budaya Kerja dan *Transfer Knowledge* Terhadap Kinerja Pegawai di DPMPTSP Kabupaten Rembang

Shofikatul Umma*, Qristin Violinda, Noventia Karina Putri
Universitas Persatuan Guru Republik Indonesia Semarang
Alamat: Jalan Sidodadi Timur No. 24, Semarang. Indonesia
Korespondensi penulis: sofikatulumma@gmail.com

Abstract. *This study aims to examine and analyze the influence of service competence, work culture, and knowledge transfer on employee performance at the Investment and One-Stop Integrated Service Agency of Rembang Regency. A quantitative approach with a descriptive research design was employed. The study population comprised all employees; a non-probability sampling technique was used, resulting in a sample of 79 respondents. Data were collected via questionnaires and analyzed statistically using SPSS version 25 software. The results indicate that service competence and knowledge transfer have a positive and significant influence on employee performance. Conversely, work culture does not significantly influence employee performance. Nevertheless, when considered simultaneously, the three variables demonstrate a significant influence on employee performance. These findings suggest that enhancing employee competence and the effectiveness of knowledge-sharing processes are key factors in boosting performance.*
Keywords: *service competence, work culture, knowledge transfer, employee performance*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi pelayanan, budaya kerja, serta *transfer knowledge* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rembang. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Populasi penelitian meliputi seluruh pegawai, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dan diperoleh sebanyak 79 responden. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner dan diolah menggunakan analisis statistik dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25. Hasil peneilitian menunjukkan bahwa kompetensi pelayanan dan *transfer knowledge* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Di sisi lain, budaya kerja tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun demikian, secara simultan ketiga variabel tersebut tetap menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan kompetensi pegawai serta efektivitas proses berbagi pengetahuan menjadi faktor utama dalam mendukung peningkatan kinerja.
Kata kunci: kompetensi pelayanan, budaya kerja, transfer knowledge, kinerja pegawai

LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, terutama dalam sektor pelayanan publik. SDM tidak hanya berperan sebagai pelaksana kegiatan operasional, tetapi juga sebagai penggerak utama dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, pengelolaan

Received: March 27, 2026; Revised: April 03, 2026; Accepted: April 09, 2026; Published June 30, 2026.
* Corresponding author, e-mail addres

SDM yang optimal menjadi kunci dalam meningkatkan kinerja organisasi (Prasasti et al., 2023).

Dalam konteks pelayanan publik, kinerja pegawai menjadi indikator utama karena berkaitan langsung dengan kualitas layanan yang diterima masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rembang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan perizinan dan non-perizinan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Namun, berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang belum optimal, seperti waktu penyelesaian, kualitas produk layanan, dan kompetensi pelaksana. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai masih perlu ditingkatkan.

Salah satu faktor yang diduga mempengaruhi kinerja pegawai adalah kompetensi pelayanan. Kompetensi mencerminkan kemampuan individu yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja dalam melaksanakan tugas. Pegawai dengan kompetensi yang baik cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas sehingga berdampak pada peningkatan kinerja Wibowo (2018). Dengan kompetensi yang memadai, karyawan dapat memenuhi standar profesional yang diharapkan dan mencapai kinerja optimal (Yayuk Desi Wahyuni et al., 2025).

Selain itu, budaya kerja juga berperan dalam membentuk perilaku pegawai dalam organisasi. Budaya kerja yang positif dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta meningkatkan produktivitas pegawai (Razak et al., 2022).

Di sisi lain, *transfer knowledge* atau proses berbagi pengetahuan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas SDM. Melalui proses ini, pegawai dapat saling bertukar informasi dan pengalaman sehingga mampu meningkatkan kemampuan serta kualitas kerja secara berkelanjutan. *Transfer knowledge* juga berkontribusi dalam mendorong inovasi dan meningkatkan daya saing organisasi (Panggabean & Silvianita, 2021).

Namun demikian, hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan temuan (research gap) terkait pengaruh kompetensi pelayanan, budaya kerja, dan *transfer knowledge* terhadap kinerja pegawai. Sebagian penelitian menemukan adanya pengaruh yang signifikan, sementara penelitian lainnya menunjukkan hasil yang tidak signifikan.

Selain itu, penelitian yang mengkaji ketiga variabel tersebut secara simultan pada DPMPTSP Kabupaten Rembang masih terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi pelayanan, budaya kerja, dan transfer knowledge terhadap kinerja pegawai pada DPMPTSP Kabupaten Rembang.

KAJIAN TEORITIS

Kinerja

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai individu dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, yang diukur melalui kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu pekerjaan Wibowo (2018). Dalam pelayanan publik, kinerja menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan kepada masyarakat. Kinerja mencerminkan kemampuan seseorang untuk memenuhi tugas dan tanggung jawabnya sebaik mungkin (Susanti Usman et al., 2023). Oleh karena itu, kinerja pegawai merupakan faktor kunci bagi keberhasilan dan keberlanjutan suatu organisasi atau perusahaan (Achmad Fauzi, 2023).

Kompetensi Pelayanan

Kompetensi pelayanan merupakan kemampuan pegawai yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam memberikan pelayanan. Kompetensi yang baik dapat meningkatkan efektivitas kerja sehingga berdampak pada peningkatan kinerja pegawai Wibowo (2018). Dengan kompetensi yang tepat, seseorang dapat menjalankan pekerjaannya secara efektif dan memenuhi kewajibannya (Wulandari, 2024). Keibeiradaan kompeiteinsi yang meimadai meimungkinkan individu untuk meinjalankan tugas seicara eifeiktif, sehingga hasil kerja yang dicapai dapat sesuai dengan tuntutan dan tujuan yang telah ditetapkan (Suryana et al., 2024).

H1: Kompetensi pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Budaya Kerja

Budaya kerja merupakan nilai dan norma yang berkembang dalam organisasi yang menjadi pedoman dalam berperilaku. Budaya kerja yang positif dapat mendorong peningkatan disiplin dan produktivitas pegawai (Razak et al., 2022). Budaya kerja adalah seperangkat nilai dan norma dalam organisasi yang menjadi acuan bagi perilaku

karyawan. Nilai tersebut diwujudkan melalui kebijakan organisasi sehingga memengaruhi sikap, pola pikir, dan perilaku kerja yang mendukung pencapaian tujuan organisasi (Bestara et al., 2022). Budaya kerja yang positif dan konsisten dapat memberikan dampak signifikan pada moral karyawan (Putri & Frinaldi, 2022).

H2: Budaya kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Transfer Knowledge

Transfer knowledge merupakan proses berbagi pengetahuan antar pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas kerja. Proses ini memungkinkan peningkatan kompetensi secara berkelanjutan sehingga mendukung kinerja pegawai (Panggabean & Silvianita, 2021). Melalui mekanisme yang terstruktur, pengetahuan dapat di *transfer* secara efektif sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal oleh penerima (Violinda et al., 2024).

H3: Transfer knowledge berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Secara keseluruhan, kompetensi pelayanan, budaya kerja, dan transfer knowledge merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam organisasi.

H4: Kompetensi pelayanan, budaya kerja, dan transfer knowledge secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji pengaruh antar variabel melalui data numerik yang dianalisis secara statistik (Sugiyono, 2013). Penelitian ini dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Rembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang berjumlah 79 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *sampling* jenuh, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel (Sugiyono, 2013). *Purposive sampling* merupakan cara pemilihan sampel yang didasarkan pada pertimbangan dan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian (Ratnasari et al., 2023). Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi yang sistematis, faktual, dan akurat tentang fenomena atau kondisi yang diteliti (Hasan Syahrizal & M.Syahran Jailani, 2023). Dengan

demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 79 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari variabel kompetensi pelayanan, budaya kerja, *transfer knowledge*, dan kinerja pegawai. Pengukuran data menggunakan skala Likert untuk mengetahui persepsi responden terhadap pernyataan yang diberikan (Ghozali, 2018). Teknik analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 25. Tahapan analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas instrumen penelitian, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, serta analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan uji F untuk mengetahui pengaruh secara simultan. Selain itu, digunakan koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Tabel 1 menampilkan deskripsi responden penelitian dengan 79 responden yang semuanya tercatat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rembang.

Tabel 1. Deskripsi Responden

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	45	57%
		Perempuan	34	43%
2.	Usia	21–25 tahun	18	22,8%
		26–30 tahun	23	29,1%
		> 30 tahun	38	48,1%
3.	Lama Bekerja	< 5 tahun	33	41,8%
		5–10 tahun	23	29,1%
		> 10 tahun	23	29,1%
Total			**79**	**100%**

Berdasarkan Tabel 1, karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45 orang (57%). Berdasarkan usia, responden didominasi oleh kelompok usia di atas 30 tahun sebanyak 38 orang (48,1%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai berada pada usia produktif. Sementara itu, berdasarkan lama bekerja, mayoritas responden memiliki masa kerja kurang dari 5 tahun sebanyak 33 orang (41,8%), yang menunjukkan adanya variasi pengalaman kerja di lingkungan organisasi.

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r - Hitung	r - Tabel	P (Sig.)	Keterangan
P1	0,546	0,221	0,000	Valid
P2	0,672	0,221	0,000	Valid
P3	0,613	0,221	0,000	Valid
P4	0,643	0,221	0,000	Valid
P5	0,641	0,221	0,000	Valid
P6	0,679	0,221	0,000	Valid
P7	0,688	0,221	0,000	Valid
P8	0,643	0,221	0,000	Valid
P9	0,703	0,221	0,000	Valid
P10	0,725	0,221	0,000	Valid
P11	0,666	0,221	0,000	Valid
P12	0,618	0,221	0,000	Valid
P13	0,710	0,221	0,000	Valid
P14	0,626	0,221	0,000	Valid
P15	0,704	0,221	0,000	Valid
P16	0,675	0,221	0,000	Valid
P17	0,635	0,221	0,000	Valid
P18	0,591	0,221	0,000	Valid
P19	0,668	0,221	0,000	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah (2026)

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,221) dengan nilai signifikansi < 0,05, sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Jumlah Pernyataan	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
19	0,927	0,6	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah (2026)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,927, lebih besar dari batas minimum 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel . Dengan demikian, kuesioner yang digunakan layak untuk mengukur variabel penelitian.

Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardizeiid Reiisidual
N		79
Normal Parameiiteiirs[a,b]	Meiian	.0000000
	Std. Deiiviation	1.03343744
Most EIIxtreiimeii Diffeiireiinceiis	Absoluteii	.135
	Positiveii	.093
	Neiigativeii	-.135
Teiist Statistic		.135
Asymp. Sig. (2-taileiid)		.001[c]
EIIxact Sig. (2-taileiid)		.101
Point Probability		.000

Sumber: Hasil SPSS 25

Berdasarkan uji normalitas pada tabel 4 dapat dikatakan normal, karena data *exact sig* dengan nilai 0,101 yang berarti diatas 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa data terdistribusi dengan normal. Sesuai dengan penelitian sebelumnya (Permana &

Rachmawati, 2024). yang juga menggunakan *exact sig* pada uji normalitas dan peneliti merujuk buku IBM SPSS *Exact Tests* yang diunggah di website *ResearchGate* pada tanggal 5 januari tahun 2015 oleh Cyrus R, Mehta, buku tersebut menjabarkan idealnya anda akan menggunakan *exact p values* sepanjang waktu.

Uji Multikolinieritas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Modeiil	Collineiiarity Statistics	
	Toleiiranceii	VIF
Kompeiiteiinsi Peiilayanan	.288	3.477
Budaya Keiirja	.272	3.679
Transfeiir Knowleiidgeii	.369	2.711

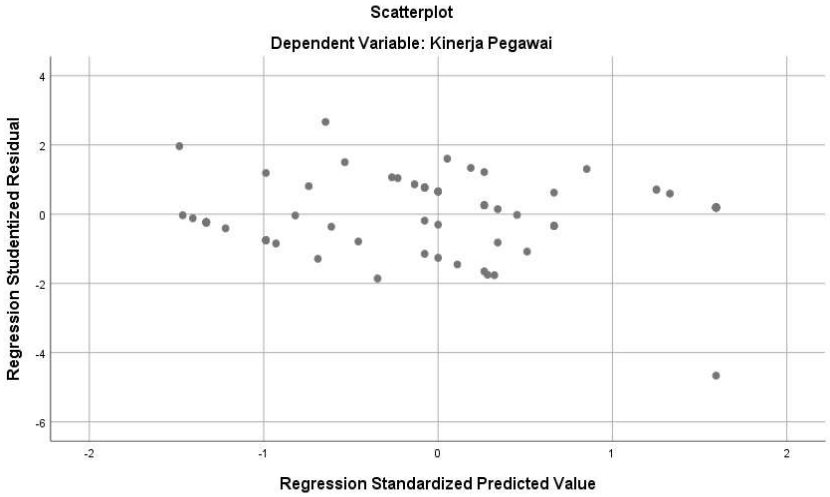
a. Deiipeiindeiint Variableii: Kineiirja Peiigawai

Sumber: Hasil SPSS 25

Uji multikolinieritas dilakukan untuk memastikan tidak terdapat hubungan yang terlalu kuat antar variabel independen dalam model regresi. Pengujian ini dilihat dari nilai Tolerance dan VIF. Hasil menunjukkan bahwa variabel Kompetensi Pelayanan memiliki Tolerance 0,288 dan VIF 3,477, Budaya Kerja memiliki Tolerance 0,272 dan VIF 3,679, serta Transfer Knowledge memiliki Tolerance 0,369 dan VIF 2,711. Seluruh nilai Tolerance berada di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi dan seluruh variabel independen dapat digunakan secara bersama-sama untuk menjelaskan kinerja pegawai.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil SPSS 25

Uji heteroskedastisitas dilakukan melalui grafik scatterplot antara studentized residual dan standardized predicted value. Hasil menunjukkan titik-titik menyebar acak di atas dan di bawah garis nol tanpa pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dan asumsi homoskedastisitas terpenuhi.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Modeiil	Unstandardizeiid Coeiifficieiints		Standardizeiid Coeiifficieiints		
	B	Std. EIIrror	Beiita	t	Sig.
(Constant)	2.000	1.606		1.246	.217
Kompeiiteiinsi Peiilayanan	.533	.130	.488	4.108	.000
Budaya Keiirja	-.120	.121	-.122	-.994	.324
Transfeiir Knowleiidgeii	.624	.128	.510	4.860	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Hasil SPSS 25

Persamaan regresi berganda:

Y = 2,000 + 0,533X1 – 0,120X2 + 0,624X3 + e

(Y = Kinerja Pegawai, X1 = Kompetensi Pelayanan, X2 = Budaya Kerja, X3 = Transfer Knowledge).

Hasil menunjukkan bahwa peningkatan Kompetensi Pelayanan sebesar 0,533 dan Transfer Knowledge sebesar 0,624 meningkatkan kinerja, sedangkan peningkatan Budaya Kerja sebesar 0,120 menurunkan kinerja.

Uji T

Tabel 8. Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	2.000	1.606		1.246	.217
	Kompetensi Pelayanan	.533	.130	.488	4.108	.000
	Budaya Kerja	-.120	.121	-.122	-.994	.324
	Transfer Knowledge	.624	.128	.510	4.860	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Hasil SPSS 25

Persamaan regresi:

Y = 2,000 + 0,533X1 – 0,120X2 + 0,624X3

(X1 = Kompetensi Pelayanan, X2 = Budaya Kerja, X3 = Transfer Knowledge).

Hasil menunjukkan Transfer Knowledge (0,624) dan Kompetensi Pelayanan (0,533) berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sedangkan Budaya Kerja (-0,120; 0,324) tidak signifikan.

Uji F

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA[a]					
Modeil	Sum of Squareis	df	Meian Squarei	F	Sig.
Reigreis sion	189.785	3	63.262	56.956	.000[b]
Reisidua l	83.303	75	1.111		
Total	273.089	78			

a. Deipeindeint Variablei: Kineirja Peigawai
b. Preidictors: (Constant), Transfeir Knowleidgei, Kompeiteinsi Peilayanan, Budaya Keirja
Sumber: Hasil SPSS 25

Berdasarkan tabel 9, nilai signifikansi uji F sebesar 0,000 (<0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa Kompetensi Pelayanan, Budaya Kerja, dan Transfer Knowledge secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Koefisien Determinasi (R2)

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary				
Modeiil	R	R Squareii	Adjusteiid R Squareii	Std. EIIrror of theii EIIstimateii
1	.834 a	.695	.683	1.05 4

a. Predictors: (Constant), Transfer Knowledge, Kompetensi Pelayanan, Budaya Kerja

Sumber: Hasil SPSS 25

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa nilai R square sebesar 0,695 atau 69,5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independent memiliki pengaruh terhadap variabel dependen sebesar 69,5%. Sedangkan sisanya sebesar 30,5% (100% - 69,5%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Pembahasan

1. Pengaruh Kompetensi Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji t untuk Kompetensi Pelayanan menghasilkan nilai signifikansi 0,000 (<0,05), sehingga berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Reimbang. Hal ini menegaskan bahwa kemampuan pegawai dalam memahami prosedur, memberikan pelayanan sesuai standar, berkomunikasi efektif, dan memiliki keterampilan teknis yang memadai berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas kerja dan pencapaian target. Temuan ini mendukung pernyataan (Ahmad Fauzi & Gilang Nugroho, 2024). bahwa kompetensi meningkatkan kinerja pegawai secara keseluruhan.
2. Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan nilai signifikansi sebesar 0,324 (> 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan tidak dapat diterima. Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas pegawai memiliki masa kerja kurang dari 5 tahun sebesar 41,8%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pegawai masih memiliki pengalaman kerja yang relatif baru, sehingga pemahaman dan internalisasi budaya kerja organisasi belum optimal. Hal tersebut menyebabkan budaya kerja belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil ini sejalan dengan pendapat (Adha et al., 2024) yang menyatakan bahwa budaya kerja yang belum sepenuhnya dipahami dan diinternalisasi cenderung tidak memberikan dampak signifikan terhadap kinerja. Namun demikian, secara teoritis budaya kerja yang kuat dapat meningkatkan kinerja melalui pembentukan perilaku, motivasi, dan komitmen pegawai (Kotter dan Heskett dalam Agustinus et al., 2019).
3. Pengaruh *Tranfer Knowledge* Terhadap Kinerja Pegawai

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa Transfer Knowledge berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (signifikansi 0,000 < 0,05). Koefisien regresi positif menegaskan bahwa semakin baik proses berbagi

pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan antarpegawai, semakin meningkat pula kinerja. Proses ini membuat pekerjaan lebih efisien, meminimalkan kesalahan, dan membantu pegawai yang kurang berpengalaman memahami tugas lebih cepat. Secara keseluruhan, Transfer Knowledge menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas kerja dan produktivitas pegawai, sejalan dengan temuan (Hesti Cantika et al., 2023).

4. Pengaruh Kompetensi Pelayanan, Budaya Kerja, dan *Transfer Knowledge* Terhadap Kinerja Pegawai

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kompetensi pelayanan, budaya kerja, dan transfer knowledge berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (< 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu mempengaruhi kinerja pegawai. Secara keseluruhan, kompetensi pelayanan berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, budaya kerja membentuk perilaku kerja yang profesional, dan transfer knowledge mendorong peningkatan pengetahuan antar pegawai. Ketiga faktor tersebut saling mendukung dalam menciptakan lingkungan kerja yang efektif sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Kesimpulan dan Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi Pelayanan dan Transfer Knowledge berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan Budaya Kerja tidak signifikan secara parsial namun tetap berkontribusi secara simultan bersama variabel lain. Ketiga variabel secara bersama-sama menjelaskan 69,5% variasi kinerja, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

Saran untuk instansi, agar kinerja pegawai meningkat secara optimal, adalah memperkuat kompetensi pegawai melalui pelatihan, membangun sistem berbagi pengetahuan yang efektif, dan mengembangkan budaya kerja secara berkelanjutan. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplor faktor lain yang memengaruhi kinerja, seperti motivasi, kepemimpinan, dan lingkungan kerja.

DAFTAR REFERENSI

-, F. W., & Achmad Fauzi. (2023). Pengaruh Coaching Dan Mentoring Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, *3*(1), 121–126. https://doi.org/10.56127/jaman.v3i1.670

Adha, H., Daga, R., & Samad, A. (2024). Pengaruh Budaya Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Beban Kerja Aparatur Sipil Negara Di Lingkup Pemerintah Kota Makassar. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, *7*(1), 94. https://doi.org/10.35914/jemma.v7i1.2771

Agustinus Demanto, Rolland E. Fanggidae, C. S. M. (2019). *PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KABUPATEN KUPANG The Influence of Organizational Culture on Employee Performance at*. *Hasibuan*, 1–11.

Ahmad Fauzi & Gilang Nugroho. (2024). *DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING Ahmad Fauzi Gilang Nugroho Fakultas Ekonomi dan Bisnis , Universitas Islam Riau Abstrak kinerja instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah , tak terkecuali di lingkungan Pemerintah organisasi pemerint*. *18*(1), 558–580.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 / Imam Ghozali* (9th ed.). Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro,2018.

Hasan Syahrizal & M.Syahran Jailani. (2023). Pengaruh Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Jigsaw Terhadap Peningkatan Hasil Belajar Kemampuan Pemecahan Masalah Siswa SMP. *Jurnal Program Studi Fisika Indonesia*, *9*(2), 279–295.

Hesti Cantika, Kristal Eve, & Dyah Fawnia. (2023). Determinasi Kinerja Sumber Daya Manusia Pada Generasi X di PT. Pungkook One Grobogan. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, *1*(1), 15–31. https://doi.org/10.61132/lokawati.v1i1.46

Lianita Widyaratna, Ike Ratnasari, D. R. M. R. (2023). PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA ANGKUTAN ONLINE GO-JEK. *Jurnal Sosial Dan Teknologi(Sostech)*, *3*(8), 685–691.

Nyoman Nobel Bestara, Hazairin Habe, S. (2022). Semangat Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap. *Dinamika Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 207–218.

Panggabean, E. R., & Silvianita, A. (2021). Pengaruh Knowledge Sharing Terhadap Kompetensi Karyawan Melalui Budaya Organisasi Sebagai Mediator. *JURISMA : Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, *11*(2), 194–206. https://doi.org/10.34010/jurisma.v11i2.3214

Permana, D., & Rachmawati, S. (2024). *Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai*. *2*, 20–27.

Prasasti, D., Zaki, H., & Fikri, K. (2023). Pengaruh Kompetensi Kerja , Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *SNEBA:Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Bisnis Dan AKuntansi*, *3*, 14–26.

Prof.Dr.Wibowo, S.E., M. P. (2018). *Manajemen Kinerja Edisi Kelima*. ptrajagrafindo

persada 1, 2018.

Putri, G. H. E., & Frinaldi, A. (2022). Pengaruh Budaya Kerja dan Penerapan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) Online terhadap Penilaian Prestasi Kerja di Dinas Perdagangan Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, *4*, 161–167. https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i3.213

Razak, M., Firman, A., & Amin, M. (2022). Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Kerja Terhadap Produktivitas Melalui Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Takalar. *AkMen JURNAL ILMIAH*, *19*(1), 64–77. https://doi.org/10.37476/akmen.v19i1.2703

Sugiyono, P. D. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. ALFABETA, CV.

Suryana, N., Kurniawan, A., & Paramarta, V. (2024). Literature Review: Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil. *EKOMA : Jurnal Ekonomi*, *3*(5), 1–8.

Susanti Usman, Ahmad Muktamar B, Jedithjah Naapia Tamedi Papia, Dodi Setiawan Riatmaja, Meike Negawati Kesek, & KMT Lasiatun. (2023). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Studi Literatur Manajemen Sumber Daya). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *7 No.*(Vol. 7 No. 2 (2023): Agustus 2023), 10462–10468. https://doi.org/10.31004/jptam.v7i2.8016

Violinda, Q., Alfiyan, A., Majid, A., & Setiawati, I. (2024). *Empowering Excellence: The Impact of Transformational Leadership and Knowledge Transfer on Teacher Performance*. 1–18. https://journal.yaalmada.or.id/index.php/gerhttp://dx.

Wulandari, T. (2024). *PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BIMBINGAN BELAJAR SEMPOA SIP PALEMBANG*. *7*, 5488–5499.

Yayuk Desi Wahyuni, Sundjoto, S., & Sri Rahayu. (2025). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik, Budaya Kerja, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, *5*(1), 45–58. https://doi.org/10.53625/juremi.v5i1.10657