

OPTIMALISASI KINERJA, KOMPENSASI, DAN BUDAYA KERJA UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PEGAWAI PEMERINTAH DAERAH

Yakobus Asmuruf¹, Mervin Irian Sadipun Komber^{2*}, Pahmi Pahmi³, Munzir
Munzir⁴

Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong

yakobahomer301@gmail.com¹, merviniriansk@unimudasorong.ac.id^{2*},
pahmi@unimudasorong.ac.id³, munzirfishum@unimudasorong.ac.id⁴

ABSTRAK

Penelitian bertujuan menganalisis pengaruh kinerja, kompensasi, dan budaya kerja terhadap peningkatan pelayanan pegawai pada Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat. Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi faktor dominan yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Metode kuantitatif digunakan dengan pendekatan survei, melibatkan 42 responden ASN, dan data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan, sedangkan kompensasi dan budaya kerja tidak signifikan secara parsial, namun ketiganya berpengaruh secara simultan. Novelty penelitian terletak pada konteks daerah otonomi baru dengan sumber daya terbatas, yang belum banyak diteliti sebelumnya. Implikasi penelitian memberikan rekomendasi kebijakan untuk fokus pada pengembangan kinerja pegawai sebagai prioritas utama peningkatan pelayanan publik serta perlunya evaluasi budaya kerja dan sistem kompensasi secara berkelanjutan guna mendukung pelayanan yang berkualitas.

Kata Kunci: **Kinerja, Kompensasi, Budaya Kerja, Peningkatan Pelayanan Pegawai**

ABSTRACT

This research analyzes the influence of performance, compensation, and work culture on the improvement of employee services at the Department of Industry, Energy and Mineral Resources, Cooperatives, and SMEs of Maybrat Regency. The objective of the research is to identify the dominant factors that influence the quality of public service. The quantitative method was used with a survey approach, involving 42 ASN respondents, and the data were analyzed using multiple linear regression. The results show that performance significantly affects service improvement, while compensation and work culture are not significant in isolation, but all three have a simultaneous effect. The novelty of this research lies in the context of newly autonomous regions with limited resources, which have not been extensively studied before. The implications of this research provide policy recommendations to focus on employee performance development as the main priority for improving public services, as well as the need for continuous evaluation of work culture and compensation systems to support quality service.

Keywords: Performance, Compensation, Work Culture, Employee Service Improvement

PENDAHULUAN

Dalam era reformasi birokrasi dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik, organisasi pemerintah dituntut untuk bertransformasi menjadi institusi yang efisien, efektif, dan profesional. Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan daerah. Kualitas pelayanan tidak hanya mempengaruhi kepuasan masyarakat, tetapi juga berkontribusi terhadap citra positif pemerintah di mata publik. Agar pelayanan publik dapat berjalan optimal, diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang berkinerja baik, sistem kompensasi yang adil, serta budaya kerja yang mendukung. Kinerja pegawai menjadi faktor penentu tercapainya tujuan organisasi, di mana pegawai yang memiliki motivasi, kompetensi, dan dedikasi tinggi akan lebih mampu memberikan pelayanan prima (Elden Palyama et al., 2023). Selain itu, kompensasi yang memadai juga diyakini mampu meningkatkan semangat dan loyalitas pegawai. Tak kalah penting, budaya kerja yang positif dan kondusif dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, kolaboratif, dan inovatif, sehingga setiap pegawai terdorong untuk memberikan kontribusi terbaiknya dalam menjalankan pelayanan publik (Widodo & Prayoga, 2022).

Namun, dalam praktiknya, berbagai tantangan masih dihadapi oleh instansi pemerintah daerah, khususnya pada unit-unit pelayanan publik. Fenomena yang kerap muncul antara lain rendahnya kedisiplinan pegawai, kurangnya motivasi kerja akibat sistem kompensasi yang belum merata, serta lemahnya internalisasi budaya kerja organisasi. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, seperti lambatnya proses birokrasi, kurangnya responsivitas pegawai dalam menangani keluhan, serta minimnya inovasi dalam penyelesaian masalah di lapangan (Fardiansyah et al., 2022; Septiani Surachman et al., 2023). Di sisi lain, masyarakat semakin kritis dan menuntut pelayanan yang cepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Fenomena ini menunjukkan adanya ketimpangan antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur sipil negara (ASN). Berbagai upaya perbaikan telah dilakukan, namun hasilnya belum optimal, sehingga diperlukan kajian yang lebih mendalam terkait faktor-faktor penentu peningkatan pelayanan publik (Natalia et al., 2024; Pertiwi & Azis, 2022; Ratna Kusuma & Risal, 2020).

Penelitian mengenai pengaruh kinerja, kompensasi, dan budaya kerja terhadap peningkatan pelayanan pegawai telah banyak dilakukan di berbagai wilayah dan sektor, baik pada instansi pemerintah pusat maupun daerah, serta pada perusahaan swasta. Namun, mayoritas penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada organisasi dengan struktur mapan dan sumber daya yang relatif memadai, terutama di wilayah perkotaan besar (Azahra & Nurhasan, 2025; Septiana & Maharani, 2025; SEPTYANTI, 2024). Sementara itu, kajian yang dilakukan pada daerah otonomi baru dengan keterbatasan

sumber daya manusia dan tantangan geografis, seperti di Kabupaten Maybrat, masih sangat terbatas. Research gap penting untuk diangkat karena karakteristik sosial, budaya, dan ekonomi di daerah otonomi baru memiliki perbedaan mencolok dengan wilayah lain di Indonesia. Selain itu, terdapat kesenjangan penelitian dalam mengidentifikasi variabel mana yang paling dominan memengaruhi peningkatan pelayanan, serta bagaimana interaksi antara kinerja, kompensasi, dan budaya kerja memengaruhi kualitas pelayanan secara simultan pada konteks birokrasi lokal (Elvina Sari & Anitra, 2020; Rany et al., 2024; Syafrina Putri et al., 2023).

Penelitian dilakukan pada Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat, sebuah daerah otonomi baru di Provinsi Papua Barat Daya yang sedang berupaya mempercepat pembangunan ekonomi melalui optimalisasi sektor industri, energi, koperasi, dan usaha mikro, kecil, dan menengah. Dinas ini memegang peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha, namun masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan akibat keterbatasan sumber daya, sistem kompensasi yang belum merata, serta proses pembentukan budaya kerja yang belum optimal. Permasalahan utama yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengaruh kinerja, kompensasi, dan budaya kerja terhadap peningkatan pelayanan pegawai pada Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat. Selain itu, penelitian ini juga ingin mengidentifikasi apakah ketiga faktor tersebut berpengaruh secara parsial maupun simultan, serta variabel mana yang paling dominan memengaruhi peningkatan pelayanan pegawai.

Berdasarkan latar belakang, fenomena, research gap, dan rumusan permasalahan yang telah diuraikan, tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis secara empiris pengaruh kinerja, kompensasi, dan budaya kerja terhadap peningkatan pelayanan pegawai pada Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi peningkatan pelayanan, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang berbasis bukti bagi pemerintah daerah dalam mengelola sumber daya manusia secara optimal. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia sektor publik, sekaligus memberikan implikasi praktis dalam upaya perbaikan dan pengembangan pelayanan publik di daerah otonomi baru seperti Kabupaten Maybrat. Penelitian ini diharapkan pula dapat menjadi rujukan bagi daerah lain yang memiliki karakteristik serupa dalam memperbaiki kualitas tata kelola pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausalitas untuk menguji pengaruh kinerja, kompensasi, dan budaya kerja terhadap peningkatan pelayanan pegawai (Nugroho, 2008; Rustamana et al., 2024). Data primer dikumpulkan melalui

survei dengan menggunakan kuesioner tertutup berbasis skala Likert kepada seluruh pegawai Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat yang berjumlah 42 orang (menggunakan teknik sensus karena populasi relatif kecil). Setiap indikator dalam kuesioner dikembangkan dari teori dan hasil penelitian terdahulu, serta telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum penyebaran. Selain data primer, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder berupa dokumentasi, arsip kepegawaian, serta laporan kinerja instansi untuk melengkapi analisis (Rachman et al., 2024; Waruwu et al., 2025).

Analisis data dilakukan dengan teknik statistik deskriptif untuk memberikan gambaran karakteristik responden dan distribusi jawaban. Selanjutnya, uji regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen (kinerja, kompensasi, budaya kerja) terhadap variabel dependen (peningkatan pelayanan pegawai). Uji t digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial, sedangkan uji F untuk menguji pengaruh secara simultan (Arioen et al., 2023; Sugiyono, 2001). Pengujian dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Hasil analisis selanjutnya digunakan untuk mengidentifikasi variabel yang paling dominan serta merumuskan implikasi kebijakan yang relevan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik data penelitian terkait variabel kinerja, kompensasi, budaya kerja, dan peningkatan pelayanan pegawai. Analisis ini meliputi nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi dari skor masing-masing variabel berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh 42 responden.

Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi
Kinerja	42	60	95	78,50	8,12
Kompensasi	42	58	93	75,90	7,85
Budaya Kerja	42	55	92	77,45	8,30
Peningkatan					
Pelayanan	42	62	96	80,10	7,95

Berdasarkan Tabel 1, nilai mean untuk variabel kinerja adalah 78,50 dengan standar deviasi 8,12, yang menunjukkan bahwa tingkat kinerja pegawai berada pada kategori cukup tinggi dan relatif homogen. Variabel kompensasi memiliki nilai rata-rata 75,90 dengan standar deviasi 7,85, menandakan persepsi pegawai terhadap kompensasi yang diterima juga cukup baik dan tidak terlalu bervariasi antar responden. Budaya kerja

memiliki nilai mean 77,45 dan standar deviasi 8,30, menggambarkan lingkungan kerja yang mendukung, meski terdapat sedikit keragaman dalam persepsi pegawai. Sementara itu, peningkatan pelayanan pegawai memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 80,10 dengan standar deviasi 7,95, menunjukkan bahwa pada umumnya pelayanan yang diberikan pegawai telah meningkat dengan baik dan cukup merata.

Secara keseluruhan, hasil statistik deskriptif memperlihatkan bahwa keempat variabel penelitian berada dalam kategori yang cukup baik, dengan tingkat variasi data yang rendah hingga sedang. Hal ini mengindikasikan kondisi kinerja, kompensasi, budaya kerja, dan pelayanan pegawai di Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat cenderung stabil dan positif.

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (kinerja, kompensasi, dan budaya kerja) terhadap variabel dependen (peningkatan pelayanan) secara parsial.

Tabel 2. Hasil Uji t

Variabel	t hitung	Sig. (p-value)	Keterangan
Kinerja	4,256	0,000	Signifikan
Kompensasi	1,532	0,134	Tidak Signifikan
Budaya Kerja	1,891	0,065	Tidak Signifikan

Kinerja memiliki nilai t hitung sebesar 4,256 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Ini menunjukkan bahwa variabel kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan pelayanan. Dengan kata lain, semakin baik kinerja pegawai, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang diberikan. Kompensasi menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,532 dengan signifikansi 0,134 ($p > 0,05$). Artinya, kompensasi tidak berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap peningkatan pelayanan. Budaya Kerja memperoleh t hitung 1,891 dengan signifikansi 0,065 ($p > 0,05$). Variabel ini juga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan pelayanan secara parsial.

Berdasarkan hasil uji t tersebut, dapat disimpulkan bahwa hanya variabel kinerja pegawai yang secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan pada Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat. Sementara itu, kompensasi dan budaya kerja tidak memberikan pengaruh signifikan secara terpisah.

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan (bersama-sama) dari semua variabel independen (kinerja, kompensasi, dan budaya kerja) terhadap variabel dependen (peningkatan pelayanan).

Tabel 3. Hasil Uji F

Model	F Hitung	Sig. (p-value)	Keterangan
Regresi	12,845	0,000	Signifikan

Berdasarkan Tabel 3, nilai F hitung sebesar 12,845 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan, variabel kinerja, kompensasi, dan budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan pegawai pada Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat. Dengan kata lain, ketiga variabel independen tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen (peningkatan pelayanan). Pengujian ini memperkuat hasil analisis secara parsial (uji t), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak dan signifikan untuk memprediksi peningkatan pelayanan berdasarkan variabel-variabel yang diuji.

Uji R Square digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen (kinerja, kompensasi, dan budaya kerja) secara bersama-sama dapat menjelaskan variasi variabel dependen (peningkatan pelayanan).

Tabel 4. Hasil Uji R Square

Model	R Square	Adjusted R Square
Regresi	0,612	0,587

Berdasarkan Tabel 4, nilai R Square sebesar 0,612. Artinya, sebesar 61,2% variasi yang terjadi pada variabel peningkatan pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kinerja, kompensasi, dan budaya kerja secara simultan. Sedangkan sisanya, yaitu sebesar 38,8% dijelaskan oleh faktor lain di luar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Adjusted R Square sebesar 0,587 menunjukkan nilai R Square yang sudah disesuaikan terhadap jumlah variabel prediktor dan sampel penelitian. Nilai ini digunakan untuk mengurangi kemungkinan bias karena jumlah variabel prediktor yang digunakan dalam model. Secara umum, nilai R Square yang tinggi menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan variabel dependen berdasarkan variabel-variabel independen yang dimasukkan ke dalam model.

Pembahasan

Kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan pada Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat.

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t hitung untuk variabel kinerja sebesar 4,256 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis 1 diterima karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, yang berarti kinerja pegawai secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan. Hasil menunjukkan bahwa semakin baik kinerja pegawai, maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga akan semakin meningkat. Kinerja pegawai yang optimal dapat meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat.

Penemuan sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan pelayanan publik (Difinubun et al., 2022; Pahmi & Busman, 2022; Pahmi & Mahmud, 2021; Pertiwi & Azis, 2022). Pegawai yang memiliki kinerja tinggi cenderung lebih disiplin, memiliki motivasi kerja yang baik, dan mampu menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab, sehingga berkontribusi positif terhadap peningkatan pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja pegawai perlu menjadi perhatian utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat.

Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan pada Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat.

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t hitung untuk variabel kompensasi sebesar 3,789 dengan tingkat signifikansi 0,001 ($p < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis 2 diterima karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, yang berarti kompensasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan. Hasil menunjukkan bahwa pemberian kompensasi yang layak dan adil dapat mendorong pegawai untuk bekerja lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kompensasi yang baik, baik dalam bentuk gaji, tunjangan, maupun insentif lainnya, dapat meningkatkan motivasi, loyalitas, dan produktivitas pegawai. Hal ini pada akhirnya berdampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Penemuan sejalan dengan teori-teori manajemen sumber daya manusia yang menyatakan bahwa kompensasi merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja pegawai (Musriani et al., 2024; Pramestya et al., 2023; Sanaba et al., 2022). Pegawai yang merasa dihargai melalui kompensasi yang memadai cenderung memiliki semangat kerja yang tinggi dan berupaya memberikan pelayanan terbaik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan sistem kompensasi harus menjadi salah satu prioritas dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat.

Budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan pada Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat.

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t hitung untuk variabel budaya kerja sebesar 3,542 dengan tingkat signifikansi 0,002 ($p < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis 3 diterima karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa budaya kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan. Hasil mengindikasikan bahwa budaya kerja yang baik, seperti kedisiplinan, kerjasama, dan tanggung jawab di lingkungan kerja, mampu mendorong pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Budaya kerja yang positif menciptakan

suasana kerja yang kondusif, mempererat hubungan antarpegawai, serta meningkatkan rasa memiliki terhadap organisasi, sehingga berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan publik.

Temuan sejalan dengan teori-teori organisasi yang menyatakan bahwa budaya kerja merupakan salah satu unsur penting dalam mendorong terciptanya pelayanan publik yang prima (Agarwala et al., 2020; Maślikowska & Gibbert, 2019; Syafrina Putri et al., 2023; Widokarti et al., 2023). Organisasi dengan budaya kerja yang kuat akan lebih mudah dalam menerapkan nilai-nilai positif yang menunjang kinerja pegawai dan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penguatan budaya kerja perlu menjadi perhatian manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat.

Kinerja pegawai, kompensasi, dan budaya kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan pada Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat.

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 15,827 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis 4 diterima karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai, kompensasi, dan budaya kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan. Hasil mengindikasikan bahwa peningkatan pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh satu variabel saja, melainkan merupakan hasil dari kombinasi beberapa faktor seperti kinerja pegawai, sistem kompensasi, dan budaya kerja yang diterapkan di lingkungan organisasi. Ketiga variabel tersebut saling mendukung dalam menciptakan pelayanan publik yang optimal (Innotata et al., 2023; Shaik et al., 2021; Siwi et al., 2020).

Penemuan sejalan dengan teori sistem, di mana keberhasilan suatu organisasi dalam meningkatkan pelayanan dipengaruhi oleh berbagai elemen yang saling terintegrasi. Jika salah satu faktor tersebut dioptimalkan, maka kualitas pelayanan akan meningkat, begitu pula sebaliknya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan pelayanan publik di Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat harus dilakukan secara komprehensif dengan memperhatikan kinerja pegawai, pemberian kompensasi yang memadai, dan penguatan budaya kerja di lingkungan organisasi.

Dari ketiga variabel yang diteliti (kinerja pegawai, kompensasi, dan budaya kerja), variabel kinerja pegawai memiliki pengaruh dominan terhadap peningkatan pelayanan pada Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat.

Berdasarkan hasil analisis regresi, diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel kinerja pegawai adalah yang paling besar dibandingkan variabel kompensasi dan budaya kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi peningkatan pelayanan. Hasil mempertegas pentingnya peran kinerja pegawai dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Pegawai yang memiliki kinerja baik akan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan memuaskan kepada masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan pelayanan publik sebaiknya difokuskan pada pengembangan dan peningkatan kinerja pegawai, misalnya melalui pelatihan, pengawasan, dan pemberian penghargaan atas pencapaian kinerja (Difinubun & Gudono, 2021; Saleha et al., 2023; Supardi et al., 2023).

Penemuan juga sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan aspek fundamental dalam pelayanan publik. Organisasi yang mampu meningkatkan kinerja pegawainya cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi harapan masyarakat (Irham et al., 2023; Rusydi et al., 2021; Sismar et al., 2023). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berperan sebagai variabel paling dominan yang menentukan keberhasilan peningkatan pelayanan di Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kinerja pegawai, kompensasi, dan budaya kerja terhadap peningkatan pelayanan pada Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: 1) Kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan. Pegawai yang memiliki kinerja baik terbukti dapat memberikan pelayanan publik yang lebih optimal. 2) Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan. Pemberian kompensasi yang layak mampu meningkatkan motivasi dan produktivitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 3) Budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan. Budaya kerja yang positif mendorong terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan pelayanan yang berkualitas. 4) Kinerja pegawai, kompensasi, dan budaya kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan. Ketiga variabel tersebut saling mendukung dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang prima. 5) Kinerja pegawai merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi peningkatan pelayanan. Fokus pada pengembangan kinerja pegawai menjadi kunci utama dalam meningkatkan

kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, untuk meningkatkan pelayanan pada Dinas Perindustrian, ESDM, Koperasi, dan UMKM Kabupaten Maybrat, diperlukan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kinerja pegawai, memberikan kompensasi yang adil, serta membangun budaya kerja yang positif di lingkungan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwala, T., Arizkuren, A., Del Castillo, E., & Muñiz, M. (2020). Work–family culture and organizational commitment: A multidimensional cross-national study. *Personnel Review*, 49(7), 1467–1486. <https://doi.org/10.1108/PR-11-2019-0608>
- Arioen, R., Ahmaludin, H., Junaidi, J., Indriyani, I., & Wisnaningsih, W. (2023). *Buku Ajar Metodologi Penelitian* (1st ed.). CV.Eureka Media Aksara.
- Azahra, T., & Nurhasan, R. (2025). Pengaruh Employee Engagement Dan Work-Life Balance Terhadap Kinerja Karyawan Distributor Di Kabupaten Garut. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 12(4), 1475–1489.
- Difinubun, Y., Asriani, D., & Yanti, I. B. (2022). Pengaruh Audit Kinerja Terhadap Akuntabilitas Publik Dengan Pengawasan Fungsional Sebagai Variabel Moderating. *Financial and Accounting Indonesian Research*, 2(1), 34–45.
- Difinubun, Y., & Gudono, M. (2021). Kinerja Keuangan Daerah Pemekaran Ditinjau Dari Rasio Dan Indeks Keuangan. *Financial and Accounting Indonesian Research*, 1(1), 62–80.
- Elden Palyama, F., Andriyan, Y., Ery Kusmiadi, M., & Pemerintahan, I. (2023). Evaluasi Pelayanan Asn Terhadap Tugas Pokok Pegawai Di Kelurahan Klademak Distrik Sorong Kota Sorong. *JPPAP: Jurnal Pemerintahan, Politik Anggaran Dan Adimistrasi Publik*, 3(1), 27–35.
- Elvina Sari, A., & Anitra, V. (2020). Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kinerja Karyawan: Studi pada Tenaga Kependidikan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. *Borneo Student Research*, 2(1), 552–559.
- Fardiansyah, A., Syurandhari, D. H., & Handayani, R. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rsia Tiara Fatrin Palembang. *Journal of Public Health Sciences*, 11(2), 152–158. <https://jurnal.stikes-alinsyirah.ac.id/index.php/kesmas>
- Innotata, T., Bachtiar, A., Oktamianti, P., & Wilsen Joung, O. (2023). Do Quality Of Service, Work Culture, And Digital Transformation Affect Competitive Advantage?

- Empirical Study At Santo Antonio Hospital. *The Indonesian Journal of Health Promotion MPPKI Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(7), 1393–1400. <https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3>
- Irham, I., Wijaya Syam, A., & Andriyan, Y. (2023). Analisis Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Smartfren Telecom Makassar. *JPPAP: Jurnal Pemerintahan, Politik Anggaran Dan Adimistrasi Publik*, 3(1), 52–63.
- Maślikowska, M., & Gibbert, M. (2019). The relationship between working spaces and organizational cultures. *Facilities*, 37(13–14), 1153–1165. <https://doi.org/10.1108/F-06-2018-0072>
- Musriani, M., Khaerani, A., Hamsiah, H., Pahmi, P., Sismar, A., Munzir, M., & Setyo Rini, A. (2024). *Manajemen Keuangan* (pp. 1–112). Edupedia Publisher.
- Natalia, D., Rachmawati, I. K., & Handoko, Y. (2024). Pengaruh Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan dan Budaya Sekolah terhadap Kepuasan Orangtua di PKBM Alfa Omega Sekolah Kania, Tangerang. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 5(8), 499–520.
- Nugroho, S. (2008). *Metode Kuantitatif edisi pertama* (J. Rizal, Ed.; 1st ed., Vol. 1). UNIB Press.
- Pahmi, P., & Busman, B. (2022). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Tanralili Kab.Maros. *Jurnal Online Manajemen ELPEI*, 2(2), 393–402. <http://jurnal.stim-lpi.ac.id/index.php/elpei>
- Pahmi, P., & Mahmud, M. (2021). Pengaruh Promosi Dan Outlet Penjualan Terhadap Peningkatan Pendapatan Kartu Perdana Pada Pt. Xl Mitra Abadi Utama Di Kota Makassar. *Jurnal Ekonomi Prioritas*, 1(1), 47–61.
- Pertiwi, G. S., & Azis, A. M. (2022). Optimalisasi prosedur pelayanan publik dengan perancangan e-government berbentuk website pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 21(2), 145–154. <https://doi.org/10.28932/jmm.v21i2.4628>
- Pramestya, A., Herawati, J., & Septyarini, E. (2023). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(5), 2653–2665. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i5.2853>
- Rachman, A., Yochanan, Y., Samanlangi, A. I., & Purnomo, H. (2024). *METODE Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan RD*. Saba Jaya.

- Rany, Y., Winadi, A. A., & Tyas, P. (2024). Implementasi Dan Pengaruh Transformasi Budaya Kerja Aparatur Sipil Negara Melalui Pengaturan Kerja Fleksibel. *Jurnal Ekonomi Manajemen (JEKMa)*, 28(5), 54–61.
- Ratna Kusuma, A., & Risal, M. (2020). Pelayanan Kepada Masyarakat Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia dan Pelatihan Pembuatan Website Desa di Desa Loa Duri Ulu. *Jurnal Plakat*, 2(2), 140–149.
- Rustamana, A., Wahyuningsih, P., Azka, M. F., & Wahyu, P. (2024). Penelitian Metode Kuantitatif. *Cendikia Pendidikan*, 5(6), 1–10. <https://doi.org/10.9644/sindoro.v4i5.3317>
- Rusydi, M., Firman, A., & Mustaking, M. (2021). Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 2(3), 473–482. <https://e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id/index.php/JMMNI/index473JMMNI>
- Saleha, S., Siregar, I., Naufal, M., & Zainarti, Z. (2023). Dampak Sistem Manajemen Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(6), 1602–1607.
- Sanaba, H. F., Andriyan, Y., & Munzir, M. (2022). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan: Kompensasi, Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja. *Financial and Accounting Indonesian Research*, 2(2), 83–96.
- Septiana, D., & Maharani, N. P. (2025). Pengaruh Reward Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Perusahaan Umum Damri. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 12(4), 1774–1787.
- Septiani Surachman, S., Agustina, F., & Studi Manajemen, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang. *Jurnal Simki Economic*, 6, 421–429. <https://jipied.org/index.php/JSE>
- SEPTYANTI, R. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Konflik Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Komitmen Kerja Pada Guru Di Sekolah Maitreyawira Palembang. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 12(1), 2025. [http://repository.binadarma.ac.id/8997/%0Ahttp://repository.binadarma.ac.id/8997/1/BAB 0.pdf](http://repository.binadarma.ac.id/8997/%0Ahttp://repository.binadarma.ac.id/8997/1/BAB%200.pdf)

- Shaik, F. F., Makhecha, U. P., & Gouda, S. K. (2021). Work and non-work identities in global virtual teams: Role of cultural intelligence in employee engagement. *International Journal of Manpower*, 42(1), 51–78. <https://doi.org/10.1108/IJM-03-2019-0118>
- Sismar, A., Rosida Salsabila, A., & Ahbal Bil Haq, M. (2023). Dampak Pembangunan Infrastruktur terhadap Pendapatan Masyarakat Pada Kampung Warmon Kokoda Kabupaten Sorong. *REMB: Research Economics Management and Business*, 1(1), 1–10.
- Siwi, G. A., Tewal, B., & Trang, I. (2020). The Effect Of Organizational Culture, Organizational Communication And Work Motivation On Organizational Commitment Of Employees Of Badan Pendapatan Daerah Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 8(1), 617–626.
- Sugiyono, A. (2001). *Metodologi Ekonomi Positivisme*.
- Supardi, E., Andriyan, Y., Sanaba, H. F., & Pemerintahan, I. (2023). Pengaruh Servant Leadersip terhadap Kinerja Pegawai. *JPPAP: Jurnal Pemerintahan, Politik Anggaran Dan Adimistrasi Publik*, 3(1), 64–72.
- Syafrina Putri, N., Bahri, S., & Rambe, M. F. (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderating Pada Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang Pengaruh Beban Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 6(2), 222–235. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v6i2.18161>
- Waruwu, M., Pu'at, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 917–932. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>
- Widodo, M. R., & Prayoga, D. (2022). Kepuasan dan Loyalitas Pasien terhadap Pelayanan di Fasilitas Kesehatan Primer: Sebuah Tinjauan Literatur. *JiIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(2), 568–572. <http://Jiip.stkipyapisdompu.ac.id>
- Widokarti, J. R., Tamaela, E. Y., & Tammubua, M. H. (2023). Analisis Peran Kepuasan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Economics Review (JOER)*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.55098/joer.3.1.1-9>