PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN DIGITALISASI PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I NON TPI DEPOK

SKRIPSI

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi

Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

NINDA AMALIA

092022090143

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS GLOBAL JAKARTA

2026

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN DIGITALISASI PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I NON TPI DEPOK

Disusun Oleh:

NINDA AMALIA

092022090161

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS GLOBAL JAKARTA

2026

Depok,

Menyetujui Pembimbing

Menyetujui Pembimbing 1	Menyetujui Pembimbing 2
Dr. Ali Ridho, S.Hum., M.Mgt, CWC	**Nur Fitri Dewi, S.ST., M.Sc**
NIP. S092019040002	**NIP. S092019090008**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa berdasarkan hasil penelitian, gagasan dan masalah penelitian yang diteliti dan diulas di dalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang–undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Depok, 13 Juli 2026

Mahasiswa,



Ninda Amalia

092022090143

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi ini diajukan oleh

Nama	: Ninda Amalia
NIM	: 092022090143
Program Studi	: Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh Lingkungan Kerja dan Digitalisasi Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Global Jakarta.

DEWAN PEMBIMBING

Pembimbing 1	: Dr. Ali Ridho, S.Hum., M.Mgt, CWC.	( )
Pembimbing 2	: Nur Fitri Dewi, S.ST., M.Sc.	( )

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 13 Juli 2026

MENGETAHUI

Ketua Program Studi Manajemen

(Dwi Rachmawati, S.S.T., M.Mgt.)

(NIK. S092019030013)

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh

Nama	: Ninda Amalia
NIM	: 092022090143
Program Studi	: Manajemen
Judul Skripsi	: Pengaruh Lingkungan Kerja dan Digitalisasi Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Global Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Penguji 1	: Yuni Pambreni S.S.T., M.Mgt.	( )
Penguji 2	: Agnemas Yusoep Islami, .S.S.T., M.Sc.	( )
Penguji 3	: Udriyah, S.S.T., M.Mgt	( )

Ditetapkan di	: Depok
Tanggal	: 31 Juli 2026

MENGETAHUI

Ketua Program Studi Manajemen

(Dwi Rachmawati, S.S.T., M.Mgt.)

(NIK. S092019030013)

HALAMAN REVISI PENGUJI

FM/JGU/L.064

JGU Jakarta Global University

Form I2 – Lembar Monitoring Revisi Sidang Skripsi	Revisi ke: 1 Tanggal revisi: 13 Agustus 2020

LEMBAR MONITORING REVISI SIDANG SKRIPSI

Nama Mahasiswa : NINDA AMALIA

NIM : 092022090143

Prodi : S1 - Manajemen

Judul Skripsi : **Pengaruh Lingkungan Kerja dan Digitalisasi Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok**

Dosen Penguji I : Yuni Pambreni, S.S.T., M.Mgt.

No	Isi Komentar/ Saran	Revisi/jawaban penulis	Paraf Penguji /Tanggal Persetujuan
1.	Problem statement harus dilengkapi data yg relevan	Sudah sesuai dan ditambahkan sesuai saran dan arahan Penguji	
2.	Tabel. 1.1, 1.3, 1.5, 1.6,	Sudah sesuai dan ditambahkan sesuai saran dan arahan Penguji	
3.	Tabel 1.7 hubungkan dg kuantitas kerja (var. Y)	Sudah sesuai dan ditambahkan sesuai saran dan arahan Penguji	
4.	Tabel. 1.8 hubungkan dg kualitas kerja (var Y).	Sudah sesuai dan ditambahkan sesuai saran dan arahan Penguji	
5.	Standar data harus ditambahkan.	Sudah sesuaikan dan ditambahkan sesuai saran dan arahan Penguji	
6.	Justifikasi sample ~~[illegible]~~ sesuai kaidah ilmiah	Sudah sesuai dan ditambahkan sesuai saran dan arahan Penguji	
7.	dah alang data sesuai ~~[illegible]~~ data primer baru		

Depok, 27 - Juli 2026

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Dwi Rachmawati, S.S.T.,)M.Mgt

NIP : S 09201903 0013

Dipindai dengan CamScanner

Grand Depok City, Jl. Boulevard Raya No. 2, Kota Depok, 16412, Jawa Barat, Indonesia

www.jgu.ac.id Phone: +62 21 8461 155 / +62 878 8000 1472

FM/JGU/L.064

Form I2 – Lembar Monitoring Revisi Sidang Skripsi	Revisi ke: 1
	Tanggal revisi: 13 Agustus 2020

LEMBAR MONITORING REVISI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : NINDA AMALIA

NIM : 092022090143

Prodi : S1 - Manajemen

Judul Skripsi : **Pengaruh Lingkungan Kerja dan Digitalisasi Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok**

Dosen Penguji II : Agnemas Yusoep Islami, S.S.T., M.Sc.

No	Isi Komentar/ Saran	Revisi/jawaban penulis	Paraf Penguji /Tanggal Persetujuan
	SELESAIKAN REVISI PENGUJI LAIN JIKA SELESAI BARU TAMPILKAN KEPADA SAYA	Sudah saya tambahkan sesuai saran Penguji.	

Depok, 27 - Juni - 2026

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Dwi Rachma wati, S.ST.) M.Mgt

NIP: S 0920 1903 0013

Dipindai dengan CamScanner

FM/JGU/L.064

Form I2 – Lembar Monitoring Revisi Sidang Skripsi	Revisi ke: 1 Tanggal revisi: 13 Agustus 2020

LEMBAR MONITORING REVISI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : NINDA AMALIA

NIM : 092022090143

Prodi : S1 - Manajemen

Judul Skripsi : **Pengaruh Lingkungan Kerja dan Digitalisasi Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok**

Dosen Penguji III : Udriyah, S.S.T., M.Mgt.

No	Isi Komentar/ Saran	Revisi/jawaban penulis	Paraf Penguji /Tanggal Persetujuan
1.	Abstrak, penulisan.	Sudah di sesuaikan sesuai saran dan arahan penguji xii dan xiii.	31/7/26
2.	Data kinerja & Bab 1	Sudah disesuaikan sesuai saran dan arahan Penguji halaman 4.	31/7/26
3.	Populasi & sampel.	Sudah disesuaikan sesuai saran dan arahan Penguji halaman 64 dan 65.	31/7/26
4.	Hipotesis & uji hyp.	Sudah di sesuaikan sesuai arahan dan saran halaman Pada bab 4	31/7/26
5.	kesimpulan & saran	Sudah disesuaikan sesuai arahan dan saran Penguji halaman 106 - 110	31/7/26
6.	+ daftar pustaka	Sudah di tambahkan sesuai saran dan arahan Penguji halaman 111.	31/7/26

Depok, 31 - Juli - 2026

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Dwi Rachmawati, S.ST.) M.Mgt

NIP: S 0920 1903 0018

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN BIMBINGAN

FM/UGJ/L.053

JGU Jakarta Global University

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama mahasiswa : Ninda Amalia

NIM : 092022090143

Judul : Pengaruh Lingkungan Kerja dan Digitalisasi Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok

Dosen Pembimbing I : Ali Ridho, S. Hum., M.Mgt, CWC

No.	Tanggal	Uraian Kegiatan yang Dilakukan	Paraf Dosen
1	6/4 2026	- membahas terkait Perjanjian judul - menyesuaikan beberapa Pilihan variabel lain	
2	20/4 2026	memberikan rekomendasi beberapa variabel dan mengertakan data.	
3	12/5 26	Bimbingan kembali Fiks Judul dan Fiks bab 1 dan 2	
4	9/6 2026	Fiks bab 1. 2. dan 3	
5	18/6 2026	bimbingan bab 4 dan 5	
6	27/6 26	Bimbingan Bab 1 – 3. Acc	
7			
8			

* Minimal 6 kali pertemuan

Depok, 29 - Juni 2026

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen

Dwi Rachmawati, S.ST., M.mgt

NIK. S092019030013

Dipindai dengan CamScanner

FM/UGJ/L.053

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama mahasiswa : Ninda Amalia

NIM : 092022090143

Judul : Pengaruh Lingkungan Kerja dan Digitalisasi Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok

Dosen Pembimbing II : Nur Fitri Dewi S.S.T., M.Sc

No.	Tanggal	Uraian Kegiatan yang Dilakukan	Paraf Dosen
1	28/1 2026	Membahas Uraian revisi Setelah Sidang Sempro, dan menyesuaikan Kembali revisi.	
2	10/4 2026	Membahas tentang Pergantian variabel, dan mencari data kembali terkait variabel.	
3	17/4 2026	membahas dan mereview data variabel Y Serta menyesuaikan materi Pada bab 1 & 2	
4	20/5 2026	Melakukan bimbingan bab 4 dan 5. membahas uji instrumen, asumsi klasik Sampai terakhir	
5	11/6 2026	Membahas bab 1-3 kembali karena merevisi kan seluruh isi red dan sesuai	
6	23/6 2026	Bimbingan bab 4-5, membahas interpretasi yabenar	
7	29/6 2026	Bimbingan keseluruhan bab 1-5, Acc	
8			

* Minimal 6 kali pertemuan

Depok, 29 Juni 2026

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen

(Dwi Rachmawati, S.ST., M.mgt)

NIK. S092019030013

Dipindai dengan CamScanner

KATA PENGANTAR

Pada penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari bimbingan dan pengarahan dari banyak pihak. Maka penulis ucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu. Pihak yang terkait diantar sebagai berikut :

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan segalanya untuk penulis, kesehatan, kekuatan, dan kelancaran dalam bentuk rahmat dan karunia-Nya dalam proses penyelesaian skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta, terimakasih atas segala bentuk kasih yang diberi, untuk segala dukungan yang tak terhingga serta menjadi sumber kekuatan untuk penulis bisa sampai ditahap ini.
3. Keluarga besar penulis, khususnya untuk ketiga kakak perempuan penulis, Eka Vesti Wulandari, Revita Desi Hertin, dan yang terakhir, Sherly. Yang selalu memudahkan hidup penulis, senantiasa memberikan dukungan dalam bentuk apapun.
4. Bapak Dr. Ir. Djoko Setyo Widodo, S.E., M/M., MSI., CHRA., P.h.D, Selaku Rektor Universitas Global Jakarta beserta jajarannya.
5. Ibu Alfi Maghfuriyah, S.S.T., M.Sc, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Global Jakarta.
6. Ibu Dwi Rachmawati S.S.t., M.Mg, selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Global Jakarta.
7. Bapak Dr. Ali Ridho, S. Hum., M.Mgt, CWC dan Ibu Nur Fitri Dewi S.S.T., M.Sc selaku Dosen Pembimbing saya yang telah memberikan arahan, dan dukungan selama proses skripsi.
8. Bapak Dr. Indrias Natanael S.E., M.Si, selaku Kasubag Tata Usaha Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok dan ibu Puspasari selaku HRD yang selalu membantu, mendukung, dan memudahkan setiap proses pengerjaan skripsi.
9. Terimakasih untuk seluruh Pegawai Pada Kantor ImigrasI Kelas I Non TPI Depok, yang telah memudahkan penulis dalam pengambilan data, selalu memberikan semangat serta selalu menerima dengan baik selama penulis melakukan penelitian.
10. Tidak kalah penting bagi penulis, keponakan pertama, sumber kebahagiaan kami sekeluarga, Khawla Bryna Arkayra. Terimakasih untuk selalu menanyakan

kapan penulis bisa pulang, karena itu menjadi semangat bagi penulis untuk cepat menyelesaikan tugas akhir. Meskipun dia masih kecil dan belum banyak mengerti setidaknya penulis bisa mengucapkan terimakasih ini dengan penuh harapan agar kelak dia bisa membaca karya sederahana ini dan menjadi motivasi untuk berkembang.

11. Teman seperjuangan penulis angkatan 2022, yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terkhusus teman penulis, Arvia Sharla Naurah yang menemani penulis dari awal masa perkuliahan sampai dengan sekarang, terimakasih sudah menjadi salah satu orang baik yang penulis punya selama menempuh pendidikan, selalu memberikan semangat, dan dukungan.

Karena kebaikan dan dukungan dari pihak-pihak diatas, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Penulis menyadari jika pembuatan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran sangat terbuka untuk diterima dengan sifat yang membangun. Diharapkan semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat yang baik.

Depok, 25 Juli 2026



Ninda Amalia
092022090143

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai mahasiswa Jakarta Global University, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Ninda Amalia
NIM	: 092022090143
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya	: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Jakarta Global University Hak Bebas Royalti Non-ekslusif (*None-exlusive Royalty Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Lingkungan Kerja dan Digitalisasi Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti, Royalti non-ekslusif ini Jakarta Global University berhak menyimpan, mengalih media-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Depok, 13 Juli 2026



Ninda Amalia

092022090143

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 81 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dari populasi 101 pegawai. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,771 dan nilai signifikansi < 0,001. Digitalisasi pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,479 dan nilai signifikansi < 0,001. Secara simultan, lingkungan kerja dan digitalisasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai F hitung sebesar 147,006 dan nilai signifikansi 0,001. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,790 menunjukkan bahwa 79,0% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 21,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta mengoptimalkan digitalisasi pelayanan untuk meningkatkan kinerja pegawai secara berkelanjutan dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci : Lingkungan Kerja, Digitalisasi Pelayanan, Kinerja Pegawai, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the work environment and service digitalization on employee performance at the Class I Non TPI Depok Immigration Office. This study uses a quantitative approach with a sample of 81 respondents determined using the Slovin formula from a population of 101 employees. Data collection was carried out through distributing questionnaires, then analyzed using multiple linear regression with the help of IBM SPSS version 27. The results showed that the work environment has a positive and significant effect on employee performance with a regression coefficient value of 0.771 and a significance value <0.001. Service digitalization also has a positive and significant effect on employee performance with a regression coefficient value of 0.479 and a significance value <0.001. Simultaneously, the work environment and service digitalization have a significant effect on employee performance with a calculated F value of 147.006 and a significance value of 0.001. The coefficient of determination (R^2) value of 0.790 indicates that 79.0% of employee performance variation can be explained by these two variables, while the remaining 21.0% is influenced by other factors outside the research model. These findings demonstrate the importance of creating a conducive work environment and optimizing service digitalization to sustainably improve employee performance and support improvements in the quality of public services.

***Key Words** : Work Environment, Service Digitalization , employee performance, Class I Non-TPI Immigration Office in Depok*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING ..... **iii**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI ..... **iv**

HALAMAN REVISI PENGUJI ..... **v**

HALAMAN BIMBINGAN ..... **viii**

KATA PENGANTAR ..... **x**

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS ..... **xii**

ABSTRAK ..... **xiii**

ABSTRACT ..... **xiv**

DAFTAR ISI ..... **xv**

DAFTAR TABEL ..... **xx**

DAFTAR GAMBAR ..... **xxii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 23

1.3 Tujuan Penelitian 23

1.4 Manfaat Penelitian 24

1.5 Batasan Masalah 24

BAB II LANDASAN TEORI **25**

2.1 Teori Kinerja 25

2.2 Manajemen 26

2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia 27

2.2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) 27
2.2.2 Kinerja Karyawan 29
2.2.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan 29
2.2.2.2 Tujuan Penilaian Kinerja 29
2.2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan 30
2.2.2.4 Standar Kinerja.....31
2.2.2.5 Indikator Kinerja 32
2.2.3 Lingkungan Kerja.....34
2.2.3.1 Pengertian Lingkungan Kerja.....34
2.2.3.2 Jenis Jenis Lingkungan Kerja.....35
2.2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja 37
2.2.3.4 Aspek Lingkungan Kerja.....38
2.2.3.5 Indikator Lingkungan Kerja 40
2.2.4 Digitalisasi Pelayanan 41
2.2.4.1 Pengertian Digitalisasi Pelayanan 41
2.2.4.2 Tujuan Digitalisasi Pelayanan 42
2.2.4.3 Manfaat Digitalisasi Pelayanan 43
2.2.4.4 Tantangan dalam Digitalisasi Pelayanan 44
2.2.4.5 Faktor yang mempengaruhi Digitalisasi Pelayanan 46
2.2.4.6 Indikator Digitalisasi Pelayanan.....47
2.3 Penelitian Terdahulu 49
2.4 Kerangka Berpikir.....53
2.5 Rumusan Hipotesis 54
2.5.1 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai 55
2.5.2 Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai 55

2.5.3 Pengaruh Lingkungan Kerja dan Digitalisasi Pelayanan secara simultan Terhadap Kinerja Pegawai 56

BAB III METODE PENELITIAN 58

3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian 58

3.2 Fokus Penelitian 59

3.3 Definisi Operasional Variabel 59

3.4 Alur Penelitian 61

3.5 Objek dan Lokasi Penelitian 61

3.6 Waktu Penelitian 62

3.7 Populasi dan Sampel 63

3.7.1 Populasi 63

3.7.2 Sampel 64

3.8 Teknik Sampling 65

3.9 Teknik Pengumpulan Data 65

3.9.1 Data Primer 66

3.9.2 Data Sekunder 66

3.10 Kuesioner 66

3.11 Instrumen Penelitian 68

3.10 Teknik Analisis Data 70

3.10.1 Uji Instrumen 70

3.10.1.1 Uji Validitas 70

3.10.1.2 Uji Reliabilitas 71

3.10.2 Analisis Deskriptif 71

3.10.3 Uji Asumsi Klasik 71

3.10.3.1 Uji Normalitas 71

3.10.3.2 Uji Multikolinearitas 72

3.10.3.3 Uji Heteroskedastisitas 72
3.11 Analisis Regresi Linear Berganda 73
3.12 Uji Hipotesis 74
3.12.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) 74
3.12.2 Uji Signifikansi (Uji F) 74
3.12.3 Uji Koefisien Determinasi 75
BAB IV HASIL DAN PEMABAHASAN 77
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 77
4.1.1 Sejarah Singkat kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok 77
4.1.2 Lokasi Penelitian 78
4.1.3 Visi dan Misi 78
4.1.3.1 Visi 78
4.1.3.2 Misi 78
4.2 Hasil 78
4.3 Hasil Uji Instrumen 78
4.3.1 Hasil Uji Validitas 78
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas 81
4.4 Analisis Deskriptif 82
4.4.1 Deskriptif Karakteristik Responden 82
4.4.1.1 Deskriptif karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelami 82
4.4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 83
4.4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir 84
4.4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja 85
4.4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 86
4.4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja (X1) 87
4.4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Digitalisasi Pelayanan (X2 88

4.4.2.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Pegawai (Y) 89
4.5 Uji Asumsi Klasik 91
4.5.1 Uji Normalitas 91
4.5.2 Uji Multikolinearitas 92
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas 93
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda 94
4.7 Hasil Uji Hipotesis 95
4.7.1 Uji t (Parsial) 95
4.7.2 Uji Simultan (Uji F) 96
4.8 Uji Koefisien Determinasi 98
4.9 Pembahasan 98
4.9.1 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai 98
4.9.2 Pengaruh Digitalisasi Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai 100
4.9.3 Pengaruh Simultan Lingkungan Kerja dan Digitalisasi Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai 103
BAB V PENUTUP 105
5.1 Kesimpulan 105
5.2 Saran 106
5.3 Implikasi 107
5.3.1 Implikasi Teoritis 107
5.3.2 Implikasi Manajerial 108
DAFTAR PUSTAKA 110
LAMPIRAN – LAMPIRAN 125

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rata – Rata Capaian Kinerja Pegawai Pegawai.....4
Tabel 1.2 Indikasi Permasalahan Kinerja Pegawai Berdasarkan Keluhan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok 6
Tabel 1.3 Permasalahan Lingkungan Kerja Berdasarkan Laporan Instansi 9
Tabel 1.5 Fasilitas Kerja pada Ruang Cetak, Ruang Pengambilan, dan Ruang Arsip menurut Inventaris BMN Depok.....12
Tabel 1.6 Permasalahan Aplikasi SIMKKIM 16
Tabel 1.7 Jumlah Penerbitan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok (2019 – 2024).....17
Tabel 1.8 Keluhan tentang sistem online.....20
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....49
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel 60
Tabel 3.2 Kegiatan dan Waktu Penelitian.....62
Tabel 3.3 Jumlah Populasi 63
Tabel 3.4 Skala Likert.....67
Tabel 3.5 Instrumen Penelitian 68
Tabel 4.1 Distribusi Pernyataan Berdasarkan Variabel.....79
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Lingkungan Kerja (X1) 79
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Digitalisasi Pelayanan (X2).....80
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai (Y) 80
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....81
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 82
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....83
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir 84
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja 85
Tabel 4.10 Kategori Kelas Interval.....87
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja.....87
Tabel 4.12 Hasil Deskriptif Digitalisasi Pelayanan 88
Tabel 4.13 Hasil Analisis Deskriptif Kinerja Pegawai 89
Tabel 4.14 Uji Normalitas Kolmogorov – Smirnov 91

Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas 92
Tabel 4.16 Hasil uji Heteroskedastisitas 93
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 94
Tabel 4.18 Uji t Parsial 95
Tabel 4.19 Uji F Simultan.....97
Tabel 4.20 Hasil Koefisien Determinasi 98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ruang Arsip 11
Gambar 1.2 Ruang Pengambilan 11
Gambar 1.3 Ruang Cetak.....11
Gambar 1.4 Ruang Arsip 11
Gambar 1.5 Ruang Tunggu.....11
Gambar 1.6 Ruang pengambilan 11
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....54
Gambar 3.1 Alur Penelitian 61

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia kini tidak lagi dipandang sekadar sebagai fungsi administratif, melainkan telah menjadi mitra strategis organisasi dalam mencapai visi dan misi. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah bidang dalam manajemen umum yang memiliki peran sentral dalam organisasi. Keberhasilan organisasi tidak hanya bergantung kepada faktor sumber daya fisik dan finansial, tetapi juga pada kemampuan manusia dalam mengoptimalkan potensi yang dimiliki (Uyun, 2021). Sumber daya manusia menempati posisi yang sangat penting dalam setiap organisasi, karena pencapaian kinerja yang optimal bergantung pada kemampuan organisasi dalam mengelola dan memanfaatkan seluruh sumber daya yang dimiliki, termasuk sumber daya manusia (Pahira & Rinaldy, 2023). Pencapaian tujuan pengelolaan sumber daya manusia sangat bergantung pada peran aktif pegawai, karena secanggih appaun peralatan dan teknologi yang dimiliki perusahaan, tujuan tersebut tidak akan tercapai tanpa kontribusi pegawai (Udriyah 2024). Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari dalam maupun luar individu. Faktor internal mencakup kemampuan, pengetahuan, keterampilan, motivasi, serta karakteristik pribadi yang dimiliki pegawai.

Sementara itu, faktor eksternal meliputi gaya kepemimpinan, hubungan antarpegawai, dan kondisi lingkungan kerja yang dapat memengaruhi pelaksanaan tugas serta pencapaian kinerja Anita Sukmawati dalam (Shapira, 2025). Salah satu faktor eksternal yang memiliki peran penting dalam mendukung kinerja pegawai adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam memengaruhi kinerja pegawai. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung dapat meningkatkan motivasi, konsentrasi, serta efektivitas pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja individu maupun pencapaian tujuan organisasi (Adam & Kartini, 2026). Selain lingkungan kerja, perkembangan teknologi juga menjadi faktor yang semakin penting dalam mendukung pelaksanaan tugas dan peningkatan

kinerja pegawai di berbagai organisasi. Pada konteks perkembangan teknologi, era 4.0 mendorong terjadinya transformasi digital yang tidak dapat dihindari, baik pada organisasi publik maupun privat. Digitalisasi layanan publik menjadi salah satu bentuk implementasi transformasi tersebut, terutama melalui pengembangan *e-government* yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Sangaji & Irianto, 2025). Pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan data dan dokumen terbukti mampu meningkatkan efisiensi serta efektivitas kerja dalam organisasi (Nugroho dkk., 2024).

Kemajuan teknologi digital telah mendorong terjadinya perubahan mendasar dalam sistem pelayanan publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Untuk menghadapi tuntutan modernisasi pemerintahan, implementasi *e-government* dan transformasi digital menjadi langkah strategis untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat (Failasufa dkk., 2026). Hal ini juga didukung oleh berbagai penelitian yang menunjukkan transformasi digital memiliki pengaruh positif terhadap kinerja organisasi seperti yang dilakukan oleh (Wang & Xia, 2024) dan (Nugraheni dkk., 2024)yang menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki dampak atau pengar uh positif yang signifikan terhadap kinerja. Namun, keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga kesiapan dan kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan serta mengelola sistem tersebut (Gerson dkk., 2025) . Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan elemen penting dalam organisasi, karena berperan dalam memastikan seluruh proses kerja berjalan secara optimal dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan(Fahrezi dkk., 2026).

Pentingnya peran sumber daya manusia serta tuntutan adaptasi terhadap perkembangan teknologi juga dirasakan oleh berbagai instansi pemerintah, termasuk instansi yang bergerak di bidang keimigrasian. Upaya peningkatan meningkatkan kualitas pelayanan publik, instansi keimigrasian dituntut untuk terus melakukan inovasi dan penguatan kinerja pegawai guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Terwujudnya pelayanan keimigrasian yang maksimal dipengaruhi oleh beberapa aspek salah satunya adalah kinerja pegawai (Zendrato dkk., 2022). Adapun tata kelola dan organisasi kantor imigrasi yang

dijabarkan dalam Peraturan Menteri hukum dan Ham Nomor 30 Tahun 2018 menggambarkan begitu luas tugas dan fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok diberbagai bidang. Namun demikian kantor imigrasi terus berupaya optimal melaksanakan tugas dan fungsinya serta terus berinovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang keimigrasian (Rencana Strategis, 2024).

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis yang berada di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Jawa Barat mempunyai peranan penting dan strategis terutama dalam tugas dan fungsinya sebagai Instansi yang melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang keimigrasian (Sugiarto, 2023). Sebagai salah satu lembaga yang menjalankan fungsi pemerintahan di bidang keimigrasian, maka Direktorat Jenderal Imigrasi juga harus memerhatikan faktor individual dan situasional yang akan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pemerintah dalam bidang keimigrasian

Kinerja pegawai menjadi indikator utama keberhasilan pengelolaan SDM. Salah satu strategi yang diutamakan seringkali berfokus pada bagaimana mengelola kinerja karyawan sehingga kinerja karyawan membaik dan meningkatkan kualitas dari organisasi tersebut. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi Sihombing, 2022). Kinerja pegawai pada instansi pemerintah daerah memegang peranan penting dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Pegawai negeri sebagai sumber daya manusia menjadi aset yang harus terus diperhatikan untuk mendapatkan kualitas kinerja yang baik, dengan demikian organisasi dapat terus berkembang serta menyesuaikan dengan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks seiring perkembangan zaman(Meylandari dkk., 2024). Kinerja pegawai mencerminkan tingkat pencapaian tugas yang diukur berdasarkan kualitas dan kuantitas kerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pada organisasi pemerintahan kinerja pegawai merupakan salah satu indikator penting yang mesti dicapai oleh instansi pemerintahan mulai dari tingkat pusat sampai di daerah (Lumansik dkk., 2024). Kinerja pegawai yang optimal akan berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik, mengingat pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama aparatur

sipil negara (ASN) yang dilaksanakan melalui pemerintah daerah guna meningkat kan mutu layanan kepada masyarakat (Simarmata & Sutrisno, 2022). Dengan pela yanan yang baik, diharapkan tercipta kepuasan publik sebagai *outcome* dari penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel dan transparan, dimana layanan yang adil, cepat dan sesuai prosedur akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat serta mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan (Goo dkk., 2025).

Untuk mengetahui tingkat kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, peneliti menggunakan data Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) tahun 2024 sebagai salah satu indikator pencapaian kinerja. Pengukuran kinerja melalui Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) merupakan metode yang digunakan untuk meningkatkan produktivitas pegawai dengan menetapkan target kerja yang jelas, terukur, dan selaras dengan tujuan organisasi (Sianturi dkk., 2025). SKP memiliki peran yang penting karena menjadi acuan dalam pelaksanaan tugas pegawai sekaligus dasar penilaian kinerja tahunan. Oleh karena itu, tingkat pencapaian SKP dapat digunakan untuk mengukur efektivitas dan keberhasilan kinerja pegawai dalam mencapai sasaran organisasi (S. Ananda dkk., 2025).

Data realisasi kinerja pegawai per triwulan selama satu tahun disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Penilaian Kinerja Pegawai Berdasarkan Empat Triwulan Tahun 2024

Aspek Penilaian	Kategori Penilaian paling dominan	Persentase	Keterangan
Capaian Kinerja Organisasi	Sangat Baik	5,71 %	Sebagian pegawai telah mencapai kategori tertinggi.
	Baik	94,29%	Mayoritas pegawai memperoleh kategori Baik.
Predikat Kinerja Pegawai	Baik	100%	Seluruh pegawai memperoleh predikat Baik

Sumber : Data Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, diolah peneliti, 2026)

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja pegawai, mayoritas pegawai memperoleh kategori baik pada aspek Capaian Kinerja Organisasi maupun Predikat Kinerja Pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai telah sesuai dengan standar penilaian instansi. Namun demikian, hasil evaluasi tersebut juga mengindikasikan bahwa mayoritas pegawai masih berada pada kategori Baik dan belum mencapai kategori penilaian tertinggi (Sangat Baik) pada aspek Capaian Kinerja Organisasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk meningkatkan kinerja pegawai agar mencapai hasil evaluasi yang lebih optimal. Sejalan dengan Pujianti dkk., (2024) yang menyatakan bahwa organisasi yang berada pada kategori Baik masih memiliki peluang untuk meningkatkan kinerjanya agar mencapai kategori penilaian yang lebih tinggi. Selain itu, Yolanda dkk., (2022) yang menyatakan bahwa kinerja merupakan aspek penting bagi organisasi sehingga perlu terus ditingkatkan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Selain data Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) yang menggambarkan pencapaian target kinerja pegawai, penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan juga menjadi salah satu aspek penting dalam mengevaluasi kinerja pegawai, karena kinerja pegawai pada instansi pelayanan publik tidak hanya tercermin dari pencapaian target kerja, tetapi juga dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat (Herawati dkk., 2024). Selanjutnya menurut Annaafi dkk., (2022)mekanisme pengaduan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena dapat menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi instansi dalam menilai dan meningkatkan kinerja pegawai serta kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, ulasan dan pengaduan masyarakat dapat digunakan sebagai salah satu indikator untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Misbahuddin & Hidayat, 2026). Semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memperoleh pelayanan publik yang berkualitas mendorong pemerintah untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan, mengingat kualitas pelayanan yang diberikan dapat memengaruhi tingkat kepercayaan

masyarakat terhadap institusi pemerintah serta memperkuat legitimasi dan partisipasi publik (Piter Tri Prasetyo & Erlin Kurniati, 2025).

Kinerja yang baik diperlukan agar pelayanan dapat diberikan secara cepat, tepat, responsif, dan sesuai dengan harapan masyarakat (Samsudin, 2021) . Selain itu, isu kualitas layanan semakin menjadi perhatian dalam menilai kinerja organisasi publik karena berbagai pandangan negatif terhadap organisasi publik umumnya muncul akibat ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima (Agustin dkk., 2024). Dengan demikian, ulasan dan keluhan yang disampaikan masyarakat dapat menjadi gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi sekaligus mencerminkan kondisi kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelusuran ulasan masyarakat, masih terdapat sejumlah keluhan terkait pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam menilai pelaksanaan pelayanan publik.

Tabel 1.2 Indikasi Permasalahan Kinerja Pegawai Berdasarkan Keluhan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok

No	Jenis Keluhan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Pelayanan lambat dan waktu tunggu yang lama dan keterlambatan penyelesaian paspor serta lamanya proses pelayanan	11	27,5 %
2.	Petugas kurang ramah, kurang profesional, komunikasi yang kurang baik, sikap kurang sopan, serta pelayanan Customer Service yang belum memuaskan.	12	30,0 %
3.	Sistem antrean belum tertib, ketidaksesuaian jadwal pelayanan, nomor antrean online tidak berfungsi, serta pelayanan prioritas yang masih membingungkan.	8	20,0 %
4.	Kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan, keterlambatan informasi, minimnya penjelasan kepada pemohon,	6	15,0 %

	serta lambatnya respons melalui media komunikasi.		
5.	Permasalahan administrasi, kesalahan dalam proses pelayanan, keterbatasan fasilitas pendukung, serta kondisi area parkir.	3	7,5 %

Sumber : Google Review Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, diolah oleh peneliti (2026)

Berdasarkan hasil pengelompokan terhadap ulasan masyarakat pada Google Maps Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, diperoleh lima kategori utama keluhan. Keluhan yang paling dominan berkaitan dengan keramahan, profesionalisme, dan komunikasi petugas. Selain itu, masyarakat juga banyak menyampaikan keluhan mengenai pelayanan yang lambat, waktu tunggu yang panjang, serta keterlambatan penyelesaian dan pengambilan paspor. Keluhan lainnya mencakup sistem antrean dan ketepatan waktu pelayanan yang belum optimal, kurangnya informasi dan respons kepada masyarakat, serta permasalahan administrasi dan fasilitas pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan guna mendukung kualitas pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat (Rohyati & Damarwulan, 2024). Sejalan dengan itu, penelitian Suryana & Paramarta, (2024) menyatakan bahwa semakin baik kinerja pegawai, semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, menurut Roziqin & Syamiyah, (2023) berbagai keluhan masyarakat terhadap pelayanan dapat menjadi bahan evaluasi bagi instansi dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai. Mengingat kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka berbagai keluhan tersebut dapat mengindikasikan bahwa kinerja pegawai pada beberapa aspek pelayanan masih perlu ditingkatkan. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Al Abidin & Kustiwa, (2024) yang menjelaskan bahwa kecepatan layanan, ketepatan dalam

pemrosesan dokumen, dan responsivitas terhadap keluhan masyarakat merupakan indikator yang mencerminkan kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Kinerja tidak muncul secara otomatis, melainkan dipengaruhi oleh beberapa faktor internal maupun eksternal. Salah satunya adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan elemen penting yang berkaitan erat dengan kinerja pegawai, termasuk Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok. Lingkungan kerja terdiri dari dua komponen utama, yaitu fisik dan nonfisik. Lingkungan kerja fisik mencakup fasilitas, sarana, serta kondisi tempat kerja, sedangkan lingkungan kerja nonfisik mencakup hubungan sosial antarpegawai, dan komunikasi,(Ernawati dkk. 2026). Berdasarkan penelitian Ismandra (2022) di Dinas Sosial Kota Palembang, ditemukan bahwa baik lingkungan kerja fisik maupun nonfisik memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kinerja ASN.

Selain itu, MSDM juga turut menentukan kualitas lingkungan kerja, baik dari aspek fisik maupun non-fisik. Kedua elemen tersebut berpengaruh terhadap tingkat kenyamanan dan kepuasan kerja pegawai yang akhirnya berdampak pada kinerja (Luthfiana & Rianto, 2023).Lebih lanjut, aspek fisik, dan psikologis dalam lingkungan kerja suatu organisasi juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai (Hanovan dkk., 2025). Berkaitan dengan hal ini, lingkungan kerja sebagai tempat berlangsungnya aktivitas kerja dapat memberikan pengaruh positif maupun negatif terhadap pencapaian hasil kerja pegawai. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang optimal mendukung terciptanya sistem penilaian yang transparan, adil, dan berbasis bukti. Sebagai contoh, Raziq dan Maulabakhsh dalam Gulo dkk., (2025)mengemukakan bahwa lingkungan kerja yang positif berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai melalui dukungan fisik dan sosial yang memadai.

Kondisi lingkungan kerja pada lembaga publik seperti Kantor Imigrasi meliputi suasana kerja yang nyaman dan mendukung pelaksanaan tugas, ketersediaan fasilitas kerja yang memadai, serta hubungan antar pegawai yang baik dalam mendukung kerja sama di lingkungan kerja. Sejalan dengan penelitian Sopian, (2024) yang menegaskan bahwa lingkungan kerja yang kondusif mampu

meningkatkan kinerja pegawai dan produktivitas organisasi, terutama pada sektor pemerintahan yang beriorentasi pada pelayanan publik. Sitorus dkk., (2024)menemukan bahwa hubungan antar manusia yang baik di tempat kerja dapat meningkatkan etos kerja dan kinerja pegawai. Sejalan dengan penelitian Anwar dkk., (2026) lingkungan kerja, baik yang bersifat fisik maupun nonfisik, dianggap sebagai salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja pegawai. Pengaruh tersebut didukung oleh berbagai teori yang menjelaskan bahwa lingkungan kerja yang memadai mampu mendukung pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghasilkan kinerja yang lebih optimal (Yang & Santoso, 2022). Ketika pegawai merasa didukung oleh rekan-rekan dan atasan mereka, mereka cenderung lebih berkomitmen dan produktif dalam pekerjaan mereka .

Berdasarkan indikator tersebut, kondisi lingkungan kerja pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok menunjukkan variasi yang cukup beragam, dimana beberapa bagian telah didukung fasilitas yang memadai, dan ruang kerja yang nyaman, sementara pada bagian lain masih terdapat keterbatasan fasilitas dan kondisi ruang yang kurang optimal sehingga berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan. Selain itu, aspek nonfisik seperti interaksi antarpegawai, pola komunikasi, dan dukungan atasan turut memengaruhi semangat serta motivasi kerja pegawai. Berdasarkan laporan kinerja Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan fasilitas dan sarana pendukung kerja, seperti keterbatasan lahan parkir, kurang optimalnya kinerja perangkat pendukung pelayanan seperti komputer, printer, dan scanner, serta keterbatasan fasilitas penunjang lainnya. Kondisi tersebut tercantum dalam laporan kinerja instansi sebagaimana disajikan pada Tabel berikut :

Tabel 1.3 Permasalahan Lingkungan Kerja Berdasarkan Laporan Instansi

No	Aspek	Standar	Kondisi di Kanim Depok
1.	Suasana Kerja	Setiap pegawai memperoleh ruang kerja dengan luas 10 m^2 untuk pegawai sehingga aktivitas kerja dapat berlangsung dengan nyaman dan mendukung	LKjlP menyatakan ruang kerja perlu diperluas karena kapasitas ruang belum memadai untuk menunjang aktivitas pegawai

2.	Ruang Arsip	Luas ruang arsip minimal 0,4 m²/orang untuk setiap pegawai agar dokumen dapat disimpan secara aman, tertata dan mudah diakses	Penambahan area parkir dan pemasangan antivirus di setiap komputer kesisteman.
3.	Area Parkir	Area parkir seharusnya mampu menampung kendaraan pegawai sesuai kapasitas kebutuhan sehingga tidak mengganggu aktivitas operasional	LKjIP menyatakan area parkir terbatas, sehingga belum mampu mengakomodasi kebutuhan parkir secara optimal.
4.	Fasilitas	Setiap pegawai seharusnya didukung komputer, printer, scanner, dan perangkat kerja yang berfungsi dengan baik untuk menunjang pelaksanaan tugas.	LKjIP menyatakan komputer, printer, scanner sering mengalami gangguan, sehingga berpotensi menghambat kelancaran pekerjaan pelayanan

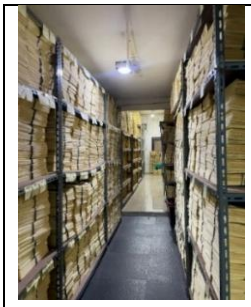
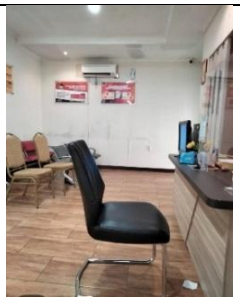
Sumber: Laporan Kinerja Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok

Berdasarkan Tabel 1.3, masih terdapat beberapa kondisi lingkungan kerja yang belum sepenuhnya memenuhi standar pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok. Pada aspek suasana kerja, standar ruang kerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I adalah 10 m² per pegawai, sedangkan berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok ruang kerja masih memerlukan perluasan karena kapasitas yang tersedia belum optimal. Pada aspek ruang arsip, standar kebutuhan ruang arsip adalah 0,4 m² per orang, namun berdasarkan LKjIP direkomendasikan penambahan fasilitas pendukung, termasuk peningkatan sistem keamanan komputer melalui pemasangan antivirus, sebagai upaya mendukung pengelolaan arsip dan administrasi yang lebih baik. Selanjutnya, pada aspek area parkir, standar bangunan Kantor Imigrasi Kelas I mensyaratkan tersedianya sarana parkir sebagai fasilitas penunjang, sementara LKjIP menunjukkan bahwa area parkir yang tersedia masih terbatas sehingga belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan operasional. Selain itu, pada aspek fasilitas kerja, ruang kerja seharusnya dilengkapi dengan komputer dan fasilitas pendukung yang

memadai, namun berdasarkan LKjIP komputer, printer, dan scanner masih sering mengalami kendala sehingga berpotensi menghambat kelancaran pelaksanaan tugas pegawai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara kondisi aktual dengan standar fasilitas kerja yang diharapkan sehingga diperlukan upaya perbaikan guna mendukung efektivitas pelaksanaan tugas dan peningkatan kinerja pegawai

Temuan tersebut menegaskan bahwa keterbatasan ruang, ventilasi, pencahayaan, dan fasilitas penyimpanan masih menjadi kendala dalam mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif. Kondisi ini selanjutnya diperkuat melalui dokumentasi visual yang menunjukkan situasi beberapa ruang kerja pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok sebagaimana disajikan pada Gambar berikut :

Berikut Gambar Beberapa Ruangan Di Kantor Imigrasi :

		
Gambar 1.1 Ruang Arsip	**Gambar 1.2** Ruang Pengambilan	**Gambar 1.3** Ruang Cetak
		
Gambar 1.4 Ruang Arsip	**Gambar 1.5** Ruang Tunggu	**Gambar 1.6** Ruang pengambilan

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Di sisi lain, ketersediaan fasilitas kerja merupakan unsur penting dalam menciptakan kenyamanan dan mendukung kelancaran pelayanan publik. Fasilitas yang terbatas dapat menurunkan pengalaman kerja pegawai. Sejalan dengan temuan Sinaga dkk., (2024) juga menunjukkan bahwa ketidaksesuaian fasilitas dengan

kebutuhan operasional menimbulkan ketidaknyamanan dan menghambat penyelesaian tugas, sehingga berdampak pada kinerja pegawai. Fasilitas yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat bantu dalam melaksanakan pekerjaan. (Yandi dkk., 2023). Data yang telah diolah di Kantor Imigrasi Depok menunjukkan fasilitas belum mendukung operasional, dengan ruang penyimpanan terbatas, perangkat padat, meja layanan kurang, dan tata ruang kurang efisien di tengah meningkatnya jumlah pemohon. Untuk memberikan gambaran lebih jelas, kondisi fasilitas pada beberapa ruang pelayanan dan area kerja pegawai disajikan dalam tabel berikut

Tabel 1.4 Fasilitas Kerja pada Ruang Cetak, Ruang Pengambilan, dan Ruang Arsip menurut Inventaris BMN Depok

No	Jenis	Jumlah Unit	Keterangan
1.	(PC)	49	Terdapat beberapa kendala pada performa beberapa komputer yang menyebabkan proses pengolahan data menjadi kurang optimal
2.	Printer	32	Gangguan pada proses pencetakan dokumen masih ditemukan sehingga dapat menghambat kelancaran pekerjaan.
3.	Scanner	19	Proses pemindaian dokumen belum selalu berjalan optimal karena adanya kendala pada sebagian perangkat.
4.	Rak Arsip	28	Kapasitas rak arsip mulai terbatas sehingga penataan dokumen menjadi kurang optimal.
5.	Kursi	192	Sebagian kursi kerja mengalami penurunan akibat penggunaan dalam jangka waktu yang lama.
6.	AC	25	Pendinginan ruangan pada beberapa area kerja belum optimal sehingga memerlukan perawatan berkala.
7.	Meja	71	Penempatan meja pada beberapa ruangan, khususnya ruang pelayanan, masih berada pada area

			yang relaitf sempit sehingga aktivitas kerja menjadi kurang leluasa.
8	Loker	22	Penempatan loker pada beberapa ruangan menyebabkan ruang kerja menjadi lebih terbatas sehingga mengurangi keleluasaan aktivitas pegawai.

Sumber: Inventaris BMN Depok 2025, diolah oleh peneliti

Berdasarkan Tabel 1.4, jumlah fasilitas kerja dan fasilitas umum diperoleh dari data inventaris Barang Milik Negara (BMN), sedangkan keterangan kondisi fasilitas diperoleh dari hasil wawancara awal dengan beberapa pegawai serta didukung oleh data internal. Hasil tersebut menunjukkan bahwa beberapa sarana dan prasarana masih belum sepenuhnya mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan dan pelayanan, seperti keterbatasan kapasitas beberapa fasilitas umum, kondisi sebagian perangkat kerja yang belum optimal, serta keterbatasan ruang pada beberapa area kerja. Kondisi ini berpotensi menurunkan kinerja pegawai, sejalan dengan temuan (Mustakim & Kamsidik, 2026) yang menunjukkan bahwa kualitas fasilitas dan lingkungan fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu, peningkatan jumlah berkas yang tidak sebanding dengan kapasitas penyimpanan menyebabkan penumpukan data. Gangguan jaringan dan ketidakstabilan sistem digital memperlambat layanan, sementara keterbatasan ruang memaksa pegawai bergantian mengakses berkas hingga bekerja melebihi jam kerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa fasilitas dan penataan ruang yang belum memadai meningkatkan tekanan kerja serta menurunkan tingkat digitalisasi pelayanan dalam penyelenggaraan layanan publik

Selain faktor fisik, lingkungan kerja juga dipengaruhi oleh aspek non-fisik. Lingkungan kerja nonfisik yang kondusif dapat meningkatkan kenyamanan psikologis, motivasi, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kinerja pegawai (Indriyani & Akbar, 2026). Sanjaya & Desty Febrian, (2024) menjelaskan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah suatu situasi hubungan antar rekan kerja atau bawahan yang melibatkan aspek psikologi. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Fadlillah & Ellesia, (2025) yang mana menegaskan pengaruh signifikan lingkungan kerja nonfisik terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan pihak

kepegawaian, diperoleh informasi bahwa dalam pelaksanaan pekerjaan terkadang masih terdapat kendala komunikasi antarpegawai. Kendala tersebut antara lain dipengaruhi oleh perbedaan pemahaman terhadap tugas, perbedaan bidang kerja, serta koordinasi yang perlu terus ditingkatkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan lebih efektif. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya komunikasi dan koordinasi antarpegawai dalam mendukung hubungan kerja yang baik. Komunikasi yang efektif dapat membantu memperlancar penyampaian informasi, meningkatkan kerja sama, serta meminimalkan terjadinya kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas. Hal ini sejalan dengan penelitian (Rizkyana dkk., 2024) yang menyatakan bahwa hubungan yang baik antar rekan kerja dapat memperkuat ikatan tim dan menciptakan rasa saling percaya yang pada akhirnya berdampak pada kinerja karyawan.

Selain faktor lingkungan kerja, pelaksanaan pekerjaan pegawai juga dipengaruhi oleh perubahan sistem pelayanan yang semakin berkembang mengikuti kemajuan teknologi informasi. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien, instansi pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi dalam sistem pelayanan publik (Rizky dkk., 2025). Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui penerapan digitalisasi pelayanan dalam kerangka *e-government*. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk membantu, mempersiapkan, dan menangani kebutuhan, baik dalam bentuk barang maupun jasa, dari satu pihak kepada pihak lainnya (Rachmawati dkk., 2022). Digitalisasi pelayanan publik merupakan penerapan pemerintahan elektronik *(e-government*) yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan kemudahan akses layanan (Sofia dkk., 2026). Penerapan digitalisasi pelayanan memberikan beberapa manfaat seperti meningkatkan kualitas dan produktivitas pegawai terutama pada Kantor Imigrasi Kelas I Non Tpi Depok yang memiliki beberapa tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekitarnya tentu memerlukan kualitas pegawai yang baik dalam penggunaan pelayanan publik berbasis digitalisasi(Purwanti dkk., 2023). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan akuntabilitas pemerintahan (Taufiq Hidayat & Sri Guntur, 2022),

Pada konteks sektor publik, penerapan digitalisasi tersebut diwujudkan melalui pengembangan berbagai sistem layanan berbasis teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Implementasi digitalisasi pelayanan di bidang keimigrasian diwujudkan melalui penerapan berbagai sistem berbasis teknologi yang saling terintegrasi, seperti aplikasi Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) dan Mobile Paspor (M-Paspor) yang digunakan untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat serta operasional keimigrasian di kantor imigrasi.Purnomo, (2025) menjelaskan bahwa penerapan digitalisasi pelayanan melalui SIMKIM dan aplikasi M-Paspor pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan keteraturan layanan keimigrasian. Data permohonan yang diinput oleh pemohon melalui aplikasi M-Paspor akan terhubung ke Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) yang digunakan oleh pegawai untuk melakukan verifikasi, pemrosesan data, biometrik, wawancara, hingga penerbitan paspor. Sistem tersebut berperan sebagai sistem utama dalam mendukung operasional pelayanan keimigrasian secara terpadu. Direktorat Jenderal Imigrasi telah mengembangkan SIMKIM sejak tahun 2008 dan kemudian memutakhirkannya pada tahun 2018 sebagai upaya meningkatkan efektivitas sistem keimigrasian (Simamora, 2023).

SIMKIM merupakan sistem teknologi informasi dan komunikasi yang dimanfaatkan untuk mengelola, mengolah, serta menyajikan informasi guna menunjang kegiatan operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam pelaksanaan fungsi keimigrasian (Putra, 2021). Aplikasi (SIMKIM) menjadi bagian penting dalam organisasi dan tidak dapat dipisahkan dari pelaksanaan tugas pegawai. Penerapan sistem ini dapat memudahkan pekerjaan, namun di sisi lain juga dapat menjadi hambatan, terutama bagi pegawai yang belum mampu menguasai teknologi informasi (Dewanti, 2022). Dengan adanya integrasi antara aplikasi M-Paspor dan SIMKIM, proses pelayanan paspor menjadi lebih terstruktur dan terdokumentasi secara digital. Kondisi tersebut memungkinkan pegawai untuk bekerja lebih efisien dalam melakukan verifikasi data, pemrosesan permohonan, serta penerbitan paspor. Namun, efektivitas digitalisasi pelayanan sangat bergantung pada keandalan sistem dan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan teknologi yang tersedia (Alfajriyah & Rozi, t.t.)

Mengingat SIMKIM merupakan sistem utama yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan pelayanan keimigrasian, berbagai permasalahan yang terjadi pada sistem tersebut berpotensi memengaruhi kelancaran pelaksanaan tugas pegawai (L. A. Rahmawati & Hariani, 2022). Kondisi ini tidak hanya berdampak pada proses pelayanan, tetapi juga dapat memengaruhi efektivitas kerja, produktivitas, serta pencapaian target kinerja pegawai. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa permasalahan pada SIMKIM yang digunakan sebagai sistem utama dalam pelayanan keimigrasian. Adapun permasalahan tersebut disajikan pada Tabel berikut :

Tabel 1.5 Permasalahan Aplikasi SIMKKIM

No	Aspek	Permasalahan	Dampak
1.	Stabilitas Sistem	Simkim V2 belum stabil dan sering mengalami gangguan.	Menghambat kelancaran Standar Operasional Prosedur pelayanan keimigrasian
2.	Integritas Data	Basis data pada Simkim V2 belum terintegrasi secara optimal untuk penarikan data per kelompok / kategori.	Menghambat penyajian dan pengolahan data pelayanan
3.	Pelayanan Operasional	Gangguan pada sistem Simkim memengaruhi proses operasional pelayanan keimigrasian	Pegawai perlu melakukan penyesuaian tambahan agar pelayanan tetap berjalan

Sumber: Renstra Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, 2020–2024

Berdasarkan Tabel 1.5 yang bersumber dari Rencana Strategis Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, masih terdapat beberapa permasalahan pada SIMKIM, seperti sistem yang belum stabil, integrasi data yang belum optimal, serta gangguan yang memengaruhi proses operasional pelayanan keimigrasian. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi pelayanan belum berjalan secara optimal dan berpotensi menghambat kelancaran pelaksanaan tugas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Temuan tersebut didukung oleh penelitian Amiliyah (2023) yang menyatakan bahwa gangguan sistem dan kendala dalam penggunaan teknologi digital dapat menghambat proses pelayanan serta memengaruhi efektivitas kerja

pegawai. Oleh karena itu, kualitas implementasi digitalisasi pelayanan menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan dalam mendukung kinerja pegawai.

Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) sebagai sistem utama dalam pelayanan keimigrasian tidak berdiri sendiri, melainkan didukung oleh berbagai layanan digital, salah satunya aplikasi M-Paspor yang digunakan dalam proses pengajuan paspor secara daring oleh masyarakat. Peluncuran aplikasi *Mobile Passport* (M- Paspor) oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Republik Indonesia sebagai upaya untuk mempercepat dan mempermudah proses layanan paspor. Sebelum digitalisasi, pengurusan paspor dilakukan secara manual sehingga sering menimbulkan antrean panjang, efisiensi waktu, dan membuka peluang praktik percaloan(Puspita, 2025). Untuk mengatasi hal tersebut, Direktorat Jenderal Imigrasi menghadirkan inovasi digital melalui aplikasi APAPO yang kemudian dikembangkan menjadi *Mobile* Paspor (M-Paspor) sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi. Aplikasi M-Paspor menyediakan fitur pendaftaran paspor secara daring, unggah dokumen, pembayaran, serta pemilihan dan penjadwalan ulang jadwal kedatangan untuk memudahkan proses pelayanan paspor (Suryani dkk., 2024). Berdasarkan data resmi yang diperoleh dari Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, jumlah paspor yang diterbitkan menunjukkan tren kenaikan signifikan sejak diberlakukannya sistem digital berbasis M – Paspor pada tahun 2022. Data penerbitan paspor dari tahun 2019 hingga 2024 disajikan pada tabel berikut untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang perkembangan volumen layanan dari masa ke masa.

Tabel 1.6 Perkembangan Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Depok Tahun 2019–2024

Tahun	Jumlah Paspor	Sistem Layanan	Keterangan
2019	**45.282**	Manual	Volume pelayanan masih terbatas karena seluruh proses dilakukan secara manual.
2020	**22.448**	Manual terbatas (Covid – 19)	Jumlah pelayanan menurun akibat pandemi sehingga volume

			pekerjaan pegawai ikut berkurang.
2021	**13.503**	Manual / Transisi digital awal	Pegawai mulai beradaptasi dengan sistem digital dalam penyelesaian pelayanan.
2022	**54.662**	Online (M – Paspor)	Peningkatan jumlah paspor menunjukkan pegawai mampu menyelesaikan volumen pelayanan yang lebih besar setelah penerapan digitalisasi.
2023	**75.833**	Online (M – Paspor)	Optimalisasi digitalisasi mendukung peningkatan jumlah pelayanan yang diselesaikan sehingga mengindikasikan meningkatnya kuantitas hasil kerja pegawai.
2024	**80.349**	Online (M – Paspor)	Jumlah pelayanan yang tetap tinggi menunjukkan kemampuan pegawai mempertahankan kuantitas penyelesaian pelayanan.

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, 2026

Berdasarkan Tabel 1.X, jumlah penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok mengalami peningkatan sejak implementasi layanan berbasis digital melalui aplikasi M-Paspor. Setelah sempat mengalami penurunan pada masa pandemi COVID-19 tahun 2020–2021, jumlah penerbitan paspor meningkat dari 54.662 pada tahun 2022 menjadi 75.833 pada tahun 2023 dan kembali meningkat menjadi 80.349 pada tahun 2024. Peningkatan jumlah penerbitan paspor tersebut menunjukkan adanya peningkatan kuantitas hasil kerja pegawai, karena semakin banyak permohonan paspor yang dapat diproses dan diselesaikan. Namun demikian, peningkatan kuantitas pekerjaan juga diikuti dengan tantangan dalam implementasi digitalisasi pelayanan, seperti kendala pada aplikasi M-Paspor, yang

berpotensi memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas pegawai.

Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan penggunaan layanan berbasis digital menuntut pegawai untuk mampu beradaptasi dengan teknologi dalam proses pelayanan. Sejalan dengan penelitian Sulastri & Methasari, (2025), transformasi digital dalam organisasi publik menuntut pegawai untuk mengembangkan kompetensi digital, beradaptasi dengan perubahan proses kerja, serta memanfaatkan teknologi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Namun apabila proses digitalisasi pelayanan belum berjalan secara optimal, hal tersebut dapat memengaruhi kelancaran pelaksanaan pekerjaan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat**.** Peningkatan volume pelayanan menunjukkan semakin tingginya pemanfaaatan layanan digital.

Meningkatnya penerbitan paspor mencerminkan tingginya pemanfaatan layanan keimigrasian berbasis digital. Namun, peningkatan tersebut juga diikuti berbagai ulasan dan keluhan masyarakat terkait proses pelayanan paspor. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan telah meningkatkan layanan, meskipun masih memerlukan penyempurnaan agar kualitas pelayanan lebih optimal.

Pada praktiknya terdapat beberapa kendala terkait pelayanan paspor, seperti antrian yang panjang dan layanan yang berbelit-belit (Rahmadani Fani Madichanianti, 2022). Selanjutnya didukung oleh penelitian (Purnomo, 2025) implementasi digitalisasi pelayanan masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan kuota antrean, gangguan sistem, keharusan membawa berkas fisik, pembayaran yang tidak terverifikasi, serta rendahnya literasi digital masyarakat, sehingga pegawai masih perlu memberikan pendampingan dalam proses pelayanan. Temuan tersebut didukung oleh penelitian Haerana & Riskasari, (2022) yang menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat menyebabkan perlunya pendampingan dalam pemanfaatan layanan berbasis digital, sehingga pegawai turut berperan membantu pengguna mengakses layanan secara optimal.

Keberhasilan aplikasi M-paspor sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan kesiapan sumber daya manusia. Pegawai harus mampu mengoperasikan teknologi baru ini dan memberikan bantuan yang memadai kepada pemohon (Purnomo, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga menciptakan tuntutan baru bagi pegawai

dalam proses pelayanan. Dengan demikian, implementasi digitalisasi pelayanan masih menghadapi tantangan dalam aspek penggunaan, yang pada akhirnya berdampak pada proses kerja pegawai dalam memberikan pelayanan . Sebagai gambaran mengenai berbagai kendala dalam penggunaan layanan digital keimigrasian, Berikut ini keluhan hasil penelusuran yang dilakukan peneliti terhadap pelayanan yang diselenggarakan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok.

Tabel 1.7 Keluhan tentang sistem online

No	Indikator	Hasil
1.	Jumlah penilaian pengguna	19.000 Penilaian
2.	Rating rata-rata aplikasi	1,3 dari 5.0
3.	Rating maksimum	5.0
4.	Rating Dominan	Bintang I
5.	Jenis keluhan yang ditemukan pada ulasan pengguna	Login gagal, aplikasi *error*, sistem *booking* tidak sinkron, fitur *reschedule* tidak berfungsi.

Sumber : App Store M- Paspor, diolah peneliti (2026)

Digitalisasi pelayanan seharusnya mempermudah proses pelayanan dan meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Namun,b erdasarkan App Store, aplikasi M-Paspor memperoleh 19 ribu penilaian dengan rating rata-rata sebesar 1,3 dari 5, yang menunjukkan penilaian pengguna terhadap aplikasi masih relatif rendah. Selain itu, distribusi penilaian memperlihatkan bahwa rating 1 bintang mendomina**si** dibandingkan rating lainnya. Berdasarkan ulasan pengguna, beberapa keluhan yang sering disampaikan meliputi kesulitan login, aplikasi mengalami *error*, sistem *booking* yang tidak sinkron, serta fitur *reschedule* yang tidak berfungsi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi pelayanan masih menghadapi beberapa kendala yang berpotensi memengaruhi kelancaran proses pelayanan.

Temuan tersebut sejalan dengan kondisi yang tercantum dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, yang menunjukkan bahwa implementasi layanan digital masih

menghadapi berbagai kendala teknis. Beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain aplikasi M-Paspor yang lambat, sering mengalami gangguan, server error, kesulitan melakukan reschedule, antrean yang belum efektif, bug aplikasi, kendala unggah dokumen, status pembayaran yang tidak ter-update, hambatan penggunaan NIK, serta permohonan yang tidak langsung terdeteksi dalam sistem. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya berjalan optimal sehingga masih memerlukan pengelolaan sistem yang lebih baik agar pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan digitalisasi berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini didukung oleh penelitian (Adam dkk., 2025) yang menunjukkan bahwa digitalisasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa optimalisasi sistem digital dan lingkungan kerja yang mendukung berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Selanjutnya, penelitian Varsha P. K dkk., (2024) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, Namun, hasil yang berbeda ditemukan oleh (Nisa & Edward, 2026) yang berjudul menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian Sasmito & Syihabuddin, (2025) yang berjudul "Analisis Implementasi Digitalisasi dalam Meningkatkan Kinerja" menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi yang terintegrasi memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja organisasi. Didukung oleh penelitian (Ramlah dkk., 2024) yang juga menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Namun, penelitian lain yang dilakukan oleh (Naya dkk., 2025) menunjukkan bahwa digitalisasi tidak selalu memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja, bahkan tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan organisasi, yang menunjukkan bahwa penerapan teknologi belum tentu secara langsung meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Hasil serupa juga ditemukan oleh Situmeang dkk., (2026) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan penelitian terdahulu, masih terdapat perbedaan temuan mengenai pengaruh lingkungan kerja dan digitalisasi terhadap kinerja pegawai, baik yang menunjukkan pengaruh positif,

tidak signifikan, maupun negatif. Selain itu, penelitian yang mengkaji kedua variabel tersebut secara bersamaan pada instansi pemerintah masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh lingkungan kerja dan digitalisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok.

Urgensi penelitian ini didasarkan pada tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik yang semakin tinggi, khususnya pada instansi pemerintah seperti kantor imigrasi, yang menuntut kinerja pegawai yang cepat, tepat, dan profesional. Untuk mendukung hal tersebut, penerapan digitalisasi pelayanan telah menjadi kebutuhan utama, namun belum tentu diikuti dengan kesiapan lingkungan kerja yang mendukung. Beberapa permasalahan yang masih sering terjadi, seperti antrean pelayanan yang panjang, gangguan pada sistem digital, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, menunjukkan bahwa kondisi tersebut belum sepenuhnya optimal. Kondisi lingkungan kerja yang kurang kondusif serta pemanfaatan sistem digital yang belum optimal berpotensi memengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji secara lebih mendalam pengaruh lingkungan kerja dan digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan kondisi tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian pengaruh lingkungan kerja dan digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai secara simultan pada instansi pemerintah, yang selama ini masih didominasi oleh penelitian pada sektor swasta serta penggunaan variabel yang berbeda. Penelitian ini juga menekankan pada integrasi kedua variabel tersebut dalam menjelaskan kinerja pegawai di lingkungan kerja modern. Urgensi penelitian ini didasarkan pada tingginya beban dan kompleksitas pekerjaan pegawai pada instansi pelayanan publik, seperti kantor imigrasi, yang menuntut dukungan lingkungan kerja yang kondusif serta sistem pelayanan berbasis digital yang efektif guna menjaga dan meningkatkan kinerja pegawai. Selain berpengaruh terhadap pelaksanaan pekerjaan pegawai, kondisi tersebut juga berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga pelayanan publik dapat berjalan secara efektif dan optimal. Dengan memperhatikan uraian di atas, terlihat bahwa kondisi lingkungan kerja serta aspek digitalisasi pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok

masih menghadapi berbagai tantangan yang dapat berdampak pada tingkat kinerja pegawai. Ketidakoptimalan fasilitas, dinamika hubungan kerja, beban tugas yang meningkat memenunjukkan perlunya perhatian terhadap faktor–faktor yang memengaruhi kenyamanan dan stabilitas kerja pegawai.

Dengan mempertimbangkan hal tersebut, penulis memandang penting untuk melakukan penelitian berjudul **"Pengaruh Lingkungan Kerja dan Digitalisasi Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok"** guna memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai pengaruh kedua variabel independen tersebut terhadap kinerja pegawai.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah disampaikan, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok?
2. Bagaimana pengaruh Digitalisasi Pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja dan Digitalisasi Pelayanan secara simultan terhadap kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang dicapai dalam penelitian ini adalah:

1.1 Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok.

1.2 Untuk mengetahui pengaruh Digitalisasi Pelayanan terhadap kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok.

1.3 Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan Digitalisasi Pelayanan secara simultan terhadap kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Kota Depok.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi instansi dalam memperbaiki lingkungan kerja dan meningkatkan digitalisasi pelayanan agar kinerja pegawai optimal. Penelitian ini juga membantu pegawai memahami pentingnya lingkungan kerja dan digitalisasi pelayanan bagi kenyamanan bekerja. Selain itu, penelitian ini memberikan pengalaman empiris bagi peneliti serta menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

2. Manfaat Praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi instansi dalam memperbaiki lingkungan kerja dan meningkatkan digitalisasi pelayanan agar kinerja pegawai tercapai secara optimal. Penelitian ini juga membantu pegawai memahami pentingnya lingkungan kerja dan digitalisasi pelayanan dalam menunjang kenyamanan bekerja. Selain itu, penelitian ini memberikan pengalaman empiris bagi peneliti serta menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

1.5 Batasan Masalah

Untuk penyusuan laporan akhir ini penulis membatasi masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Objek Penelitian

   Penelitian ini hanya berfokus pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok.

2. Fokus penelitian terbatas pada variabel lingkungan kerja, digitalisasi pelayanan dan kinerja pegawai.

3. Penelitian ini tidak membahas secara mendalam variabel lain yang juga berpotensi memengaruhi kinerja pegawai, seperti kompensasi, motivasi kerja, gaya kepemimpinan, atau faktor lain di tempat kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Adam, A., & Kartini, T. (2026). Lingkungan Kerja pada PT . Anugrah Wijaya Maskot. 9(2), 482–489.

Adam, Setyowati, T., & Hermawan, H. (2025). *The Influence Of Compensation And Work Environment On Employee Performance With Job Satisfaction As An Intervening Variable. Smart International Management Journal, 2(1), 27–38. https://doi.org/10.70076/simj.v2i1.57*

Agustin, F. O., Handok, V. R., & Wahyudi, E. (2024). Strategi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan dukuh.[i] *2*(02), 306–312.

Aini, Q., Balafif, M., & Rosyafah, S. (2025). Pengaruh Digitalisasi, Transformational Leadership, Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja pada Pengadilan Tinggi Agama Surabaya. Indonesian Journal of Management Science, *4*(2), 175–187. https://doi.org/10.46821/ijms.v4i2.733

Al Abidin, M., & Kustiwa, A. (2024). Analisis Kinerja Pegawai Layanan Administrasi Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat (Di Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat). Jebdeker: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital, Ekonomi Kreatif, Entrepreneur, 4(2), 473–480. https://doi.org/10.56456/jebdeker.v4i2.281

Alfajriyah, E., & Rozi, F. (t.t.). Peran kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas layanan prima di lingkungan administrasi kantor. Administrasi Perkantoran, 218–236.

Amri, S., Hafizin, Fariantin, E., Satriawan, Nursan, I. A., Syakbani, B., Endrawati, B. F., Vian, Viana, P. A., Tabun, M. A., Wulandari, R., Fajriah, F., Mulyadi, D., Sudarni, A. A. C., & Ramadhani, I. (2022). Pengantar Ilmu Manajemen (A. Barizki, Ed.). Seval Literindo Kreasi.

Ananda, R., Ridho, A., & Yancik, Y. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kejra Terhadap Kepuasan Pegawai Pada Badan Pusat Statistik Kota Depok. *4*(3), 4899–4910.

Ananda, S., Savitri, R. K., Hikmah, D. D., Sunarto, S. D. S., & Anwar, M. K. (2025). Analisis Implementasi Manajemen Kinerja Pegawai dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tangerang Selatan. Jimu: Jurnal Ilmiah Multidisipliner, *4*(01), 1433–1441.

Anirwan. (2023). Pelayanan publik era digital: *studi literatur digital era public services: literature review. Indonesian Journal of Intellectual Publication, 4*(1), 23–31.

Annaafi, A., Engkus, & Nur, M. I. (2022). Mekanisme Pengaduan Dan Responsivitas Kinerja Pegawai Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bandung. Jurnal Ilmiah Hospitality, 11(2), 443–455.

Annisa, N. N. (2025). Faktor faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (A. I. Sastra, Ed.). Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.

Ansory, A. F., & Indrasari, M. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia.

Anwar, K., Halik, A., Munajah, S., & Pardosi, P. (2026). Kepuasan Kerja Sebagai Mediator Dalam Hubungan Stres Kerja , Motivasi , Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan : Tinjaun Literatur. 5(5), 652–663.

Arinawati, E., & Suryadi, B. (2019). Penataan Produk. PT Gramedia Widiasarana Indonesua.

Aula, S., Hanoum, S., & Prihananto, P. (2022). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Resiliensi Organisasi: Sebuah Studi Literatur. Jurnal Sains dan Seni ITS, *11*(1). https://doi.org/10.12962/j23373520.v11i1.67483

Awaluddin, M., Sijal, M., Sukman, Souhoka, S., Sulaiman, F., Awaluddin, S. P., Basir, B., Sulandjari, K., & Pradana, I. P. Y. B. (2024). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnus (A. Susanto, Ed.). Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.

Barba-Sánchez, V., Meseguer-Martínez, A., Gouveia-Rodrigues, R., & Raposo, M. L. (2024). Effects of digital transformation on firm performance: The role of IT capabilities and digital orientation. Heliyon, 10(6). https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e27725

Bendelina Amalya Welkis, Tarsisius Timuneno, Ria E. I. Nafie, & Ni Putu Nursiani. (2025). Pengaruh Digitalisasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah*

Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi, *5*(3), 246–257. https://doi.org/10.55606/jurimea.v5i3.1178

Choirunnissa, N. F., & Oktarina, N. (2025). Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Kantor. *Book Chapter* Administrasi Perkantoran Jilid 1, 77–95. https://bookchapter.unnes.ac.id/index.php/bap/article/download/278/263

Cornelia, C., Algifani, M. G., Widiyasti, B. D., & Wardi, P. A. (2025). Pengaruh Sistem Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Mandiri Lombok. *Economist*: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2(1), 15–20. https://doi.org/10.63545/economist.v2i1.40

Daengs, A. (2022). Membangun Kinerja Karyawan Berbasis Kompetensi (A. Daengs, Ed.; hlm. 304). Unitomo Press.

Darmadi. (2018). Manajemen sumber daya manusia kekepalasekolahan: Melejitkan produktivitas kerja kepala sekolah dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Deepublish.

Darsana, I. M. (2023). Kinerja Karyawan Berbasis Organizational Citizenship Behavior Kepribadian dan Budaya Organisasi (M. A. Wardana, Ed.). Penerbit Intelektual Manifes Media.

Dayar, M. B., Khotimah, K., & Laila, A. (2025). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember. 7(1).

Deswanti, A. I., Yunita, Asbari, M., Novitasari, D., & Purwanto, A. (2023). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan: *Narrative Literature Review. Journal of Information Systems and Management*, *02*(03), 34–40. https://jisma.org

Dewanti, P. P. (2022). Pengaruh penerapan simkim (sistem informasi manejemen keimigrasian) terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor imigrasi kelas i bandung.

Eliana Wahyuning Tyas, Ruminta, D., & Akbar, D. D. (2026). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Biro Pembangunan Dan Lingkungan Hidup Provinsi DKI Jakarta. Jurnal Manajemen Ekonomi dan Akuntansi, 2(2), 490–496. https://*ejournal*.cakrawarti.id/index.php/JMAEKA/article/view/269

Empat Pilar. (2025). Pengertian Derajat Kebebasan (*Degree of Freedom*) : Jenis Perhitungan dan Rumusnya. https://www.empatpilar.com/pengertian-derajat-kebebasan/

Ernawati, Isnaini, R. G., Ramadhany, Y., Ardiansyah, Kasun, B. L. R., & Sarman. (2026). Hubungan antara lingkungan kerja fisik dan nonfisik dengan kinerja aparatur sipil. 13(1), 131–141.

Fadlillah, M. Y., & Ellesia, N. (2025). Pengaruh lingkungan kerja non fisik dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pelayanan pbb badan pendapatan daerah kota tangerang selatan. *Jorapi : Journal of Research and Publication Innovation*, *3*(1), 2025. https://jurnal.portalpublikasi.id/index.php/JORAPI/index

Fahrezi, I. A., Yancik, Y., & Sudari, S. A. (2026). Pengaruh Kompensasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 4(4), 9860–9866. https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.5355*

Failasufa, M., Zahrani, O. P., Triasma, C., & Fuadah, L. L. (2026). Pengaruh Transformasi Digital dan E- Government Terhadap Kepuasan Layanan Publik : Systematic Literature Review. *5*(4), 4992–4997.

Fasa, N., Parela, E., & Junaidi. (2025). Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lampung TengahJurnal EMA, *5*(1). https://doi.org/10.47335/ema.v5i1.44

Febriani, S., & Suntari, E. (2026). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Sosial Kota Depok. 3(2), 582–596.

Firdaus, R. I., & Hidayati, R. A. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan, *2*(2), 146–155.

Gerson, Sangapan, L. H., Manurung, A. H., & Eprianto, I. (2025). Tantangan dan Peluang Digitalisasi dalam Manajemen SDM : Perspektif Praktisi dan Pengambil Keputusan. Jurnal Bisnis dan Ekonomi, *3*(2), 134–158. https://doi.org/10.61597/jbe-ogzrp.v3i2.93

Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate. Badan penerbit universitas diponegoro.

Goo, E. S., Adiwidjaya, I., & Bagus, N. (2025). Kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di kantor kelurahan sisir kecamatan batu kota batu: *The Quality of Public Services in Improving Community Satisfaction at The Kelurahan Sisir Office Batu Sub-District Batu City. JADMENT: Journal of Administration and Development, 2*(1), 222 228.https://jadment.forindpress.com/index.php/jadment/article/view/28

Gulo, S., Waruwu, E., Tekaumbanua, E. K., & Bate, M. M. (2025). Model Penilaian Kinerja Berbasis Lingkungan Kerja untuk Meningkatkan Produktivitas Aparatur Sipil Negara di Kabupaten Nias: Kajian Literatur. Jurnal Manajemen, *2*(1).

Gun, L., Imamoglu, S. Z., Turkcan, H., & Ince, H. (2024). *Effect of Digital Transformation on Firm Performance in the Uncertain Environment: Transformational Leadership and Employee Self-Efficacy as Antecedents of Digital Transformation. Sustainability (Switzerland), 16(3). https://doi.org/10.3390/su16031200*

Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Literasi Digital dalam Pelayanan Publik. Wikrama Parahita : Jurnal Pengabdian Masyarakat, *6*(2), 131–137. https://doi.org/10.30656/jpmwp.v6i2.4052

Hanovan, T. A., Harri, M., & Valensiyah Inggrid, F. (2025). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Ardhaya Bumi Persada Halim Jakarta Timur. Jurnal Ekonomi dan Industri, 26(1), 9–15. https://doi.org/10.35137/jei.v26i1.195

Harahap, R. P. M. (2023). Konsep Dasar Metode Penelitian Pendidikan. Dasar-Dasar Metode Penelitian Kualitatif, *9*(2), 21590–21596.

Hasan, A. Z., Ramdani, F. A., Prayoga, I. A., Sarinah, Adhania, L. S. O.,Rahman, A. G., Habib, Z., Lestari, N. S., Iskandar, Manarfa, R. A. U., & Hariri, A. (2025). Administrasi Publik : Teori, sistem dan praktik (A. I. Sastra, Ed.). Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.

Hasan, H., Djamaluddin, M., & Abdurrahman, A. Y. (2025). Pengaruh digitalisasi terhadap kinerja sumber daya manusia melalui efektivitas kerja sebagai variabel

mediasi di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Ternate. Jurnal Bisnis Mahasiswa, *5*(6), 2986–2998. https://doi.org/10.60036/jbm.928

Hasibuan, M. . P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revi). Bumi Aksara.

Herawati, H., Wulandari, L., Noviana, D., & Hidayat, S. (2024). Jurnal ilmiah manajemen dan akuntansi. Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi, *2*(3), 107–115.

Herlina, N. A., & Lestari, Y. (2026). Analisis Kualitas Sistem Informasi Administrasi Persuratan Elektronik Pada Aplikasi e-buddy di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. 3(April).

Hestiawan, V. F., Perdana, T. A., Amron, & Panjaitan, R. (2025). Pengaruh Usia, Upah Dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Misaja Mitra Pati. Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi (Dinamika), 5(2), 195–207.

Ichsan, R. N., Nasution, L., & Sinaga, S. (2021). Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). CV. Sentosa Deli Mandiri.

Indar, I. N. (2024). *Digital Transformation of Public Services: An Analysis of the Effectiveness of Online Services at the Local Government Level. Journal of Digital Sociohumanities*, *1*(2), 92–101. https://doi.org/10.25077/jds.1.2.92-101.2024

Indriyani, H., & Akbar, R. R. (2026). Pengaruh PelatihanKerja dan Lingkungan Kerja Nonfisik terhadap Kinerja Pegawai PSDMB. 5(1), 18–29.

Istianda, M. (2026). Inovasi dalam administrasi publik : Menciptakan layanan publik yang lebih cepat dan transparan di Era Digital (M. M. Mutoffar, Ed.). Alungcipta.

Junaidi. (2020). Cara Membaca Tabel F dan Tabel t Membaca dan Menggunakan Tabel Distribusi F dan Tabel Distribusi t. Seri Tutorial Analisis Kuantitatif – Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi, 1, 1–4.

Laili, S., & Sulaksono, W. (2024). Pengaruh Tunjangan Kinerja, Komitmen Tugas Dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Batam Kota. *eScience Humanity Journal*, *5*(1), 127–134.

Lestari, W. M., & Yuningsih. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja dan literasi digital terhadap Kinerja Karyawan. JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, *6*(6), 3869–3876. https://doi.org/10.54371/jiip.v6i6.2106

Lumansik, A., Natsir, N., & Nuraisyah. (2024). Kinerja Aparatur Sipil Negara pada dinas pekerjaan umum, penataan ruang, perumahan dan kawasan permukiman daerah kabupaten morowali utara. 5(3).

Luthfiana, H., & Rianto, M. R. (2023). *Literature Review* terhadap Kepuasan Kerja: Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja. Studi Ilmu Manajemen dan Organisasi, 4(1), 27–37. https://doi.org/10.35912/simo.v4i1.1729

Mahsyar, A. (2025). Dimensi Perilaku Birokrasi Pelayanan Publik (S. S. Mahsyar & A. A. Aswar, Ed.). Grup Penerbitan cv budi utama.

Marisya, F. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Al Bilad Tour And Travel, Sumatra Selatan. MAMEN: Jurnal Manajemen, *1*(4), 1–10. https://doi.org/10.55123/mamen.v1i4.1065

Martha, F., Sianturi, J., Nadapdap, K. M. N., & Rajaguguk, T. (2026). Pengaruh Kompetensi Karyawan , Kolaborasi dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Pegawai. 5(1), 9212–9223.

Maulana, S. M., & Subijanto. (2025). Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Pelabuhan Indonesia Iii (Persero). 3(3), 150–158.

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2024*). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Journal of Digital Sociohumanities, 1(2), 92–101.* https://doi.org/10.25077/jds.1.2.92-101.2024

Meutia, Taqi, M., Anasta, L., Juliansah, I., Utami, W., & Choiriah, S. (2025). Rahasia praktis menuntaskan penelitian dengan efektif (Rosidah, Ed.). Penerbit Salemba.

Meylandari, K. R., Supriliyani, N. W., & Wijaya, K. A. S. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, *2*(1). https://doi.org/10.61292/eljbn.146

Misbahuddin, & Hidayat, A. R. N. (2026). Analisis Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Melalui Ombudsman Republik Indonesia di

Provinsi Sulawesi Selatan konstitusional pemerintah yang harus dilaksanakan secara profesional , transparan , dan. 11(1), 93–112.

Mustakim, & Kamsidik. (2026). Pengaruh gaya kepemimpinan dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan pada pt xpel indonesia jakarta barat. *3*(1), 959–968.

Najib, M., Oktariansyah, & Heryati. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV . Mitra Husada Air Kumbang Banyuasin. 19(3), 442–457.

Najib, Y. (2024). Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi oleh kepuasan kerja pada umkm maju makmur pandaan, pasuruan.

Naya, F. E., Aulia, D., Kristianto, T., & Aditasari, K. (2025). Analisis Pengaruh digitalisasi terhadap kinerja keuangan pada sektor perbankan periode 2018-2023. 5(3).

Nisa, M. K., & Edward, R. U. (2026). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Witel Bekasi. JIMAD: Jurnal Ilmiah Mutiara Pendidikan, 4(4), 45–61. https://doi.org/10.61404/jimad.v2i3.272

Norawati, S., & Maulana, R. (t.t.). Kinerja optimal : dominasi motivasi dan lingkungan kerja (n. Ilmiasar, ed.). Deepublish digital.

Nugraheni, A. F., Lestantyo, D., & Kurniawan, B. (2024). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Stres Kerja pada Aparatus Sipil Negara. 15(7), 1–4.

Nugroho, F., Ulfah, R., Dewi, N. F., Salamah, U. G., Islami, Y., Wijaya, H., Maghfuriyah, A., Hertin, R. D., & Ridho, A. (2024). Jurnal abdi insani Program Studi Bisnis Digital , Universitas Global Jakarta , 2 Program Studi Akuntansi , Program Studi Teknik Informatika , Universitas Global Jakarta. 11(1), 106–115.

Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *COMSERVA :* Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, 3(02), 810–817. https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.882

Pambreni, Y., Nirmala, H., Rostini, Zaeni, N., Daud, A., Herawati, A. S., Mardah, S., Baskoro, H., Zambrudi, Z., & Maryadi. (2024). Manajemen Kinerja (W. Yuliani, Ed.).

Piter Tri Prasetyo, & Erlin Kurniati. (2025). Analisis Kinerja Pemerintah Melalui Manajemen Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Sumatera Selatan. Revenue : Jurnal Ekonomi Pembangunan dan Ekonomi Islam, 8(01), 12–26. https://doi.org/10.56998/qga9gx26

Pranogyo, A. B., Hamidah, & Suyatno, T. (2021). Kinerja Karyawan Teori Pengukuran dan Implikasi.

Purba, O., Muhammadiah, M., Syamil, A., Nooraini, A., Sepriano, Sadianoor, & Gunawan, A. F. (2023). Dasar Hukum dan Analisis tat kelola ibu kota negara dari berbagai bidang (Efitra, Ed.). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Purnomo, E. (2025). Persepsi pemohon terhadap penggunaan aplikasi m - paspor di kantor imigrasi kelas i tpi jambi. Universitas Jambi.

Purwanti, N., Suparta, F., Mardliyah, U., & Ichwan, S. (2023). Peningkatan Kualitas Pegawai Dalam Efisiensi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Pada Kantor Kelurahan Sawagumu Distrik Sorong Utara. 2(2), 52–61. https://doi.org/10.57218/jupeis.vol2.iss2.757

Puspita, D. (2025). *Textbook of Industrial and Organizational Psychology* (E. *P. Experts, Ed.). EduGorilla Community Pvt. Ltd.*

Puspitawati, N. M. D., Dwianto, S. B., Putri, I. A. S., Usadha, D., & Yowana, I. made A. (2024). Perspektif manajemen sumber daya manusia berbasis budaya indonesia (s. Bambang, ed.). Cv. Mega press nusantara.

Putra, M. P. (2021). Teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang keimigrasian melalui sistem informasi manajemen keimigrasian (simkim).

Qiao, G., Li, Y., & Hong, A. (2024). *The Strategic Role of Digital Transformation: Leveraging Digital Leadership to Enhance Employee Performance and Organizational Commitment in the Digital Era. Systems, 12(11). https://doi.org/10.3390/systems12110457*

Rachmad, Y. E., Ilham, R., Indrayani, N., Manurung, H. E., Judijanto, L., Laksono, R. D., Finasim, & Sadianoor, H. (2024). Layanan dan Tata Kelola *E - Government (* teori, konsep dan penerapan *)* (E. Rianty, Ed.). PT. Green Pustaka Indonesia.

Rachmawati, D., Pambreni, Y., & Rachmawati, S. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Permodalan Nasional

Madani (Persero) Cabang Cisaat Kabupaten Sukabumi Saat Pandemi. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, *11*(3), 353–359.

Radianto, W. E. D., Murwani, F. D., & Wono, H. Y. (2025). *Metode penelitian studi kasus* (Edisi 1). Kencana.

Rahmawati, I., Sa'adah, L., & Chabibi, M. N. (2020). Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap kepuasan kerja *karyawan* (Dr. Zulfikar, Ed.). Universitas kh. A. Wahab hasbullah.

Rahmawati, L. A., & Hariani, D. (2022). Analisis penerapan e-government pada sistem informasi manajemen keimigrasian (simkim) di kantor imigrasi kelas 1 kota semarang. 8(4).

Ramadhan, M. I. (2025). Pengaruh digitalisasi sistem informasi kepegawaian dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai sekretariat DPRD Kota Bogor dengan Motivasi sebagai *intervening*.

Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian* (A. A. Effendy, Ed.). Cipta Media Nusantara (CMN).

Ramlah, Firman, A., & Hari. (2024). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Digitalisasi Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan Kabupaten Bulukumba. *SJM: Sparkling Journal of Management*, *2*(2), 199–211.

Ramli, M., & Dangkeng, A. (2022). *Implementation* Manajemen Sumber Daya Manusia (hlm. 166). C.V AZKA PUSTAKA.

Riyadi, S. (2018). Faktor peningkatan kinerja melalui Job Stress. Zifatama Jawara.

Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Goverment: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. Andre Ariesmansyah I*NNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, *5*(1), 2070–2089. https://j-innovative.org/index.php/Innovative%0AE-Goverment:

Rizkyana, N. P., Oktaria, R., Putra, T. F. P., Muntaz, R., Baso, A. M. F., Ilham, M., & Laksana, A. (2024). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan PT.XYZ. Jurnal Mahasiswa Kreatif, *2*(5), 34–42. https://doi.org/10.59581/jmk-widyakarya.v1i3.227

Rohyati, A., & Damarwulan, L. M. (2024). Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Dengan Balanced Scorecard Pada Kecamatan Ciomas. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)*, *1*(4), 939–948. https://doi.org/10.59407/jmie.v1i4.1053

Roziqin, A., & Syamiyah, N. (2023). *Literaturereview: pengukuran indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan publik puskesmas*. *03*(2), 175–190.

Rusdhiyansyah. (2025). Era Digitalisasi dan Perubahan Dinamika Kerja Pekerja Pabrik : Implikasi terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja. *Jebdeker*, *5*, 283–290.

Rusdiana, & Zaqiyah, Q. Y. (2021). *Manajemen Perkantoran Modern*. https://doi.org/Penerbit Insan Komunika Ilmu Komunikasi UIN SGD Bandung

Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, *4*(2), 1028–1034. https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794

Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). *Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital*. *17*(c), 54–70. https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708

Sanjaya, V., & Desty Febrian, W. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Non Fisik dan Gaya Kepemimpinan Otoriter Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Koperasi Karyawan *Cardig International Group*). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Madani*, *6*(1), 29–45. https://doi.org/10.51353/jmbm.v6i1.788

Sari, S. P., Handriansyah, A. E., Anwar, W., Suryaningsih, N., Jubaedah, E., Suraji, Rustandi, R., Widianti, T., Astuti, I. P., Alirejo, S., Mulyati, C., Yudin, Nurniawan, H., & Zairil. (2024). *Operations & Supply Chain Management* (Sukemi, Ed.). Penerbit Pradina Pustaka.

Sasmito, S. U., & Syihabuddin, M. (2025a). Analisis Implementasi Digitalisasi dalam Meningkatkan Kinerja Koperasi Kospin Jasa Surakarta. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, *4*(4), 6754–6760. https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4536

Sasmito, S. U., & Syihabuddin, M. (2025b). Analisis implementasi digitalisasi dalam meningkatkan kinerja koperasi kospin jasa surakarta. *Journal of artificial intelligence and digital bussines*, *4*(4).

Shapira, D. M. (2025). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis.

Shidqi, M. F., Darmastuti, I., & Wicaksono, B. S. (2023). Kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagau variabel intervening (studi pada pt . Bank negara indonesia kantor wilayah semarang *)*. *12*, 1–8.

Sianturi, C. L. J. R., Jan, A. B. H., & M.Sendow, G. (2025). Implementasi pengukuran kinerja pegawai berbasis sasaran kinerja pegawai di kantor kek bitung. Artikel Ilmiah Nurul, *23*(1), 25–33.

Sihombing, V. D. R. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit:Literatur Review. *J o u r n a l o f A r t i f i c i a l I n t e l l i g e n c e a n d D i g i t a l B u s i n e s s(R I G G S), 5(1), 67. https://doi.org/10.30588/jmp.v6i1.285*

Simamora, A. P. (2023). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) Terintegrasi Sebagai Jembatan Keterkaitan Praktik Hukum BIsnis dan Hukum Keimigrasian secara Seimbang. *Unes Law Review*, *6*(1), 3002–3014. https://review-unes.com/https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

Sinaga, S., Wardah, S., Nasution, P., & Suriana. (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Usupress Medan. *11*(2), 226–232.

Sitorus, H. F., Fathorrahman, & Handarani, D. M. (2026). Pengaruh etos kerja dan kompensasi terhadap kinerja guru melalui motivasi sebagai variabel intervening di sdk harapan bangsa balikpapan. 15, 1300–1317. Https://doi.org/10.34127/jrlab.v15i1.2087

Sitorus, M., Al faris, S. lia, & Sianipar, J. H. (2024). Analisis Pengaruh Human Relation (Hubungan Antar Manusia) dan Kondisi Lingkungan Kerja Terhadap Etos Kerja dan Kinerja Karyawan PT. Torganda Medan. Jurnal Ekonomi, Akutansi dan Manajemen Nusantara, *2*(2), 73–81. https://doi.org/10.55338/jeama.v2i2.85

Situmeang, M. M., Rachmawati, I. K., & Putra, R. S. (2026). Dampak digitalisasi pelayanan publik dan keterlibatan pegawai terhadap kinerja pegawai melalui keadilan institusi sebagai variabel intervening pada pemerintah daerah kabupaten dhamasraya provinsi sumatera barat. 4(1), 66–82.

Soelistya, D. (2022). Kepemimpinan Strategis. Nizamia Learning Center.

Sofia, D. N. imatus, Afifuddin, & Putra, L. R. (2026). Analisis Implementasi Kebijakan digitalisasi pelayanan kependudukan melalui sipeduli. *20*(1).

Sopian, S. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Rumah Sakit Di Jakarta. Jurnal Minfo Polgan, *12*(2), 2793–2798. https://doi.org/10.33395/jmp.v12i2.13392

Subiantoro, N. (2024). *Digitalization and transformational leadership supports organizational job satisfaction public sector*. *2*, 117–128.

Sugiarto, N. A. (2023). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tpi Depok. *INTERVAL:* Jurnal Ilmiah Matematika, *1*(2), 23–31.

Sugiyono. (2023a). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D (Sutopo, Ed.). ALFABETA, cv.

Sugiyono. (2023b). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.

Sulastri, S., & Methasari, M. (2025). Transformasi Digital dalam Manajemen SDM serta Dampaknya terhadap Produktivitas dan Kepuasan Pegawai. EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, 4(2), 4034–4038. https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i2.7150

Supriatna, D., Wildan, A. S., Veranita, M., Maolani, D. Y., Sudrajat, A., Framesthi, D. B., Rosana, M., Pujihartanti, E., Zairusi, & Pathuloh, A. (2025). Pelayanan Publik DI era 5.0 (Raya Mustiraya, Ed.). EUREKA MEDIA AKSARA.

Surbakti, A. S. B., & Arnida, Y. A. P. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. JUMBIWIRA : Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan, 4(2), 10–18. https://doi.org/10.56910/jumbiwira.v4i2.2862

Suryana, N., & Paramarta, V. (2024). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Variabel Intervening Kualitas Pelayanan. Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen, 3(1), 23–32. https://doi.org/10.32897/jiim.2024.3.1.3539

Suryani, L., Albintani, M., Sari, N., Budi Dharma, A., & Fauzi, A. (2024). Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Mewujudkan Digitalisasi Publik. *Literature Riview*, *16*(3), 459–466.

Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian. Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran, *2*(1), 160–166.

Syarief, F., Kurniawan, A., Widodo, Z. D., Nugroho, H., Rimayanti, Siregar, E., Isabella, A. A., Fitriani, Kairupan, D. J. I., Siregar, Z. H., Zamrodah, Y., Jahri, M., Suarjana, I. W. G., & Salmia. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia (K. P. Utomo, Ed.). Penerbit Widiana Bhakti Persada Bandung.

Tambunan, H. M. S. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. *Transpacific Finance*. Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis, 2(2), 1–9.

Tarjo. (2021). Metode Penelitian Administrasi (R. N. Andari, Ed.). Syiah Kuala University Press.

Tarwiyah, I., & I Putu Gede Parma. (2022). Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Taman Selini Pemuteran. Forum Manajemen, 5, 86–95. https://doi.org/10.61938/fm.v20i1.466

Taufiq Hidayat, M., & Sri Guntur, Y. (1945). Tranformasi Digital Melalui *Implementasi E-Government* Pada Organisasi Sektor Publik Fakuldade da Ekonomia Universidade da Paz Timor-Leste 2. Universitas, 31(2), 123–141.

Tiomantara, V. K., & Adiputra, I. G. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt Arco Quality Parking. Jurnal Manajerial dan Keiwiraushaan, 3(1), 853–863. https://doi.org/10.46975/ebp.v6i1.188

Udriyah. (2024). Manajemen sumber daya manusia. Bandung: Media Sains Indonesia.

Uyun, N. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia In Manajemen Sumber Daya Manusia. Dalam Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara.

Varsha P. K, C. A., Pambreni, Y., & Rachmawati, D. (2024). *The Influence of Work Motivation, Compensation, and Work Environment on Employee*

Performance at PT Prasetia Dwidharma Jakarta. Lead Journal of Economy and Administration, *2*(3), 151–163. https://doi.org/10.56403/lejea.v2i3.178

Wangge, O. B., & Masman, R. R. (2024). Pengaruh kerjasama tim dan pelatihan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada karyawan. 6(4), 62–71.

Winata, E. (2022). Manajemen sumber daya manusia lingkungan kerja : Tinjauan dari dimensi perilaku organisasi dan kinerja karyawan. Penerbit P4l.

Yadnya, I. D. G. S. A. (2022). Berbagai Faktor Bagi Peningkatan Kinerja Pegawai (A. Leonardo, Ed.). C.V. Feniks Muda Sejahtera.

Yandi, A., Trimerani, R., & Ismiasih. (2023). Indikator fasilitas kerja dan kinerja karyawan di pt. Karya makmur langgeng kalimantan barat *Working Facilities And Employee Performance Indicators At PT. Works Of Prosperous Langgeng West Kalimantan*. 4(1), 1–12. https://ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/jimanggis/article/download/149/128

Yang, & Santoso, M. D. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Daiyaplas Semarang. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, *11*(1), 926 – 935.

Yunus, M., & Rocdianingrum, W. A. (2025). Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Riset Manajemen, 1–6.

Zendrato, R. A. N., Jannah, R. N., & Akbar, R. S. S. (2022). Optimalisasi Kinerja Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas Ii Tpi Sibolga. *Journal of Administration and International Development*, *2*(1), 15–35. https://doi.org/10.52617/jaid.v2i1.447

Zuhaena, F., & Cahyo, H. (2022). Pengaruh kepemimpinan, disiplin kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, 24(4).