JAMAN Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis

OPEN ACCESS

JURNAL JAMAN Vol 6 No. 02 Agustus 2026| P-ISSN: 2828-691X E-ISSN: 2828-688X, Hal. 168-172

Hubungan Lingkungan Kerja dan Digitalisasi Pelayanan dengan Kinerja Pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok

Ninda Amalia[1]*, Ali Ridho[1], Nur Fitri Dewi[1], Revita Desi Hertin[2]
[1]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Global Jakarta, Indonesia
[2]Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Global Jakarta, Indonesia

Article History
Received : 8 Juli 2026
Revised : 18 Juli 2026
Accepted : 26 Agustus 2026
Published : 29 Agustus 2026

Corresponding author*:
Ninda Amalia

Contact:
anindeamalia@gmail.com

Cite This Article: (APA 6th)
Amalia, N., Ridho, A., DEWI, N. F., & Hertin, R. D. (2026). Hubungan Lingkungan Kerja dan Digitalisasi Pelayanan dengan Kinerja Pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, *6*(02), 168–172.

DOI:
https://doi.org/10.56127/jaman.v6i02.3040

Abstract: *Digital transformation in immigration services requires effective employee performance, yet workplace constraints and digital system disruptions may hinder service delivery. Limited research has jointly examined workplace conditions and service digitalization in immigration institutions.* ***Objective:*** *This study aimed to examine the relationships between work environment, service digitalization, and employee performance at the Depok Class I Immigration Office.* ***Method:*** *A quantitative, cross-sectional survey involved 81 employees from a population of 101, with sample size determined using Slovin's formula. Data were collected through Likert-scale questionnaires and analyzed using multiple linear regression in SPSS 27, including t-tests, an F-test, and the coefficient of determination.* ***Findings:*** *Work environment ($B = 0.771$; $\beta = 0.603$; $t = 7.771$; $p < 0.001$) and service digitalization ($B = 0.479$; $\beta = 0.344$; $t = 4.438$; $p < 0.001$) were positively associated with employee performance. The overall model was significant ($F = 147.006$; $p < 0.001$), explaining 79.0% of performance variance ($R^2 = 0.790$).* ***Implications:*** *Management should prioritize workplace improvements alongside reliable digital systems and employee digital competencies.* ***Originality:*** *This study jointly evaluates organizational workplace conditions and service digitalization within a specific immigration service institution.*
Keywords: *work environment; service digitalization; employee performance; immigration services; multiple linear regression.*

Abstrak: Transformasi digital pelayanan keimigrasian menuntut kinerja pegawai yang optimal, tetapi keterbatasan lingkungan kerja dan gangguan sistem digital dapat menghambat pelayanan. Penelitian yang mengkaji kedua faktor tersebut secara bersamaan dalam konteks instansi keimigrasian masih terbatas. **Objective:** Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan lingkungan kerja dan digitalisasi pelayanan dengan kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok. **Method:** Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei potong lintang terhadap 81 pegawai dari populasi 101 pegawai. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan SPSS 27, meliputi uji t, uji F, dan koefisien determinasi. **Findings:** Lingkungan kerja ($B = 0{,}771$; $\beta = 0{,}603$; $t = 7{,}771$; $p < 0{,}001$) dan digitalisasi pelayanan ($B = 0{,}479$; $\beta = 0{,}344$; $t = 4{,}438$; $p < 0{,}001$) berhubungan positif dan signifikan dengan kinerja pegawai. Model regresi signifikan ($F = 147{,}006$; $p < 0{,}001$) dengan R^2 sebesar 0,790. **Implications:** Instansi perlu meningkatkan kualitas lingkungan kerja, keandalan sistem digital, dan kompetensi digital pegawai. **Originality:** Penelitian ini mengintegrasikan kedua faktor dalam satu model analisis pada konteks pelayanan keimigrasian di Depok.
Kata Kunci: lingkungan kerja; digitalisasi pelayanan; kinerja pegawai; pelayanan keimigrasian; regresi linear berganda.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan faktor strategis dalam keberhasilan organisasi sektor publik, terutama ketika instansi dituntut menyediakan pelayanan yang cepat, transparan, mudah diakses, dan responsif. Tuntutan tersebut mendorong organisasi pemerintah untuk membangun lingkungan kerja yang kondusif sekaligus memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan aplikasi, tetapi juga mencakup perubahan proses kerja, kapasitas organisasi, kompetensi pegawai, dan pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Haug et al., 2024; Escobar et al., 2023; AlShehhi & Tipu, 2023; Novianto, 2023). Dalam pelayanan keimigrasian, transformasi tersebut diwujudkan melalui Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM), aplikasi M-Paspor, dan

berbagai layanan elektronik lainnya. Namun, digitalisasi belum otomatis meningkatkan kinerja apabila tidak ditunjang oleh fasilitas kerja, keandalan perangkat, kesiapan organisasi, dan kemampuan pegawai.

Lingkungan kerja dan digitalisasi pelayanan merupakan dua faktor organisasi yang dapat berkaitan dengan kinerja pegawai melalui mekanisme yang berbeda. Lingkungan kerja mencakup kondisi fisik, dukungan fasilitas, hubungan antarpegawai, komunikasi, dan suasana kerja yang memengaruhi kenyamanan serta pelaksanaan tugas. Penelitian mengenai lingkungan kerja menunjukkan bahwa kondisi organisasi dapat berhubungan dengan kepuasan dan kinerja melalui mekanisme psikologis maupun perilaku kerja (Sopian, 2024; Hanovan et al., 2025; Chen & Lin, 2024). Sementara itu, keberhasilan transformasi digital sektor publik dipengaruhi oleh kesiapan kelembagaan, proses implementasi, integrasi teknologi, dan kemampuan pengguna (Escobar et al., 2023; Haug et al., 2024). Kajian mengenai M-Paspor dan pelayanan keimigrasian digital juga menunjukkan bahwa teknologi memberikan manfaat pelayanan, tetapi masih menghadapi kendala teknis, integrasi, dan kesiapan pengguna (Muhammad et al., 2026; Riswaji et al., 2026; Ramadhani & Widayat, 2026).

Penelitian terdahulu lebih banyak menguji lingkungan kerja pada organisasi umum atau menilai digitalisasi dari sisi efektivitas aplikasi dan kualitas layanan. Kajian yang mengintegrasikan kondisi lingkungan kerja dan digitalisasi pelayanan dalam satu model kinerja pegawai pada instansi keimigrasian masih terbatas. Padahal, pegawai membutuhkan dukungan lingkungan kerja yang memadai untuk menggunakan sistem digital secara efektif, sedangkan teknologi yang andal dapat membantu mempercepat proses administrasi, akses informasi, dan koordinasi pelayanan. Kesenjangan tersebut menunjukkan perlunya bukti empiris yang lebih kontekstual pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan digitalisasi pelayanan terhadap kinerja pegawai, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini diharapkan memperluas kajian manajemen sumber daya manusia dan transformasi digital sektor publik serta memberikan masukan praktis mengenai perbaikan fasilitas kerja, keandalan sistem, koordinasi, dan kompetensi digital pegawai.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei cross-sectional. Populasi penelitian berjumlah 101 pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 5% dan diperoleh 80,64, kemudian dibulatkan menjadi 81 responden. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima poin. Instrumen terdiri atas 7 pernyataan lingkungan kerja, 6 pernyataan digitalisasi pelayanan, dan 10 pernyataan kinerja pegawai.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Kode	Fokus Pengukuran	Item	Skala
Lingkungan Kerja	X_1	Kondisi fisik dan nonfisik yang mendukung pelaksanaan pekerjaan	7	Likert 1–5
Digitalisasi Pelayanan	X_2	Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan keimigrasian	6	Likert 1–5
Kinerja Pegawai	Y	Pelaksanaan tugas, tanggung jawab, dan pencapaian hasil kerja	10	Likert 1–5

Sumber: Diolah dari instrumen penelitian.

Kualitas instrumen diuji menggunakan korelasi Pearson Product Moment dan Cronbach's Alpha. Uji validitas awal dilakukan pada 30 responden dengan r tabel 0,361, sedangkan reliabilitas dinilai dengan batas Cronbach's Alpha 0,70. Analisis data menggunakan IBM SPSS Statistics versi 27. Tahapan analisis meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Model regresi dirumuskan sebagai $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$ dengan taraf signifikansi 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Instrumen

Seluruh 23 butir pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel 0,361 sehingga memenuhi kriteria validitas. Nilai Cronbach's Alpha seluruh variabel juga berada di atas 0,70. Dengan demikian, instrumen dinilai memiliki konsistensi internal yang memadai untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 2. Ringkasan Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Rentang r hitung	Cronbach's Alpha	Keterangan
Lingkungan Kerja (X_1)	0,680–0,775	0,844	Valid dan reliabel
Digitalisasi Pelayanan (X_2)	0,431–0,830	0,752	Valid dan reliabel
Kinerja Pegawai (Y)	0,526–0,703	0,819	Valid dan reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 27 (2026).

Uji Asumsi Klasik

Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi Kolmogorov–Smirnov sebesar 0,200. Kedua variabel independen memiliki nilai tolerance 0,447 dan VIF 2,238. Uji Glejser menghasilkan signifikansi 0,084 untuk lingkungan kerja dan 0,882 untuk digitalisasi pelayanan. Berdasarkan kriteria penelitian, model tidak menunjukkan indikasi multikolinearitas berat maupun heteroskedastisitas. Interpretasi normalitas tetap perlu memperhatikan bahwa keluaran awal mencantumkan nilai prediksi tidak terstandarisasi; pemeriksaan residual pada analisis lanjutan dianjurkan untuk memastikan asumsi tersebut.

Tabel 3. Ringkasan Uji Asumsi Klasik

Pengujian	Indikator	Hasil	Keterangan
Normalitas	Asymp. Sig.	0,200	Tidak menunjukkan penyimpangan signifikan
Multikolinearitas	Tolerance; VIF	0,447; 2,238	Tidak terdapat multikolinearitas berat
Heteroskedastisitas	Sig. X_1; Sig. X_2	0,084; 0,882	Tidak terindikasi heteroskedastisitas

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 27 (2026).

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	8,157	2,039	–	4,002	<0,001
Lingkungan Kerja (X_1)	0,771	0,099	0,603	7,771	<0,001
Digitalisasi Pelayanan (X_2)	0,479	0,108	0,344	4,438	<0,001

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 27 (2026).

Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 8,157 + 0,771X_1 + 0,479X_2 + \varepsilon$. Koefisien lingkungan kerja sebesar 0,771 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan skor lingkungan kerja berkaitan dengan peningkatan prediksi kinerja sebesar 0,771 satuan ketika digitalisasi pelayanan dikendalikan. Koefisien digitalisasi pelayanan sebesar 0,479 menunjukkan hubungan searah dengan kinerja ketika lingkungan kerja dikendalikan. Koefisien Beta terstandar lingkungan kerja ($\beta = 0,603$) lebih besar daripada digitalisasi pelayanan ($\beta = 0,344$), sehingga lingkungan kerja memiliki hubungan parsial yang lebih kuat dalam model penelitian.

Uji Simultan dan Koefisien Determinasi

Tabel 5. Hasil Uji F

Statistik	Nilai
F	147,006
Sig.	<0,001

Tabel 6. Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
0,889	0,790	0,785	1,930

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 27 (2026).

Nilai F sebesar 147,006 dengan $p < 0,001$ menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan digitalisasi pelayanan secara simultan signifikan dalam menjelaskan variasi kinerja pegawai. Nilai R Square sebesar 0,790 berarti 79,0% variasi kinerja pegawai pada sampel dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 21,0% sisanya berkaitan dengan faktor di luar model. Adjusted R Square sebesar 0,785 menunjukkan kemampuan penjelasan model tetap tinggi setelah mempertimbangkan jumlah prediktor dan ukuran sampel.

Pembahasan

Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai ($B = 0,771$; $\beta = 0,603$; $t = 7,771$; $p < 0,001$). Temuan ini menunjukkan bahwa kondisi fisik dan nonfisik di tempat kerja berkaitan dengan kemampuan pegawai menyelesaikan

tugas. Fasilitas yang memadai, ruang kerja yang nyaman, perangkat pendukung yang terpelihara, komunikasi yang baik, dan hubungan kerja yang kondusif dapat mendukung ketepatan serta kelancaran pekerjaan. Hasil ini konsisten dengan kajian yang menempatkan lingkungan organisasi sebagai faktor penting bagi perilaku dan kinerja kerja (Chen & Lin, 2024; Hanovan et al., 2025). Dalam konteks Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, pemeliharaan fasilitas, penataan ruang, pengelolaan arsip, dan koordinasi antarpegawai perlu menjadi bagian dari upaya peningkatan kinerja.

Pengaruh Digitalisasi Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai. Digitalisasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai ($B = 0{,}479$; $\beta = 0{,}344$; $t = 4{,}438$; $p < 0{,}001$). Pemanfaatan SIMKIM, M-Paspor, dan sistem elektronik lainnya dapat membantu pengelolaan data, penyederhanaan administrasi, akses informasi, dan koordinasi pelayanan. Temuan ini mendukung literatur yang menjelaskan bahwa manfaat transformasi digital bergantung pada integrasi teknologi dengan proses organisasi dan kesiapan pengguna (Escobar et al., 2023; Haug et al., 2024). Oleh karena itu, peningkatan digitalisasi perlu disertai dengan pemeliharaan sistem, dukungan teknis, keamanan data, dan pengembangan kompetensi digital pegawai.

Pengaruh Simultan terhadap Kinerja Pegawai. Hasil uji simultan dan koefisien determinasi memperlihatkan bahwa kondisi kerja dan kesiapan teknologi merupakan dua aspek yang saling melengkapi dalam pengelolaan kinerja. Digitalisasi yang baik dapat kehilangan efektivitas apabila perangkat, ruang kerja, atau dukungan teknis tidak memadai. Sebaliknya, lingkungan kerja yang kondusif belum tentu menghasilkan pelayanan optimal apabila proses administrasi digital tidak andal. Meski demikian, penelitian ini tidak menguji interaksi statistik antara kedua variabel sehingga istilah saling melengkapi dipahami sebagai implikasi konseptual, bukan bukti efek moderasi atau sinergi.

Penelitian terbatas pada satu instansi, menggunakan data persepsi, dan menerapkan desain cross-sectional. Karena itu, hasil perlu ditafsirkan sebagai hubungan statistik dan tidak langsung membuktikan kausalitas. Penelitian selanjutnya dapat melibatkan beberapa kantor imigrasi, menggunakan indikator kinerja objektif, serta memasukkan variabel kepemimpinan, motivasi, beban kerja, kompetensi digital, dan kualitas sistem.

KESIMPULAN

Lingkungan kerja dan digitalisasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok. Secara parsial, lingkungan kerja memiliki koefisien $B = 0{,}771$, $\beta = 0{,}603$, dan $t = 7{,}771$ ($p < 0{,}001$), sedangkan digitalisasi pelayanan memiliki $B = 0{,}479$, $\beta = 0{,}344$, dan $t = 4{,}438$ ($p < 0{,}001$). Secara simultan, model signifikan dengan $F = 147{,}006$ ($p < 0{,}001$). Nilai R^2 sebesar 0,790 menunjukkan bahwa 79,0% variasi kinerja pegawai dalam sampel dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut.

Hasil penelitian menegaskan pentingnya pengelolaan kondisi kerja dan teknologi secara terpadu. Instansi perlu memprioritaskan pemeliharaan fasilitas, penataan ruang kerja, komunikasi internal, keandalan sistem, dukungan teknis, dan peningkatan kompetensi digital. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas lokasi dan jumlah responden serta menggunakan ukuran kinerja objektif agar temuan memiliki daya generalisasi yang lebih kuat.

DAFTAR PUSTAKA

AlShehhi, H. R., & Tipu, S. A. (2023). The context, antecedents, processes and outcomes of digital transformation in the public sector: A systematic literature review. International Journal of Electronic Governance, 15(4), 366–383. https://doi.org/10.1504/IJEG.2023.136271

Bhoir, M., & Sinha, V. (2024). Employee well-being human resource practices: A systematic literature review and directions for future research. Future Business Journal, 10, Article 95. https://doi.org/10.1186/s43093-024-00382-w

Chen, K.-J., & Lin, C.-P. (2024). Exploring the influence of workplace environment on job performance: A socio-cognitive perspective. Total Quality Management & Business Excellence, 35(15–16), 1816–1832. https://doi.org/10.1080/14783363.2024.2404438

Çivilidağ, A., & Durmaz, Ş. (2024). Examining the relationship between flexible working arrangements and employee performance: A mini review. Frontiers in Psychology, 15, Article 1398309. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1398309

Escobar, F., Almeida, W. H. C., & Varajão, J. (2023). Digital transformation success in the public sector: A systematic literature review of cases, processes, and success factors. Information Polity, 28(1), 61–81. https://doi.org/10.3233/IP-211518

Hamza, A., & Farah, A. (2026). The relationship between well-being at work and performance: A systematic literature review. Journal of Management Development, 45(2), 278–307. https://doi.org/10.1108/JMD-12-2024-0433

Hanovan, T. A., Harri, M., & Inggrid, F. V. (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

Haug, N., Dan, S., & Mergel, I. (2024). Digitally-induced change in the public sector: A systematic review and research agenda. Public Management Review, 26(7), 1963–1987. https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2234917

Kembaren, J. A., Priyatno, M. B., & Ardi, I. Y. (2026). Pemanfaatan M-Paspor dalam mendukung pelayanan keimigrasian berbasis digital di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum. https://doi.org/10.61104/alz.v4i5.13149

Muhammad, D., Martadireja, O., & Susaningsih, C. (2026). Tinjauan literatur sistematis: Analisis aplikasi keimigrasian dengan metode PRISMA (2020–2026). TEMATICS. https://doi.org/10.52617/tematics.v8i1.916

Novianto, N. (2023). Systematic literature review: Models of digital transformation in the public sector. Policy & Governance Review, 7(2). https://doi.org/10.30589/pgr.v7i2.753

Pradana, R. A., & Santoso, B. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian produksi PT Harapan Sejahtera Karya Utama Sidoarjo. Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 4(3), 686–699. https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i3.714

Putra, I. P. T., Jannah, R. N., & Jani, S. A. (2026). Transformasi pelayanan publik keimigrasian dari digitalisasi menuju citizen-centric governance: Systematic literature review. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum. https://doi.org/10.61104/alz.v4i4.11754

Ramadhani, R. A., & Widayat, W. (2026). M-Paspor sebagai inovasi digital dalam pelayanan publik keimigrasian: Tinjauan literatur. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum. https://doi.org/10.61104/alz.v4i5.14012

Riswaji, F. N., Jani, S. A., & Ardi, I. Y. (2026). Evaluating the effectiveness and service quality of the online passport system (M-Paspor) in the era of digital adaptation at the Class I TPI Tanjung Priok Immigration Office. International Journal of Science and Society. https://doi.org/10.54783/ijsoc.v8i3.1744

Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi inovasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital. Jejaring Administrasi Publik, 17(1), 54–70. https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708

Sasmito, S. U., & Syihabuddin, M. (2025). 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

Sem, G. A. R., Wirdhiningsih, V., & Maulidia, H. (2026). Pemanfaatan M-Paspor dalam mendukung pelayanan keimigrasian berbasis digital di Kota Batam. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum. https://doi.org/10.61104/alz.v4i5.12831

Simanjuntak, I., Sensuse, D. I., & Sinaga, H. (2026). Conceptual mapping of digital transformation of government agencies: A systematic literature review. Applied Information System and Management. https://doi.org/10.15408/aism.v9i2.51484

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