PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN DIGITALISASI LAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI

Muhammad Hidayat¹, Solihin Mattalatta², Andi Firmansyah³

^{1,2,3} STIE Amkop Makassar
Email: dandiabc321@gmail.com

Abstract: *This research aims to identify and analyze the influence of the Work Environment and Service Digitalization on the Performance of Soppeng Regency PDAM Employees. This research uses quantitative methods with data collection methods carried out by distributing questionnaires via email. The sample used in this research was 70 respondents from PDAM Soppeng Regency employees, using a purposive sampling technique. The results of the research show that work environment variables and service digitalization have a significant effect on the performance of PDAM Soppeng Regency employees (Y) R Square 0.199 which means 19.9%. The calculated t value was $2.857 > 1.996$ with a significant value of $0.006 > 0.05$. The work environment (X1) has a significant positive effect on employee performance. The calculated t value was $1.648 < 1.996$ with a significant value of $0.104 < 0.05$. Service digitalization (X2) has an insignificant positive effect on employee performance.*

Keywords: *Work Environment; Digitalization of Services; Employee Performance*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja dan Digitalisasi Layanan terhadap Kinerja Pegawai PDAM Kabupaten Soppeng. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner melalui email. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebesar 70 responden pegawai PDAM Kabupaten Soppeng, dengan teknik pengambilan sampling yaitu teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja dan digitalisasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai PDAM Kabupaten Soppeng (Y) R Square 0,199 yang berarti 19,9%. Diperoleh nilai t hitung sebesar $2,857 > 1,996$ dengan nilai signifikan $0,006 > 0,05$. Lingkungan kerja (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Diperoleh nilai t hitung sebesar $1,648 < 1,996$ dengan nilai signifikan $0,104 < 0,05$. Digitalisasi layanan (X2) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci: Lingkungan Kerja; Digitalisasi Layanan; Kinerja Pegawai

1. LATAR BELAKANG

Pada era digitalisasi seperti ini, lingkungan kerja yang kondusif dan digitalisasi layanan menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di berbagai sektor, termasuk di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Pengelolaan air bersih menjadi hal yang krusial dalam pembangunan suatu daerah, termasuk di Kabupaten Soppeng PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) sebagai lembaga Publik yang mengatur dan menyediakan layanan air bersih. Namun, tantangan dalam meningkatkan kinerja pegawai PDAM semakin kompleks dengan perkembangan lingkungan kerja dan digitalisasi layanan.

Salah satu tantangan utama adalah meningkatkan kinerja pegawai di tengah dinamika lingkungan kerja yang terus berubah dan tekanan untuk mengadopsi teknologi digital dalam layanan publik. Lingkungan kerja sebagai tantangan karena adanya faktor yang mempengaruhi seperti budaya organisasi, kepemimpinan, dan kondisi fisik tempat kerja yang berpotensi mempengaruhi motivasi dan kinerja pegawai PDAM, dan digitalisasi layanan sendiri sebagai tantangan karena faktor dari perubahan menuju sistem digital dalam pelayanan PDAM yang memerlukan adaptasi dan kesiapan pegawai dalam mengimplementasikan teknologi ini secara efektif.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Soppeng beroperasi di lingkungan yang cukup beragam mulai dari perkotaan hingga ke pedesaan. Hal ini mempengaruhi kondisi lingkungan kerja bagi para pegawainya. Kondisi fisik lingkungan kerja seperti tata ruang, penerangan, sirkulasi udara dan fasilitas pendukung lainnya yang berdampak pada kenyamanan pegawai. Selain itu, lingkungan non fisik seperti hubungan antar rekan kerja, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang kondusif dapat menciptakan suasana yang nyaman dan mendukung pegawai untuk bekerja secara optimal.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Soppeng sebagai penyedia layanan air bersih telah melakukan digitalisasi pada berbagai proses layanannya. Digitalisasi Layanan mencakup proses pembayaran tagihan air, pengaduan dan pemantauan konsumsi air secara online melalui aplikasi maupun website. Implementasi digitalisasi layanan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan akses serta kualitas layanan bagi pelanggan. Namun, digitalisasi juga memberikan dampak terhadap

kinerja pegawai baik dari segi perubahan pola kerja, kebutuhan peningkatan kompetensi digital maupun adaptasi terhadap sistem baru. Keberhasilan digitalisasi layanan bergantung pada kemampuan pegawai dalam pengoperasian sistem digital dan memanfaatkannya untuk mendukung peningkatan kinerja pegawai.

Kinerja pegawai PDAM Kabupaten Soppeng dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk lingkungan kerja dan digitalisasi layanan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan motivasi, kepuasan dan produktivitas pegawai, sehingga berdampak positif terhadap kinerja pegawai. Sebaliknya, jika lingkungan kerja yang kurang nyaman dapat menyebabkan penurunan kinerja pegawai. Digitalisasi layanan juga memberikan tantangan bagi pegawai sehingga dibutuhkan upaya peningkatan kompetensi digital dan adaptasi terhadap perubahan. Keberhasilan implementasi digitalisasi layanan akan meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, yang pada akhirnya dapat mendukung peningkatan kinerja pegawai.

Berdasarkan pengamatan peneliti pada lingkungan kerja di PDAM Kabupaten Soppeng masih memerlukan banyak pembenahan. Beberapa ruang yang ada terlihat kurang penerangannya kemudian warna ruangan yang menimbulkan rasa sejuk juga masih kurang. Selanjutnya sirkulasi udara yang ada belum maksimal. Dari sisi kerapian tata ruang masih kurang maksimal karena banyak ditemui penataan berkas-berkas kerja yang tidak rapi. Situasi organisasi dalam periode tertentu ini erat kaitannya dengan aturan main yang ada. Digitalisasi layanan pada PDAM Kabupaten Soppeng juga masih kurang maksimal, karena kurangnya pemahaman pegawai terhadap skill teknologi, pengoperasian sistem dan aplikasi. Oleh karena itu, pengelolaan lingkungan kerja yang kondusif dan implementasi digitalisasi layanan yang efektif menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai PDAM di Kabupaten Soppeng.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) secara umum merujuk pada pendekatan strategis dalam mengelola aspek-aspek manusia dalam suatu organisasi (Mangkunegara, 2018). Manajemen melibatkan perencanaan, pengorganisasian,

pengarahan, dan pengendalian berbagai kegiatan yang berkaitan dengan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi. Wilson (2012) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang manajemen yang melaksanakan kegiatan pengadaan, pelatihan dan pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, serta pemeliharaan sumber daya manusia. Fungsi-fungsi manajemen akan menjadi dasar pelaksanaan fungsi – fungsi manajemen sumber daya manusia untuk mencapai tujuan- tujuan strategis. Manajemen SDM bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif, memotivasi karyawan, meningkatkan kualitas dan produktivitas tenaga kerja, dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.

2.2 Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan perlu diperhatikan, hal ini disebabkan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan. Penciptaan lingkungan kerja yang menyenangkan dan dapat memenuhi kebutuhan karyawan memberikan rasa puas dan mendorong semangat kerja mereka. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien. Menurut Logohan (dalam Arifuddin, 2022) adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang sudah dikembangkan padanya. Lingkungan kerja menurut Armstrong dalam (Setiamy, 2019) lingkungan kerja terdiri atas sistem kerja, desain pekerjaan, kondisi kerja, dan cara orang diperlakukan di tempat kerja oleh manajer dan rekan kerja mereka.

2.3 Digitalisasi Layanan

Digitalisasi adalah proses pengalihan dari analog menjadi digital dengan memanfaatkan teknologi dan data digital dengan sistem otomatis dan terkomputerisasi (Isma et al., 2023). Digitalisasi layanan adalah solusi untuk mengubah sistem pelayanan publik konvensional yang terkenal lambat dan boros. Walaupun digitalisasi layanan tidak mudah diterapkan kepada masyarakat namun digitalisasi layanan harus

tetap di terapkan demi kenyamanan masyarakat. Bloomberg (dalam Isma et al., 2023) mengungkapkan bahwa sebuah perusahaan jasa mendefinisikan digitalisasi sebagai pengubahan bentuk layanan analog menjadi layanan digital. Mengubah berbagai macam informasi yang dilaksanakan dan diperoleh secara manual menjadi laporan digital berbasis komputer. Oleh karena itu, digitalisasi diterjemahkan sebagai mengubah informasi menjadi digital.

Teknologi menjadi peran penting dalam kegiatan pemerintah dan masyarakat. Menjadi pemantik dan penyemangat bagi biokrasi dalam memberikan pelayanan dalam masyarakat. Kemajuan teknologi dan pemahaman masyarakat akan pelayanan semakin meningkat. Saat ini masyarakat semakin menuntut lebih atas pelayanan yang diberikan dan senantiasa mengawasi, meluruskan dan mendorong laju pemerintah, khususnya pemerintah daerah dalam mendukung perekonomiannya.

2.4 Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut Robbins (dalam Budiyanto & Mochklas, 2020) bahwa kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Berhasil tidaknya kinerja pegawai yang telah dicapai organisasi tersebut akan dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari pegawai secara individu maupun kelompok. Menurut Amir (dalam Dinar & Nurul, 2023) kinerja adalah sebagai perilaku yang menunjukkan bahwa betapa pentingnya sebuah proses dalam melaksanakan suatu tugas ketimbang hasilnya dalam pembentukan konsep kinerja. Menurut Moeheriono (dalam Firjatullah et al., 2023) *performance* atau kinerja sebagai hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral maupun etika.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh dari lingkungan kerja dan digitalisasi

layanan terhadap kinerja pegawai. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pegawai PDAM Kabupaten Soppeng. Peneliti menggunakan rumus Slovin untuk mengukur jumlah sampel. Berdasarkan hasil perhitungan rumus slovin maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 70. Penelitian menggunakan metode pengumpulan data primer dan sekunder yang berasal dari data internal dan eksternal. Sumber data internal primer diperoleh melalui penyebaran instrumen berupa kuesioner kepada pegawai PDAM Kabupaten Soppeng. Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur jawaban dalam kuesioner tersebut menggunakan skala likert. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS untuk dapat melakukan serangkaian uji regresi linear berganda.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. HASIL

4.1.1 Uji Validitas

Tabel 1.
Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Lingkungan Kerja	X1.1	0,493	0,235	Valid
	X1.2	0,665	0,235	Valid
	X1.3	0,659	0,235	Valid
	X1.4	0,746	0,235	Valid
	X1.5	0,618	0,235	Valid
Digitalisasi Layanan	X2.1	0,728	0,235	Valid
	X2.2	0,732	0,235	Valid
	X2.3	0,855	0,235	Valid
	X2.4	0,400	0,235	Valid
Kinerja	Y1	0,697	0,235	Valid
	Y2	0,581	0,235	Valid
	Y3	0,636	0,235	Valid
	Y4	0,566	0,235	Valid
	Y5	0,736	0,235	Valid

Sumber: data diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa variabel lingkungan kerja, digitalisasi layanan dan kinerja memiliki nilai R Hitung lebih besar dari R Tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam penelitian ini valid.

4.1.2 Uji Reliabilitas

Tabel 2.
Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Lingkungan Kerja (X1)	0,634	Reliabel
Digitalisasi Layanan (X2)	0,620	Reliabel
Kinerja (Y)	0,649	Reliabel

Sumber: data diolah, 2025

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja, digitalisasi layanan dan kinerja mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa item pernyataan dalam penelitian ini bersifat reliabel sehingga setiap item pernyataan yang digunakan akan mampu memperoleh data yang konsisten.

4.1.3 Koefisien Determinasi

Tabel 3.
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.446 ^a	.119	.175	1.661

a. Predictors: (Constant), Lingkungan kerja, digitalisasi layanan

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: data diolah, 2025

Berdasarkan dari tabel koefisien determinasi (R^2) diatas, R memperoleh nilai 0,446 yang menunjukkan bahwa adanya korelasi positif antara variabel bebas dan variabel terikat. R Square memperoleh nilai 0,199 atau sama dengan 19,9%. Nilai tersebut mendekati angka 1 yang menandakan bahwa variabel independen menyediakan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi perubahan variabel dependen. Nilai 0,199 atau sama dengan 19,9% memiliki arti bahwa variabel lingkungan kerja dan digitalisasi layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 19,9% sedangkan sisanya (100%-19,9%) 80,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.1.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4.
Uji Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.450	2.912		3.588	.001
	Lingkungan Kerja	.379	.133	.336	2.857	.006
	Digitalisasi Layanan	.190	.115	.194	1.648	.104

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: data diolah, 2025

Dari hasil analisis regresi linear sederhana tersebut dapat ditarik persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 10,450 + 0.379X_1 + 0.190X_2$$

Berdasarkan hasil uji regresi tersebut, variabel lingkungan kerja memperoleh nilai signifikansi 0,006 yang berarti dibawah dari 0,05. Nilai t hitung memperoleh nilai 2,857 yang berarti lebih besar dari t tabel yaitu 1,996. Nilai t hitung memperoleh nilai positif yang menunjukkan bahwa adanya hubungan positif. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kinerja pegawai.

Kemudian variabel digitalisasi layanan memperoleh nilai signifikansi 0,104 yang berarti diatas dari 0,05. Nilai t hitung memperoleh nilai 1,648 yang berarti lebih kecil dari t tabel yaitu 1,996. Nilai t hitung memperoleh nilai positif yang menunjukkan bahwa adanya hubungan positif dan searah. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel digitalisasi layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja pegawai.

4.2. PEMBAHASAN

Lingkungan kerja dan kinerja pegawai

Berdasarkan dari hasil olah data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai, sehingga hipotesis pertama yang menyatakan lingkungan kerja mempengaruhi kinerja pegawai diterima. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa setiap indikator pada lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pegawai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Lingkungan kerja di Kantor PDAM Kabupaten Soppeng dalam kondisi baik, hanya saja masih ada beberapa yang perlu dibenahi.

Digitalisasi layanan dan kinerja pegawai

Berdasarkan dari hasil oleh data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan tidak berpengaruh signifikan dari digitalisasi layanan terhadap kinerja pegawai, sehingga hipotesis kedua yang menyatakan digitalisasi layanan mempengaruhi kinerja pegawai ditolak. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa setiap indikator pada digitalisasi layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pegawai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan di kantor PDAM Kabupaten Soppeng tidak berjalan dengan baik, dikarenakan pegawai PDAM Kabupaten Soppeng tidak semua mengerti mengenai digitalisasi layanan yang diberikan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh lingkungan kerja dan digitalisasi layanan terhadap kinerja pegawai PDAM Kabupaten Soppeng, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut, Lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai, Digitalisasi layanan berpengaruh positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Bagi perusahaan, diharapkan Kantor PDAM Kabupaten Soppeng meningkatkan kinerja pegawai karena lingkungan kerja yang baik maka lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai, yaitu pengaruh dapat menghasilkan kinerja yang baik dengan kompensasi yang baik.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Arifuddin, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Kota Parepare. *Amsir Management Journal*, 3(1), 1–20. <https://doi.org/10.56341/amj.v3i1.89>
- Budiyanto, E., & Mochklas, M. (2020). Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja. In *Evaluasi Kinerja SDM*.
- Dinar, D., & Nurul, K. (2023). Kajian Teoritis Lingkungan Kerja Dan Kinerja Karyawan. *Management Business Innovation Conference 2023*, 8(2), 121.
- Isma, A. M., Masiichah, & Junaidi. (2023). Pengaruh Digitalisasi Layanan, Fitur Layanan, Cusomer Relationship Management, dan Keamanan Terhadap

- Penggunaan Mobile Banking Syariah. *International Journal of Technology*, 47(1).
- Jodie Firjatullah, Christian Wiradendi Wolor, & Marsofiyati Marsofiyati. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 01–10. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i1.426>
- Mangkunegara, M. A. P., & Hasibuan, M. M. S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Setiamy, A. A. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan Pdam Tirtanadi Sumatera Utara Medan. *Jurnal Ilmiah Maksitek. Jurnal Ilmiah Maksitek*, 4(3), 109–116. <http://makarioz.sciencemakarioz.org/index.php/JIM/article/view/95>
- Wilson, B. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.