



Peran Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Di Kelurahan Cinere Depok

¹Ferry AS, ²Didi Sunardi

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang,
Jl. Surya Kencana, Kota Tangerang Selatan, Banten, Indonesia, 15417

¹ferry.college.mail@gmail.com, ²dosen00724@unpam.ac.id

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja aparatur di Kelurahan Cinere, Kota Depok. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap aparatur kelurahan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan publik. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja aparatur Kelurahan Cinere telah diterapkan melalui kepatuhan terhadap jam kerja, peraturan, dan prosedur pelayanan, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya konsisten, terutama terkait ketepatan waktu dan pemanfaatan jam kerja. Lingkungan kerja nonfisik tergolong cukup kondusif yang ditandai dengan hubungan kerja yang harmonis dan kerja sama antarpegawai, sedangkan lingkungan kerja fisik masih menghadapi keterbatasan sarana dan prasarana yang berdampak pada efektivitas kerja. Disiplin kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama berperan penting dalam memengaruhi kinerja aparatur, khususnya dalam aspek kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan tanggung jawab kerja, sehingga diperlukan upaya peningkatan disiplin kerja yang konsisten serta perbaikan lingkungan kerja secara berkelanjutan untuk mendukung peningkatan kinerja aparatur kelurahan.

Kata kunci: Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja Aparatur, Pelayanan Publik.

Abstract - This study aims to analyze the role of work discipline and work environment on the performance of officials in Cinere Subdistrict, Depok City. This research uses a qualitative approach with a case study method. Data collection techniques were conducted through in-depth interviews, observations, and documentation of subdistrict officials directly involved in the implementation of tasks and public services. The data obtained were analyzed qualitatively in a descriptive manner through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research results indicate that the work discipline of the Cinere Village officials has been implemented through adherence to working hours, regulations, and service procedures; however, its execution has not been entirely consistent, particularly regarding punctuality and the utilization of working hours. The non-physical work environment is fairly conducive, marked by harmonious working relationships and cooperation among employees, whereas the physical work environment still faces limitations in facilities and infrastructure, which impacts work effectiveness. Work discipline and the work environment together play an important role in influencing the performance of personnel, particularly in aspects such as service quality, timeliness, and work responsibility. Therefore, it is necessary to make consistent efforts to improve work discipline as well as continuously enhance the work environment to support the improvement of sub-district personnel performance.

Keywords: Work Discipline, Work Environment, Official Performance, Public Service.

PENDAHULUAN

Setiap organisasi, baik di sektor publik maupun swasta, dituntut untuk memberikan kinerja yang optimal agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam konteks organisasi pemerintahan, tuntutan tersebut semakin meningkat seiring dinamika perkembangan masyarakat yang memerlukan pelayanan publik yang cepat, tepat, transparan, dan profesional. Pemerintah daerah sebagai ujung tombak pelayanan publik memiliki peran strategis dalam memastikan efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi. Oleh karena itu, peningkatan kinerja aparatur menjadi aspek yang sangat penting untuk menjamin kualitas layanan kepada masyarakat.

Naskah Masuk: 25 Februari 2026; Revisi: 25 Februari 2026; Diterima: 25 Februari 2026; Terbit: 25 Februari 2026.

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Kelurahan sebagai unit pemerintahan terdepan memiliki fungsi strategis dalam memberikan layanan administrasi yang cepat, tepat, dan responsif kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang optimal, kualitas kinerja aparatur kelurahan menjadi faktor kunci yang menentukan tercapainya efektivitas penyelenggaraan pemerintahan.

Kinerja pegawai tidak terlepas dari berbagai faktor internal dan eksternal. Dua faktor yang sering menjadi perhatian utama dalam manajemen sumber daya manusia ialah disiplin kerja dan lingkungan kerja. Disiplin kerja merupakan fondasi yang memastikan pegawai dapat menjalankan tugas dengan konsisten, mematuhi aturan, dan menjaga tanggung jawab sesuai standar organisasi. Tingkat disiplin yang baik akan berdampak positif pada produktivitas, efektivitas, serta pencapaian tujuan organisasi.

Kelurahan sebagai unit pemerintahan paling dekat dengan masyarakat memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh kelurahan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai, karena pegawai merupakan ujung tombak dalam pelaksanaan tugas administrasi dan pelayanan kepada masyarakat. Kelurahan Cinere Kota Depok merupakan salah satu bagian wilayah Jawa Barat, yang dipimpin oleh Bapak Mashuri, S.H sebagai Lurah Kelurahan Cinere terletak di Kecamatan Cinere dengan luas wilayah 4 Ha/Km² (Sumber data : Perda Kota Depok No. 9 Tahun 2022 tentang Tata Ruang Wilayah Kota Depok Tahun 2022-2042) dan memiliki jumlah penduduk sekitar 84.101 orang pada tahun 2023. Kelurahan ini merupakan yang terluas di Kecamatan Cinere, yang terdiri dari 42 RW dan 218 RT dan salah satu wilayah dengan intensitas layanan publik yang tinggi mengingat pertumbuhan penduduk dan aktivitas masyarakat yang cukup dinamis dan kompleksitas kebutuhan administrasi masyarakat.

Kantor Kelurahan Cinere melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan. Termasuk di antaranya perizinan-perizinan seperti pekerjaan umum, perizinan umum kelurahan, perizinan pendidikan, kesehatan warga kelurahan Kantor Kelurahan Cinere, perumahan, penataan ruang, perhubungan, lingkungan hidup, pertanahan yang menjadi kewenangan daerah, serta pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak

Secara lebih detail, kantor kelurahan atau lurah yang berada di wilayah Kota Depok ini melayani izin untuk pengurusan surat keterangan domisili, pengurusan NPWP, surat kelakuan baik, surat pindah keluar, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan usaha, surat usaha mikro, dan surat pernyataan miskin, surat domisili sementara dan lainnya.

Namun, berdasarkan hasil pengamatan awal peneliti serta informasi awal dari pihak kelurahan, kinerja pegawai di Kelurahan Cinere belum sepenuhnya optimal. Fenomena yang masih ditemukan antara lain adanya keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan administrasi karena masyarakat yang mengajukan permohonan berkasnya belum lengkap saat datang ke kelurahan, antrian pelayanan yang relatif panjang pada momen tertentu, serta kurangnya sumber daya manusia yang ada saat ini. Kondisi tersebut berdampak pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kelurahan, sehingga kinerja pegawai menjadi isu penting yang perlu mendapatkan perhatian serius.

Kinerja pegawai yang belum optimal tersebut tidak dapat dilepaskan dari tingkat disiplin kerja pegawai. Disiplin kerja merupakan salah satu faktor individu yang sangat berpengaruh terhadap kinerja, khususnya dalam lingkungan birokrasi pemerintahan. Di

Kelurahan Cinere, masih dijumpai fenomena kedisiplinan pegawai yang belum konsisten, pergi menghadiri undangan atau keluar pada jam kerja, pegawai yang belum sepenuhnya mematuhi jam pelayanan. Selain itu, penerapan pengawasan disiplin dan pemberian sanksi terhadap pelanggaran belum berjalan secara optimal, sehingga berdampak pada menurunnya rasa tanggung jawab sebagian pegawai dalam menjalankan tugasnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan sikap dan perilaku individu yang menunjukkan kepatuhan terhadap peraturan, norma, dan prosedur kerja yang berlaku dalam organisasi. Disiplin kerja mencerminkan tingkat kesadaran dan kesediaan aparatur untuk menaati ketentuan organisasi tanpa paksaan. Dalam organisasi publik, disiplin kerja memiliki peran penting sebagai instrumen pengendalian perilaku aparatur agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan tujuan pelayanan publik.

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja secara umum dipahami sebagai keseluruhan kondisi di mana pegawai menjalankan aktivitas kerjanya, yang mencakup lingkungan fisik (mis. fasilitas, ruang kerja, pencahayaan) dan lingkungan non-fisik (mis. hubungan antarpegawai, budaya kerja, komunikasi) yang memengaruhi kinerja, motivasi, dan kenyamanan kerja.

Kinerja

Kinerja merupakan hasil nyata kerja individu, kelompok, atau organisasi yang mencerminkan kualitas dan kuantitas output sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan standar yang telah ditetapkan dalam suatu periode waktu tertentu. Menurut Armstrong (2020:7–8), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai individu atau tim yang diukur berdasarkan pencapaian tujuan, standar, dan kontribusi terhadap keberhasilan organisasi. Kinerja tidak hanya menekankan hasil akhir, tetapi juga proses kerja dan perilaku yang mendukung pencapaian hasil tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan penelitian yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena, konteks, dan makna yang diberikan oleh subjek penelitian. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya memahami fenomena secara mendalam terkait peran disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja aparatur di Kelurahan Cinere, Depok. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menjelajahi pengalaman, persepsi, dan makna yang dipahami oleh informan dalam konteks kehidupan nyata mereka. Pendekatan ini menekankan pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial secara holistik dan naratif melalui interaksi langsung antara peneliti dan informan (Creswell & Poth, 2018:41–44).

Menurut Moleong (2017:6–7) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud “memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata, pada suatu konteks alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.”

Metode studi kasus digunakan karena penelitian ini difokuskan pada satu lokasi tertentu yaitu Kelurahan Cinere Depok, sebagai unit analisis tunggal. Pendekatan ini

memungkinkan peneliti mengkaji fenomena secara detail dan komprehensif dalam konteks natural.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Kinerja Pegawai di Kelurahan Cinere Depok

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kinerja pegawai Kelurahan Cinere secara umum tergolong cukup baik. Pegawai mampu menyelesaikan tugas-tugas pelayanan administrasi masyarakat seperti pengurusan surat keterangan, administrasi kependudukan, dan pelayanan umum lainnya. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan kinerja, antara lain keterlambatan penyelesaian dokumen, kesalahan administratif, serta belum meratanya beban kerja antarpegawai. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan peningkatan, terutama dalam aspek ketepatan waktu dan tanggung jawab kerja.

Disiplin Kerja Pegawai di Kelurahan Cinere Depok

Hasil wawancara menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai di Kelurahan Cinere masih bervariasi. Sebagian pegawai telah menunjukkan disiplin kerja yang baik, seperti hadir tepat waktu, mematuhi jam kerja, dan mengikuti aturan yang berlaku. Namun, masih terdapat pegawai yang kadang – kadang lupa untuk absensi, memanfaatkan waktu kerja untuk kepentingan pribadi, serta peka nya terhadap rekan kerja yang membutuhkan bantuan.

Lingkungan Kerja di Kelurahan Cinere Depok

Lingkungan kerja di Kelurahan Cinere terdiri dari lingkungan fisik dan nonfisik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kondisi lingkungan kerja fisik masih memiliki keterbatasan, seperti ruang kerja yang sempit, penataan arsip yang belum rapi, serta keterbatasan fasilitas kerja seperti komputer dan printer, serta gedung kantor yang seharusnya sudah harus di renovasi karena termasuk gedung tua.

Pembahasan

1. Gambaran Umum Temuan Lapangan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, kinerja pegawai di Kelurahan Cinere secara umum berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Pegawai mampu menyelesaikan pelayanan administrasi seperti surat keterangan, administrasi kependudukan, dan pelayanan umum lainnya. Meski demikian, masih ditemukan keterlambatan penyelesaian dokumen, kesalahan administratif, serta beban kerja yang belum merata antarpegawai. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi kualitas dan kuantitas kerja, pegawai sudah menjalankan tugas, tetapi aspek ketepatan waktu dan konsistensi kinerja masih perlu ditingkatkan.

Hasil observasi juga memperlihatkan bahwa proses pelayanan berjalan rutin, namun terkadang terjadi penundaan pelayanan yang bergantung pada kehadiran pejabat penandatanganan dokumen. Kondisi ini memperlihatkan bahwa sistem kerja masih cukup bergantung pada individu tertentu, sehingga berdampak pada efektivitas pelayanan.

2. Pembahasan Disiplin Kerja

Dari hasil wawancara dengan aparaturnya kelurahan, diperoleh gambaran bahwa disiplin kerja sudah diterapkan, namun belum konsisten. Sebagian pegawai hadir tepat waktu dan mematuhi jam kerja, tetapi masih terdapat pegawai yang kurang optimal dalam pemanfaatan waktu kerja dan kedisiplinan absensi. Selain itu, penerapan sanksi terhadap pelanggaran disiplin dinilai belum tegas dan belum berjalan secara berkelanjutan. Secara observasional, peneliti juga melihat bahwa meskipun sistem absensi tersedia, pengawasan langsung terhadap produktivitas kerja selama jam kerja belum maksimal. Hal ini menyebabkan disiplin kerja belum sepenuhnya berdampak kuat pada peningkatan kinerja.

Temuan ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berperan sebagai fondasi kinerja, terutama dalam membentuk tanggung jawab, ketepatan waktu, dan konsistensi penyelesaian tugas. Pegawai yang disiplin cenderung memiliki alur kerja yang lebih tertib dan pelayanan yang lebih cepat. Namun, ketika disiplin tidak diterapkan secara merata, maka kualitas pelayanan menjadi tidak seragam.

3. Pembahasan Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja fisik masih memiliki banyak keterbatasan, seperti ruang kerja sempit, penataan arsip belum rapi, fasilitas komputer dan printer terbatas, serta kondisi gedung yang sudah tua dan perlu renovasi. Kondisi ini secara langsung menghambat kelancaran pelayanan dan kenyamanan kerja pegawai. Sebaliknya, lingkungan kerja nonfisik tergolong cukup baik. Hubungan antarpegawai harmonis dan terdapat kerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan. Namun, koordinasi antarbagian masih belum optimal, sehingga terkadang terjadi tumpang tindih pekerjaan atau keterlambatan alur pelayanan.

Dari sisi psikologis, suasana kerja yang cukup kondusif membantu menjaga semangat kerja pegawai, tetapi keterbatasan fasilitas fisik menurunkan efisiensi kerja. Artinya, meskipun hubungan sosial mendukung, hambatan sarana tetap berdampak pada produktivitas.

4. Hubungan Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja dan lingkungan kerja saling berkaitan dalam memengaruhi kinerja. Disiplin yang baik tanpa didukung fasilitas kerja yang memadai tetap akan menghambat hasil kerja. Sebaliknya, fasilitas yang baik tanpa disiplin hanya akan menghasilkan potensi yang tidak maksimal.

Berikut akan diperkuat dengan analisis SWOT:

1. Strengths (Kekuatan)

- a. Tersedianya aturan kerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman aparaturnya dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.
- b. Aparaturnya kelurahan memiliki pengalaman dan pemahaman terhadap tugas administrasi serta pelayanan kepada masyarakat.
- c. Hubungan kerja antarpegawai relatif harmonis sehingga mendukung kerja sama dan koordinasi dalam pelaksanaan tugas.
- d. Adanya sistem absensi dan pengawasan yang menjadi dasar penerapan disiplin kerja aparaturnya.

2. Weaknesses (Kelemahan)

- a. Penerapan disiplin kerja belum sepenuhnya konsisten, terutama terkait ketepatan waktu kehadiran dan pemanfaatan jam kerja.
- b. Keterbatasan sarana dan prasarana kerja yang belum sepenuhnya mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan.
- c. Beban kerja antarpegawai belum merata sehingga memengaruhi kecepatan dan

kualitas pelayanan.

- d. Pengawasan dan pemberian sanksi terhadap pelanggaran disiplin belum diterapkan secara tegas dan berkelanjutan.

3. Opportunities (Peluang)

- a. Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik mendorong kelurahan untuk meningkatkan kinerja aparatur.
- b. Dukungan kebijakan pemerintah daerah dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas aparatur sipil negara.
- c. Pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi kelurahan dapat meningkatkan kedisiplinan dan efisiensi kerja.
- d. Kesempatan pengembangan kompetensi aparatur melalui pelatihan dan pembinaan disiplin kerja secara berkelanjutan.

4. Threats (Ancaman)

- a. Tingginya volume dan kompleksitas pelayanan masyarakat yang dapat menurunkan kinerja jika tidak diimbangi dengan disiplin dan lingkungan kerja yang memadai.
- b. Persepsi negatif masyarakat terhadap pelayanan publik apabila disiplin kerja dan kualitas pelayanan tidak meningkat.
- c. Keterbatasan anggaran yang dapat menghambat perbaikan sarana dan prasarana lingkungan kerja.
- d. Perubahan kebijakan dan regulasi yang cepat menuntut adaptasi aparatur, yang berpotensi menurunkan kinerja apabila tidak diikuti pembinaan yang memadai.

5. Keterkaitan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu

a. Persamaan dengan Penelitian Terdahulu

Penelitian Sari (2023) menemukan bahwa disiplin kerja yang belum berjalan optimal menyebabkan kualitas pelayanan publik menjadi lambat dan kurang responsif. Kondisi tersebut disebabkan oleh lemahnya budaya kerja serta kurang tegasnya penerapan sanksi terhadap pelanggaran disiplin. Temuan ini memiliki kesamaan dengan kondisi di Kelurahan Cinere, di mana disiplin kerja sudah diterapkan namun belum konsisten, terutama dalam hal pemanfaatan waktu kerja dan ketegasan pengawasan. Akibatnya, pelayanan terkadang mengalami keterlambatan dan belum sepenuhnya efisien.

Selain itu, penelitian kuantitatif oleh Anggraeni & Wardani (2023) menunjukkan bahwa disiplin kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kedua variabel tersebut bahkan memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kinerja secara simultan. Hasil penelitian di Kelurahan Cinere memperkuat temuan tersebut secara kualitatif, di mana pegawai yang hadir tepat waktu, mematuhi aturan, serta bekerja dalam suasana kerja yang harmonis cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian Nasrulloh & Purnomo (2024) juga menyimpulkan bahwa disiplin kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan. Kesamaan dengan penelitian ini terletak pada temuan bahwa kedua variabel tidak dapat dipisahkan dalam upaya meningkatkan kinerja. Di Kelurahan Cinere, disiplin kerja membantu membentuk tanggung jawab dan ketepatan waktu, sedangkan lingkungan kerja—terutama hubungan sosial antarpegawai—mendukung kelancaran koordinasi pekerjaan.

b. Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu

Sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada perusahaan atau instansi dengan kondisi lingkungan kerja yang relatif lebih modern dan terstandarisasi. Sementara itu, penelitian di Kelurahan Cinere menemukan bahwa kondisi fisik lingkungan kerja menjadi masalah yang sangat dominan, seperti ruang kerja yang sempit, keterbatasan fasilitas komputer dan printer, penataan arsip yang belum rapi, serta kondisi gedung yang sudah tua dan memerlukan renovasi. Faktor-faktor ini secara langsung memperlambat proses pelayanan dan menurunkan efisiensi kerja pegawai.

Perbedaan lainnya terletak pada cara melihat disiplin kerja. Dalam penelitian kuantitatif terdahulu, disiplin kerja diukur melalui indikator statistik dan dianalisis menggunakan uji regresi. Sementara itu, penelitian ini melihat disiplin kerja secara perilaku nyata di lapangan, seperti kehadiran pegawai, kepatuhan terhadap jam kerja, pemanfaatan waktu kerja, serta konsistensi penerapan sanksi. Pendekatan kualitatif ini memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang bagaimana disiplin benar-benar dijalankan dalam praktik sehari-hari.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa lingkungan kerja nonfisik di Kelurahan Cinere tergolong baik karena hubungan antarpegawai harmonis dan terdapat kerja sama dalam menyelesaikan tugas. Hal ini sedikit berbeda dari beberapa penelitian terdahulu yang menekankan konflik kerja atau stres kerja sebagai penghambat kinerja. Namun, di Cinere hambatan utama justru berasal dari keterbatasan sarana fisik dan sistem kerja yang masih bergantung pada pejabat tertentu dalam proses pelayanan.

c. Kontribusi Penelitian terhadap Kajian Sebelumnya

Penelitian ini memberikan kontribusi dengan memperkaya hasil-hasil penelitian terdahulu melalui pendekatan kontekstual pada instansi pemerintahan tingkat kelurahan. Jika penelitian sebelumnya banyak menekankan besarnya pengaruh disiplin dan lingkungan kerja secara statistik, maka penelitian ini menunjukkan bagaimana dan mengapa kedua faktor tersebut memengaruhi kinerja dalam kondisi nyata pelayanan publik.

Penelitian ini juga menegaskan bahwa:

- 1) Disiplin kerja tidak hanya berkaitan dengan kehadiran, tetapi juga konsistensi pengawasan dan ketegasan sanksi.
- 2) Lingkungan kerja tidak hanya menyangkut hubungan sosial, tetapi juga kondisi fisik kantor yang sangat menentukan kecepatan dan kenyamanan pelayanan.
- 3) Kinerja pegawai di sektor publik sangat dipengaruhi oleh kombinasi faktor individu dan faktor organisasi secara bersamaan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkuat hasil penelitian terdahulu, tetapi juga menambahkan pemahaman bahwa pada organisasi pelayanan publik tingkat kelurahan, perbaikan sarana dan sistem kerja menjadi faktor krusial yang tidak selalu muncul dalam penelitian pada sektor swasta.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kinerja pegawai di Kelurahan Cinere secara umum tergolong cukup baik.

Terutama dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Pegawai mampu menjalankan tugas sesuai tanggung jawabnya, namun masih terdapat kendala berupa keterlambatan penyelesaian dokumen, ketergantungan pada pejabat tertentu dalam proses pelayanan, serta belum meratanya beban kerja antarpegawai. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja belum sepenuhnya optimal.

2. Disiplin kerja pegawai berperan penting dalam mendukung peningkatan kinerja.

Sebagian pegawai telah menunjukkan kedisiplinan dalam kehadiran dan kepatuhan terhadap aturan kerja, namun masih ditemukan pemanfaatan waktu kerja yang kurang efektif serta lemahnya penerapan sanksi terhadap pelanggaran disiplin. Kondisi ini menyebabkan disiplin kerja belum memberikan dampak maksimal terhadap peningkatan kinerja.

3. Lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Dari sisi nonfisik, hubungan antarpegawai tergolong baik dan mendukung kerja sama. Namun dari sisi fisik, keterbatasan sarana dan prasarana seperti ruang kerja yang sempit, fasilitas kerja yang terbatas, serta kondisi gedung yang sudah tua menjadi hambatan dalam kelancaran pelayanan dan kenyamanan kerja.

4. Disiplin kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Disiplin kerja yang baik tanpa didukung lingkungan kerja yang memadai tidak akan menghasilkan kinerja optimal, demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai di Kelurahan Cinere perlu dilakukan secara menyeluruh melalui penguatan kedisiplinan sekaligus perbaikan kondisi lingkungan kerja.

Saran

1. Saran bagi Kelurahan Cinere

- a. Perlu meningkatkan konsistensi penerapan disiplin kerja, terutama dalam pengawasan kehadiran, pemanfaatan jam kerja, dan pemberian sanksi secara tegas serta adil terhadap pelanggaran aturan.
- b. Melakukan pembagian beban kerja yang lebih merata agar pelayanan tidak terhambat pada bagian atau individu tertentu saja.
- c. Mengupayakan perbaikan sarana dan prasarana kerja, seperti penataan ruang, pengadaan fasilitas kerja yang memadai, serta pengajuan renovasi gedung untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman dan mendukung produktivitas.
- d. Meningkatkan koordinasi antarbagian agar proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan tidak bergantung pada satu pejabat saja.

2. Bagi Pemerintah Daerah

- a. Memberikan dukungan anggaran dan kebijakan untuk perbaikan infrastruktur kantor kelurahan sebagai unit pelayanan publik terdepan.
- b. Menyelenggarakan pelatihan peningkatan disiplin dan profesionalisme aparatur

secara berkelanjutan.

3. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan dapat meneliti faktor lain yang juga memengaruhi kinerja pegawai, seperti motivasi kerja, gaya kepemimpinan, atau sistem penghargaan.
- b. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur besaran pengaruh masing-masing variabel secara statistik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Bungin, B. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Los Angeles: SAGE Publications.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2018). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work* (15th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2018). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (15th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Handayani, L., & Yusuf, R. (2023). Studi Kualitatif tentang Disiplin Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Dosen dan Staf di Universitas Swasta Jakarta. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 11(4), 220–231.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2018). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Mangkunegara, A. P. (2016). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, A. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2017). *Human Resource Management*. Boston: Cengage Learning.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2017). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia. Nitisemito, A. S. (2018). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pratama, R. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT XYZ Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 112–120.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sari, D. K., & Rahmawati, A. (2022). Analisis Kualitatif Peran Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Tim di Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 55–64.

- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Wibowo. (2020). *Manajemen Kinerja* (Edisi 5). Jakarta: Rajawali Pers.

Jurnal:

- Alzahrani, (2023), The role of electronic HRM in achieving organizational excellence: Evidence from Saudi private enterprises, *Journal of Administrative Sciences*, Vol. 9 No. 2
- Dewi Purnamasari, (2018), Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Guru SMK Swasta di Kecamatan Pondok Aren, *Jurnal Saintika Unpam : Jurnal Sains dan Matematika*, Vol. 1 No.1
- Hidayat, (2022), Kinerja Aparatur Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi Publik, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 8, No. 1
- Inge Dhita Anggraeni, Endang Susilo Wardan, (2023), Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Kangklin Jaya Bersih di Jakarta Selatan, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIMAWA)*, Vol. 3, No. 3
- Jiang, K., Venkataramani, V., & Li, Z (2021), Employee attitudes and behaviors in the remote work context during the COVID-19 Pandemic, *Journal of Applied Psychology*, Vol 106 No. 5
- Kim & Park (2019), Work Discipline and Public Employee Performance, *International Journal of Public Administration*, Vol. 42, No. 9
- Lestari, (2021), Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Administrasi, *Jurnal Pelayanan Publik*, Vol. 6 No.1
- M Nasrulloh, Sigit Purnomo, (2024), Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Dwi Guna Swadaya Di Kota Tangerang Selatan, *Jurnal SeMaRak*, Prodi Manajemen Universitas Pamulang, Vol. 7, No. 3
- Maulana & Yusuf (2020), Lingkungan Kerja dan Kinerja Pegawai Sektor Publik, *JAKP* Vol.4 No.2
- Nugroho, (2022), Efektivitas Kinerja Aparatur dalam Pelayanan Publik, *Jurnal Reformasi Administrasi*, Vol.7 No.1
- Pratama & Lestari, (2021), Disiplin Kerja dan Kinerja ASN pada Organisasi Pemerintah Daerah, *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 9 No.2
- Rahman, (2021), Disiplin Kerja Pegawai dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol.6 No.2
- Sari (2023), Analisis Disiplin Kerja dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol. 10 No. 2
- Wang, M., Liu, S., & Liao, J. (2022), High-performance work systems and employee outcomes: Evidence from multinational firms
- Wulandari (2020), Analisis Kinerja Pegawai Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Masyarakat, *Governance*, Vol. 5 No.1