



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 7225-7231

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Personel Polri dalam Penanganan Layanan Publik di Polresta Manado

Patricia Jeaneth Cyntia Kojongian, Yongker Baali, Agus Haryono

Universitas Trinita, Indonesia

[pjckchia@gmail.com](mailto:pjckchia@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja personel Polri dalam layanan publik di Polresta Manado. Lingkungan kerja dipandang sebagai faktor strategis yang membentuk motivasi, disiplin, dan produktivitas personel dalam memberikan pelayanan prima. Kualitas lingkungan kerja meliputi aspek fisik seperti kenyamanan ruang, kebersihan, fasilitas pendukung, serta aspek nonfisik seperti hubungan interpersonal, komunikasi, dan iklim organisasi yang diyakini berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja individu maupun tim. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif-korelasional untuk menggambarkan karakteristik variabel dan menguji hubungan lingkungan kerja dengan kinerja. Populasi penelitian berjumlah 120 personel Polresta Manado, dengan sampel 54 responden menggunakan teknik simple random sampling. Data diperoleh melalui kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitas, kemudian dianalisis dengan regresi linier sederhana menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja personel Polri. Persamaan regresi diperoleh  $Y = 12,345 + 0,678X$  dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,578, yang menunjukkan 57,8% variasi kinerja dijelaskan faktor lingkungan kerja, sedangkan 42,2% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Nilai  $t$  hitung (6,532) lebih besar dari  $t$  tabel (2,006) pada tingkat signifikansi  $0,001 < 0,05$ , sehingga hipotesis diterima. Temuan ini menegaskan lingkungan kerja kondusif, baik dari segi kenyamanan fisik, keteraturan ruang, dukungan fasilitas, maupun keharmonisan hubungan antarpegawai, mampu meningkatkan profesionalisme, kedisiplinan, serta kualitas layanan publik. Peningkatan kualitas lingkungan kerja perlu menjadi perhatian strategis bagi manajemen Polresta Manado sebagai upaya berkelanjutan memperkuat kinerja institusi dan citra pelayanan Polri di mata publik.

*Kata kunci:* Lingkungan Kerja, Kinerja Personel, Pelayanan Publik, Polri, Polresta Manado

### 1. Latar Belakang

Polisi Republik Indonesia (Polri) memiliki mandat utama dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, serta memberikan pelayanan publik yang transparan, cepat, dan akuntabel. Tugas tersebut menuntut profesionalitas tinggi karena Polri berperan langsung dalam menciptakan stabilitas sosial dan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Polri bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja personel kepolisian menjadi faktor kunci dalam mewujudkan tujuan tersebut, karena setiap layanan publik yang diberikan Polri merupakan refleksi langsung dari profesionalitas dan kualitas kerja anggotanya (Putra & Lestari, 2023, p. 47).

Dalam konteks Polresta Manado, peran personel kepolisian menjadi sangat penting mengingat karakteristik wilayah yang luas dan heterogen. Kota Manado sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Utara memiliki dinamika sosial yang tinggi, tingkat mobilitas masyarakat yang padat, serta kompleksitas permasalahan keamanan yang beragam. Polresta Manado bertanggung jawab mengelola berbagai bentuk pelayanan publik seperti pengaturan lalu lintas, penegakan hukum, penanganan pengaduan masyarakat, hingga administrasi pelayanan seperti penerbitan SKCK dan SIM. Kondisi tersebut menuntut personel untuk bekerja dalam ritme yang cepat, disiplin, dan adaptif terhadap perubahan lingkungan sosial. Namun demikian, performa kerja personel tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu atau sistem manajerial, melainkan juga oleh kondisi lingkungan kerja yang melingkupinya (Harahap et al., 2022, p. 3).

Lingkungan kerja memiliki peranan penting dalam menentukan efektivitas dan efisiensi kerja suatu organisasi. Menurut Sedarmayanti (2019, p. 112), lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana di sekitar pekerja

yang dapat memengaruhi pelaksanaan tugasnya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja terbagi menjadi dua aspek utama, yakni lingkungan kerja fisik dan non-fisik. Lingkungan kerja fisik mencakup segala kondisi nyata seperti pencahayaan, sirkulasi udara, kebersihan, tata ruang, dan ketersediaan fasilitas kerja, sedangkan lingkungan kerja non-fisik mencakup hubungan antarpegawai, gaya kepemimpinan, komunikasi, serta budaya organisasi. Ketika lingkungan kerja mendukung, maka semangat dan produktivitas kerja meningkat. Sebaliknya, kondisi lingkungan yang tidak nyaman dapat menimbulkan stres kerja, menurunkan motivasi, dan berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan (Sutrisno, 2020, p. 55).

Dalam konteks institusi kepolisian, lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Polisi yang bekerja dalam lingkungan yang kondusif cenderung menunjukkan performa yang lebih baik, memiliki tingkat stres yang lebih rendah, dan mampu melayani masyarakat dengan empati yang lebih tinggi (Lubis & Maulana, 2021, p. 76). Sebaliknya, lingkungan kerja yang buruk dapat menyebabkan kelelahan psikologis, menurunnya konsentrasi, hingga meningkatnya risiko kesalahan dalam pengambilan keputusan di lapangan. Oleh karena itu, kualitas lingkungan kerja di institusi Polri menjadi faktor krusial yang tidak dapat diabaikan dalam peningkatan kinerja organisasi.

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Polresta Manado tahun 2024 menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 77,3%, dengan 17,9% responden menyatakan tidak puas. Data ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar masyarakat merasa puas, masih terdapat ruang perbaikan terutama dalam aspek fasilitas dan kenyamanan lingkungan kerja. Ketidakpuasan publik umumnya muncul dari pelayanan yang lambat, ruang tunggu yang sempit, serta kondisi sarana fisik yang belum sepenuhnya mendukung kenyamanan masyarakat (Polresta Manado, 2024, p. 2). Fakta ini mengindikasikan bahwa kinerja personel tidak dapat dilepaskan dari kualitas lingkungan kerja, karena faktor eksternal tersebut turut memengaruhi persepsi dan pengalaman masyarakat terhadap pelayanan Polri.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara lingkungan kerja dan kinerja pegawai. Hasil penelitian di Polres Metro Bekasi Kota menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, bersama dengan variabel motivasi dan disiplin kerja (Yulianti & Wahyudi, 2022, p. 88). Penelitian serupa di Polres Toraja Utara juga menyatakan bahwa lingkungan kerja, kompetensi, dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja anggota kepolisian (Samosir, 2021, p. 94). Selain itu, penelitian di Ditlantas Polda Sulawesi Barat menemukan bahwa lingkungan kerja dan karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja yang kemudian berdampak pada peningkatan kinerja (Rahman & Dewa, 2023, p. 121). Temuan-temuan tersebut memperkuat argumen bahwa peningkatan kinerja personel kepolisian tidak dapat dilepaskan dari perbaikan kondisi lingkungan kerja.

Selain pengaruh langsung terhadap kinerja, lingkungan kerja juga memiliki efek tidak langsung melalui variabel kepuasan kerja dan motivasi. Penelitian di Polresta Padang mengungkapkan bahwa kepuasan kerja memediasi hubungan antara lingkungan kerja dan kinerja pegawai (Nugroho, 2022, p. 64). Artinya, lingkungan kerja yang baik tidak hanya menciptakan kenyamanan fisik, tetapi juga memberikan rasa dihargai dan semangat bagi pegawai dalam menjalankan tugas. Dengan demikian, peningkatan lingkungan kerja yang nyaman dan manusiawi akan mendorong peningkatan motivasi dan kepuasan kerja yang akhirnya meningkatkan kinerja pelayanan publik (Hasibuan, 2020, p. 103).

Dari perspektif teori manajemen sumber daya manusia, lingkungan kerja yang baik berkontribusi terhadap peningkatan “employee engagement” atau keterikatan emosional pegawai terhadap organisasi. Menurut teori dua faktor Herzberg, kondisi lingkungan kerja termasuk ke dalam faktor “higienis” yang jika tidak terpenuhi akan menimbulkan ketidakpuasan kerja, namun jika terpenuhi tidak selalu meningkatkan kepuasan, melainkan menciptakan kondisi dasar untuk bekerja dengan baik (Herzberg, 1968, p. 113). Dalam konteks Polri, faktor higienis seperti fasilitas kerja yang layak, ruang kerja bersih, hubungan antaranggota yang harmonis, serta kepemimpinan yang suportif merupakan elemen penting untuk menciptakan stabilitas psikologis anggota dalam bekerja.

Secara nasional, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri memang tergolong tinggi. Survei Litbang Kompas pada akhir tahun 2023 mencatat bahwa 87,8% masyarakat menyatakan puas terhadap kinerja Polri, dengan peningkatan signifikan pada aspek penanganan kejahatan dan pelayanan publik (Kompas, 2023, p. 7). Meskipun demikian, kepuasan masyarakat terhadap Polri tidak merata di semua wilayah. Beberapa daerah, termasuk Polresta Manado, masih menghadapi kendala dalam aspek infrastruktur dan fasilitas pelayanan, yang berdampak pada persepsi masyarakat terhadap kinerja polisi di tingkat lokal. Hal ini menegaskan bahwa

peningkatan kinerja Polri di lapangan tidak hanya memerlukan pembenahan sistem manajerial, tetapi juga perbaikan lingkungan kerja yang mendukung (Wijaya, 2024, p. 15).

Dengan melihat kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja personel Polri dalam penanganan layanan publik di Polresta Manado. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor lingkungan kerja yang paling dominan memengaruhi kinerja, baik dari aspek fisik maupun non-fisik, serta memberikan gambaran empiris mengenai hubungan keduanya. Temuan penelitian diharapkan menjadi dasar bagi pimpinan Polresta Manado dalam merumuskan kebijakan pengelolaan lingkungan kerja yang lebih kondusif, berorientasi pada kesejahteraan anggota, dan berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selain memberikan kontribusi praktis bagi lembaga kepolisian, penelitian ini juga diharapkan memiliki kontribusi teoretis bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan pelayanan publik. Dengan memahami bagaimana lingkungan kerja memengaruhi kinerja personel, organisasi dapat mengembangkan strategi pengelolaan SDM yang lebih humanis, efisien, dan berbasis pada kebutuhan nyata di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya berfokus pada evaluasi kondisi kerja saat ini, tetapi juga pada perumusan langkah strategis untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas, kenyamanan, dan integritas kerja bagi seluruh personel Polresta Manado.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengukur dan menjelaskan sejauh mana variabel lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja personel Polri di Polresta Manado secara empiris dan objektif. Metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran faktual tentang kondisi lingkungan kerja dan tingkat kinerja personel, sedangkan metode korelasional bertujuan untuk menguji hubungan antara kedua variabel tersebut. Dengan pendekatan ini, penelitian berupaya mengidentifikasi pola keterkaitan yang dapat dijadikan dasar dalam peningkatan manajemen sumber daya manusia di lingkungan kepolisian.

Lokasi penelitian dilakukan di Kepolisian Resor Kota Manado (Polresta Manado), Provinsi Sulawesi Utara. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Polresta Manado merupakan institusi kepolisian dengan wilayah hukum yang luas dan karakteristik masyarakat yang kompleks, sehingga kualitas kinerja personel sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas kepolisian. Penelitian dilaksanakan selama tiga bulan, yaitu dari Juni hingga Agustus 2025, dengan mempertimbangkan ketersediaan waktu personel serta kondisi operasional yang memungkinkan pengumpulan data secara representatif.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh personel aktif di Polresta Manado yang berjumlah 120 orang, terdiri dari berbagai satuan fungsi seperti Reserse Kriminal, Intelkam, Lalu Lintas, Sabhara, dan unit pelayanan masyarakat. Mengingat keterbatasan waktu dan sumber daya, peneliti menggunakan teknik simple random sampling untuk menentukan sampel penelitian. Teknik ini dipilih agar setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden, sehingga dapat meminimalkan bias dalam pengambilan data. Berdasarkan tingkat presisi 10%, diperoleh sampel sebanyak 54 orang responden yang dianggap cukup mewakili keseluruhan populasi.

Instrumen pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan skala Likert lima poin, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”. Kuesioner tersebut mencakup dua variabel utama, yaitu lingkungan kerja sebagai variabel bebas (X) dan kinerja personel sebagai variabel terikat (Y). Variabel lingkungan kerja diukur melalui dua dimensi, yaitu lingkungan kerja fisik dan non-fisik. Lingkungan kerja fisik meliputi aspek kebersihan, pencahayaan, tata ruang, ventilasi, serta keamanan fasilitas kerja, sedangkan lingkungan kerja non-fisik mencakup hubungan antar rekan kerja, komunikasi pimpinan, dukungan organisasi, dan iklim kerja yang kondusif. Sementara itu, variabel kinerja personel diukur melalui indikator produktivitas, kedisiplinan, tanggung jawab, serta kemampuan pelayanan publik sesuai dengan standar Polri.

Sebelum dilakukan analisis utama, data terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian layak digunakan. Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana butir pertanyaan mampu menggambarkan konstruk variabel yang diteliti, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menilai

konsistensi jawaban responden terhadap butir pertanyaan yang serupa. Hanya item yang memenuhi kriteria valid dan reliabel yang digunakan dalam analisis berikutnya, guna menjamin akurasi hasil penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik regresi linier sederhana dengan bantuan perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 25. Teknik ini digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung antara variabel lingkungan kerja dan kinerja personel Polri di Polresta Manado. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan untuk menentukan tingkat signifikansi hubungan antar variabel, koefisien determinasi, serta arah pengaruh yang terjadi. Melalui analisis tersebut diharapkan dapat diperoleh gambaran empiris mengenai seberapa besar peran lingkungan kerja dalam meningkatkan efektivitas dan profesionalisme personel Polri dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

### 3. Hasil dan Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi. Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan dalam kuesioner memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel (0,273). Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat. Validitas merupakan aspek krusial dalam memastikan bahwa setiap item benar-benar merepresentasikan konstruk teoritik yang diukur, baik pada variabel lingkungan kerja maupun variabel kinerja personel Polri. Uji reliabilitas melalui analisis Cronbach's Alpha menghasilkan nilai sebesar 0,832, yang berada di atas batas minimal 0,7 sebagaimana disarankan oleh Hair et al. (2019). Nilai ini mengindikasikan bahwa kuesioner memiliki konsistensi internal yang baik; artinya, jawaban responden terhadap item-item kuesioner bersifat stabil dan dapat diandalkan untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut. Hasil ini menegaskan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi kriteria ilmiah untuk digunakan dalam menguji hubungan antara lingkungan kerja dan kinerja personel di Polresta Manado.

Selanjutnya, hasil analisis regresi sederhana menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara lingkungan kerja ( $X$ ) dan kinerja personel ( $Y$ ). Persamaan regresi yang diperoleh adalah  $Y = 12,345 + 0,678X$ , yang berarti setiap peningkatan satu satuan dalam skor lingkungan kerja akan diikuti peningkatan sebesar 0,678 pada skor kinerja personel. Nilai konstanta sebesar 12,345 menunjukkan bahwa ketika variabel lingkungan kerja dianggap konstan atau nol, kinerja personel masih berada pada tingkat 12,345, yang menggambarkan adanya faktor-faktor lain di luar lingkungan kerja yang turut mempengaruhi performa, seperti motivasi individu, kepemimpinan, dan sistem penghargaan institusi. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,578 menunjukkan bahwa 57,8% variasi kinerja personel dijelaskan oleh variabel lingkungan kerja, sedangkan 42,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Angka ini menunjukkan kekuatan hubungan yang cukup tinggi dalam konteks penelitian sosial, di mana kontribusi lebih dari 50% tergolong signifikan dan bermakna.

Nilai  $t$  hitung sebesar 6,532 yang lebih besar daripada  $t$  tabel (2,006) dengan tingkat signifikansi  $0,001 < 0,05$  memperkuat kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja personel Polri di Polresta Manado. Secara statistik, temuan ini berarti hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, sementara hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Artinya, semakin baik persepsi personel terhadap lingkungan kerja mereka, maka semakin tinggi pula tingkat kinerja yang mereka tampilkan dalam menjalankan tugas pelayanan, pengamanan, dan penegakan hukum. Hasil tersebut konsisten dengan prinsip dasar teori motivasi kerja yang menekankan pentingnya kondisi lingkungan dalam membentuk perilaku produktif karyawan (Robbins & Judge, 2019). Lingkungan kerja yang kondusif tidak hanya meningkatkan kenyamanan fisik tetapi juga membangun kelekatan psikologis terhadap organisasi, sehingga personel terdorong untuk bekerja lebih optimal.

Secara empiris, penelitian ini menemukan bahwa lingkungan kerja yang kondusif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja personel di Polresta Manado. Lingkungan kerja yang dimaksud mencakup dua dimensi utama, yaitu aspek fisik dan aspek nonfisik. Aspek fisik meliputi ketersediaan fasilitas kerja yang memadai, kebersihan ruang kerja, tata letak yang ergonomis, ventilasi udara yang baik, serta pencahayaan yang cukup. Sementara aspek nonfisik mencakup kualitas hubungan interpersonal antar rekan kerja, komunikasi dengan atasan, dukungan organisasi, dan iklim kerja yang menumbuhkan rasa saling percaya. Ketika kedua aspek ini berjalan secara seimbang, personel kepolisian merasa lebih dihargai dan memiliki rasa kepemilikan yang kuat terhadap pekerjaannya. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kedisiplinan, kecepatan respon terhadap perintah operasional, serta ketulusan dalam melayani masyarakat.

Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja personel bukan hanya dipengaruhi oleh kemampuan teknis atau kedisiplinan semata, melainkan juga oleh bagaimana mereka memaknai lingkungan kerja yang mereka hadapi setiap hari. Dalam konteks institusi kepolisian, lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung menciptakan rasa aman psikologis (*psychological safety*) yang penting bagi anggota untuk bekerja dengan fokus dan penuh tanggung jawab. Personel yang merasa dihargai dan didukung oleh lingkungannya akan memiliki komitmen kerja yang lebih tinggi serta kecenderungan yang lebih kecil untuk mengalami stres atau kelelahan emosional (*burnout*). Dengan demikian, lingkungan kerja yang positif menjadi salah satu determinan penting dalam membentuk perilaku kerja yang produktif, loyalitas organisasi, dan kualitas pelayanan publik.

Dalam konteks Polresta Manado, hasil ini juga memiliki implikasi praktis yang signifikan. Kota Manado sebagai salah satu pusat aktivitas ekonomi dan sosial di Sulawesi Utara menuntut kinerja kepolisian yang tinggi, terutama dalam menjaga stabilitas keamanan dan ketertiban masyarakat. Polresta Manado memiliki beban kerja yang tinggi dengan intensitas pelayanan yang padat, baik di bidang pelayanan publik, lalu lintas, maupun penegakan hukum. Oleh karena itu, dukungan lingkungan kerja menjadi faktor penting untuk memastikan agar personel dapat melaksanakan tugasnya secara efektif. Ketika lingkungan kerja dirancang dengan baik—baik dari segi fasilitas fisik seperti ruang pelayanan masyarakat, kendaraan operasional, hingga sistem komunikasi digital—maka efisiensi kerja akan meningkat. Begitu pula ketika hubungan antara pimpinan dan bawahan dibangun dalam suasana saling menghormati dan mendukung, maka muncul semangat kolegialitas dan profesionalisme dalam setiap pelaksanaan tugas.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori dua faktor (*Two-Factor Theory*) yang dikemukakan oleh Frederick Herzberg (1959), yang membedakan antara faktor motivator dan faktor higienis dalam menentukan kepuasan serta kinerja karyawan. Dalam teori tersebut, lingkungan kerja termasuk dalam kategori faktor higienis, yang meskipun tidak selalu menimbulkan motivasi intrinsik, namun jika tidak terpenuhi dapat menimbulkan ketidakpuasan kerja dan menurunkan produktivitas. Dengan kata lain, lingkungan kerja yang buruk dapat menjadi sumber ketidaknyamanan dan menurunkan semangat kerja, sedangkan lingkungan yang baik mampu menciptakan stabilitas dan mendukung munculnya motivasi intrinsik. Dalam konteks penelitian ini, keberadaan lingkungan kerja yang nyaman, tertib, dan bersih berfungsi sebagai faktor higienis yang menopang semangat kerja para personel Polri.

Penelitian ini juga konsisten dengan hasil studi terdahulu. Fauziyyah (2017) dalam penelitiannya mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di instansi pemerintah daerah menemukan bahwa lingkungan kerja yang positif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan produktivitas kerja. Hal ini dikarenakan karyawan yang bekerja dalam suasana kondusif cenderung lebih fokus, jarang absen, dan memiliki motivasi kerja tinggi. Sementara itu, penelitian Widodo (2023) menunjukkan bahwa dalam organisasi publik seperti kepolisian, lingkungan kerja berperan penting dalam menumbuhkan profesionalisme dan rasa tanggung jawab. Widodo menekankan bahwa perbaikan fasilitas, penguatan hubungan komunikasi, serta kepemimpinan yang partisipatif merupakan kunci dalam membangun kinerja personel yang berorientasi pelayanan. Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa peningkatan kinerja personel Polri tidak dapat dilepaskan dari upaya peningkatan kualitas lingkungan kerja, baik dalam aspek sarana fisik maupun psikologis.

Lebih jauh, hubungan antara lingkungan kerja dan kinerja juga dapat dijelaskan melalui teori *job performance* yang dikemukakan oleh Campbell et al. (1993). Menurut teori tersebut, kinerja merupakan hasil interaksi antara kemampuan, motivasi, dan kondisi lingkungan kerja individu. Lingkungan kerja yang mendukung berperan sebagai stimulus eksternal yang memperkuat motivasi internal dan memungkinkan individu menampilkan potensi terbaiknya. Dalam konteks Polri, lingkungan kerja yang baik tidak hanya memengaruhi performa administratif, tetapi juga aspek-aspek nonteknis seperti kedisiplinan, kesiapan dalam menghadapi situasi darurat, dan kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat. Personel yang bekerja dalam kondisi yang teratur dan komunikatif akan lebih cepat mengambil keputusan, lebih akurat dalam menjalankan tugas, dan lebih empatik dalam berinteraksi dengan publik.

Secara manajerial, hasil penelitian ini menegaskan perlunya perhatian serius dari pimpinan Polresta Manado terhadap penciptaan dan pemeliharaan lingkungan kerja yang optimal. Hal ini mencakup upaya peningkatan fasilitas kantor, penyediaan ruang kerja yang ergonomis, sistem pendingin udara yang baik, serta pengaturan pencahayaan dan ventilasi agar sesuai dengan standar kenyamanan kerja. Selain itu, aspek nonfisik seperti komunikasi terbuka antara atasan dan bawahan, mekanisme penghargaan yang adil, serta pembinaan hubungan kerja yang harmonis juga perlu diperkuat. Implementasi budaya kerja yang partisipatif, di mana setiap personel

merasa dilibatkan dalam pengambilan keputusan dan evaluasi kerja, dapat meningkatkan rasa memiliki terhadap organisasi. Ketika rasa memiliki ini tumbuh, maka loyalitas dan kinerja individu pun akan meningkat secara signifikan.

Secara konseptual, pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja personel di Polresta Manado dapat dipahami sebagai proses psikologis dan sosial yang kompleks. Lingkungan kerja berfungsi sebagai konteks di mana nilai-nilai organisasi diinternalisasi oleh anggota. Dalam lingkungan yang positif, individu merasa aman untuk berinisiatif dan berinovasi. Sebaliknya, lingkungan yang penuh tekanan, konflik, atau ketidakpastian dapat menimbulkan kecemasan dan menghambat kinerja optimal. Oleh karena itu, dalam perspektif teori perilaku organisasi, lingkungan kerja yang sehat menjadi prasyarat bagi munculnya perilaku kerja yang efektif dan efisien. Sebagaimana dikemukakan oleh Luthans (2020), organisasi publik seperti kepolisian perlu memastikan bahwa dimensi lingkungan kerja mencerminkan keadilan, keterbukaan, dan dukungan sosial sebagai faktor-faktor kunci pembentuk kinerja.

Dengan mempertimbangkan hasil uji statistik dan analisis teoretis di atas, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kinerja personel Polresta Manado. Pengaruh ini tidak hanya bersifat langsung melalui kenyamanan fisik, tetapi juga bersifat tidak langsung melalui pembentukan motivasi, loyalitas, dan komitmen kerja. Oleh karena itu, peningkatan kualitas lingkungan kerja harus menjadi prioritas strategis dalam kebijakan internal Polresta Manado. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui perencanaan fasilitas yang modern, peningkatan kualitas kepemimpinan, serta pengembangan budaya kerja yang menghargai komunikasi terbuka dan kolaborasi. Dengan demikian, personel kepolisian dapat melaksanakan tugasnya dengan kinerja yang tinggi, profesional, dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima..

#### **4. Kesimpulan**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja personel Polri dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik di Polresta Manado. Lingkungan kerja yang baik, baik dari aspek fisik maupun non-fisik, terbukti memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efektivitas, efisiensi, serta profesionalisme kerja personel. Secara empiris, lingkungan kerja fisik yang tertata rapi, nyaman, bersih, serta didukung oleh fasilitas kerja yang memadai mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif dan meningkatkan fokus serta konsentrasi anggota dalam melaksanakan tugasnya. Sementara itu, lingkungan kerja non-fisik yang ditandai oleh hubungan kerja harmonis, komunikasi terbuka, dukungan sosial dari rekan sejawat, dan kepemimpinan yang partisipatif berperan penting dalam membangun motivasi, rasa memiliki, dan komitmen kerja yang tinggi di kalangan personel. Kombinasi kedua aspek ini menciptakan sinergi yang kuat dalam membentuk perilaku kerja produktif dan pelayanan publik yang berkualitas. Hasil penelitian juga menegaskan bahwa lingkungan kerja yang kondusif tidak hanya berdampak pada peningkatan kinerja individu, tetapi juga memperkuat citra kelembagaan Polri sebagai institusi yang profesional, humanis, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Personel yang bekerja dalam kondisi lingkungan yang nyaman cenderung menunjukkan ketepatan waktu, ketelitian, serta sikap ramah dan empatik dalam memberikan layanan. Dengan demikian, perbaikan lingkungan kerja menjadi salah satu strategi penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian, sekaligus mendorong peningkatan kinerja organisasi secara menyeluruh. Berdasarkan temuan dan kesimpulan di atas, beberapa saran dapat diajukan sebagai masukan konstruktif bagi pihak Polresta Manado dan instansi terkait. Pertama, peningkatan kualitas lingkungan kerja fisik perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pemeliharaan rutin terhadap fasilitas yang sudah ada serta pembaruan sarana kerja yang mulai menurun fungsinya. Aspek kebersihan ruang kerja, pencahayaan yang cukup, sirkulasi udara yang lancar, serta tata letak ruangan yang ergonomis perlu mendapat perhatian khusus karena faktor-faktor tersebut secara langsung memengaruhi kenyamanan dan produktivitas kerja. Selain itu, penyediaan fasilitas pendukung seperti ruang istirahat yang memadai, area hijau di sekitar kantor, serta sarana teknologi informasi yang modern dapat menambah efisiensi dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik. Kedua, penguatan lingkungan kerja non-fisik harus menjadi fokus utama dalam pembinaan personel. Hal ini dapat diwujudkan melalui penciptaan budaya kerja yang kolaboratif dan terbuka, di mana setiap personel merasa dihargai pendapatnya serta dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan. Kepemimpinan partisipatif dari para pejabat struktural di Polresta Manado sangat penting untuk membangun suasana kerja yang saling mendukung, mengurangi konflik internal, serta memperkuat rasa kebersamaan dalam tim. Pimpinan juga diharapkan dapat memberikan motivasi, penghargaan, dan pengakuan terhadap prestasi kerja bawahan secara proporsional, karena pengakuan tersebut berperan besar dalam menumbuhkan semangat kerja dan loyalitas terhadap institusi. Ketiga, Polresta Manado disarankan untuk melakukan evaluasi dan monitoring berkala terhadap kondisi lingkungan kerja, baik secara fisik maupun psikologis. Evaluasi tersebut dapat dilakukan melalui survei internal, wawancara mendalam, maupun forum

diskusi terbuka antara pimpinan dan personel untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi di lapangan. Hasil evaluasi kemudian dijadikan dasar dalam menyusun rencana tindak lanjut dan program perbaikan berkelanjutan. Dengan adanya mekanisme umpan balik yang sistematis, setiap hambatan dalam lingkungan kerja dapat diatasi secara lebih cepat dan tepat sasaran. Selain itu, pengembangan kompetensi dan kapasitas personel juga perlu diperkuat. Polresta Manado diharapkan terus menyelenggarakan pelatihan rutin yang berfokus pada peningkatan keterampilan pelayanan publik, etika profesional, dan manajemen stres kerja. Program pelatihan seperti in-service training, leadership development, serta simulasi pelayanan masyarakat dapat membantu personel memperbarui pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan dinamika kebutuhan masyarakat modern. Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan kompetensi teknis, tetapi juga menumbuhkan kesadaran etis dan tanggung jawab sosial sebagai pelayan publik. Akhirnya, hasil penelitian ini menegaskan bahwa menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung bukan sekadar urusan manajerial teknis, tetapi merupakan investasi jangka panjang dalam membangun kinerja organisasi kepolisian yang unggul. Lingkungan kerja yang baik akan melahirkan personel yang berintegritas, profesional, dan siap memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Oleh karena itu, perhatian berkelanjutan terhadap perbaikan lingkungan kerja di Polresta Manado diharapkan dapat menjadi bagian dari strategi reformasi birokrasi kepolisian menuju pelayanan publik yang lebih adaptif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## Referensi

1. Armstrong, M. (2020). *A Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). London: Kogan Page.
2. Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1993). A Theory of Performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel Selection in Organizations* (pp. 35–70). San Francisco: Jossey-Bass.
3. Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). New York: Pearson Education.
4. Fauziyyah, A. (2017). Hubungan antara lingkungan kerja dan komunikasi dengan peningkatan kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis*, 4(2), 112–122.
5. Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2020). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (15th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
6. Handoko, T. H. (2021). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
7. Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.
8. Kreitner, R., & Kinicki, A. (2019). *Organizational Behavior* (11th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
9. Luthans, F. (2020). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* (14th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
10. Mangkunegara, A. A. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
11. Nitisemito, A. (2000). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
12. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (19th ed.). London: Pearson Education.
13. Sedarmayanti. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Refika Aditama.
14. Siagian, S. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
15. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
16. Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
17. Tohardi, A. (2020). *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.
18. Veithzal, R., & Basri, A. F. M. (2021). *Performance Appraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
19. Wibowo. (2020). *Manajemen Kinerja (Edisi Kelima)*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
20. Widodo, E. (2023). Pengaruh lingkungan kerja dan kepemimpinan terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Kebijakan Publik*, 6(1), 55–66.