



Kualitas Lingkungan Kerja dalam Peningkatan Kinerja di PT Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Ngawi

Quality of Work Environment in Improving Performance at PT Pos Indonesia (Persero) Ngawi Regency

Eka Rahayu, Lilik Sofianiyatin & Bahrul Alamsyah

Program Studi Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Instut Agama Islam Ngawi, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas lingkungan kerja fisik dan sosial di PT Pos Indonesia (Persero) KC Ngawi serta menjelaskan perannya dalam mendukung pelaksanaan kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui observasi nonpartisipan selama kurang lebih satu bulan, wawancara semi-terstruktur kepada 18 informan yang terdiri atas 15 pegawai tetap dan 3 tenaga kemitraan, serta dokumentasi. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik di PT Pos Indonesia KC Ngawi tergolong cukup kondusif, ditunjukkan oleh ruang kerja dan area pelayanan yang tertata, kebersihan yang terjaga, fasilitas kerja yang tersedia, serta perhatian terhadap keamanan dan kenyamanan kerja. Dari aspek sosial, komunikasi antarpegawai, hubungan atasan dan bawahan, kerja sama tim, dukungan sosial, serta budaya kerja yang menekankan kedisiplinan dan tanggung jawab turut mendukung kelancaran pelaksanaan tugas. Evaluasi lingkungan kerja juga dilakukan sebagai upaya untuk mengidentifikasi kendala dan memperbaiki kondisi kerja. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas lingkungan kerja fisik dan sosial berperan dalam mendukung kinerja pegawai melalui terciptanya kenyamanan kerja, kelancaran koordinasi, efektivitas pelayanan, dan keteraturan pelaksanaan tugas.

Kata Kunci: Lingkungan Kerja; Lingkungan Kerja Fisik; Lingkungan Kerja Sosial; Kinerja Pegawai; PT Pos Indonesia.

Abstract

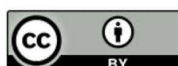
This study aims to analyze the quality of the physical and social work environment at PT Pos Indonesia (Persero) Ngawi Branch Office and to explain its role in supporting employee performance. This research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through non-participant observation for approximately one month, semi-structured interviews with 18 informants consisting of 15 permanent employees and 3 partnership workers, and documentation. The data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing, while data validity was strengthened through source triangulation and technique triangulation. The results show that the physical work environment at PT Pos Indonesia Ngawi Branch Office is relatively conducive, as indicated by organized workspaces and service areas, maintained cleanliness, available work facilities, and attention to workplace safety and comfort. In terms of the social work environment, communication among employees, relationships between supervisors and subordinates, teamwork, social support, and a work culture emphasizing discipline and responsibility contribute to the smooth implementation of tasks. Work environment evaluation is also carried out as an effort to identify obstacles and improve working conditions. This study concludes that the quality of the physical and social work environment plays a role in supporting employee performance by creating work comfort, smooth coordination, service effectiveness, and orderly task implementation.

Keywords: Work Environment; Physical Work Environment; Social Work Environment; Employee Performance; PT Pos Indonesia.

How to Cite: Rahayu, E., Sofianiyatin, L. & Alamsyah, B. (2026). Kualitas Lingkungan Kerja dalam Peningkatan Kinerja di PT Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Ngawi. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, 7(1) 2026: 102-109

*E-mail: ekarahayu@iaingawi.ac.id

ISSN 2774 – 30004 (Online)



PENDAHULUAN

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu badan usaha milik negara yang memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan pos, logistik, jasa keuangan, dan distribusi barang di Indonesia. Dalam perkembangannya, PT Pos Indonesia tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan pengiriman surat dan paket, tetapi juga dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat, perkembangan teknologi digital, serta meningkatnya persaingan dengan perusahaan jasa kurir swasta (Wahyuningsih, 2013; Yuwana et al., 2025). Kondisi tersebut menuntut setiap kantor cabang, termasuk PT Pos Indonesia Kantor Cabang Ngawi, untuk meningkatkan kualitas layanan dan kinerja operasional secara berkelanjutan.

Dalam organisasi jasa, kinerja karyawan menjadi faktor penting karena kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan, kedisiplinan, koordinasi, dan kenyamanan pegawai dalam menjalankan tugas. Kinerja karyawan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi individu, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja tempat karyawan melaksanakan aktivitas sehari-hari (Karenin et al., 2025; Mulia & Saputra, 2021). Lingkungan kerja yang tertata, aman, bersih, komunikatif, dan mendukung kerja sama dapat membantu karyawan bekerja secara lebih efektif. Sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang kondusif dapat menurunkan kenyamanan, menghambat koordinasi, serta berpotensi mengurangi kualitas pelayanan kepada Masyarakat (H. Setiawan, 2025; Wisesa et al., 2025).

Lingkungan kerja dalam kajian manajemen sumber daya manusia dipahami sebagai seluruh kondisi di sekitar karyawan yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Mamik (2016) menjelaskan bahwa lingkungan kerja mencakup suasana atau kondisi di sekitar tempat kerja, termasuk ruang kerja, tata letak, sarana, prasarana, serta hubungan kerja antarpegawai. Afandi et al. (2018) menegaskan bahwa lingkungan kerja meliputi berbagai aspek fisik seperti penerangan, suhu, ventilasi, kebersihan, dan ketersediaan perlengkapan kerja. Selain aspek fisik, lingkungan kerja juga mencakup aspek nonfisik atau sosial, seperti komunikasi, hubungan antarkaryawan, dukungan atasan, budaya organisasi, dan kerja sama tim.

Dalam konteks PT Pos Indonesia KC Ngawi, kualitas lingkungan kerja menjadi isu penting karena pegawai berhadapan langsung dengan tuntutan pelayanan publik, pengelolaan administrasi, pengiriman barang, serta kebutuhan pelanggan yang semakin beragam. Lingkungan kerja fisik yang memadai, seperti ruang kerja yang bersih, fasilitas kerja yang cukup, keamanan kerja, dan dukungan teknologi, dapat membantu pegawai menjalankan tugas dengan lebih lancar (Pratama, 2026). Di sisi lain, lingkungan kerja sosial seperti komunikasi terbuka, hubungan kerja yang harmonis, dukungan antarpegawai, dan evaluasi kerja yang berkelanjutan juga diperlukan untuk menjaga motivasi dan koordinasi dalam organisasi.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas keterkaitan antara lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Pertama, penelitian Rahmatillah & Rahmadani (2021) yang berjudul "Peranan Lingkungan Kerja dalam Peningkatan Kualitas Kerja Karyawan pada PT Pos Indonesia (Persero) Meulaboh Kabupaten Aceh Barat" menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki peranan penting dalam mendukung kualitas kerja karyawan. Penelitian tersebut menekankan bahwa lingkungan kerja terdiri atas dua aspek utama, yaitu kondisi fisik seperti temperatur, sirkulasi udara, kelembapan, pencahayaan, kebisingan, dan fasilitas kantor, serta kondisi nonfisik berupa hubungan antara atasan dan bawahan maupun hubungan sesama rekan kerja.

Kedua, penelitian Plangiten (2013) yang berjudul "Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Pos Indonesia (Persero) Manado" menemukan bahwa gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja memiliki keterkaitan dengan kepuasan kerja karyawan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif dan kepemimpinan yang tepat dapat membantu meningkatkan kepuasan kerja. Temuan ini memperlihatkan bahwa lingkungan kerja tidak hanya berkaitan dengan aspek fisik tempat kerja, tetapi juga dengan pola kepemimpinan, hubungan kerja, dan suasana organisasi.

Ketiga, penelitian Jannah (2016) tentang "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Banjarmasin 70000" menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan komunikasi merupakan faktor penting dalam mendukung kinerja karyawan. Penelitian tersebut menegaskan bahwa suasana kerja yang nyaman, fasilitas yang memadai, serta komunikasi yang baik di dalam organisasi dapat membantu

karyawan melaksanakan tugas secara lebih efektif. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa kualitas lingkungan kerja perlu dilihat tidak hanya dari aspek fisik, tetapi juga dari aspek komunikasi dan hubungan sosial di tempat kerja.

Meskipun ketiga penelitian tersebut telah membahas lingkungan kerja dalam konteks PT Pos Indonesia, masih terdapat ruang kajian yang perlu dikembangkan. Penelitian Rahmatillah dan Rahmadani lebih menekankan peranan lingkungan kerja terhadap kualitas kerja karyawan di Meulaboh, sedangkan penelitian Priyono dan Widarni mengaitkan lingkungan kerja dengan kepuasan kerja karyawan di Malang. Sementara itu, penelitian pada Kantor Pos Banjarmasin menekankan hubungan lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Berbeda dari penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian pada kualitas lingkungan kerja fisik dan sosial di PT Pos Indonesia KC Ngawi serta bagaimana kedua aspek tersebut berperan dalam mendukung pelaksanaan kinerja pegawai dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

Berdasarkan celah tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian pada kualitas lingkungan kerja di PT Pos Indonesia KC Ngawi dengan meninjau dua dimensi utama, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja sosial. Lingkungan kerja fisik meliputi kebersihan, kenyamanan ruang kerja, fasilitas, peralatan, dan keamanan kerja. Sementara itu, lingkungan kerja sosial meliputi komunikasi, hubungan antarpegawai, dukungan atasan, kerja sama, budaya kerja, dan keterlibatan karyawan dalam proses evaluasi. Kajian ini penting karena kinerja pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh prosedur kerja dan kemampuan individu, tetapi juga oleh kondisi lingkungan yang mendukung pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Kebaruan penelitian ini terletak pada upaya menggambarkan secara kualitatif kondisi lingkungan kerja di PT Pos Indonesia KC Ngawi serta keterkaitannya dengan pelaksanaan kinerja pegawai. Penelitian ini tidak hanya melihat lingkungan kerja sebagai faktor fisik, tetapi juga sebagai ruang sosial yang membentuk komunikasi, koordinasi, kenyamanan, dan motivasi kerja. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih kontekstual mengenai bagaimana kualitas lingkungan kerja mendukung pelaksanaan kerja pegawai pada kantor cabang PT Pos Indonesia di tingkat daerah.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas lingkungan kerja fisik dan sosial di PT Pos Indonesia KC Ngawi serta menjelaskan bagaimana kedua aspek tersebut berperan dalam mendukung pelaksanaan kinerja pegawai. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk: pertama, mendeskripsikan kondisi lingkungan kerja fisik di PT Pos Indonesia KC Ngawi; kedua, menganalisis kondisi lingkungan kerja sosial yang terbentuk di antara pegawai; ketiga, menjelaskan mekanisme evaluasi lingkungan kerja yang dilakukan perusahaan; dan keempat, mengidentifikasi keterkaitan antara kualitas lingkungan kerja dan pelaksanaan kinerja pegawai dalam aktivitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam kualitas lingkungan kerja di PT Pos Indonesia (Persero) KC Ngawi serta perannya dalam mendukung pelaksanaan kinerja pegawai. Penelitian dilakukan di PT Pos Indonesia KC Ngawi yang berlokasi di Jl. Jaksa Agung Suprpto, Ketanggi, Kecamatan Ngawi, Kabupaten Ngawi. Fokus penelitian diarahkan pada dua aspek utama, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja sosial. Lingkungan kerja fisik meliputi kebersihan ruang kerja, kenyamanan, fasilitas, peralatan kerja, pencahayaan, sirkulasi udara, keamanan, dan keselamatan kerja, sedangkan lingkungan kerja sosial meliputi komunikasi antarpegawai, hubungan atasan dan bawahan, kerja sama, dukungan sosial, budaya kerja, serta evaluasi kerja.

Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan selama kurang lebih satu bulan pada jam operasional perusahaan dengan menggunakan metode observasi nonpartisipan, yaitu peneliti bertindak sebagai pengamat tanpa terlibat langsung dalam aktivitas kerja pegawai. Objek observasi meliputi kondisi ruang kerja, area pelayanan, fasilitas kerja, interaksi antarpegawai, komunikasi dengan atasan, serta aktivitas pelayanan kepada pelanggan. Data faktual hasil observasi menunjukkan bahwa lingkungan kerja di PT Pos Indonesia KC Ngawi cukup kondusif, ruang kerja dan area pelayanan tertata, fasilitas kerja tersedia, interaksi antarpegawai berjalan baik, serta terdapat evaluasi kerja berkala untuk mendukung perbaikan pelaksanaan tugas.

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada 18 informan, yang terdiri atas 15 pegawai tetap dan 3 tenaga kemitraan. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka terlibat langsung dalam aktivitas kerja dan memahami kondisi lingkungan kerja di PT Pos Indonesia KC Ngawi. Pokok pertanyaan wawancara meliputi kondisi fasilitas kerja, kenyamanan ruang kerja, hubungan antarpegawai, komunikasi dengan atasan, bentuk dukungan dalam pekerjaan, kendala lingkungan kerja, serta keterkaitan lingkungan kerja dengan pelaksanaan kinerja. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung, berupa profil organisasi, dokumentasi fasilitas kerja, dan dokumen lain yang relevan dengan lingkungan kerja serta aktivitas operasional perusahaan.

Data dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan mengelompokkan data sesuai tema lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja sosial, dan pelaksanaan kinerja pegawai. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif agar hubungan antarfenomena dapat dipahami secara sistematis. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, yaitu membandingkan informasi dari pegawai tetap, tenaga kemitraan, hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan demikian, penelitian ini tidak dimaksudkan untuk mengukur pengaruh secara statistik, tetapi untuk mendeskripsikan secara mendalam bagaimana kualitas lingkungan kerja berperan dalam mendukung pelaksanaan kinerja pegawai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Lingkungan Kerja PT Pos Indonesia KC Ngawi

PT Pos Indonesia (Persero) KC Ngawi merupakan salah satu kantor cabang PT Pos Indonesia yang menjalankan layanan pos, logistik, pengiriman barang, dokumen, serta layanan keuangan bagi masyarakat. Aktivitas kerja di kantor cabang ini tidak hanya berkaitan dengan pelayanan administratif, tetapi juga mencakup proses penerimaan, pengelolaan, pengiriman, dan pendistribusian barang atau dokumen kepada pelanggan. Oleh karena itu, lingkungan kerja menjadi aspek penting yang mendukung kelancaran aktivitas pegawai dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi, lingkungan kerja di PT Pos Indonesia KC Ngawi secara umum menunjukkan kondisi yang cukup kondusif. Aktivitas pelayanan berlangsung pada jam operasional kerja dengan pola kerja yang melibatkan pegawai bagian pelayanan, administrasi, operasional, dan tenaga pendukung lainnya. Setiap pegawai memiliki tanggung jawab sesuai bidang kerja masing-masing, namun tetap membutuhkan koordinasi antarbagian agar pelayanan kepada pelanggan dapat berjalan lancar. Kondisi ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak hanya berkaitan dengan ruang fisik, tetapi juga dengan pola hubungan kerja yang terbentuk dalam aktivitas sehari-hari.

Dari aspek fisik, lingkungan kerja di PT Pos Indonesia KC Ngawi tampak didukung oleh ruang kerja, area pelayanan, fasilitas kerja, serta peralatan yang digunakan untuk menunjang kegiatan operasional. Area pelayanan menjadi ruang penting karena berhubungan langsung dengan pelanggan, sehingga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan menjadi unsur yang perlu dijaga. Selain itu, ketersediaan fasilitas dan perangkat kerja juga berperan dalam membantu pegawai menyelesaikan tugas, terutama dalam proses pelayanan, pencatatan, dan pengelolaan data pengiriman.

Dari aspek sosial, lingkungan kerja di PT Pos Indonesia KC Ngawi ditandai oleh adanya komunikasi dan kerja sama antarpegawai dalam menjalankan tugas. Interaksi antarpegawai terlihat dalam koordinasi pelayanan, penyelesaian pekerjaan administratif, serta penanganan kebutuhan pelanggan. Hubungan kerja yang terjalin cukup baik menjadi faktor pendukung bagi kelancaran aktivitas organisasi, karena pekerjaan di kantor pos membutuhkan keterpaduan antara bagian pelayanan, operasional, dan pendukung lainnya.

Secara umum, gambaran lingkungan kerja di PT Pos Indonesia KC Ngawi menunjukkan bahwa kualitas lingkungan kerja perlu dilihat melalui dua dimensi utama, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja sosial. Lingkungan kerja fisik mencakup kondisi ruang, fasilitas, kebersihan, kenyamanan, dan keamanan kerja, sedangkan lingkungan kerja sosial mencakup komunikasi, kerja sama, hubungan antarpegawai, dukungan atasan, dan budaya kerja. Kedua

Eka Rahayu, Lilik Sofianiyati & Bahrul Alamsyah, Kualitas Lingkungan Kerja dalam Peningkatan Kinerja di PT Pos Indonesia (Persero) Kabupaten Ngawi
dimensi tersebut saling berkaitan dalam mendukung pelaksanaan kinerja pegawai, khususnya dalam menjaga kelancaran pelayanan kepada masyarakat.

2. Kualitas Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik merupakan salah satu aspek penting yang mendukung kelancaran pelaksanaan tugas pegawai di PT Pos Indonesia KC Ngawi. Berdasarkan hasil observasi, kondisi fisik lingkungan kerja secara umum cukup mendukung aktivitas pelayanan dan operasional. Ruang kerja dan area pelayanan terlihat tertata, sehingga pegawai dapat menjalankan pekerjaan dengan lebih terarah. Area pelayanan sebagai ruang yang berhubungan langsung dengan pelanggan juga menjadi bagian penting yang perlu dijaga kebersihan dan kerapihannya karena berpengaruh terhadap kenyamanan pegawai maupun masyarakat yang menerima layanan.

Kebersihan ruang kerja menjadi salah satu unsur yang tampak diperhatikan dalam aktivitas kerja sehari-hari. Ruang kerja yang bersih dan tertata membantu menciptakan suasana kerja yang lebih nyaman bagi pegawai (Septiawan & Heryanda, 2020). Kondisi ini juga mendukung pegawai dalam menjaga konsentrasi saat melayani pelanggan, melakukan pencatatan administrasi, maupun mengelola dokumen dan barang kiriman. Dalam konteks organisasi pelayanan, kebersihan tidak hanya berkaitan dengan kenyamanan internal pegawai, tetapi juga dengan citra pelayanan yang diterima oleh pelanggan ketika berinteraksi langsung di kantor (M. U. A. Setiawan & Raharjo, 2024).

Selain kebersihan, ketersediaan fasilitas dan peralatan kerja juga menjadi faktor yang mendukung pelaksanaan tugas pegawai. Fasilitas kerja seperti meja pelayanan, perangkat administrasi, peralatan pencatatan, serta sarana pendukung operasional digunakan untuk membantu proses pelayanan dan pengelolaan data. Fasilitas yang tersedia memungkinkan pegawai menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif, terutama dalam proses penerimaan kiriman, pencatatan data, pelayanan pelanggan, dan koordinasi antarbagian. Dengan demikian, fasilitas kerja memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran aktivitas operasional di kantor cabang (HABIBIL, 2025; Pelasula et al., 2024).

Aspek keamanan dan keselamatan kerja juga menjadi bagian dari kualitas lingkungan kerja fisik. Dalam aktivitas pelayanan pos dan logistik, pegawai berhubungan dengan dokumen, barang kiriman, perangkat kerja, serta pelanggan yang datang secara langsung. Oleh karena itu, kondisi ruang kerja yang aman dan tertib diperlukan agar pegawai dapat bekerja dengan nyaman dan meminimalkan risiko gangguan dalam pelaksanaan tugas. Keamanan lingkungan kerja juga mendukung keteraturan proses pelayanan, terutama dalam pengelolaan barang dan dokumen yang membutuhkan ketelitian serta tanggung jawab (Wijayati & Marianingsih, 2024).

Secara keseluruhan, kualitas lingkungan kerja fisik di PT Pos Indonesia KC Ngawi dapat dikategorikan cukup baik karena didukung oleh kebersihan ruang kerja, ketersediaan fasilitas, keteraturan area pelayanan, dan perhatian terhadap keamanan kerja. Kondisi fisik tersebut berperan dalam menciptakan kenyamanan kerja dan membantu pegawai melaksanakan tugas secara lebih lancar. Namun, kualitas lingkungan kerja fisik tetap perlu dievaluasi secara berkala agar fasilitas, ruang kerja, dan sarana pendukung pelayanan dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan operasional perusahaan dan tuntutan pelayanan masyarakat.

3. Kualitas Lingkungan Kerja Sosial

Lingkungan kerja sosial di PT Pos Indonesia KC Ngawi berkaitan dengan pola hubungan, komunikasi, kerja sama, dan dukungan yang terbentuk di antara pegawai dalam aktivitas kerja sehari-hari. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, lingkungan kerja sosial di kantor ini menunjukkan kondisi yang cukup kondusif. Pegawai saling berkoordinasi dalam menjalankan tugas pelayanan, administrasi, dan operasional, terutama ketika pekerjaan membutuhkan keterhubungan antarbagian. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja di PT Pos Indonesia KC Ngawi tidak hanya bergantung pada kemampuan individu, tetapi juga pada kualitas hubungan sosial yang terbentuk di tempat kerja.

Komunikasi antarpegawai menjadi unsur penting dalam mendukung kelancaran pekerjaan. Dalam kegiatan pelayanan, pegawai perlu menyampaikan informasi secara jelas, baik terkait data pengiriman, kebutuhan pelanggan, penyelesaian administrasi, maupun kendala operasional yang

muncul. Komunikasi yang berjalan baik membantu mengurangi kesalahan kerja, mempercepat penyelesaian tugas, dan menjaga keteraturan pelayanan. Selain komunikasi antarpegawai, komunikasi antara atasan dan bawahan juga diperlukan agar arahan kerja, pembagian tugas, dan evaluasi dapat dipahami dengan baik oleh seluruh pegawai.

Kerja sama tim juga menjadi bagian penting dari lingkungan kerja sosial di PT Pos Indonesia KC Ngawi. Aktivitas pelayanan pos dan logistik membutuhkan koordinasi antara bagian pelayanan, administrasi, dan operasional. Pegawai tidak dapat bekerja secara terpisah karena setiap bagian saling berkaitan dalam proses pelayanan kepada pelanggan. Kerja sama yang baik membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah pelanggan, banyaknya barang kiriman, atau adanya kendala teknis dalam pelayanan.

Selain komunikasi dan kerja sama, dukungan sosial antarpegawai juga berperan dalam menciptakan suasana kerja yang nyaman. Dukungan tersebut dapat terlihat dari kesediaan pegawai untuk saling membantu ketika ada pekerjaan yang membutuhkan penyelesaian cepat atau ketika salah satu pegawai menghadapi kesulitan dalam tugasnya. Lingkungan kerja yang saling mendukung dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan mengurangi tekanan kerja, terutama dalam organisasi pelayanan yang berhubungan langsung dengan pelanggan dan target operasional.

Budaya kerja yang terbentuk di PT Pos Indonesia KC Ngawi juga menunjukkan adanya upaya untuk menjaga kedisiplinan, tanggung jawab, dan pelayanan yang baik. Nilai-nilai seperti ketepatan waktu, keramahan dalam melayani pelanggan, kehati-hatian dalam mengelola dokumen dan barang, serta tanggung jawab terhadap tugas menjadi bagian dari praktik kerja sehari-hari. Budaya kerja yang positif dapat memperkuat motivasi pegawai karena mereka bekerja dalam suasana yang mendukung keteraturan, saling menghargai, dan berorientasi pada pelayanan.

Secara keseluruhan, lingkungan kerja sosial di PT Pos Indonesia KC Ngawi dapat dikatakan cukup baik karena ditunjang oleh komunikasi yang berjalan, kerja sama antarpegawai, dukungan sosial, dan budaya kerja yang mendukung pelayanan. Kondisi sosial tersebut berperan dalam menjaga koordinasi dan kenyamanan kerja pegawai. Meskipun demikian, aspek sosial lingkungan kerja tetap perlu diperkuat melalui komunikasi yang lebih terbuka, forum evaluasi yang melibatkan pegawai, serta pemberian apresiasi terhadap kontribusi pegawai agar motivasi dan kinerja dapat terus terjaga.

4. Evaluasi Lingkungan Kerja dan Perannya dalam Mendukung Kinerja Pegawai

Evaluasi lingkungan kerja di PT Pos Indonesia KC Ngawi dilakukan sebagai upaya untuk menjaga kualitas pelaksanaan kerja dan memperbaiki kendala yang muncul dalam aktivitas pelayanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, evaluasi dilakukan melalui arahan pimpinan, koordinasi antarpegawai, serta peninjauan terhadap kondisi kerja yang berkaitan dengan fasilitas, pelayanan, kedisiplinan, dan hubungan kerja. Evaluasi ini penting karena lingkungan kerja tidak bersifat tetap, melainkan perlu disesuaikan dengan kebutuhan operasional, perubahan beban kerja, dan tuntutan pelayanan Masyarakat.

Dalam praktiknya, evaluasi lingkungan kerja mencakup aspek fisik dan sosial. Pada aspek fisik, evaluasi berkaitan dengan kebersihan ruang kerja, ketersediaan fasilitas, kenyamanan area pelayanan, serta keamanan dalam bekerja. Apabila terdapat fasilitas yang kurang memadai atau kondisi ruang kerja yang perlu diperbaiki, hal tersebut dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen. Sementara itu, pada aspek sosial, evaluasi berkaitan dengan komunikasi antarpegawai, kerja sama tim, kedisiplinan, serta dukungan antara atasan dan bawahan. Evaluasi terhadap aspek sosial diperlukan agar suasana kerja tetap kondusif dan koordinasi antarbagian dapat berjalan dengan baik (Hutasoit & Azis, 2023; Parimpin et al., 2026).

Peran lingkungan kerja dalam mendukung kinerja pegawai terlihat dari kemampuannya menciptakan kondisi kerja yang nyaman, tertib, dan terkoordinasi. Lingkungan kerja fisik yang bersih, aman, dan dilengkapi fasilitas memadai membantu pegawai menjalankan tugas pelayanan, administrasi, dan operasional secara lebih lancar. Pegawai dapat bekerja dengan lebih fokus ketika ruang kerja tertata dan sarana pendukung tersedia. Kondisi ini turut membantu mengurangi hambatan dalam proses pelayanan, terutama pada pekerjaan yang membutuhkan ketelitian, kecepatan, dan keteraturan.

Selain itu, lingkungan kerja sosial yang baik juga mendukung pelaksanaan kinerja pegawai melalui komunikasi, kerja sama, dan dukungan sosial. Komunikasi yang jelas membantu pegawai memahami arahan kerja dan menyelesaikan kendala pelayanan. Kerja sama antarpegawai memudahkan pembagian tugas dan mempercepat penyelesaian pekerjaan, terutama ketika terjadi peningkatan aktivitas pelayanan. Dukungan dari rekan kerja maupun atasan juga dapat meningkatkan kenyamanan psikologis pegawai sehingga mereka lebih termotivasi dalam menjalankan tanggung jawabnya.

Dengan demikian, kualitas lingkungan kerja di PT Pos Indonesia KC Ngawi berperan sebagai faktor pendukung dalam pelaksanaan kinerja pegawai. Peran tersebut tidak hanya tampak pada tersedianya fasilitas fisik, tetapi juga pada terbentuknya hubungan sosial yang mendukung koordinasi dan kenyamanan kerja. Meskipun demikian, evaluasi lingkungan kerja tetap perlu dilakukan secara berkala agar perusahaan dapat mengidentifikasi kebutuhan perbaikan, menyesuaikan fasilitas dengan tuntutan pelayanan, serta menjaga komunikasi dan kerja sama antarpegawai. Upaya evaluasi yang berkelanjutan dapat membantu perusahaan mempertahankan kualitas pelayanan dan meningkatkan efektivitas kerja pegawai secara bertahap.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, lingkungan kerja di PT Pos Indonesia KC Ngawi secara umum menunjukkan kondisi yang cukup kondusif dalam mendukung aktivitas pelayanan, administrasi, dan operasional perusahaan. Sebagai kantor cabang yang melayani kebutuhan pos, logistik, pengiriman barang, dokumen, dan layanan keuangan, PT Pos Indonesia KC Ngawi memerlukan lingkungan kerja yang tertata agar pegawai dapat menjalankan tugas secara efektif. Lingkungan kerja di kantor ini dapat dipahami melalui dua dimensi utama, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja sosial, yang keduanya saling berkaitan dalam mendukung pelaksanaan kerja pegawai.

Dari aspek lingkungan kerja fisik, PT Pos Indonesia KC Ngawi memiliki kondisi yang cukup baik. Hal ini terlihat dari ruang kerja dan area pelayanan yang tertata, kebersihan yang dijaga, fasilitas kerja yang tersedia, serta adanya perhatian terhadap keamanan dan kenyamanan kerja. Lingkungan fisik yang memadai membantu pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan, pencatatan administrasi, pengelolaan dokumen, dan kegiatan operasional lainnya. Dengan kondisi ruang kerja yang bersih, tertib, dan dilengkapi sarana pendukung, pegawai dapat bekerja dengan lebih nyaman dan terarah.

Dari aspek lingkungan kerja sosial, hubungan kerja di PT Pos Indonesia KC Ngawi juga menunjukkan kondisi yang cukup mendukung. Komunikasi antarpegawai, koordinasi antara atasan dan bawahan, kerja sama tim, serta dukungan sosial dalam pekerjaan menjadi faktor penting yang membantu kelancaran aktivitas kerja. Lingkungan sosial yang kondusif membuat pegawai lebih mudah berkoordinasi, saling membantu, dan menyelesaikan tugas yang berkaitan dengan pelayanan kepada pelanggan. Budaya kerja yang menekankan kedisiplinan, tanggung jawab, dan kerja sama turut memperkuat suasana kerja yang positif.

Evaluasi lingkungan kerja memiliki peran penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelaksanaan kerja pegawai. Evaluasi dilakukan untuk meninjau kondisi fisik maupun sosial lingkungan kerja, termasuk fasilitas, kebersihan, kenyamanan, komunikasi, kedisiplinan, dan kerja sama. Dengan adanya evaluasi, perusahaan dapat mengidentifikasi kendala yang muncul dan menentukan langkah perbaikan yang diperlukan. Secara keseluruhan, kualitas lingkungan kerja di PT Pos Indonesia KC Ngawi berperan dalam mendukung kinerja pegawai melalui terciptanya kenyamanan kerja, kelancaran koordinasi, efektivitas pelayanan, dan keteraturan pelaksanaan tugas.

REFERENSI

- Afandi, P., Teori, M., & Busro, M. (2018). Prenadamedia Group. *Jurnal Manajemen*, 11, 150–169.
- HABIBIL, M. D. (2025). *PENGARUH KETERSEDIAAN FASILITAS KANTOR TERHADAP EFISIENSI PROSES CLEARANCE DI PT. PELAYARAN RICKMUS SAMUDERA*.
<http://repository.stipjakarta.ac.id/handle/123456789/5244>
- Hutasoit, J. A. H., & Azis, A. M. (2023). Evaluasi Lingkungan Kerja Menggunakan Budaya Kerja 5R pada Area Produksi Konveksi Rajut Dhila & Reza Bandung. *Solusi*, 21(3), 238–250.

- Jannah, R. (2016). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS BANJARMASIN 70000. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 66–75.
- Kareni, N. A., Lambe, K. H. P., & Malissa, M. (2025). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Distrik Teluk Umar Kabupaten Nabire. *ECOHOLIC: Jurnal Ekonomi Holistik*, 1(2), 33–39.
- Mamik, M. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Zifatama PUBLISHER.
- Mulia, R. A., & Saputra, N. (2021). Pengaruh kompetensi, lingkungan kerja dan motivasi berprestasi terhadap kinerja pegawai negeri sipil sekretariat daerah Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 1(1), 1–24.
- Parimpin, V. L., Rusba, K., Buli, A. D., & Wahyuni, S. (2026). Evaluasi Lingkungan Kerja Terhadap Pencahayaannya Berdasarkan Permenkes No 2 Tahun 2023 Di Rumah Sakit Umum Daerah Beriman Balikpapan. *EUNOIA: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 268–275.
- Pelasula, O., Tjokro, C. I., Nanulaita, D. T., & Tousalwa, C. C. (2024). Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 3(2), 455–464.
- Plangiten, P. (2013). gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. pos Indonesia (persero) manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 1969.
- Pratama, S. A. (2026). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT SEMEN PADANG UNIT LOGISTIK DISTRIBUSI. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 11(02), 216–229.
- Rahmatillah, D. V., & Rahmadani, I. (2021). Peranan lingkungan kerja dalam peningkatan kualitas kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Meulaboh Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 2(01), 26–33.
- Septiawan, I. P. A., & Heryanda, K. K. (2020). Pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(2).
- Setiawan, H. (2025). MEMBANGUN LINGKUNGAN KERJA HARMONIS DAN KONDUSIF: KAJIAN PUSTAKA UNTUK MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS DAN KEPUASAN KARYAWAN. *Prosiding Seminar Nasional Indonesia*, 3(1), 119–128.
- Setiawan, M. U. A., & Raharjo, T. B. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, standar grooming dan kebersihan terhadap kepuasan pelanggan melalui citra merek pada miniresto dyno chicken. *Permana J. Perpajakan, Manajemen, Dan Akunt*, 16(2), 289–313.
- Wahyuningsih, S. (2013). Pengembangan layanan jasa pengiriman PT. Pos Indonesia untuk kebutuhan masyarakat di Kota Bandung. *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 3(1), 19–48.
- Wijayati, E. W., & Marianingsih, M. (2024). Keselamatan Kerja dan Keamanan Dokumen Berdasarkan Aspek Fisik Lingkungan Kerja di Ruang Filing Rumah Sakit. *Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES"(Journal of Health Research" Forikes Voice")*, 142–145.
- Wisesa, A., Liana, N., Putri, M. E., Angelivia, R., & Maulidia, T. A. (2025). Literature Review: Peran Etika Pada Lingkungan Kerja dalam Menciptakan Lingkungan Kerja Kondusif. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Dan Bisnis*, 5, 19–32.
- Yuwana, S. I. P., Rahayu, M., Nurnafi'ah, E., & Ramadani, M. U. (2025). Studi Tentang Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia (PERSERO) Di Kantor Pos Bondowoso 68200. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 127–131.