

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kantor sebagai pusat administrasi perkantoran, yang dimana segala aktifitas kerja sebagai tempat penanganan informasi mulai dari mengumpulkan, menerima, mengelola, menyimpan sampai menyalurkan informasi dalam rangka mendukung untuk tercapainya tujuan organisasi. Dalam melakukan kegiatan-kegiatan ini, maka sangat diperlukan tata ruang kantor yang mempunyai kondisi fisik kantor yang standar, agar pegawai dapat melakukan pekerjaan dengan nyaman, tenang, dan lancar. Untuk mendapatkan sesuai dengan harapan ini, maka tata ruang kantor menjadi suatu unsur yang sangat penting karena penataan ruang kantor ditujukan untuk meningkatkan produktifitas kerja pegawai dan kepuasan pada pelayanan dalam suatu organisasi. Kantor merupakan serangkaian proses atau aktivitas dalam merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, serta mengawasi segenap sumber daya manusia ataupun non manusia untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Zulkarnain & Sumarsono, 2018, hal. 15).

Tujuan tata ruang yang terpenting adalah mendapatkan keuntungan ekonomis yang besar, memudahkan pengawasan manajer terhadap para staf yang sedang bekerja, memudahkan arus komunikasi dan arus kerja, memberikan kepuasan dan kenyamanan kerja, menyediakan pelayanan yang dibutuhkan pegawai (komputer, telepon, teleks, interkom, e-mail, dan pelayanan lainnya), memudahkan setiap gerakan para pegawai dari tempat penyimpanan arsip, memberikan rasa aman dan keleluasaan pribadi, menjauhkan pekerjaan yang menimbulkan bunyi keras, gaduh, dan mengganggu dari pekerjaan yang membutuhkan suasana tenang dan membutuhkan konsentrasi tinggi, menciptakan citra dan kesan yang baik bagi para pelanggan dan tamu perusahaan (Nuraida, 2014, hal. 161-162).

Dalam pelaksanaan manajemen perkantoran, salah satu faktor penting yang ikut menentukan lancar atau tidaknya tugas adalah menyusun tempat kerja dan alat

perlengkapan kantor dengan sebaik-baiknya. Penyusunan alat-alat kantor pada letak yang tepat dan pengaturan tempat kerja yang menimbulkan kepuasan kerja para pegawai disebut tata ruang perkantoran (Revida, et al., 2021, hal. 28). Dalam hal seperti ini akan mencerminkan produktifitas dan kualitas kerja staf tata usaha. Dengan adanya penataan ruang kantor yang baik akan lebih memudahkan staf tata usaha untuk melaksanakan kegiatan kantor seperti metode kerja maupun alur dalam pelaksanaan prosedur kerja.

Tata ruang kantor dapat dikatakan baik, memberikan manfaat bagi para pegawainya, dan memberikan kepuasan kerja para pegawainya apabila manajemen di dalam lembaga tersebut memperhatikan beberapa aspek yaitu memanfaatkan penggunaan segenap ruang yang ada secara efektif, mengembangkan lingkungan kerja yang nyaman bagi pegawai, memberikan kesan yang positif terhadap orang dari luar lembaga, menjamin efisiensi dari arus kerja yang ada, meningkatkan kepuasan kerja pegawai, meningkatkan produktivitas kerja pegawai, dan mengantisipasi pengembangan lembaga di masa depan melalui perencanaan layout yang fleksibel (Gie, 2012, hal. 186). Menurut (Rakhmat, 2013, hal. 71) pengaturan tata ruang yang baik akan mengakibatkan pelaksanaan pekerjaan kantor dapat diatur secara tertib dan lancar. Dengan demikian komunikasi kerja pegawai akan semakin lancar, sehingga koordinasi dan pengawasan semakin mudah serta akhirnya dapat mencapai efisiensi kerja.

Keberhasilan pada suatu sekolah atau lembaga tidak terlepas dari peranan manajemen sumber daya manusia yang ikut terlibat di dalamnya. Salah satunya yaitu bagaimana kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berada dalam lingkungan madrasah, khususnya untuk staf tata usaha yang harus menunjukkan kinerja lebih dengan memberikan pelayanan yang baik. Strategi lain yang bisa digunakan untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada pelayanan ketatausahaan yaitu dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan yang notabennya adalah orang tua murid, peserta didik serta warga sekolah. Pencapaian kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.

Permasalahan yang sering terjadi di suatu lembaga pendidikan bahwa banyak orang yang belum mampu dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, sehingga banyak pelanggan yang kurang puas dan kerap mengeluarkan perkataan yang kurang baik saat memberikan pelayanan. Terdapat banyak hal yang membuat pelanggan tidak puas pada pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga, salah satunya yaitu tidak ramahnya seseorang, berkata-kata yang tinggi kepada pelanggan, sikap tidak peduli, merasa acuh takacuh (Musdalifah, 2021). Hal ini lah yang sangat mempengaruhi untuk mencapai tujuan lembaga pendidikan karena tidak memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pengguna layanan tersebut.

Hal ini ditegaskan dalam surat Ali Imran ayat 159.

وَاسْتَغْفِرْ عَنْهُمْ فَاعْفُ عَنْكَ مِنْ لَانْفُسُوتُوا الْقَلْبِ غَلِيظًا فَطًا كُنْتَ وَلَوْ لَّهُمْ لِنْتَ اللهُ مِنْ رَحْمَةٍ فِيمَا  
الْمُتَوَكِّلِينَ يُحِبُّ اللهُ إِنَّهُ اللهُ عَلَى فَتَوَكَّلْ عَزَمْتَ فَإِذَا الْأَمْرُ فِي وَشَاوَرَهُمْ لَهُمْ

Artinya; Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal. (QS; Ali Imran: 159)

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Pedagang yang memberikan pelayanan prima, sesuai dengan syar'at Islam tanpa menimbulkan maksiat akan menarik pembeli, yaitu dengan memberikan pelayanan yang ramah, tidak menyakiti pembeli dengan kata-kata kasar, melayani pembeli dengan perkataan yang baik, dan tidak menutup kemungkinan memberikan bonus pada pembeli sebagai ucapan rasa terima kasih. Sebaliknya pedagang yang memberikan pelayanan kepada pembeli secara cuma-cuma artinya tidak menempatkan pembeli sebagai raja, dan menganggap sebaliknya, yaitu pembeli

yang membutuhkan pedagang, maka pedagang yang seperti ini akan sepi pembeli (Muhammad, 2004, hal. 90).

Pelayanan ketatausahaan mencakup banyak hal, diantaranya adalah pelayanan pembelajaran, pelayanan bimbingan konseling untuk peserta didik, pelayanan kepegawaian, pelayanan keuangan ataupun tata usaha, yang paling penting untuk merasakan manfaat dari pelayanan administrasi adalah para peserta didik di lembaga pendidik (Anwar, 2020). Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, maka sekolah khususnya tata usaha sekolah perlu melakukan pembenahan dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, tata usaha madrasah perlu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat agar dapat memenuhi kebutuhan warga sekolah pada khususnya dan dunia pendidikan pada umumnya sehingga tujuan pendidikan lebih mudah tercapai (Said, 2019)

Tata usaha sebagai ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan di dalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan-pelaksanaan operatif untuk mencapai tujuan suatu organisasi, penyelidikan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan keseluruhan suatu organisasi (Daryanto, 2010, hal. 109). Oleh karena itu dengan manajemen tata usaha yang baik, dapat mempengaruhi kualitas pelayanan ketatausahaan suatu madrasah.

Berdasarkan penelitian (Agustina, 2017, hal. 67) fenomena yang muncul terdapat banyak kendala pada saat memberikan layanan, kendala yang di hadapi, banyaknya beban kerja dan kurang responnya guru maupun siswa dalam memahami setiap informasi yang diberikan sehingga sering kali terjadi perbedaan-perbedaan pendapat antara guru, siswa, dengan pegawai tata usaha, kurang pahami pegawai tata usaha dalam memahami psikolog guru maupun siswa.

Berdasarkan studi eksplorasi yang penulis lakukan di MTs Arriyad Kabupaten Bekasi pada tanggal 15 Desember 2021, ditemukan terdapat staf tata usaha yang tugasnya mengelola, menghimpun, menyimpan data, mendokumentasikan, atau mengarsipkan data suatu madrasah yang diperlukan.

Adapun siswa merupakan pelanggan utama dari lembaga pendidikan. Sedangkan pelayanan yang dilakukan oleh staf di MTs Arriyad Kabupaten Bekasi sudah berjalan sebagai mestinya. Akan tetapi ada kendala yang di temukan pada saat studi eksplorasi, yaitu penataan ruangan tata usaha belum terlaksana dengan baik, peralatan ruangan tata usaha yang kurang memadai sehingga menyulitkan staf tata usaha untuk bergerak lebih aktif untuk mempercepat suatu layanan, hal ini terlihat pada pengaturan perabotnya tidak tersusun rapi. Akan tetapi staf tata usaha tidak terlalu memikirkan adanya kendala tersebut dan permasalahan terpenting yang terjadi yang didapatkan pada saat wawancara dengan kepala tata usaha yaitu kurangnya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan penuh dibidang tertentu dan sering terjadi kesalah pahaman antara pegawai yang berdampak terganggunya *team work* bisa terganggu dikarenakan komunikasi yang tidak lancar atau kesalahpahaman pada komunikasi.

Berangkat dari masalah yang ada di MTs Arriyad Kabupaten Bekasi, maka itulah yang melatar belakangi dan mendorong penulis untuk melakukan penelitian yang berkenaan dengan hubungan manajemen penataan ruang kantor madrasah dengan peningkatan pelayanan ketatausahaan. Mengacu pada pemikiran dan realita yang ada, peneliti tertarik untuk membantu mengembangkan sekolah dan meningkatkan pelayanan ketatausahaan MTs Arriyad. Ciri khas pada penelitian ini yaitu pada penataan ruang kantor madrasah yang tepat dan nyaman sehingga terwujud nya pelayanan yang baik untuk pelanggan atau konsumen madrasah. Menurut (Serdamayanti, 2009) tata Ruang Kantor dapat juga diartikan sebagai pengaturan dan penyusunan seluruh mesin kantor, alat perlengkapan kantor serta perabot kantor pada tempat yang tepat, sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik, nyaman, leluasa, dan bebas bergerak guna mencapai efesiensi saat bekerja. Dorongan untuk membantu memecahkan permasalahan ini timbul karena melihat sendiri keadaan staf tata usaha di MTs Arriyad Kabupaten Bekasi. Harapan penelitian ini dapat memberikan pengaruh terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan di MTs Arriyad Kabupaten Bekasi.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang masalah di atas, penelitian ini menghasilkan suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penataan ruang kantor madrasah di MTs Arriyad Kabupaten Bekasi?
2. Bagaimana pelayanan ketatausahaan di MTs Arriyad Kabupaten Bekasi?
3. Bagaimana hubungan antara penataan ruang kantor madrasah dengan peningkatan pelayanan ketatausahaan di MTs Arriyad Kabupaten Bekasi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini menghasilkan suatu tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan penataan ruang kantor madrasah di MTs Arriyad Kabupaten Bekasi.
2. Untuk mendeskripsikan pelayanan ketatausahaan di MTs Arriyad Kabupaten Bekasi.
3. Untuk menguji hipotesis hubungan antara penataan ruang kantor madrasah dengan peningkatan pelayanan ketatausahaan di MTs Arriyad Kabupaten Bekasi.

## **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan sifat kegunaan penelitian ini memiliki 2 manfaat, yaitu manfaat secara teoretis dan praktis sebagai berikut:

1. Secara Teoretis

Penelitian ini dapat memberikan dorongan dan motivasi untuk belajar lebih banyak dan sumbangsi ilmu bagi peneliti maupun pembaca yang nantinya mampu memahami hubungan penataan ruang kantor madrasah terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan di MTs Arriyad Kabupaten Bekasi.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini bisa memberikan masukan bagi lembaga pendidikan yang terkait untuk dijadikan bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi

madrasah di Kabupaten Bekasi khususnya MTs Arriyad Kabupaten Bekasi tentang penataan ruang kantor dan Pelayanan ketatausahaan.

a. Bagi Sekolah/Madrasah

Manfaat bagi tenaga kependidikan yaitu diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemimpin maupun tenaga kependidikan dalam menentukan langkah-langkah selanjutnya dalam menghadapi persoalan penataan ruang kantor madrasah dengan peningkatan pelayanan ketatausahaan, khususnya kepada Alikha Mudzalifah sebagai staf tata usaha agar lebih meningkatkan kinerjanya mengenai penataan ruang kantor madrasah untuk peningkatan pelayanan ketatausahaan di MTs Arriyad Kabupaten Bekasi.

b. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai tata ruang kantor dan produktivitas kerja staf tata usaha Mts Arriyad Kabupaten Bekasi. Serta untuk mengetahui dan membandingkan persamaan serta perbedaan antara teori dan kenyataan yang ada dilapangan.

c. Bagi Kantor/Instansi Terkait

Dapat menjadi bahan masukan dan memberikan gambaran yang lebih jelas dan luas untuk instansi dan lembaga pendidikan mengenai penataan ruang kantor dan pelayanan ketatausahaan dari informasi yang dihasilkan, dan diharapkan agar dapat digunakan untuk menyusun strategi khususnya pada manajemen penataan runag kantor bagi tenaga kependidikan di masa yang akan datang.

## **E. Kerangka Berpikir**

James A.F. Stoner menjelaskan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, usaha-usaha paraanggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Jahari & Syarbini, 2013, hal. 2). Sedangkan menurut Melayu S.P Hasibuan mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Badrudin, 2013, hal. 3).

Menuru George Terry, tata ruang kantor adalah penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan dalam penggunaan ruang secara terperinci dari ini untuk menyiapkan suatu susunan yang praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan kerja perkantoran dengan biaya yang layak. Menurut Sedarmayanti penataan ruang kantor merupakan kebutuhan dari perkantoran modern saat ini. Tata tuang kantor merupakan pengaturan dan penyusunan seluruh mesin kantor, alat perlengkapan kantor serta perabot kantor pada tempat yang tepat, sehingga pegawai dapat bekerja dengan baik, nyaman, leluasa untuk bergerak, sehingga tercapai efesiensi kerja. Dengan adanya penataan ruang kantor yang di maksud dalam penelitian ini adalah penyususnan alat dan bahan yang digunakan seperti lemari, meja, kursi, dan penataan warna dinding serta pengaturan pencahayaan di ruang kantor (Rusdiana & Zaqiah, 2014, hal. 167).

Menurut (Gie, 2012) tata ruang kantor adalah penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan ruang dan penggunaan secara terperinci dari ruang ini untuk menyiapkan suatu susunan yang praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan kerja perkantoran dengan biaya yang layak. Menurut Littlefield dan Peterson dalam buku (Rusdiana & Zaqiah, 2014) tata ruang kantor dapat dirumuskan sebagai penyusunan peraboran dan alat perlengkapan pada luas lantai yang tersedia. Tata ruang kantor disusun berdasarkan aliran pekerjaan kantor sehingga perencanaan ruang kantor dapat membantu para pekerja dalam meningkatkan produktifitas.

Zaid Habibie Asnar menyebutkan bahwa dimensi dan indikator untuk mengukur tata ruang kantor tersebut anatara lain: 1) Perencanaan Ruang Kantor, yang indikatornya antara lain: a) Keefektifan jenis tata ruang kantor, b) Kelengkapan peralatan kantor, 2) Penyusunan perabot kantor, yang indikatornya antarlain: a) Perabot kantor diatur sesuai dengan kebutuhan, b) Disusun dengan rapi, 3) Kondisi Lingkungan Fisik, yang indikatornya antara lain: a) Sirkulasi udara memadai, b) Pencahayaan memadai, c) Kebersihan. Indikator tata ruang kantor sangatlah berperan penting dalam proses perencanaan tata ruang kantor, karena jika hal tersebut diperhatikan, akan terciptanya kondisi lingkungan kantor yang nyaman (Asnar, 2013).

Pelayanan ketatausahaan adalah menunjukkan bahwa tata usaha merupakan pekerjaan pelayanan yang mempunyai fungsi memudahkan atau meringankan yang dilakukan untuk menolong pekerjaan-pekerjaan lain agar dapat berjalan secara lebih efektif (Soetrisno & Renaldi, Manajemen Perkantoran Modern, 2006). Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak kepada pihak lain (Hardiyansyah, 2018). Ketatausahaan merupakan suatu rangkaian kegiatan pengelolaan organisasi kerja yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang secara sistematis dan teratur untuk mencapai suatu tujuan kelembagaan, sedangkan pelayanan tata usaha merupakan pelayanan administratif yang penting dan sebagai tolak ukur perkembangan suatu lingkup sekolah. Tata usaha adalah sekolah adalah kegiatan menghimpun, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan setiap organisasi (Anisa, Murwaningsih, & Ninghardjanti, 2018).

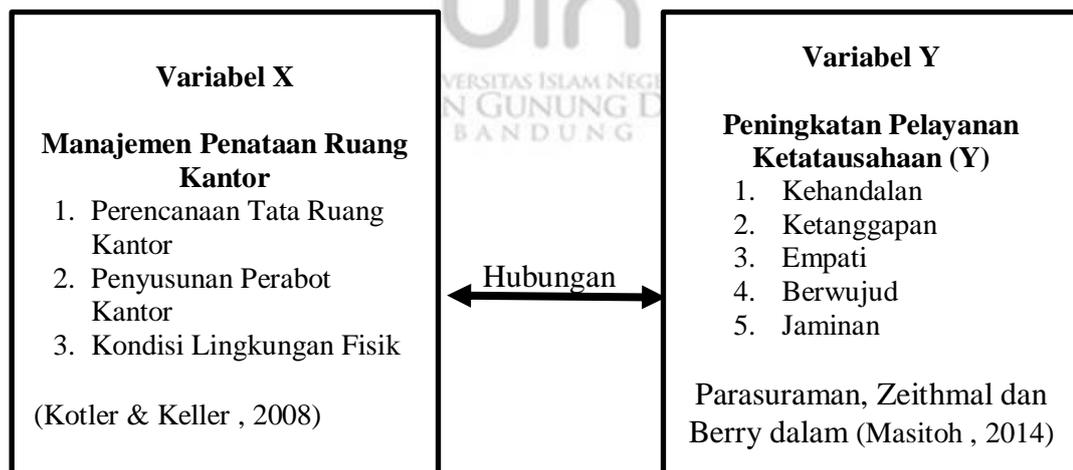
Dimensi dan indikator peningkatan pelayanan ketatausahaan menurut Kotler dalam buku (Sahabuddin, 2019, hal. 88-89) adalah sebagai berikut:

1. Keandalan, merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan terpercaya. Yang indikatornya terdiri atas: a) Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan, b) Kemampuan pelayanan ketatausahaan memberikan bantuan.
2. Ketanggapan, merupakan kemampuan perusahaan untuk membantu nasabah dan memberikan jasa pelayanan dengan cepat. Yang indikatornya terdiri atas: a) Komplain terhadap pelayanan yang diberikan tata usaha, b) Kesiapan pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan dengan cepat, c) Tanggung jawab terhadap tugas.
3. Empati, merupakan kepedulian dengan memberikan perhatian bagi nasabah dan berkomunikasi dengan baik. Yang indikatornya terdiri atas: a) Memberikan penghargaan, b) Kesabaran pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan, c) Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan.

4. Berwujud, merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan dan media komunikasi. Yang indikatornya terdiri atas: a) Kondisi fasilitas yang tersedia di ruang tata usaha, b) Kerapihan dalam berpenampilan.
5. Jaminan, indikatornya terdiri atas: a) Keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan, b) Perbaikan kualitas pelayanan, c) Kerja sama tim membangun reputasi positif dalam pelayanan.

Terdapat salah satu faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan ketatausahaan yang telah banyak dijadikan sebagai bahan acuan dalam penelitian pemasaran adalah *service quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry. Penelitian dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan sebaliknya. Singkat kata, kualitas jasa dapat di definisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima (Masitoh , 2014, hal. 13-14).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka skema dari kerangka berfikir penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Skema Kerangka Berpikir

## F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk

kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2019) .

Adapun hipotesis yang penulis ajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.  $H_a$ = terdapat hubungan signifikan antara penataan ruang kantor madrasah dengan peningkatan pelayanan ketatausahaan di MTs Arriyad Kabupaten Bekasi.
2.  $H_0$ = tidak terdapat hubungan yang signifikan antara penataan ruang kantor madrasah dengan peningkatan pelayanan ketatausahaan di MTsArriyad Kabupaten Bekasi.

#### **G. Hasil Penelitian Terdahulu**

Adapun hasil penelusuran terhadap hasil penelitian terdahulu yang bisa dijadikan sebagai rujukan awal atau sebagai landasan awal untuk melakukan penelitian sejenis atau relevan yang dimaksud yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sarining Sekar Andasih pada tahun 2018 yang berjudul “Manajemen Personalia Tata Usaha dalam Pelayanan Peserta Didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri Mlinjon Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut manajemen personalia tata usaha dalam pelayanan peserta didik meliputi bentuk pelayanan peserta didik berupa pelayanan data, pelaksanaan pelayanan ketatausahaan peserta didik berupa pelayanan pada saat penerimaan, kendala pelayanan ketatausahaan peserta didik berupa kurangnya personalia tata usaha, solusi atas kendala layanan ketatausahaan berupa memberdayakan guru serta mengoptimalkan kemampuan petugas tata usaha sekolah (Andasih, 2018, hal. 2).
2. Penelitian yang dilakukan oleh Ulpa Julyanti pada tahun 2018 yang berjudul “Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) dalam Meningkatkan Kualitas

Pelayanan Administrasi Di MTs Patra Mandiri Plaju”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut kompetensi yang paling menonjol dimiliki kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri adalah kompetensi teknis (82%) sedangkan kompetensi yang paling rendah (75%) adalah kompetensi sosial, kualitas layanan di MTs Patra Mandiri Plaju dari aspek tangibles bahwa perlu adanya penambahan fasilitas terkait kursi antrian yang masih terbatas, dari aspek *realibity* (kehandalan) sudah baik karena memiliki kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, dari aspek *responsivenees* (daya tanggap) sudah sangat baik juga karena adanya saling komunikasi antara kepala tata usaha, staf tata usaha dan masyarakat. Dilihat dari aspek *assurance* (jaminan) adanya jaminan keamanan lingkungan pelayanan, sedangkan dilihat dari aspek *emphaty* (empati) sudah adanya kesediaan kepala administrasi dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik (Julyanti, 2018, hal. xiii).

3. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Sakowi Amin yang berjudul “Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak”. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada dan melihat kebutuhan dan serta pengembangannya sehingga prosesnya bisa berjalan baik dan lancar. Madrasah merealisasikannya dengan tenaga pegawai yang cukup profesional sesuai dengan *job description*-nya, yaitu tiga tenaga tata usaha yang masing-masing mempunyai tugas dalam surat-menyurat (berkas/dokumen), pelayanan dalam kegiatan operasional madrasah dan keuangan, serta peningkatan sarana dan prasarana, berkomunikasi dengan baik dan jelas, dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Adapun persamaan dari penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu membahas tentang meningkatkan mutu pelayanan kepada siswa. Perbedaannya penelitian penulis membahas tentang penataan tata ruang kantor madrasah sedangkan penelitian ini membahas tentang tata usaha (Amin, 2015).
4. Penelitian yang dilakukan oleh Fafika Himmatul Aula dan Jaka Nugraha

pada tahun 2020 yang berjudul "Pengaruh Tata Ruang Kantor dan Sarana Prasarana terhadap Kinerja Pegawai". Hasil Penelitian ini menunjukkan tata ruang kantor yang diterapkan dengan baik akan membuat pegawai mampu melakukan pekerjaannya secara mudah dan nyaman sehingga dapat terciptanya kualitas kerja yang baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan X1 terhadap Y; (2) ada pengaruh X2 yang signifikan terhadap Y; (3) ada pengaruh signifikan antara X1 dan X2 terhadap Y (Aula & Nugraha, 2020).

5. Penelitian yang dilakukan Nurhabibah Sabila Islam, Tufik BK, dan Akil tahun 2020 yang berjudul "Pengelolaan Ruang Kantor di Sekolah Menengah Pertama". Hasil dari Penelitian ini sebagian pengelolaan tata ruang nya sudah baik dan ideal, lingkungan fisik yang berada di sekolah ini pun sangat baik terlihat dari adanya ruang AC di beberapa ruangan kondisi lingkungan fisik seperti pencahayaan, udara, suara, warna, dan kebersihannya pun sudah sangat baik. Ada beberapa hal yang kurang baik pada penataan peralatan kantor dan perlengkapan alat kantor yang belum cukup mendukung atau menunjang pegawai. Dan tata letak dokumen atau arsip yang belum terlihat rapi, dan terjadi kebisingan di beberapa ruangan pegawai (Putri, BK, & Akil, 2021).
6. Penelitian yang dilakukan Doni Pramana pada tahun 2020 yang berjudul "Pengaruh Tata Ruang Kantor terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Kantor Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Tapanuli Selatan". Hasil penelitian ini diperoleh bahwa tata ruang kantor berpengaruh pada produktivitas pegawai. Dengan adanya pengaruh tata ruang kantor maka tingkat produktivitas pegawai semakin tinggi. Kantor Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Tapanuli Selatan belum menerapkan asas jarank yang terpendek dalam penataan ruangnya (Permana, 2020).
7. Penelitian yang dilakukan Jaza'ul Muslimah dan Wisudani Rahmaningtyas pada tahun 2019 yang berjudul "Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan". Hasil pada penelitian ini menunjukkan

bahwa persamaan linier berganda adalah  $KL = 5,321 + 0,086PTRK + 0,268PA + 0,208FK + 0,630KP + e$ . Besarnya pengaruh secara simultan antara tata ruang kantor, penataan arsip, fasilitas kantor, dan kompetensi pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan sebesar 30,36%, kedua fasilitas kantor sebesar 3,68%, ketiga penataan arsip sebesar 2,31% (Muslimah & Rahmaningtyas, 2019).

8. Penelitian yang dilakukan oleh Nia Tur Rohmah pada tahun 2019 berjudul “Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Kesiswaan dengan Kepuasan Peserta Didik di SMAN 1 Geangan Sidoarjo” terdapat hasil yang menunjukkan tingkat kualitas layanan administrasi kesiswaan berkategori tinggi karena memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,77 dibulatkan menjadi nilai 4,00 untuk tingkat kepuasan peserta didik juga berkategori tinggi karena memiliki nilai 4,00. Hubungan kualitas layanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo berkategori sedang atau cukup karena diperoleh koefisien sebesar 0,65 dengan taraf signifikan  $0,00 < 0,05$ , artinya hipotesis  $H_a$  diterima yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dengan kepuasan peserta didik (Rohmah, 2019).
9. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Masitoh pada tahun 2014 yang berjudul “Kepuasan Guru dan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di SMK Pustek Serpong”. Berdasarkan hasil penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepuasan guru dan siswa terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan di SMK PUSTEK Serpong meliputi *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian) dan *tangibles* (bukti fisik) di SMK PUSTEK Serpong. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan guru dan siswa terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan di SMK PUSTEK Serpong berada pada taraf cukup baik 77,226% yang meliputi *responsiveness* (daya tanggap) 75,25% cukup, *reliability* (kehandalan) 73,85% cukup, *assurance* (jaminan) 81,08% efektif, *wmphaty* (perhatian) 74,70% cukup dan *tangibles* 81,25 efektif

(Masitoh, 2014)

10. Penelitian yang dilakukan Mantik Sri Zahiah Gianatri pada tahun 2016 yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMK Bina Rahayu Sawangan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan diartikan kualitas yang bersifat tidak berwujud yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada konsumen sehingga mampu memenuhi harapan konsumen dan menjadi bahan evaluasi antara penyedia kepada penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai tata usaha di SMK Bina Rahayu dalam melayani konsumen sudah berkualitas karena memberikan kepuasan dan memenuhi harapan mereka, dan dapat dilihat dari hasil wawancara dengan kepala sekolah, guru, dan wali murid yang menyatakan bahwa pelayanan tata usaha sudah memuaskan. Hal tersebut didukung dari hasil kuesioner kepada siswa yang menyatakan setuju bahwa pelayanan tata usaha sudah baik (Gianatri, 2016)

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang sudah dipaparkan sebelumnya, maka yang jadi pembeda antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu penelitian ini dilakukan pada Madrasah Tsanawiyah yaitu lembaga pendidikan islam karena sesuai dengan program studi yang menjadi fokus peneliti, sedangkan penelitian terdahulu di perguruan tinggi. Selain itu peneliti terdahulu lebih memfokuskan pada manajemen personalia tata usaha dan kompetensi kepala tata usaha, sedangkan penelitian ini memfokuskan pada manajemen penataan ruang kantor dengan peningkatan pelayanan ketatausahaan .