

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Di era 4.0 ini perubahan dalam berbagai bidang teknologi semakin pesat, perkembangan teknologi dalam dunia pendidikan semakin meningkat, berbagai macam pembaharuan dilakukan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan diperlukan berbagai terobosan baik dalam perkembangan tata ruang, ataupun sarana serta prasarana pendidikan, Karena salah satu faktor penting yang menentukan kelancaran dalam pelayanan pendidikan yaitu menata ruang kantor dengan baik sehingga kualitas kerja pegawai menjadi efektif dan efisien.

Kantor merupakan tempat karyawan melakukan aktivitas kerjanya, tempat proses penanganan informasi mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan sampai menyalurkan informasi dalam rangka mendukung tercapainya tujuan organisasi. Penggunaan segenap ruang kantor merupakan segi yang penting dari perencanaan manajemen perkantoran dan dapat menunjang aktivitas dalam perkantoran (Jalaludin, 2013). Oleh karena itu, sangat diperlukan adanya tata ruang kantor yang memenuhi standar kondisi fisik kantor, agar pegawai dapat bekerja dengan nyaman, tenang dan lancar. Perkantoran sangat diperlukan adanya tata ruang yang mempunyai kondisi fisik kantor yang standar agar pegawai dapat melakukan pekerjaan dengan nyaman, tenang, dan lancar. Perkantoran adalah rangkaian proses atau kegiatan yang direncanakan, menggerakkan, serta mengawasi semua sumber daya manusia ataupun non manusia untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Wildan & Bambang, 2018).

Tujuan tata ruang kantor untuk memperlancar pekerjaan kantor sehingga menjadi lebih efektif, menggunakan seluruh ruangan yang ada dengan optimal, menciptakan kondisi kerja yang baik, memudahkan pengawasan

terhadap pekerjaan kantor, membangun kesan yang baik bagi pelanggan, memberikan fleksibilitas yang tinggi, dan menjaga keseimbangan antara alat dan karyawan (Fahmi & Sri, 2016). Maka dari itu penyusunan tata ruang kantor harus berdasarkan aliran pekerjaan kantor, sehingga perencanaan ruangan kantor dapat membantu para pekerja dalam meningkatkan produktivitas dengan penataan ruang yang baik.

Dalam Manajemen Perkantoran, salah satu faktor penting yang menentukan kelancaran dalam pekerjaan adalah menata tempat kerja dan perlengkapan kantor dengan baik, menata perlengkapan kantor pada posisi yang benar, dan menetapkan tempat kerja yang memungkinkan pegawai untuk menimbulkan kepuasan kerja, yang disebut tata letak kantor. Oleh karena itu, tata ruang kantor yang baik akan mencerminkan efisiensi kerja dan kualitas kerja staf administrasi, serta memudahkan staf administrasi dalam melakukan aktivitas kantor, seperti metode kerja dan pelaksanaan prosedur kerja.

Ruang kantor yang dianggap optimal dan menguntungkan bagi stafnya, memberikan kepuasan kerja yang maksimal ketika manajemen dalam organisasi memperhatikan beberapa faktor, seperti menggunakan ruang yang ada secara efektif dan efisien, menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan, memberikan kesan positif pada pelanggan, meningkatkan produktivitas kerja staf melalui rencana tata letak yang fleksibel. "Pengaturan tata letak kantor yang optimal akan menyebabkan pelaksanaan tugas-tugas kantor dapat diatur secara efektif dan efisien. Dengan begitu, komunikasi antar pegawai akan lebih mudah, lancar sehingga koordinasi dan pengawasan dapat dilakukan dengan mudah untuk mencapai produktivitas dan efisiensi kerja yang optimal" (Dodi, 2020).

Masalah yang sering terjadi di lembaga pendidikan adalah ketidakmampuan sebagian orang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Akibatnya, pelanggan merasa tidak puas dan sering mengeluarkan kata-kata yang kurang menyenangkan saat menerima

pelayanan. Ada banyak faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut, seperti tidak ramah, nada suara yang terlalu tinggi, sikap yang tidak peduli, dan kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, faktor ini memiliki dampak yang besar dalam mencapai sasaran di lembaga pendidikan karena tidak mampu memberikan layanan yang optimal kepada pengguna layanan, terdapat ayat Al-Qur'an :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ  
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ ۚ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

﴿آل عمران : ١٥٩﴾

Artinya: Maka berkat rahmat dari Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya, Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS. Ali Imran 3:159)

Berdasarkan makna ayat Alqur'an diatas disampaikan bahwa usaha yang dijalankan, baik berupa barang atau jasa, harus memberikan layanan yang berkualitas kepada orang lain. Tidak boleh memberikan layanan yang buruk atau tidak memuaskan. "Pedagang yang baik memberikan pelayanan sesuai dengan ajaran syariat Islam, tanpa melakukan tindakan yang melanggar aturan agama, akan menarik minat pembeli, dengan cara memberikan pelayanan yang ramah, tidak menggunakan kata kasar yang dapat menyakiti pembeli, serta melayani pembeli dengan baik" (R. Siti et al., 2022).

Satuan lembaga pendidikan menggunakan ruang kantor sebagai tempat pelaksanaan berbagai kegiatan administrasi sekolah. Ruang kantor yang ada di setiap lembaga pendidikan dikenal sebagai ruang tata usaha. Ruang tata usaha

merupakan pusat seluruh kegiatan administrasi dan informasi data-data seluruh sumber daya manusia yang ada di lembaga pendidikan. Adanya ruang kantor di lembaga pendidikan yaitu memberikan layanan ketatausahaan demi kelancaran penyelenggaraan pendidikan sehingga dapat menciptakan kemudahan bagi segenap personil sekolah dalam menjalankan tugasnya. “Keberhasilan suatu lembaga sekolah tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya, yaitu bagaimana kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berada dalam lingkungan lembaga atau sekolah tersebut, khususnya bagi staf tata usaha yang harus menunjukkan kinerja lebih dengan memberikan pelayanan yang baik” (Rusydi & Kinata, 2017).

Fenomena yang terjadi pada tahun 2021, peraturan pemerintah republik indonesia menerapkan penyelenggaraan penataan ruang bahwa untuk menciptakan ruang kantor yang baik harus mewujudkan ruang wilayah nasional yang aman, nyaman, produktif, dan berkelanjutan berlandaskan wawasan nusantara dan ketahanan nasional dengan terwujudnya keharmonisan antara lingkungan alam dan lingkungan buatan. Begitupun dengan pelayanan ketatausahaan terhadap pelanggan menjadi efektif karena adanya penataan ruang kantor yang baik dan memadai.

Urgensi penataan ruang kantor sangat penting bagi kesuksesan peningkatan pelayanan ketatausahaan yang efektif. Hal ini meliputi tugas seperti menghimpun, mengolah, menyimpan data, mengarsipkan atau mendokumentasikan data suatu sekolah yang diperlukan. Maka diperlukan tata ruang kantor dan kondisi fisik kantor yang standar, agar para pegawai dapat melakukan pekerjaan dengan tenang, nyaman, dan lancar untuk meningkatkan kepuasan produktivitas kerja pegawai dalam pelayanan.

Penataan ruang kantor memiliki pengaruh terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan, adanya penataan ruang kantor yang baik akan memudahkan staf tata usaha dalam melaksanakan kegiatan kantor seperti pelayanan yang

diberikan para pegawai staf tata usaha dalam melayani peserta didik. Memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap peserta didik maka kepuasan yang dirasakan peserta didik juga tinggi tetapi jika kualitas pelayanan yang di berikan tidak baik terhadap peserta maka kepuasan yang dirasakan peserta didik juga rendah.

Ciri khas penelitian ini difokuskan pada pengaruh penataan ruang kantor terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan yang ada disekolah yang diteliti. Penelitian terdahulu oleh Agustina pada tahun 2017, terdapat banyak kendala pada saat memberikan pelayanan. Kendala yang dihadapi banyaknya beban kerja dan kurang responnya guru maupun siswa dalam memahami setiap informasi yang diberikan sehingga sering terjadi perbedaan pendapat antara guru, siswa, dengan pegawai tata usaha, kurang pahamnya pegawai tata usaha dalam memahami psikologi guru maupun siswa.

Berdasarkan studi pendahuluan kepada salah satu staf tata usaha yaitu kepada Ibu Nurma bahwa ada fenomena yang tampak pada saat ini di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Cimahi terdapat staf tata usaha yang tugasnya menghimpun, mengolah, dan menyimpan data, mengarsipkan atau mendokumentasikan data yang di perlukan di sekolah. Sedangkan siswa-siswi disekolah merupakan peran utama dari lembaga pendidikan, Adapun pelayanan yang dilakukan oleh staf tata usaha di Madrasah tersebut ada beberapa kendala yang di temukan yaitu : (1) Penataan tata ruang yang tidak sesuai standar untuk kenyamanan pegawai, seperti pencahayaan ruangan, sirkulasi udara (Jendela, AC). (2) Kurangnya efektivitas pelayanan ketenaga usahaan, seperti tidak adanya papan nama di setiap meja sehingga tamu yang datang tidak mengetahui petunjuk informasi dan kebingungan harus datang kebagian staf yang mana. (3) Tumpang tindih pekerjaan sehingga produktivitas kerjanya kurang optimal, seperti ada satu staf tata usaha dibagian BMN, juga memegang tanggung jawab dibagian perpustakaan maka menyebabkan kurang optimal dalam segi pelayanan karena tidak fokus ke salah satu bidang pekerjaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis memahami pentingnya tata ruang dan kualitas pelayanan kepada pegawai yang sesuai maka diharapkan akan meningkatkan kinerja pegawai tersebut dan tidak mengulangi kesalahannya. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penataan Ruang Kantor Madrasah Terhadap Peningkatan Pelayanan Ketatausahaan di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Cimahi”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Cimahi, untuk mengetahui lebih spesifik terkait permasalahan tersebut maka di turunkan kepada pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penataan ruang kantor Madrasah di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Cimahi ?
2. Bagaimana peningkatan pelayanan ketatausahaan Madrasah di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Cimahi ?
3. Bagaimana pengaruh penataan ruang kantor Madrasah terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Cimahi ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Cimahi, untuk mengetahui lebih lanjut terkait tujuan tersebut maka di turunkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penataan ruang kantor Madrasah di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Cimahi.
2. Untuk mengetahui peningkatan pelayanan ketatausahaan Madrasah di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Cimahi.
3. Untuk mengetahui pengaruh penataan ruang kantor Madrasah terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Cimahi.

## **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian tujuan penelitian di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Cimahi, untuk mengetahui lebih lanjut terkait manfaat tersebut maka di turunkan manfaat penelitian sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi, meluasnya ilmu pengetahuan bagi dunia pendidikan.
- b. Bertambahnya khazanah ilmu ketatausahaan tentang Pengaruh tata ruang kantor terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi peneliti

Meningkatkan pemahaman tentang penataan ruang kantor madrasah dan meningkatkan pelayanan kinerja staf administrasi Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Cimahi melalui peningkatan pengetahuan ilmiah, serta memperoleh pemahaman tentang persamaan dan perbedaan antara teori dan praktik di lapangan.

- b. Bagi Instansi

Memberikan input dan gambaran yang lebih luas kepada instansi atau lembaga pendidikan tentang pengaturan ruang kantor untuk meningkatkan layanan administrasi berdasarkan informasi yang diperoleh, dan diharapkan dapat dimanfaatkan untuk merumuskan strategi dalam mengelola pengaturan ruang kantor dan layanan madrasah untuk staf pendidik di masa depan.

## **E. Ruang Lingkup**

Ruang Lingkup Penelitian merupakan rumusan tentang pembatasan masalah yang diteliti beserta penjelasannya yang meliputi materi/variabel, responden/data, waktu dan tempat (Tantur, 2015). Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu mengenai Penataan ruang kantor madrasah terhadap Peningkatan pelayanan ketatausahaan. Dalam ruang lingkup tata ruang kantor yakni mengatur suatu ruang kerja agar peralatan dan perlengkapan kantor dapat ditempatkan dengan tepat guna

menciptakan kegiatan kantor secara efektif dan efisien. Kemudian tata usaha yakni menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan. Dalam penelitian ini penulis mengambil objek penelitian pada Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Cimahi. Sedangkan subjek penelitian ini adalah pegawai tata usaha, Guru, Siswa, dan Alumni sekolah.

#### **F. Kerangka Berfikir**

Manajemen sebagai proses kerja sama antar karyawan untuk mencapai tujuan organisasi sesuai dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, personalia, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan. “Manajemen juga merupakan disiplin ilmu yang bertugas mencari kebenaran dalam predikat dimensi teoritis dan metodologi yang harus diuji dan dibuktikan berdasarkan fakta/data secara objektif kebenarannya. Maka dari itu manajemen sebagai ilmu penting untuk dikembangkan agar didapatkan kebenaran ilmu” (Badrudin, 2020). Pada hakikatnya manajemen ialah mengelola kegiatan didalamnya mengenai perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan control, dikenal dengan sebutan POAC. Manajerial adalah perpaduan seni dan ilmu, sebuah ilmu dalam mengatur segala sesuatunya dengan benar, Pelaku ilmu disebut dengan manajer harus menguasai ilmu manajerial dengan baik.

Manajemen Sarana dan Prasarana adalah proses pengaturan dan pemanfaatan alat pendidikan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh lembaga pendidikan melalui kerja dengan anggota untuk mencapai tujuan pendidikan. Kantor merupakan bagian dari sarana dan prasarana dimana perlengkapan atau peralatan yang di gunakan untuk menunjang berbagai aktivitas perkantoran agar mencapai suatu tujuan. Ruang tata usaha juga bagian dari kantor terdapat para pegawai yang tugasnya mengelola data baik data siswa, sekolah dan data lainnya, dari segi pelayanan para pegawai tata usaha harus memberikan layanan yang baik.



Tata letak kantor meliputi pengaturan dan penempatan semua sarana kantor, perlengkapan kantor, dan peralatan kantor di tempat yang tepat, agar para karyawan dapat bekerja dengan efisien, nyaman, dan leluasa untuk bergerak, bekerjasehingga efisiensi kerja dapat dicapai dengan maksimal. “Oleh karena itu, penataan ruang kantor yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup pengaturan alat dan bahan seperti lemari, meja, kursi, serta penataan warna dinding dan pencahayaan ruangan kantor dengan baik sehingga mencapai standar kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan” (Rusdiana & Yulianti, 2014). Tata ruang kantor juga merupakan aspek penting dalam menunjang kinerja pegawai, tatanan sebuah kantor menggambarkan bagaimana pegawai dalam kantor bekerja dalam kesehariannya, tata ruang kantor yang tidak teratur akan membuat pegawai kantor merasa tidak nyaman dalam beraktivitas, ketidaknyamanan itu akan berpengaruh dalam optimalisasi kerja pegawai atau dalam sebuah organisasi, tata ruang kangtor yang tepat akan memudahkan pegawai dalam bekerja sehingga prokduktivitas kerja dapat optimal dengan baik.

Menurut Asnar (2013) Pentingnya dimensi dan indikator dalam mengukur tata ruang kantor adalah sebagai berikut: (1) Perencanaan ruang kantor harus efektif dengan memperhatikan jenis tata ruang kantor serta kelengkapan peralatan kantor. (2) Penyusunan perabot kantor harus disesuaikan dengan kebutuhan dan diatur dengan rapi. (3) Kondisi lingkungan fisik harus memenuhi indikator seperti sirkulasi udara yang memadai, pencahayaan yang cukup, serta kebersihan yang terjaga. Sebab, indikator tersebut sangat berperan penting dalam proses perencanaan tata ruang kantor agar dapat menciptakan kondisi lingkungan kantor yang nyaman dan produktif.

Pengelolaan administrasi adalah menunjukkan bahwa administrasi merupakan pekerjaan layanan yang berperan dalam mempermudah atau mempercepat pekerjaan lain sehingga dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien. Pemberian layanan dapat dijelaskan sebagai aktivitas kegiatan yang diberikan untuk menolong, menyiapkan, dan mengurus baik barang maupun

jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Ketatausahaan adalah serangkaian aktivitas pengelolaan struktur kerja yang dilakukan oleh individu atau kelompok secara terstruktur dan terjadwal untuk mencapai tujuan lembaga.

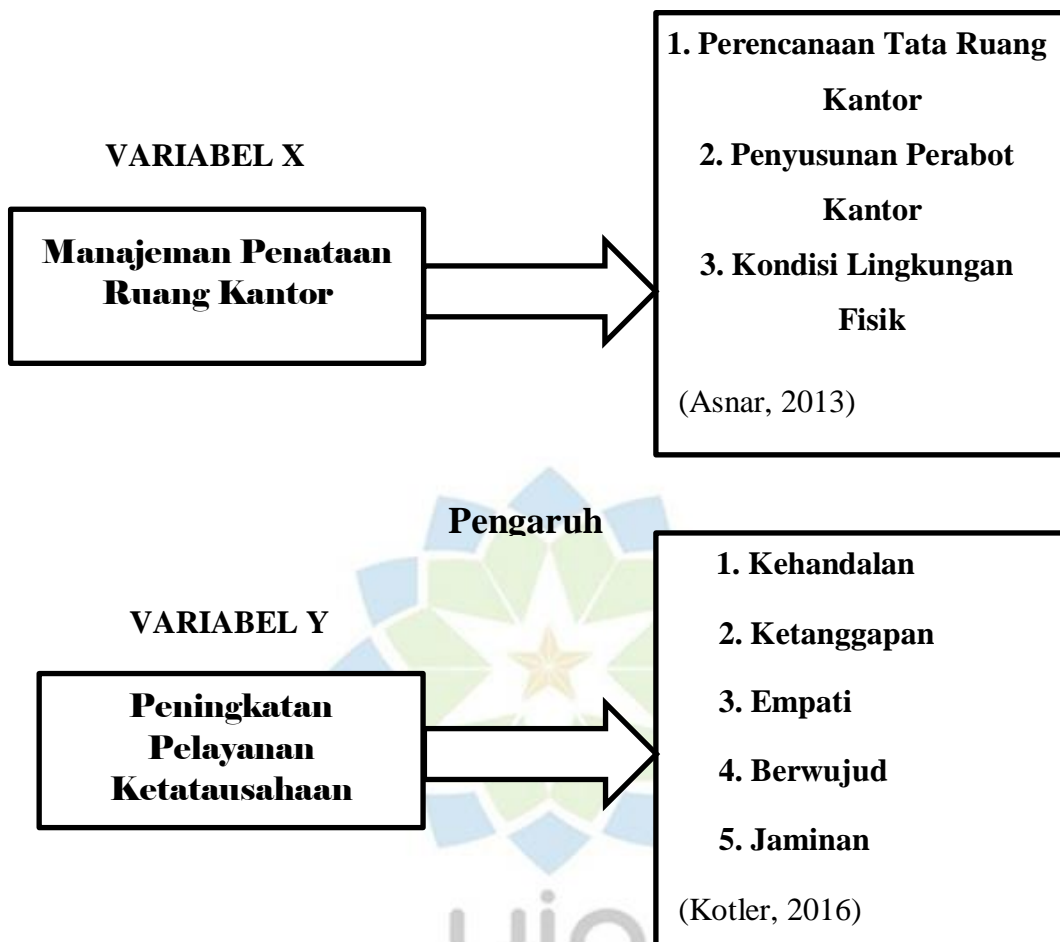
Dalam proses pelayanan administrasi ketatausahaan yang dilakukan oleh bagian tata usaha dengan menggunakan sarana dan prasarana yang telah disiapkan sehingga kegiatan tersebut bisa berjalan secara maksimal. Pelayanan yang dilakukan secara maksimal tersebut tidak terlepas dari sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan tanggung jawab sehingga pelayanan yang diberikan bisa berjalan secara efektif dan efisien, dengan demikian informan bisa mendapatkan informasi yang konkrit dan detail. “Dengan adanya pelayanan yang baik di lembaga madrasah akan memberikan pengaruh besar terhadap kepercayaan yang telah diberikan pelanggan kepada kita, pelanggan yang mendapatkan jasa dari suatu lembaga pendidikan atau sekolah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan” (Maryance, 2022).

Menurut (Philip & Lane, 2016) Dimensi dan indikator peningkatan pelayanan ketatausahaan yaitu sebagai berikut:

1. Keandalan, adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan yang telah dijanjikan dengan cepat dan dapat dipercaya. Indikatornya terdiri dari: a) Keakuratan waktu layanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan, b) Kemampuan layanan administrasi untuk memberikan bantuan.
2. Ketanggapan, adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan bantuan kepada nasabah dan memberikan layanan dengan cepat. Indikatornya meliputi: a) Keluhan terhadap layanan administratif yang diberikan, b) Kesiapan pegawai administratif dalam memberikan layanan secara cepat, c) Tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.
3. Empati, adalah sikap peduli yang melibatkan memberikan perhatian kepada nasabah dan berkomunikasi secara efektif. Indikatornya meliputi:

- a) Memberikan apresiasi, b) Kesabaran petugas administrasi dalam memberikan layanan, c) Sikap petugas dalam memberikan layanan.
4. Berwujud, adalah tampilan bangunan, perangkat dan sarana komunikasi. Indikatornya mencakup: a) Kondisi fasilitas yang tersedia di area administrasi, b) Keteraturan dalam berpenampilan.
5. Jaminan, indikatornya meliputi: a) Keahlian staf dalam memberikan layanan, b) Peningkatan mutu layanan, c) Kolaborasi tim membentuk reputasi yang positif dalam layanan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan ketepatan pelayanan yang sering dijadikan sebagai topik penelitian pemasaran adalah kualitas layanan (SERVQUAL) yang dirumuskan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry. Penelitian ini fokus pada perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang sebenarnya mereka terima (perceived service) dengan layanan yang seharusnya mereka dapatkan. Apabila kenyataannya melebihi harapan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas. Sebaliknya, jika kenyataannya di bawah harapan, maka layanan dianggap kurang berkualitas. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai seberapa besar perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima di suatu lembaga khususnya di madrasah.



Gambar 1 1 Skema kerangka pemikiran

### G. Hipotesis

Hipotesis berasal dari bahasa Yunani. Hipotesis berasal dari 2 penggalan kata, “hypo” artinya sementara dan “thesis” artinya kesimpulan, jadi hipotesis yaitu dugaan atau jawaban sementara terhadap suatu permasalahan penelitian. Hipotesis juga yaitu jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang ada pada sebuah penelitian. Karena sifatnya yang masih berupa dugaan, maka perlu dibuktikan kebenarannya melalui data empiris yang berhasil dikumpulkan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis mengajukan hipotesis bahwa pengaruh penataan ruang kantor memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan

pelayanan ketatausahaan di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Cimahi. Adapun uji hipotesisnya sebagai berikut:

Ha : Terdapat pengaruh penataan ruang kantor terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Cimahi.

Ho : Tidak terdapat pengaruh penataan ruang kantor terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Cimahi.

## **H. Hasil Penelitian Terdahulu**

Berkenaan dengan temuan penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan sebagai acuan awal atau dasar awal dalam melakukan penelitian serupa atau terkait relevan adalah sebagai berikut:

1. Sarining Sekar Andasih, 2018, Melakukan penelitian yang berjudul "Manajemen Personalia Tata Usaha dalam Pelayanan Peserta Didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri Mlinjon Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018". Menurut hasil penelitian tersebut, manajemen personalia tata usaha dalam memberikan pelayanan peserta didik mencakup layanan data, pelaksanaan ketatausahaan peserta didik saat penerimaan, serta kendala dalam pelayanan ketatausahaan peserta didik yang disebabkan oleh kurangnya personel tata usaha. Solusi untuk mengatasi kendala layanan ketatausahaan adalah dengan memberdayakan guru dan meningkatkan kemampuan petugas tata usaha sekolah.
2. Ulpa Julyanti, 2018, Melakukan penelitian yang berjudul "Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi di MTs Patra Mandiri Plaju melalui Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU)". Berdasarkan hasil penelitian tersebut, kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri memiliki kompetensi teknis yang sangat baik (82%), tetapi memiliki kompetensi sosial yang perlu ditingkatkan (75%). Dalam hal kualitas layanan di MTs Patra Mandiri Plaju, aspek tangibles perlu ditingkatkan dengan menambah fasilitas kursi antrian yang masih terbatas. Namun, dalam aspek reliability, MTs Patra Mandiri Plaju memiliki kehandalan dalam menangani keluhan masyarakat. Responsiveness juga sangat baik karena

adanya komunikasi yang baik antara kepala tata usaha, staf tata usaha, dan masyarakat. Dalam aspek assurance, MTs Patra Mandiri Plaju menjamin keamanan lingkungan pelayanan. Dalam aspek empati, kepala administrasi telah menunjukkan kesediaannya dalam melayani masyarakat dengan baik, yang dibuktikan dengan banyaknya tanggapan positif dari masyarakat.

3. Muhammad Sakowi Amin, 2015, Melakukan penelitian berjudul "Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak". Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan memaksimalkan sumber daya tata usaha yang tersedia dan mempertimbangkan kebutuhan serta pengembangannya, prosesnya dapat berjalan dengan baik dan lancar. Madrasah dapat mewujudkannya dengan menggunakan tenaga pegawai yang profesional sesuai dengan job description mereka. Ada tiga tenaga tata usaha dengan tugas masing-masing dalam surat-menyurat (berkas/dokumen), pelayanan dalam kegiatan operasional madrasah dan keuangan, serta peningkatan sarana dan prasarana. Mereka berkomunikasi dengan baik dan jelas, serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam hal meningkatkan mutu pelayanan kepada siswa. Perbedaannya adalah penelitian penulis membahas tentang penataan tata ruang kantor madrasah, sedangkan penelitian ini membahas tentang tata usaha.
4. Fafika Himmatul Aula dan Jaka Nugraha, 2020, Melakukan penelitian berjudul "Dampak Tata Ruang Kantor dan Fasilitas terhadap Kinerja Karyawan". Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan tata ruang kantor yang baik dapat memudahkan dan meningkatkan kenyamanan karyawan dalam melaksanakan tugas sehingga hasil kerja yang baik dapat tercapai. Penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa X1 memiliki pengaruh signifikan terhadap Y; (2) terdapat pengaruh signifikan X2 terhadap Y; dan (3) ada pengaruh signifikan antara X1 dan X2 terhadap Y.

5. Nurhabibah Sabila Islam, Tufik BK, dan Akil, 2020, Melaksanakan penelitian berjudul "Manajemen Ruang Kantor di Sekolah Menengah Pertama". Berdasarkan hasil penelitian ini, sebagian besar pengelolaan tata ruang sudah optimal dan ideal. Selain itu, lingkungan fisik di sekolah tersebut juga sangat baik, terlihat dari adanya AC di beberapa ruangan, kondisi pencahayaan, udara, suara, warna, dan kebersihan yang memadai. Terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki, yaitu penataan peralatan dan perlengkapan kantor yang belum optimal untuk menunjang kinerja pegawai serta tata letak dokumen atau arsip yang belum teratur. Selain itu, beberapa ruangan pegawai mengalami kebisingan.
6. Doni Pramana, 2020, Melakukan sebuah studi yang berjudul "Dampak Tata Letak Kantor Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan di Kantor Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Tapanuli Selatan". Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tata letak kantor memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas karyawan. Dengan menerapkan tata letak yang baik, efektivitas kerja karyawan dapat meningkat. Saat ini, Kantor Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Tapanuli Selatan belum menerapkan prinsip tata letak yang optimal dalam pengaturan ruang kerjanya.
7. Jaza'ul Muslimah dan Wisudani Rahmaningtyas, 2019, Melakukan sebuah penelitian yang berjudul "Pengaruh Tata Ruang Kantor, Penataan Arsip, Fasilitas Kantor, dan Kompetensi Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Ketatausahaan". Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa persamaan linier berganda yang merujuk pada pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan adalah  $KL = 5,321 + 0,086PTRK + 0,268PA + 0,208FK + 0,630KP + e$ . Pengaruh secara simultan antara tata ruang kantor, penataan arsip, fasilitas kantor, dan kompetensi pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan sebesar 30,36%, sementara pengaruh dari fasilitas kantor, dan penataan arsip masing-masing sebesar 3,68% dan 2,31%.
8. Nia Tur Rohmah, 2019, Melakukan penelitian berjudul "Keterkaitan Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan dan Kepuasan Siswa di

SMAN 1 Geangan Sidoarjo". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi kesiswaan memiliki kategori yang tinggi, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,77 yang dibulatkan menjadi 4,00. Kepuasan peserta didik juga memiliki kategori yang tinggi, dengan nilai 4,00. Hubungan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo memiliki kategori yang sedang atau cukup, dengan koefisien sebesar 0,65 dan taraf signifikan  $0,00 < 0,05$ . Artinya, hipotesis  $H_a$  diterima yang menyatakan bahwa terdapat keterkaitan antara kualitas layanan administrasi kesiswaan dan kepuasan peserta didik.

9. Siti Masitoh, 2014, Melakukan penelitian yang berjudul "Kepuasan Guru dan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Administrasi di SMK Pustek Serpong". Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan kepuasan guru dan siswa terhadap kualitas layanan administrasi di SMK PUSTEK Serpong, termasuk responsivitas, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan guru dan siswa terhadap kualitas layanan administrasi di SMK PUSTEK Serpong tergolong cukup baik dengan presentase 77,226%. Responsivitas mencapai 75,25%, keandalan 73,85%, jaminan 81,08%, empati 74,70%, dan bukti fisik 81,25%.
10. Mantik Sri Zahiah Gianatri Pada tahun 2016, Melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Tata Usaha di SMK Bina Rahayu Sawangan". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada konsumen dengan memenuhi harapan mereka dan menjadi bahan evaluasi antara penyedia dan penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai tata usaha di SMK Bina Rahayu telah memberikan pelayanan yang berkualitas dengan memuaskan konsumen. Hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan kepala sekolah, guru, dan wali murid yang menyatakan bahwa pelayanan tata usaha sudah memuaskan serta hasil



kuesioner kepada siswa yang menyatakan setuju bahwa pelayanan tata usaha sudah baik.

Berdasarkan hasil riset sebelumnya yang telah dijelaskan sebelumnya, perbedaan antara riset sebelumnya dan riset yang akan dilakukan oleh peneliti adalah bahwa riset ini akan dilakukan di Madrasah Tsanawiyah Negeri Kota Cimahi yang merupakan lembaga pendidikan Islam yang sesuai dengan program studi penelitiannya. Sementara itu, riset sebelumnya lebih berfokus pada manajemen personalia tata usaha dan kompetensi kepala tata usaha, sedangkan riset ini akan berfokus pada Manajemen Penataan Ruang Kantor dengan Peningkatan Pelayanan Ketatausahaan.

