PENGARUH TATA RUANG KANTOR, FASILITAS KANTOR DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BAGIAN TATA USAHA SMK NU LASEM

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Pada Universitas Negeri Semarang

Oleh
Rahmatika Nur Alawiyah
7101416274

JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2020

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 08 Juli 2020

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi

Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si.

NIP. 198201302009121005

Pembimbing

Dr. Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd.

NIP. 197810072003122002

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 28 Juli 2020

Penguji I

Ismiyati, S. Pd., M. Pd.
NIP. 198009022005012002

Penguji II

Agung Kuswantoro, S. Pd., M. Pd.
NIP. 198211072009031001

Penguji III

Dr. Nina Oktarina, S.Pd., M. Pd.
NIP. 197810072003122002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. Heri Yanto, MBA., Ph. D.
NIP. 196307181987021001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmatika Nur Alawiyah

NIM : 7101416274

Tempat, Tanggal lahir : Rembang, 21 November 1997

Alamat : Ds. Bonang, RT 05/02, Kec. Lasem, Kab. Rembang

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah jiplakan dari karya tulis oranglain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 28 Juli 2020

Rahmatika Nur Alawiyah

NIM. 7101416274

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

"Barangsiapa yang membaca
dua ayat terakhirsurat al Baqarah
pada malam hari,
maka ia akan diberi kecukupan"
(HR. Bukhori dan Muslim)

Persembahan

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Untuk Ayah dan Ibu yang selalu memberikan kasih sayang, kepercayaan, semangat serta dukungan,baik secara material maupun spiritual.
2. Guru dan dosenku yang selalu memberi ilmu dan bimbingan yang bermanfaat, almamater Universitas Negeri Semarang

PRAKATA

Puji syukur kepada Allah karena telah memberikan Rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi. Skripsi ini dibuat dalam rangka menyelesaikan studi strata (S1) untuk mencapai gelar sarjana pendidikan di Universitas Negeri Semarang. Skripsi ini berjudul "Pengaruh Tata Ruang Kantor, Fasilitas Kantor dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Bagian Tata Usaha SMK NU Lasem".

Penyusunan skripsi ini mendapatkan banyak bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dengan segenap rasa hormat penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum. Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah mengizinkan penulis menyelesaikan pendidikan di Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto, M.B.A., Ph.D. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah mengesahkan skripsi ini.
3. Ahmad Nurkhin, S.Pd., M.Si. Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
4. Dr. Nina Oktarina, S.Pd., M.Pd. Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, kepercayaan dan motivasi kepada penulis sampai penulis menyelesaikan skripsi.
5. Hengky Pramusinto, S.Pd., M.Pd. Dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan semangat.
6. Arif Dimyati, S.Ag. Kepala Sekolah SMK NU Lasem yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian di SMK NU Lasem
7. Mukholifah, S.Pd. Kepala Tata Usaha SMK NU Lasem yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama melakukan penelitian.
8. Sukanah, S.Pd. Kepala Jurusan Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran yang telah bersedia membantu memberikan arahan dan bantuan kepada penulis
9. Bapak/ibu guru dan pegawai SMK NU Lasem yang telah memberi bantuan dan kerjasama kepada penulis.

10. Teman-teman pengurus UKM REMO UNNES terkhusus untuk angkatan 2016 yang telah banyak memberikan pengalaman yang sangat berguna.
11. Teman-teman Kos Laras dan Kos Arimi yang telah banyak menjadi keluarga selama di tanah rantau.
12. Teman-teman sakatari (Annisa, Yulita, Putri), Farah, Yudit Marta T.S. yang telah memberikan banyak dukungan dan bantuan selama masa kuliah.
13. Teman-teman rombel PAP IUP 2016 dan semua teman-teman di kampus yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT Senantiasa memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Semarang, 28 Juli 2020

Penulis

SARI

Alawiyah, Rahmatika Nur, 2020. *"Pengaruh Tata Ruang Kantor, Fasilitas Kantor dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Bagian Tata Usaha SMK NU Lasem".*Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Dr. Nina Oktarina, S. Pd., M. Pd.

Kata Kunci: Tata Ruang Kantor, Fasilitas Kantor, Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel tata ruang kantor, fasilitas kantor dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan di tata usaha SMK NU Lasem. Tujuan dari penelitian ini adalah agar mampu memberikan gambaran terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bagian tata usaha sehingga dapat ditingkatkan kembali untuk kedepannya.

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan desain penelitian kausal. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh siswa kelas X, XI dan XII SMK NU Lasem. Oleh karenanya teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *stratified proportionate random sampling*dengan jumlah 268 siswa sebagai sampel. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket, dokumentasi, wawancara dan observasi. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif.Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persamaan regresi linier berganda adalah KP= 5,210+ 0,664 TR + 0,244 FK + 0,167 PTI + e. Variabel tata ruang kantor, fasilitas kantor dan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada tata usaha SMK NU Lasem sebesar 59,9%. Sedangkan secara parsial untuk variabel tata ruang kantor sebesar 21,7%, untuk variabel fasilitas kantor sebesar 2,1% dan pemanfaatan teknologi informasi sebesar 3,8%.

Simpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif secara simultan antara variabel tata ruang kantor, fasilitas kantor dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian dapat dilakukan evaluasi kegiatan pelayanan berdasarkan pengaruh antar variabel.

ABSTRACT

Alawiyah, Rahmatika Nur, 2020. *"The Influence of Office Layout, Office Facilities and The Utilizationof Information Technology on Service Quality in Administrative Division in SMK NU Lasem".*Final Project. Economic Education Department. Economics Faculty. Universitas Negeri Semarang. Advisor: Dr. Nina Oktarina, S. Pd., M. Pd.

Keywords: Office Layout, Office Facilities, Use of Informaton Technology, Quality of Services

This study aims to determine the effect of office layout, office facilities, and the use of information technology on service quality in the administrative division in SMK NU Lasem. The purpose of this study is to be able to provide an overview of the factors that affect the quality of service in the administration department so that it can be improved in the future.

This research is quantitative research with a causal research design. The population of this study was all students of class X, XI, and XII SMK NU Lasem. Therefore, the technique used in this study was a stratified proportionate random sampling with a total of 268 students as the sample. The data collection technique is done by using questionnaires, documentation, interviews, and observations. Data were analyzed using quantitative descriptive analysis. The data analysis technique used in this research is descriptive analysis, multiple linear regression analysis, classical assumption test, and hypothesis testing.

Based on the research conducted, the results of this study indicate that the multiple linear regression equation is KP = 5,210+ 0.664 TR + 0.244 FK + 0.167 PTI + e. The variables of office layout, office facilities, and utilization of information technology have a simultaneous effect on the quality of service in the administration of SMK NU Lasem by 59.9%. Meanwhile, partially for the office layout variable it was 21.7%, for the office facilities variable it was 2.1% and the utilization of information technology was 3.8%.

The conclusion of this study is that there is a positive effect simultaneously between the variables of office layout, office facilities, and the use of information technology on service quality. Thus, evaluation of service activities can be carried out based on the influence between variables.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**
PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**
PENGESAHAN KELULUSAN ..... **iii**
PERNYATAAN ..... **iv**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **v**
PRAKATA ..... **vi**
SARI ..... **viii**
ABSTRACT ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 17
1.3 Cakupan Masalah 17
1.4 Rumusan Masalah 18
1.5 Tujuan Penelitian 18
1.6 Kegunaan Penelitian 19
1.7 Orisinalitas Penelitian 20
BAB II KAJIAN TEORI **22**
2.1 Kualitas Pelayanan 22
2.2 Tata Ruang Kantor 28
2.3 Fasilitas Kantor 35
2.4 Pemanfaatan Teknologi Informasi 38
2.5 Penelitian Terdahulu 44
2.6 Kerangka Berpikir 45
2.7 Hipotesis penelitian 47
BAB III METODE PENELITIAN **49**

Halaman

3.1 Jenis dan Desain Penelitian 49
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel 50
3.3 Variabel Penelitian 53
3.4 Metode Pengumpulan Data 56
3.5 Metode Analisis Uji Instrumen 58
3.5.1 Uji Validitas 58
3.5.2 Uji Reliabilitas 61
3.6 Metode Analisis Data 61
3.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda 61
3.6.2 Uji Asumsi Klasik 62
3.6.3 Analisis Deskriptif Persentase 65
3.6.4 Uji Hipotesis 67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 71
4.1 Hasil Penelitian 71
4.1.1 Objek Penelitian 71
4.1.2 Analisis Deskriptif Persentase 72
4.1.3 Uji Asumsi Klasik 94
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda 101
4.1.5 Uji Hipotesis 104
4.2 Pembahasan 109
4.2.1 Pengaruh Tata Ruang Kantor, Fasilitas Kantor dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan 109
4.2.2 Pengaruh Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan 112
4.2.3 Pengaruh Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan 119
4.2.4 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan 121
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 122
5.1 Simpulan 122
5.2 Saran 123
DAFTAR PUSTAKA 124

Halaman

LAMPIRAN..... **128**

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1Tanggapan Siswa Pada Kualitas Pelayanan 12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 44
Tabel 3.1Distribusi Jumlah Populasi Siswa SMK NU Lasem..... 50
Tabel 3.2 Distribusi Jumlah Sampel Kelas X, XI , XII di SMK NU Lasem.... 52
Tabel 3.3 Rencana Penyusunan Instrumen 56
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas 59
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas..... 61
Tabel 3.6 Interval Presentase 67
Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif Persentase Variabel Tata Ruang Kantor .. 72
Tabel 4.2 Distribusi Variabel Tata Ruang Kantor 73
Tabel 4.3 Distribusi Indikator Perancangan Tata Ruang..... 74
Tabel 4.4 Distribusi Indikator Penyusunan Perabot Kantor 76
Tabel 4.5Distribusi Indikator Penyusunan Lingkungan Fisik 77
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Persentase Variabel Fasilitas Kantor 78
Tabel 4.7 Distribusi Variabel Fasilitas Kantor 79
Tabel 4.8 Distribusi Indikator Fasilitas Alat Kerja Operasional 80
Tabel 4.9 Distribusi Indikator Fasilitas Perlengkapan Kerja 82
Tabel 4.10 Distribusi Indikator Fasilitas Sosial 83
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Persentase Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi 84
Tabel 4.12 Distribusi Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi 86
Tabel 4.13Distribusi Indikator Kualitas Sistem..... 87
Tabel 4.14 Distribusi Indikator Kualitas Informasi 88
Tabel 4.15 Distribusi Indikator Penggunaan Informasi 89
Tabel 4.16 Distribusi Indikator Kepuasan Pemakai 91
Tabel 4.17 Distribusi Indikator Dampak Individual 92
Tabel 4.18 Distribusi Indikator Dampak Organisasi 93
Tabel 4.19Hasil Uji Multikolinieritas 95
Tabel 4.20 Hasil Uji *Kolmogrov- Smirnov (K-S)*..... 98

Halaman

Tabel 4.21Hasil Uji Heteroskesdasitas Variabel Kualitas Pelayanan, Tata Ruang Kantor, Fasilitas Kantor dan Pemanfaatan Teknologi Informasi 91
Tabel 4.22 Hasil Uji Linieritas Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan 100
Tabel 4.23 HasilUji Linieritas Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan . 100
Tabel 4.24 Hasil Uji Linieritas Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap KualitasPelayanan 101
Tabel 4.25 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....102
Tabel 4.26 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) Variabel Tata Ruang Kantor, Fasilitas Kantor dan Pemanfaatan Teknologi Informasi 105
Tabel 4.27 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Variabel Tata Ruang Kantor, Fasilitas Kantor dan Pemanfaatan Teknologi Informasi 106
Tabel 4.28 Hasil Koefisien Determinasi Simultan 107
Tabel 4.29Hasil Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....108

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir 47
Gambar 4.7 Histogram Hasil Uji Normalitas 96
Gambar 4.8 Hasil P-Plot Uji Normalitas 97

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Surat Izin Observasi..... 129
Lampiran 2 Transkip Wawancara 130
Lampiran 3 Daftar Pegawai Tata Usaha 142
Lampiran 4 Angket Studi Pendahuluan 143
Lampiran 5 Daftar Responden 145
Lampiran 6 Tabulasi Angket 146
Lampiran 7 Hasil Perhitungan Angket 151
Lampiran 8 Surat Izin Penelitian 152
Lampiran 9 Kisi-Kisi Uji Coba Instrumen Penelitian 153
Lampiran 10 Judul Kuesioner 154
Lampiran 11 Daftar Responden Uji Coba Instrumen 159
Lampiran 12 Tabulasi Hasil Uji Coba 161
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas 167
Lampiran 14 Hasil Uji Realibilitas 179
Lampiran 15 Angket Penelitian 181
Lampiran 16 Daftar Responden 185
Lampiran 17 Tabulasi Data Variabel X dan Y 192
Lampiran 18 Analisis Deskriptif Persentase..... 227
Lampiran 19 Uji Asumsi Klasik 231
Lampiran 20 Analisis Regresi Linier Berganda 234
Lampiran 21 Uji Hipotesis 235
Lampiran 22 Dokumentasi 237

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Setiap orang memiliki hak untuk memperoleh ilmu melalui jenjang pendidikan formal maupun non formal. Terutama bagi generasi penerus bangsa yang akan melanjutkan masa depan negeri ini. Di Indonesia tujuan pendidikan nasional tertuang di Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 yang berbunyi:

> Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif , mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Tidak salah jika terdapat istilah bahwa pendidikan merupakan sebuah investasi masa depan. Artian dari kalimat tersebut adalah tanpa pendidikan yang baik, seseorang akan sulit berkembang sesuai dengan bidang yang ditekuninya. Apabila seseorang tidak memiliki bekal pengetahuan ataupun keterampilan di masa depan, maka akan semakin sulit untuk bersaing mencari pekerjaan jika dibandingkan dengan seseorang yang telah menempuh pendidikan. Semua orang berhak mendapatkan pendidikan hingga jenjang yang lebih tinggi. Untuk mendapatkan pendidikan yang baik, sekolah sebagai wadah bagi siswa dalam menuntut ilmu juga berperan penting untuk mewujudkannya. Karena sekolah merupakan pemegang peranan penting kegiatan siswa selama berada di sekolah. Kualitas sekolahan tidak hanya melulu tentang kualitas belajar mengajar atau prestasi akademik, namun administrasi sekolah juga merupakan hal penting untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan siswa dan guru. Salah satu bentuk kegiatan administrasi sekolah yang diberikan kepada siswa dan guru dilaksanakan pada bagian Tata Usaha Sekolah.

Daryanto (2008:94) menerangkan tata usaha menurut “Pedoman Pelayanan Tata Usaha untuk Perguruan Tinggi”, segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, mengadakan mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Dalam setiap pekerjaan operatif dalam sebuah organisasi ataupun lembaga, baik yang berskala besar maupun kecil tentu mempunyai ketatausahaan untuk mencapai tujuan bersama. Tata usaha merupakan salah satu unsur dari administrasi, sehingga ruangan tata usaha menjadi pusat kegiatan administrasi di suatu sekolah. Tata usaha Sekolah berfungsi untuk membantu memberikan pelayanan terhadap siswa maupun seluruh warga sekolah untuk memenuhi kebutuhan akan data maupun informasi yang diperlukan. Kegiatan administrasi yang dilakukan dalam ruang ini meliputi korespondensi surat, inventarisasi, kearsipan, kesiswaan dan masih banyak lagi. Guna mencapai tujuan dari suatu lembaga tentunya dibutuhkan kegiatan administrasi yang baik karena suatu lembaga akan memerlukan kegiatan administrasi untuk menunjang setiap kegiatan lainnya.

Annisa Alviani (2017:11) menyatakan pada intinya tata usaha merupakan tugas pelayanan. Tata usaha melayani pelaksanaan suatu pekerjaan operatif dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Keterangan-keterangan tersebut memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan operatif yang bersangkutan secara lebih baik. Pelayanan yang baik membutuhkan tenaga pegawai yang handal dalam pelaksanaannya. Semakin baik kualitas pelayanan pada Tata Usaha maka akan semakin membantu dalam memberikan informasi bagi pihak yang membutuhkan. Kualitas pelayanan dapat dilihat juga dari kepuasan pengguna layanan itu sendiri, Zulfa E. (2017) berpendapat

bahwa “Kualitas pelayanan diukur berdasarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya”. sehingga kualitas sendiri dapat diukur berdasarkan penilaian dari para pemakai layanan, baik itu pasien maupun pelanggan barang atau jasa lainnya. Pelayanan yang baik menurut pelanggannya yaitu “Pelayanan dikatakan sudah memenuhi keinginan pelanggan jika gap bernilai positif, dan belum memenuhi keinginan pelanggan jika gap bernilai negative” (Hasibuan dan Sutrisno, 2017).

Hardiyansyah (2011:11) mengemukakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Pengguna jasa memiliki harapan dan ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu penyedia layanan. Sama halnya bagi pegawai tata usaha sekolah yang berusaha memberikan pelayanan terbaik agar mampu menciptakan presepsi positif dari penerima layanan atau pengguna jasa yaitu siswa dan guru maupun pihak dari luar sekolah. Saat ini masih terdapat beberapa pandangan buruk dari sebagian orang mengenai pemberian pelayanan pada ruang tata usaha yang terkesan lama dan bertele-tele. Beberapa kalangan memilih enggan berhubungan dengan bagian tata usaha dikarenakan mereka menganggap pelayanan yang diberikan selalu kurang memuaskan dalam segi keramahan maupun keprofesionalan. Pegawai tata usaha mengklaim bahwa hal itu dikarenakan oleh proses layanan membutuhkan waktu dan proses yang harus dilakukan agar sesuai dengan prosedur kerja yang ada. Namun, ada pula pegawai tata usaha yang memang kurang profesional dalam menangani berbagai jenis keluhan pengguna layanan.

Beberapa pengguna jasa layanan sering mengeluhkan kualitas pelayanan yang kurang baik sehingga akan berakibat pada penurunan kepuasan dari pengguna

tersebut. Hayness & Du Vall (1992) dalam Wahyu Ariani (2009:178) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan proses yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal dan pelanggan eksternal dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa. Hal tersebut juga sama apabila di terapkan pada pelayanan di bagian tata usaha.

Terdapat beberapa unsur yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Mulai dari kecekatan pegawai, penataan ruangan serta fasilitas yang digunakan saat melayani para pengguna jasa layanan. Apabila pihak pemberi layanan mampu memenuhi kepuasan para pengguna layanan, maka para pengguna layanan tidak akan segan apabila membutuhkan informasi di ruang tata usaha. Oleh karenanya perlu diadakan beberapa usaha untuk memberikan pelayanan terbaik guna memenuhi harapan para pengguna layanan. Pelayanan yang baik di bagian tata usaha juga perlu ditunjang dengan adanya ruangan yang nyaman serta peralatan kantor yang memadai. Penataan ruang yang sesuai dengan ketentuan akan membuat pengguna layanan merasa nyaman dan aman, selain itu juga memudahkan kinerja para pegawai tata usaha dalam menjalankan tugasnya.

George R. Terry dalam The Liang Gie (2012:186) berpendapat bahwa tata ruang perkantoran merupakan penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan ruang dan tetang 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. Sedangkan Quible dalam Rahmawati (2014:63) menjelaskan bahwa produktivitas dari suatu organisasi secara langsung maupun tidak langsung akan dipengaruhi oleh penataan ruang kerja (*layout*). Dengan

adanya penataan ruang kantor maka ruangan akan terasa lebih nyaman serta memudahkan pegawai untuk berkoordinasi dari suatu bagian dengan bagian lainnya.

Selain itu, penataan ruang kantor akan memberikan kesan lebih rapi dan enak untuk dipandang. Seperti yang telah dijelaskan oleh Sukoco (2007:189) mengenai salah satu manfaat kantor yang efektif yaitu mengoptimalkan penggunaan ruang yang ada. Ruangan yang sempit akan diatur sedemikian rupa guna membuat ruangan terasa lebih luas dan tidak sesak yaitu dengan cara menata peralatan kantor dengan baik dan benar. Dengan tata ruang yang benar akan memberikan manfaat secara maksimal dan memberikan kepuasan terhadap pegawai serta memberikan kesan yang baik bagi pengguna layanan. Rina dan Suliastri (2014) mengatakan pada penelitiannya bahwa “Penataan memberi dampak yang berarti dalam efisiensi baik waktu, tenaga, biaya dan hasil yang dicapai dalam mencapai tujuan sekolah”dan salah satunya pada ruang tata usaha sekolah. Dengan begitu proses layanan akan berjalan dengan lancar dan akan membuat kualitas dari layanan menjadi sangat baik di mata para pengguna layanan.

Penataan tata ruang atau *officelayout*di bagiantata usaha suatu kantor juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Apabila para pengguna layanan merasakan kurang puas atas pelayanan, maka akan memberikan citra buruk bagi kualitas pelayanan yang diberikan oleh bagian tata usaha. Dengan penyusunan tata ruang mampu memberikan kenyamanan pada para penggunanya, misalnya saja terdapat lobby beserta kursi-kursi bagi para pengguna layanan yang hendak membutuhkan bantuan. Dalam sebuah tatanan ruang kantor yang baik tidak akan lengkap jika tidak disertai dengan perlengkapan dan peralatan kantor yang lengkap.

Fasilitas yang disediakan dalam ruangan pun mampu membantu proses layanan di ruang tata usaha.

Ruangan yang bagus akan percuma apabila tidak dibarengi dengan fasilitas yang memadai. Fasilitas yang terdapat pada ruang tata usaha terdiri dari semua sarana dan prasarana yang digunakan untuk membantu proses kerja pada ruang tata usaha. Fasilitas kantor sendiri merupakan "Sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang" (Apri Dahlius & Mariati Ibrahim, 2016). Memelihara sarana dan prasarana perlu dilakukan sesuai dengan standar, prosedur dan metode yang sesuai agar selalu dapat digunakan saat dibutuhkan di masa yang akan datang.

Dalam pekerjaan kantor juga harus memperhatikan bagaimana cara pengadaan barang agar tetap dapat digunakan sesuai dengan manfaatnya. Dan apabila peralatan tersebut sudah rusak ataupun tidak layak harus segera diadakan perbaikan ataupun penghapusan barang, dilihat dari bagaimana kondisi barang itu sendiri. Dengan fasilitas yang baik akan mampu mempermudah proses pemberian informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna layanan. Namun masih banyak instansi yang kurang memperhatikan fasilitas-fasilitas yang telah ada. Banyak yang tidak memperhatikan pemeliharaan fasilitas kantor secara rutin, Xaba (2012) mengatakan bahwa "....jelas bahwa dalam proses perencanaan pengembangan dan peningkatan sekolah, pemeliharaan fasilitas tidak dianggap sebagai sebuah komponen". Fasilitas yang baik akan bisa digunakan dalam jangka waktu yang panjang sehingga mampu dimanfaatkan untuk waktu yang lama, apalagi yang terdapat pada instansi pendidikan. Fasilitas yang tersedia dalam suatu ruangan bukan

hanya pajangan semata, namun perlu digunakan sebaik-sebaiknya sesuai dengan kegunaannya masing-masing agar suatu fasilitas mampu bertahan lama. Selain itu, fasilitas juga dipelihara secara rutin agar tidak menimbulkan kerusakan pada fasilitas yang ada. Pemeliharaan secara rutin juga mampu membuat fasilitas di dalam kantor lebih terawat dan awet dalam penggunaanya.

Fasilitas biasanya terdapat pada suatu kantor berupa gedung dan alat-alat pendukung pekerjaan lainnya. Pekerjaan menjadi lebih mudah apabila fasilitas dalam suatu gedung tersebut cukup lengkap dan mampu menggunakannya secara optimal. Pada era yang serba canggih saat ini banyak sekali pekerjaan yang membutuhkan peralatan elektronik saat bekerja. Misalnya saja, komputer, printer dan mesin-mesin lainnya dalam ruangan kantor yang memanfaatkan tenaga listrik dalam penggunaannya. Oleh karena adanya peralatan yang semakin lengkap dan canggih, fasilitas mampu memudahkan arus kerja yang terjadi dalam sebuah ruangan menjadi lebih efektif dan efisien. Seperti yang dijelaskan oleh Moenir (2006:127) bahwa fasilitas meliputi gedung dengan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lain. Fasilitas komunikasi sekarang bisa memanfaatkan teknologi yang sudah semakin canggih. Melalui pemanfaatan teknologi informasi maka akan memudahkan penyampaian informasi kepada pihak yang membutuhkan. Jika informasi yang akurat telah diterima, maka komunikasi pun juga akan berjalan dengan lancar tanpa adanya miskomunikasi antar pihak.

Harningsih (2005:48) berpendapat bahwa teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi dan proses penyaluran data/informasi tersebut dalam batas-batas ruang dan waktu. Salah satu produk dari teknologi adalah komputer.Dengan adanya teknologi dalam berbagai

bidang kehidupan membuat semua hal menjadi lebih mudah, seperti yang dikatakan Bitner, dkk (2000) “Pemasukan teknologi yang dikelola dengan efektif dapat memberikan manfaat seperti penyesuaian, peningkatan pemulihan layanan dan kebahagiaan spontan”. Sama halnya penerapan teknologi yang terdapat pada bidang pendidikan misalnya. Sebagai warga sekolah juga dituntut untuk mampu menggunakan teknologi dalam penerapan program-program pendidikan. Seperti yang dijelaskan oleh Erwinsyah A. (2018) bahwa “pemanfaatan teknologi berupa komputer pada guru mempermudah guru dalam melaksanakan tugasnya....” begitupun juga bagi pelayanan tata usaha di sekolah. Dalam sebuah artikel dari Butler, dkk (2008) mengenai dampak masuknya teknologi informasi dalam bidang manufaktur menyebutkan bahwa “Makalah ini menjelaskan lingkungan kelembagaan yang berubah dalam menghadapai teknologi tinggi organisasi manufaktur di sektor Teknologi informasi”.

Teknologi informasi mampu mengolah suatu data menjadi informasi yang berguna bagi yang membutuhkan, begitu juga untuk layanan pendidikan di suatu sekolah. “Dunia Pendidikan tidak terlepas dari TI. Bahkan awal mula perkembangan komputer dan internet dewasa ini adalah fakta dari riset-riset yang dikerjakan oleh kalangan akademisi saat ini pendidikan juga membutuhkan TI yang sama besarnya seperti kalangan dunia kerja” (Simarmata, 2006:15). Teknologi informasi biasa digunakan untuk membantu memudahkan pekerjaan seseorang dengan efektif dan efisien. Tidak terkecuali dalam kegiatan kantor pada bagian tata usaha sekolah. Justru bagian ini membutuhkan teknologi informasi dalam penyampaian informasi pada layanan dengan cepat dan tepat dengan bantuan dari komputer, sesuai dengan pendapat Hariyani, T. (2014) bahwa “Teknologi informasi khususnya teknologi

komputer sangat berpotensi untuk memperbaiki performa individu dan organisasi, karenanya banyak pengambil keputusan menginvestasikan dana untuk teknologi informasi". Misalnya saja pada bagian penelitian surat masuk dan surat keluar yang dapat digantikan dengan meng*input* atau mencatat secara tersistem melalui e-surat. Atau bisa pula dengan pencatatan inventaris barang dalam e-logistik. Sistem informasi ini dapat memudahkan proses pencatatan dan perekapan data apabila dibutuhkan sewaktu-waktu.

James Taylor dalam Simarmata (2006:5) menjelaskan keuntungan akan adanya teknologi informasi diantaranya yaitu, mempunyai kemampuan untuk berkomunikasi dengan cepat untuk semua organisasi, nasional dan bentuk internasional. Pada era modern ini segala sesuatu yang digunakan dalam kegiatan sehari-hari serba canggih. Mulai dari kegiatan rumah tangga, pendidikan kesehatan maupun dalam dunia kerja memanfaatkan kecanggihan teknologi. Dengan berkembangnya teknologi yang semakin baik dari waktu ke waktu membuat semua hal yang berbau manual berganti menuju ke digital. Karena dengan adanya teknologi yang serba bisa, dapat membantu pekerjaan menjadi lebih mudah serta berjalan dengan efektif dan efisien. Waktu dan biaya yang digunakan pun menjadi terkurangi karena adanya pemanfaatan teknologi. Namun, masih banyak juga pihak yang belum mau atau belum mampu untuk menggunakan teknologi informasi dalam melaksanakan pekerjaannya. Gaptek atau bisa disebut gagap teknologi membuat orang lebih memilih untuk tidak menggunakan teknologi dan lebih memilih menggunakan cara manual yang akan memakan waktu lebih lama. Kecenderungan untuk tidak mau membuat perubahan budaya kerja menjadi salah satu alasan yang biasa digunakan oleh beberapa pihak yang masih mengerjakan sesuatu secara

manual. Hal ini sendiri menjadi salah satu tantangan bagi pihak-pihak pegawai tata usaha yang memberikan layanan kepada para siswa, guru maupun pihak luar agar mereka mampu merasakan puas dan terbantu dengan terpenuhinya informasi yang mereka butuhkan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti padatanggal 6 Januari 2020 di SMK NU Lasem diduga masih terdapat kendala sehingga pemberian pelayanan pada bagian tata usaha masih kurang maksimal. Setelah melakukan wawancara kepada kepala tata usaha sekolah yaitu Bu Mukholifah padahari Senin, tanggal 6 Januari 2020 pukul 09.08 WIB, beliau menjelaskan terdapat 6 bagian tata usaha di SMK NU Lasem yaitu kepala tata usaha, kesiswaan, keuangan, sarana dan prasarana, kepegawaian dan persuratan serta pengarsipan yang merangkap sebagai operator. Beliau mengatakan pada peneliti bahwa “Setiap kegiatan itu sudah memiliki *jobdesk*-nya masing-masing. Biasanya kegiatannya (pelayanan) meliputi buku induk siswa, sama berkas-berkas anak-anak yang ada”. Kegiatan pelayanan yang sering dilakukan untuk kebutuhan siswa meliputi pembuatan buku induk siswa, berkas siswa termasuk biodata siswa,dan masih banyak kegiatan yang lain. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara kepada salah satu pegawai tata usaha yang memegang bagian inventaris yaitu bapak Hasan Wanani pada hari Senin, tanggal 6 Januari 2020 pukul 09.20 WIB. Beliau mengatakan bahwa dalam pelaksanaannya pencatatan yang dilakukan masih menggunakan metode manual, yaitu dengan cara mencatatnya di sebuah buku. Kendati demikian saat ditanya tanggapan bapak mengenai bagaimana jika proses pencatatan dibantu dengan memanfaatkan teknologi seperti komputer, beliau mengatakan “Mungkin ya membantu, lebih meringankan tenaga. Disini juga masih

menggunakan izin peminjaman secara lisan, tidak menggunakan surat izin peminjaman".Sistem peminjaman barang disana masih menggunakan izin secara lisan sehingga tidak terdapat pencatatan barang-barang apa saja yang telah dipinjam.

Peneliti juga melakukan wawancara tambahan pada hari Rabu, tanggal 22 Januari 2020 pukul 09.09 WIB kepada Ibu Sukana, salah satu guru mata pelajaran sarana dan prasarana. Beliau berpendapat mengenai kondisi kenyamanan serta penataan ruangan pada bagian ruang tata usaha, beliau mengatakan "kalau saya memandang memang kenyamanannya kurang begitu sesuai dengan harapan. Karena mengingat ruangannya, kemudian antar bagiannya juga sama, ada musholla jadi kelihatan, kalau diliat dari penampilannya mulai kita masuk, kelihatan sekat-sekatan." Hal itu memang terlihat dari penataan ruangan yang dinilai kurang rapi dalam membagi antar-antar bagian atau sekat di ruangan tersebut. Kemudian, peneliti juga melakukan wawancara pada tanggal 22 Januari 2020 pukul 09.38 WIB kepada ibu Sri Lestari, wakil kepala SMK NU Lasem. Beliau menjelaskan mengenai penyebaran informasi dari pihak tata usaha "Jadi dilakukan melalui grup *Whatsapp*kalau informasi itu untuk guru dan karyawan". Untuk pengelolaan webnya, beliau mengatakan bahwa "Sudah bagus mbak, hanya saja belum terlalu rutin untuk meng-*update* informasi". Berbeda halnya dengan yang peneliti lakukan kepada salah satu siswa, Bachrul Ulum pada hari Rabu, tanggal 22 Januari 2020, pukul 11.00 WIB mengatakan bahwa "Informasi yang ada di web kurang *update*. Masih perlu diperbarui agar informasinya bisa selalu baru".

Selain dilihat melalui wawancara dengan pihak-pihak terkait, peneliti juga melakukan penyebaran angket observasi awal guna mengerti kualitas pelayanan lebih mendalam. Kemudian kualitas pelayanan yang terdapat di SMK NU Lasem ini dapat

dilihat dari hasil angket observasi awal yang peneliti bagikan kepada 60 orang siswa yang terdiri dari siswa kelas X, XI dan XII dari jurusan TKR, Multimedia, Akuntansi dan OTKP. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini tanggapan siswa di SMK NU Lasem terkait dengan kualitas pelayanan pegawai tata usaha sekolah yaitu:

Tabel 1.1
Tanggapan Siswa Pada Kualitas Pelayanan Tata Usaha Sekolah di SMK NU Lasem

No.	Pertanyaan	Skor (%)	Kategori
	Tangible		
1.	Kondisi ruangan tata usaha SMK NU Lasem dalam keadaan baik	70,4%	Tinggi
2.	Fasilitas tata usaha dalam kondisi baik	63,8%	Tinggi
3.	Fasilitas tata usaha sudah lengkap	49.1%	Rendah
4.	Pegawai tata usaha berpenampilan rapi	70,8%	Tinggi
	Reliability		
5.	Pegawai tata usaha mampu melayani siswa dengan cepat dan tepat	64,6%	Tinggi
6.	Pegawai tata usaha mampu memberikan informasi yang dibutuhkan siswa	61,7%	Tinggi
	Responsivieness		
7.	Pegawai tata usaha melayani permintaan siswa sesuai dengan yang diminta	50%	Rendah
8.	Pegawai tata usaha sigap membantu siswa apabila menemukan kesulitan	66,3%	Tinggi
	Assurance		
9.	Kondisi ruangan tata usaha terasa nyaman dan aman	49,1%	Rendah
10.	Ruang tata usaha buka dan tutup dengan tepat waktu	62,5%	Tinggi

Empaty			
11.	Pegawai tata usaha selalu bersikap ramah terhadap siswa	69,6%	Tinggi
12.	Pegawai tata usaha selalu sopan dan santun kepada pengguna jasa	72,9%	Tinggi

Berdasarkan hasil angket tanggapan siswa pada kualitas pelayanan tata usaha sekolah di SMK NU Lasem pada tabel 1.1 di atas dengan jumlah responden 60 siswa kelas X, XI dan XII dari jurusan TKR, Multimedia, Akuntansi dan OTKP. Tabel menunjukkan hasil kesan siswa terkait pelayanan yang ada di ruang Tata Usaha Sekolah yang akan dijelaskan sebagai berikut.

Secara keseluruhan angket menunujukkan hasil bahwa kualitas pelayanan di tata usaha SMK NU Lasem sudah tinggi. Responden merasa pelayanan disana baik, dilihat dari keramahan, kemampuan dan kinerja para pegawainya yang cukup handal. Pegawai juga bersikap cepat tanggap setiap melakukan pelayanan kebutuhan siswa. Kualitas pelayanan disini masih bisa ditingkatkan lagi agar menjadi sangat baik. perlu dilakukan beberapa pembaharuan konsep pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai. Seperti penggunaan seragam yang lebih rapi dan serasi agar mampu memberikan kesan yang baik dan sopan terhadap para pengguna layanan. Untuk hasil angket pada masing-masing indikator akan dibahas di bawah ini.

Jawaban siswa terhadap indikator *tangible* pada aspek kondisi tata ruang diperoleh hasil sebagai berikut 70,4% dalam kategori tinggi. Siswa menilai bahwa kondisi tata ruang masih dalam keadaan baik. Untuk aspek fasilitas masih dalam kondisi baik mendapatkan hasil sebanyak 63,8% yang masih termasuk kategori tinggi, siswa menilai bahwa fasilitas masih dapat digunakan dengan baik. Kemudian dalam aspek fasilitas yang lengkap memiliki hasil sebanyak 49,1% yang termasuk

kategori rendah, siswa menilai bahwa fasilitas yang ada disana masih kurang lengkap. Sedangkan untuk aspek pegawai tata usaha berpenampilan rapi memiliki hasil yang cukup tinggi yaitu sebanyak 70,8% yang berarti siswa menilai bahwa pegawai sudah berpenampilan rapi dan sopan walaupun belum berseragam.

Sedangkan untuk indikator *reliability* sendiri memiliki dua aspek yaitu, aspek pegawai tata usaha mampu melayani siswa dengan cepat dan tepat masuk kategori tinggi, sebesar 64,6% yang berarti siswa menilai bahwa pegawai sudah melakukan kegiatan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai kebutuhan siswa. Untuk aspek Pegawai tata usaha mampu memberikan informasi yang dibutuhkan siswa memiliki kategori yang tinggi pula sebesar 61,7% siswa menilai bahwa informasi yang diberikan oleh pihak tata usaha sudah cukup mampu untuk memenuhi kebutuhan informasi siswa.

Indikator *responsiveness* memiliki beberapa aspek yang akan dijelaskan lebih lanjut. Pertama aspek pegawai tata usaha melayani permintaan siswa sesuai dengan yang diminta memiliki hasil sebanyak 50% yang termasuk kategori rendah, berarti pegawai belum mampu memberikan permintaan sesuai dengan yang siswa harapkan. Selanjutnya aspek pegawai tata usaha sigap membantu siswa apabila menemukan kesulitan memiliki hasil sebanyak 66,3% yang artinya memiliki kategori tinggi menunjukkan bahwa pegawai sigap saat siswa membutuhkan layanan dari tata usaha.

Selanjutnya indikator *assurance* memiliki aspek yang pertama Kondisi ruangan tata usaha terasa nyaman dan aman memiliki hasil 49,1% yang mengartikan bahwa masih kurangnya kenyamanan dan rasa aman yang dirasakan siswa pada tata usaha. Aspek yang lain yaitu ruang tata usaha buka dan tutup dengan tepat waktu

yang mendapatkan nilai sebanyak 62,5% yang berarti jam buka dan tutup sudah sesuai dengan waktu yang disediakan.

Dan yang terakhir indikator *empathy* yang akan dijelaskan lebih lanjut melalui dua aspek. Pertama aspek pegawai tata usaha selalu bersikap ramah terhadap siswa sebanyak 69,6% yang dikategorikan tinggi berarti bahwa pegawai selalu bersikap ramah. Untuk aspek lainnya yaitu pegawai tata usaha selalu sopan dan santun kepada pengguna jasa memiliki hasil sebanyak 72,9% yang termasuk kategori tinggi yang berarti bahwa pegawai selalu bersikap santun kepada pengguna layanan.

Sebagai tambahan, diperkuat dengan penelitian terdahulu dari Nasekha (2017) diperoleh hasil bahwa analisis deskriptif presentase dari kualitas pelayanan untuk siswa di tata usaha SMK NU 01 kendal dalam kriteria sedang yaitu sebesar 65,57% termasuk dalam kriteria sedang. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan masih belum bisa maksimal. Kualitas pelayanan masih bisa ditingkatkan lagi agar termasuk sangat tinggi. Sedangkan penelitian dari Safitri (2019) menunjukkan bahwa analisis deskriptif presentase sebesar 60,20% termasuk dalam kategori sedang. Kualitas pelayanan masih bisa ditingkatkan lagi supaya menjadi lebih maksimal.

Selain itu, peneliti juga melakukan observasi secara langsung kondisi tata usaha pada SMK NU Lasem. Untuk penataan ruang sudah cukup baik, meja antar bagian disusun secara berurutan agar memudahkan komunikasi dan koordinasi antar pegawai. Namun, jika kita memperhatikan luas ruangan masih tergolong sempit apalagi ditambah dengan penempatan beberapa kursi, dokumen dan barang-barang kantor lain yang masih kurang rapi membuat ruangan semakin kurang tertata. Di dalam ruang tata usaha juga terdapat sekatan untuk tempat sholat yang membuat

ruangan menjadi lebih sempit dan kurang rapi. Fasilitas yang terdapat pada ruang tata usaha pun masih terbatas. Hanya terdapat satu komputer dari sekolah yang dipergunakan untuk kepala bagian tata usaha, pegawai yang lainnya masih belum diberikan fasilitas seperti komputer. Untuk alat komunikasi seperti telepon hanya ada di ruang kepala sekolah. Untuk kursi bagi pengunjung juga masih terbatas, hanya terdapat beberapa saja. Untuk mesin pengganda dokumen hanya ada satu printer di meja kepala tata usaha. Kendati demikian, di dalam ruangan terdapat satu televisi, kipas angin kecil dan galon beserta dispenser yang mampu memberikan kenyamanan yang cukup bagi pegawai. Untuk pemanfaatan teknologi yang digunakan juga masih terbatas, hanya sebatas pengelolaan web yang dilakukan oleh pegawai bagian persuratan yang merangkap operator. Karena segala kegiatan administrasi yang dilakukan disana masih menggunakan cara manual, mulai dari pencatatan surat masuk dan keluar, inventaris barang sampai peminjaman barang juga masih dilakukan secara manual. Pemanfaatan teknologi informasi disini masih perlu ditingkatkan lagi agar mampu memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada para pengguna layanan.

Melalui wawancara yang dilakukan kepada pihak-pihak yang terkait serta penyebaran angket kepada 60 siswa SMK NU Lasem mengenai kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan. Mulai dari penataan ruang yang masih belum sesuai dengan prosedur sehingga terlihat dokumen yang berserakan di lantai, fasilitas yang kurang lengkap karena masih belum adanya mesin pengganda di ruang tata usaha, serta pemanfaatan teknologi informasi yang masih belum di *update* secara rutin dan masih terdapat beberapa masalah lainnya yang telah diuraikan di atas. Berdasarkan hasil

uraian latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi tentang "**PENGARUH TATA RUANG KANTOR, FASILITAS KANTOR DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BAGIAN TATA USAHA SMK NU LASEM**".

1.2 Identifikasi Masalah

Melihat fenomena yang terjadi, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang terjadi, yaitu :

1. Proses pelayanan yang berada di ruang tata usaha sebagian besar masih menggunakan manual dan belum memanfaatkan teknologi informasi.
2. Keadaan ruangan tata usaha kurang nyaman akibat pembagian sekat setiap bagian masih belum rapi
3. Fasilitas yang terdapat pada ruang tata usaha masih belum lengkap.
4. Hasil angket siswa masih menunjukkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh bagian tata usaha.

1.3 Cakupan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah serta identifikasi masalah yang telah dijelaskan maka peneliti memberikan batasan masalah pada penelitian ini. Penelitian ini difokuskan pada "Pengaruh Tata Ruang Kantor, Fasilitas Kantor Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Bagian Tata Usaha SMK NU Lasem". Peneliti memilih kualitas pelayanan karena pelayanan dibutuhkan pada lembaga apapun, termasuk lembaga pendidikan. Sekolah yang baik hendaknya memiliki pelayanan administrasi yang baik pula. Kualitas pelayanan yang

memuaskan akan membuat siswa merasa bahwa kebutuhan informasinya mampu terpenuhi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi tata ruang kantor, fasilitas kantor dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan?
2. Adakah pengaruh secara simultan antara tata ruang kantor, fasilitas kantor dan pemanfaatan teknologi Informasi terhadap kualitas pelayanan di bagian tata usaha SMK NU Lasem?
3. Adakah pengaruh secara parsial antara tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan di bagian tata usaha SMK NU Lasem?
4. Adakah pengaruh secara parsial antara fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di bagian tata usaha SMK NU Lasem?
5. Adakah pengaruh secara parsial antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan di bagian tata usaha SMK NU Lasem?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kondisi tata ruang kantor, fasilitas kantor dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara tata ruang kantor, fasilitas kantor danpemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan di bagian tata usaha SMK NU Lasem.

3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan di bagian tata usaha SMK NU Lasem.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di bagian tata usaha SMK NU Lasem.
5. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan di bagian tata usaha SMK NU Lasem.

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Kegunaan Teoritis

1. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti mengenai tata ruang kantor, fasilitas kantor, pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas pelayanan.
2. Dapat digunakan sebagai bahan acuan, referensi serta rujukan bagi peneliti maupun pihak lain untuk membahas lebih lanjut tentang tata ruang kantor, fasilitas kantor, pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas pelayanan di masa mendatang.

1.6.2 Kegunaan Praktis

1. Manfaat bagi Sekolah

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu dasar pengambilan keputusan guna memperbaiki atau meningkatkan tata ruang kantor, fasilitas kantor, pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas pelayanan yang tinggi yang akan diterapkan di tata usaha SMK NU Lasem.
2. Kegunaan bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan ilmu pengetahuan dan keterampilan mengenai pengaruh tata ruang kantor, fasilitas kantor, pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas pelayanan.

1.7 Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini memiliki perbedaan teradap penelitian terdahulu yaitu yang dilakukan oleh Faizatun Nasekha (2017). Perbedaan terletak pada judul, variabel yang digunakan, objek penelitian yang digunakan, waktu penelitian dan teknik pengambilan data yang dilakukanoleh penelitian ini. Variabel yang menjadi pembeda antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu terdapat pada variabel pemanfaatan teknologi informasi, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan variabel kompetensi pegawai.

Sementara objekpenelitian yang digunakan dalam penelitian ini berada di SMK NU Lasem, Kabupaten Rembang, Jawa Tengah. Sedangkan penelitian terdahulu dilakukan di SMK NU 01 Kendal, Jawa Tengah. Teori yang digunakan dalam penelitian terdahulu untuk variabel tata ruang kantor menggunakanbuku dari Rasto (2015) dan penelitian ini menggunakan teori dari The Liang Gie (2012). Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian terdahulu hanya menggunakan dua yaitu dokumentasi dan angket sedangkan penelitian ini menggunakan empat teknik yaitu, observasi, angket, dokumentasi dan wawancara. Selain itu, teknik pengambilan data dari penelitian ini yaitu teknik *stratified proportionate random sampling*. Sedangkan penelitian terdahulu menggunakan *simple random sampling*.

Selain peneletian di atas, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Agustina Maharani (2019) yang berjudul “Pengaruh Keterampilan Pengelolaan Arsip,

Komunikasi Intterpesonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran". Perbedaan terletak pada judul, variabel yang digunakan, objek penelitian yang digunakan dan waktu penelitian.

Variabel pembeda yang terdapat pada penelitian terdahulu adalah keterampilan pengelolaan arsip, komunikasi interpersonal dan budaya organisasi. Sementara objekpenelitian yang digunakan dalam penelitian ini berada di SMK NU Lasem, Kabupaten Rembang, Jawa Tengah. Sedangkan penelitian terdahulu dilakukan di SMK Widya Praja Ungaran, Jawa Tengah. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian terdahulu adalah proporsional random samping. Sedangkan teknik pengambilan data pada penelitian ini adalah *stratified proportionate random sampling*.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas

Secara harfiah menurut kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian kualitas memiliki arti : (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu. Kotler dalam Hardiyansyah (2011:35) mengatakan bahwa *"Quality is the totality of feature and characteristics of a product or service tha bear on its ability to satisfy stated or implied needs"* yang artinya kualitas adalah keseluruhanciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:39) menjelaskan bahwa kualitas adalah:

> (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan atau cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Hardiyansyah (2011:42) memberikan pengertian mengenai kualitas sebagai "Totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan". Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh Daviddow dan Uttal dalam Hardiyansyah (2011:35) yaitu "Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*)."

Pakar Kualitas, William E. Deming dalam Tjiptono (2002:20) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keragaman pasar.

Sedangkan definisi kualitas dalam cakupan yang lebih luas didefinisikan oleh Goetsch dan Davis pada Tjiptono (2002:20) yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga Tjiptono menyimpulkan bahwa kualitas tidak terbatas pada produkakhir yang dihasilkan suatu perusahaan.

Wahyu Ariani (2009:179) mengatakan bahwa kualitas merupakan target yang sulit dipahami dalam banyak pelayanan, kadang-kadang merupakan pekerjaan yang bersifat ajaib.

Berdasarkan definis-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sebuah tolak ukur atau standar yang digunakan untuk menilai baik atau buruk suatu hal bagi yang menerima.

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Kata “pelayanan” menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mempunyai beberapa arti, yaitu: (1) perihal tau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Moenir (2006:27) berpendapat bahwa“pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Pengertian pelayanan menurut American Marketing Association seperti yang dikutip Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yan ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan

menurut Hardiyansyah(2011:11) pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasadari satu pihak kepada pihak lain.

Berdasarkan dari definisi-definisidi atas, pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk membantu memenuhi kebutuhan individu ataupun kelompok dari suatu pihak kepada pihak yang lainnya.

2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Sampara dalam Hardiyansyah (2011:35) mengemukakan bahwa, Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Sedangkan Hayness & Du Vall (1992) dalam Wahyu Ariani (2009:178) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan proses yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal dan pelanggan eksternal dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa. Terdapat pendapat lain dari Ibrahim dalam Hardiyansyah (2017:109) definisi dari kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan pemberian standar atau mutu atas pelayanan yang melibatkan penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan dengan cara memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat atau publik.

2.1.4 Perspektif Kualitas

Garvin dalam Tjiptono (2002:20-22) mengatakan paling tidak ada lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan, yaitu:

1. *Transcendental Approach*
   Menurut pendekatan ini kualitas dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit didefinisikan secara persis atau akurat. Pendekatan ini biasanya diterapkan dalam seni musik, seni tari dan seni rupa.
2. *Product-based approach*
   Pendekatan ini sifatnya obyektif dan menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur.
3. *User-based approach*
   Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang.
4. *Manufacturing-based approach*
   Perspektif ini bersifat supply based dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan serta mendifinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratannya.
5. *Value-based approach*
   Affordable excellence.

2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas bukan hal yang mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan layanan tersebut. Gespersz dalam Hardiyansyah (2011:51) menyebutkan beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan;
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan;
4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan model inovasi;
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/ penanganan permintaan khusus;
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi,ruang, kemudahan, dan inofasi;

10. Atribut,yaitu pendukung pelayanan seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

Pendapat yang berbeda dikemukakan oleh Wahyu Ariani (2009:179), kualitas pelayanan mencakup beberapa dimensi, yaitu: *performance, feature, reliability, corformance, durability, serviceability, aesthetic* dan *perceived quality*. Garvin (1996) dalam Wahyu Ariani (2009:179) berpendapat bahwa dimensi kualitas pada industri jasa antara lain :

1. *Communication*, yaitu komunikasi atau hubungan antara penerima jasa dengan pemberi jasa.
2. *Credibility*, yaitu kepercayaan pihak penerima jasa terhadap pemberi jasa.
3. *Security*, yaitu keamanan terhadap jasa yang ditawarkan.
4. Knowing the customer, yaitu pengertian dari pihak pemberi jasa pada penerima jasa atau pemahaman pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan pemakai jasa.
5. *Tangibles*, yaitu bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan harus dapat diukur atau dibuat standarnya.
6. *Reliability*, yaitu konsistensi kerja pemberi jasa dan kemampuan pemberijasa dalam memenuhi janji para penerima jasa.
7. *Responsiveness*, yaitu tanggapan pemberi jasa terhadap kebutuhan dan harapan penerima jasa.
8. *Competence*, yaitu kemampuan atau keterampilan pemberi jasa yang dibutuhkan setiap orang dalam perusahaan untuk memberikan jasanya kepada penerima jasa.
9. *Access*, yaitu kemudahan pemberi jasa untuk dihubungi oleh pihak pelanggan atau penerima jasa.
10. *Courtesy*, yaitu kesopanan, respek, perhatian, dan kesamaan dalam hubungan personil.

Brown dalam Hardiyansyah (2011:51-52) menjelaskan kualitas pelayanan meliputi :

1. *Reliability*, kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang diinginkan secara tepat.
2. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan.
3. *Responsiviness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat.

4. *Tangible*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi

Pendapat tersebut hampir sama dengan pendapat dari Zeithmal dkk (1990) dalam Wahyu Ariani (2009:180) mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Reliability* dalam pelayanan juga didefinisikan sebagai kemampuan mewujudkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya.
2. *Responsiveness,* keinginan atau kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan.
3. *Assurance,* berhubungan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan dari para pemberi jasa dan kemampuannya untuk memberikan pelayanan yang jujur , meyakinkan dan terpercaya.
4. *Empathy*, yang dimaksudkan dalam kualitas pelayanan adalah perhatian yang diberikan oleh pemberi jasa kepada penerima jasa.
5. *Tangibles* mencakup tersedianya bukti fisik dalam pelayanan seperti fasilitas fisik.

Hampir senada dengan pendapat di atas, Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:52) menjelaskan kualitas pelayananmeliputi :

1. *Tangible*, (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material
2. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan
3. *Responsiviness*, rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy*, perhatian perorangan pada pelanggan.

Dari pendapat di atas maka dapat disimpulkan, bahwa kualitas pelayanandigambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkandari perbandingan antara harapan pengguna jasa terhadap kinerja daripenyedia jasa. Sedangkan dalam dunia pendidikan, pelayanan dilakukan oleh pihak sekolah terhadap siswa sebagai pengguna jasa. Kualitas pelayanan yang diterima merupakan hasil dari harapan siswa sebagai pengguna layanan terhadap penyedia layanan, yaitu kinerja dari pihak sekolah.

2.2 Tata Ruang Kantor

2.2.1 Pengertian Tata Ruang Kantor

Asriel, dkk (2016:166) berpendapat mengenai layout atau tata ruang adalah keseluruhan bentuk dan penempatan fasilitas yang diperlukan dalam proses produksi atau pengaturan peralatan yang ada dalam perusahaan sehingga mencapai efisiensi. Sedangkan Sumayang dalam Asriel (2016:166) menjelaskan bahwa layout adalah tatanan secara fisik dari suatu terminal kerja beserta peralatan dan perlengkapan yang mengacu pada proses produksi.

Sedangkan George R. Terry dalam The Liang Gie (2012:186) berpendapat bahwa tata ruang perkantoran merupakan penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan ruang dan tetang 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. Pendapat lain berasal dari Littlefield dan Peterson dalam The Liang Gie (2012:186), pengertian tata ruang perkantoran dapat dirumuskan sebagai penyusunan perabotan dan alat perlengkapan pada luas lantai yang tersedia.

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli tentang tata ruang kantor, dapat disimpulkan bahwa pengertian tata ruang kantor adalah pengaturan tatanan peralatan dan perlengkapan kantor dalam suatu ruangan agar mampu membuat pekerjaan kantor menjadi lancar.

2.2.2 Manfaat Tata Ruang Kantor

Quible dalam Rahmawati (2014:63)mengatakan bahwamanfaat layout perkantoran yang efektif adalah:

1. Mengoptimalkan penggunaan ruang yang ada secara efektif

2. Mengembangkan lingkungan kerja yang nyaman bagi pegawai.
3. Memberikan kesan yang positif terhadap perusahaan
4. Menjamin efisiensi dari arus kerja yang ada
5. Meningkatkan produktivitas kerja pegawai
6. Mengantisipasi pengembangan organisasi di masa depan dengan melakukan perencanaan *layout* yang fleksibel.

Liang Gie (2012:188) berpendapat bahwa tata ruang kantor yang baik akan bermanfaat bagi organisasi yang bersangkutan dalam menyelesaikan pekerjaan. Keuntungan-keuntungan penataan ruang adalah sebagai berikut:

1. Mencegah penghamburan tenaga dan waktu para pegawai karena berjalan mondar-mandir yang sebetulnya tidak perlu
2. Menjamin kelancaran proses pekerjaan yang bersangkutan
3. Memungkinkan pemakaian ruang kerja secara efisien, yaitu suatu luas lantai tertentu dapat dipergunakan untuk keperluan yang sebanyak-banyaknya
4. Mencegah para pegawai di bagian lain terganggu oleh publik yang akan menemui suatu bagian tertentu.

2.2.3 Jenis-jenis Tata Ruang Kantor

Asriel, dkk (2016:177) mengatakan bahwa pada dasarnya ada empat jenis tata ruang kantor, yaitu :

1. Tata ruang Kantor berkamar (*cubbicle type offices*) adalah tata ruang untuk bekerja yang dipisah atau dibagi dalam kamar-kamar kerja.

2. Tata ruang kantor terbuka (*Open Plan Offices*)adalah ruangan besar untuk bekerja yang ditempati beberapa pegawai yang bekerja bersama-sama di ruangan termaksud tanpa dipisahkan oleh penyekat.
3. Tata ruang kantor berhias atau berpanorama / bertaman (*Landscaped Offices*) adalah ruangan untuk bekerja yang dihiasi oleh taman, dekorasi dan lainnya. Bentuk ruangan kantor berhias ini mengusahakan agar lingkungan benar-benar merupakan lingkungan yang nyaman, menyenangkan dan ekonomis dalam pemanfaatan ruangan.
4. Tata ruang kantor yang merupakan gabungan antara bentuk tata ruang berkamar, tata ruang terbuka dan tata ruang kantor berhias.

2.2.4 Faktor Tata Ruang Kantor

Quible dalam Sukoco (2007:190-192) menjelaskan beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam penyusunan tata ruang kantor, antara lain:

1. Tugas Pegawai, jenis tugas dan tingkat otonomi yang dimiliki pegawai akan mempengaruhi penggunaan jenis fasilitas kantor yang dibutuhkan guna mengoptimalkan kinerja mereka.
2. Arus kerja, analisis arus kerja (*work-flow*) dengan mengacu pada pergerakan informasi dan tugas secara horizontal atau vertikal tentunya sangat diperlukan dalam perancangan *layout*.
3. Bagan organisasi, ketika arus kerja berlangsung secara vertikal, bagan organisasi akan menggambarkan rentang wewenang masing-masing anggota organisasi.

4. Proyeksi kebutuhan kerja di masa datang, menjelaskan berapa luas area yang dibutuhkan jika perusahaan akan melakukan perluasan atau pengurangan di masa depan.
5. Jaringan komunikasi, analisis bentuk interaksi maupun media yang digunakan untuk berkomunikasi(telepon, *e-mail*, surat, tatap muka dan lain-lain) yang dilakukan oleh pegawai maupun departemen sangat membantu dalam perancangan *layout* kantor.
6. Departemen dalam organisasi, banyak perusahaan mengelola kantornya berdasarkan fungsi, terutama departemen yang berpengaruh terhadap keputusan penempatan ruang kerja yang biasanya ditetapkan berdasarkan arus kerja diantara mereka.
7. Kantor publik dan privat, penggunaan kantor privat akan menunjukkan prestise dan status suatu perusahaan atau organisasi di mata masyarakat. Namun, pemanfaatan kantor sekarang lebih mengarah pada pemakaian kantor bersama karena biaya pengoperasian kantor privat lebih mahal.
8. Kebutuhan ruang, faktor yang dapat menjelaskan ruangan minimum yang dibutuhkan oleh pegawai adalah pegawai yang membutuhkan peralatan dalam melaksanakan tugasnya akan membutuhkan ruangan yang lebih besar dibandingkan yang tidak.
9. Pertimbangan keamanan, pada dasarnya desain dan layout kantor memfasilitasi pergerakan pegawai dari satu area ke area yang lain
10. Pembiayaan perkantoran, investasi perusahaan dalam ruangan kantor melebihi investasinya di bidang SDM, dimana hubungan positif dari keduanya sangat dibutuhkan.

2.2.5 Asas-asas Tata Ruang Kantor

The Liang Gie (2012:189-190) merumuskan empat asas tata ruang kantor, yaitu:

1. Asas mengenai jarak terpendek

   Dengan tidak mengabaikan hal-hal yang khusus, suatu tata ruang yang terbaik ialah memungkinkan proses penyelesaian sesuatu pekerjaan menempuh jarak yang sependek-pendeknya.

2. Asas mengenai rangkaian kerja

   Dengan tidak mengabaikan hal-hal yang khusus, suatu tata ruang yang terbaik ialah yang menempatkan para pegawai dan alat-alat kantor menurut rangkaian yang sejalan dengan urut-urutan penyelesaian pekerjaan yang bersangkutan.

3. Asas mengenai penggunaan segenap ruang

   Suatu tata ruang yang terbaik ialah yang mempergunakan sepenuhnya semua ruang yang ada.

4. Asas mengenai perubahan susunan tempat kerja

   Dengan tidak mengabaikan hal-hal yang khusus, suatu tata ruang yang terbaik ialah yang dapat diubah atau disusun kembali dengan tidak terlampau sukar atau tidak memakan biaya yang besar.

2.2.6 Indikator Tata Ruang Kantor

Peneliti menggunakan pendapat dari The Liang Gie (2012:186) untuk dijadikan sebagai indikator, yaitu:

1. Perancangan atau penyusunan Tata Ruang

Salah satu faktor penting saat melaksanakan kegiatan tata usaha yaitu penyusunan tata ruang serta alat dan perlengkapan kantor dengan sebaik mungkin. Dalam penyusunan tata ruang kantor, terlebih dahulu membuat langkah-langkah dalam penyusunan tata ruang seperti pendapat Sedarmayanti (2017:144) berikut ini:

a. Mengetahui hubungan yang melaksanakan tugas dari satu bagian dengan bagian lainnya.
b. Mengetahui sifat pekerjaan, jumlah pekerja yang terlibat serta urutan pekerjaan.
c. Menggambar denah ruangan dengan menggunakan skala, cantumkan panjang dan lebar ruangan serta memberi penanda pada beberapa bagian seperti pintu, jendela dan lainnya.
d. Susun letak meja kursi pegawai dengan memakai penada warna serta beri nomor dan kode pada masing-masing bagian.
e. Menyusun denah konsep tata ruang dengan mempertimbankan kemungkinan perubahan di kemudian hari.

2. Penyusunan Perabot

Perabot kantor (office furniture) seperti meja, kursi, lemari, rak, laci-laci dan sebagainya yang terbuat dari kayu, besi ataupun bahan lain yang mempunyai peranan penting dalam kantor (Sedarmayanti, 2017:70). Pada penyusunan meja kerja para pegawai perlu disesuaikan dengan kondisi ruangan yang ada.

Seperti halnya pendapat dari The Liang Gie (2012:198) bahwa dalam penyusunan meja-meja harus disediakan lorong untuk lalu lintas

para pegawai. Apabila luas ruangan tidak mencukupi, maka dapat menggabungkan 2 meja secara berjajar dan tidak lebih pada setiap barisnya.

3. Persyaratan Lingkungan Fisik.

   Setiap kantor mempunyai persyaratan lingkungan fisik yang harus diperhatikan dan diatur sebaik-baiknya. Sinambela (2018:40) berpendapat menganai gambaran kondisi kerja adalah hal yang terkait dengan “tingkat kebisingan”, “resiko yang mungkin dihadapi” harus dijelaskan dengan baik kepada pegawai. Selain itu terdapat pendapat lain, yang termasuk dalam lingkungan fisik dalam tata ruang perkantoran (Sedarmayanti, 2017:148) adalah sebagai berikut:

   a. Penerangan/ cahaya

      Cahaya yang kurang jelas dapat mengakibatkan penglihatan terganggu sehingga memperlambat pekerjaan.

   b. Tata warna

      Sifat dan pengaruh warna dapat menimbulkan berbagai perasaan sehingga mampu merangsang perasaan manusia. Selain itu warna juga mampu memantulkan sinar yang diterima.

   c. Ventilasi/ pengaturan udara

      Suhu udara yang dianggap baik adalah sekitar 13-24 derajat celcius. Oleh karenanya dibutuhkan ventilasi yang cukup agar pegawai dapat menghirup udara segar dan nyaman.

d. Dekorasi

Dekorasi berhubungan dengan tata warna, hiasan dan pengaturan tata letak perlengkapan kerja.

e. Suara Bising

Pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi tinggi sangat terganggu apabila terdapat suara yang bising. Oleh karenanya harus dihindarkan dari sumber-sumber suara bising.

f. Musik

Musik dengan nada yang tepat mampu membangkitkan semangat kerja. Namun, sebaliknya apabila musik tidak sesuai akan malah mengganggu konsentrasi kerja.

g. Keamanan

Dalam merencanakan tata ruang hendaknya selalu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja.

2.3 Fasilitas Kantor

2.3.1 Pengertian Fasilitas Kantor

Pengertian dari Fasilitas kerja adalah sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang. Fasilitas kerja sangatlah penting bagi perusahaan, karena dapat menunjang kinerja karyawan, seperti dalam penyelesaian pekerjaan.Semakin besar aktifitas suatu perusahaan, maka semakin lengkap pula fasilitas dan sarana pendukung dalam proses

kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. (Apri Dahlius & Mariati Ibrahim, 2016)

Moenir (2006:127) menjelaskan bahwa fasilitas meliputi gedung dengan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi dan kemudahan lain. Terdapat pendapat lain dari Barnawi & Arifin (2014:49) menjelaskan pengertian fasilitas yaitu hal-hal yang berguna atau bermanfaat. Ia berfungsi untuk mempermudah (*make easy*) suatu kegiatan. Sedangkan hal ini sejalan dengan penelitian pada bidang kesehatan masyarakat bahwa "karakterisitk fasilitas yang spesifik memiliki dampak pada keselamatan pasien, pengalaman pasien dan kesetersediaan layanan. (Berglas, dkk, 2018)"

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan sarana pendukung yang digunakan untuk membantu memudahkan setiap pekerjaan dalam sebuah organisasi atau lembaga untuk mencapai tujuan bersama.

2.3.2 Fungsi Fasilitas Kantor

Fasilitas yang meliputi sarana pelayanan memiliki beberapa fungsi. Moenir (2006:119) adalah sebagai sarana pelayanan antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu;
2. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa, kualitas produk yang lebih baik/terjamin;
3. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin;
4. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya;
5. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan;
6. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Sarana kerja ditinjau dari segi kegunaannya (utilization) terdiri atas tiga golongan, yaitu:

1. Peralatan kerja, yaitu jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsi dan gunanya;
2. Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan. Contoh, perlengkapan komunikasi, perlengkapan pengolahan data, furniture;
3. Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan misalnya mesin lift, mesin pendingin ruangan, mesin absensi, mesin pembangkit tenaga.

2.3.3 Indikator Fasilitas Kantor

Indikator yang digunakan oleh peneliti adalah Moenir (1987:198) membagi tiga golongan besar yaitu:

1. Fasilitas Alat Kerja

   Seorang pegawai atau pekerja tidak dapat melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya tanpa disertai alat kerja. Alat kerja ini pun terbagi atas dua jenis yaitu alat kerja manajemen dan alat kerja operasional.
2. Fasilitas perlengkapan kerja

   Fasilitas perlengkapan kerjaialah semua benda atau barang yang digunakan dalam pekerjaan tetapi tidak langsung untuk berproduksi, melainkan berfungsi sebagai pelancar dan penyegar dalam pekerjaan. Pendapat lain dari Moenir (2006:198) yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan

3. Fasilitas sosial

   Fasilitas sosial yaitu fasilitas yang digunakan oleh pegawai dan berfungsi sosial. Misalnya penyediaan mess, asrama untuk pegawai bujangan, rumah dinas dan kadang kendaraan bermotor. Pendapat lain dari Sinambela (2018:93) bahwa kebutuhan pegawai sekarang tidak hanya sekedar gaji yang adil, namun juga perbaikan tingkat pendidikan mereka untuk memenuhi tuntutan kebutuhan sosial untuk masa mendatang.

2.4 Pemanfaatan Teknologi Informasi

2.4.1 Pengertian Teknologi Informasi

Harningsih (2005:48) berpendapat bahwa Teknologi merupakan pengembangan dari teknologi komputer yang dipadukan dengan teknologi komputerisasi. Definisi dari ‘informasi’ sendiri secara internasional telah disepakati dengan hasil dari pengolahan data yang secara prinsip memiliki nilai atau value yang lebih dibandingkan dengan data mentah. Komputer merupakan bentuk teknologi informasi pertama (cikal bakal) yang dapat melakukan proses pengolahan data menjadi informasi. Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi dan proses penyaluran data/informasi tersebut dalam batas-batas ruang dan waktu. Komputer hanya salah satu produk dalam dunia teknologi informasi.

Fauzi (2008:5) menjelaskan salah satu definisi dari Information Technology yang diambil dari “*Information Technology Training Package ICA99*" bahwa industri teknologi informasi didefinisikan sebagai pengembangan teknologi dan aplikasi dari komputer dan teknologi berbasis komunikasi untuk memproses, penyajian, mengelola data dan informasi. Apabila penyampaian informasi

menggunakan bantuan teknologi diharapkan mampu membantu proses menjadi lebih efektif dan efisien.

Fauzi (2008:5) menyimpulkan definisi dari teknologi informasi adalah teknologi yang memanfaatkan komputer sebagai peragkat utama untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. Pengolahan data menggunakan komputer tersebut juga dikenal dengan istilah pengelohan data elektronik yang didefinisikan sebagai proses manipulasi data ke dalam bentuk yang lebih berguna berupa informasi dengan menggunakan komputer. Data merupakan data yang belum dan akan dilakukan pengolahan yang sifatnya masih mentah. Sedangkan informasi adalah data yang telah terolah dan sifatnya menjadi data lain yang bermanfaat yang biasa disebut informasi.

Senn dalam Simarmata (2006:3) mengatakan istilah teknologi informasi digunakan mengacu pada suatu item yang bermacam-macam dan keampuan yang digunakan dalam pembuatan, penyimpanan dan penyebaran data informasi. Komponen utamanya ada tiga, yaitu Komputer (*computer*), Komunikasi (*communication*), Keterampilan (*know-how*).

2.4.2 Pemanfaatan Teknologi dan Informasi

Pemanfaatan atau implementasi teknologi dalam kegiatan operasionalorganisasi akan memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap efisiensikerja, budaya kerja baik secara personal, antar unit, maupun keseluruhan institusi.Ruliana (2016:182) mengatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi diklasifikasikan menjadi tiga kategori, yaitu:

1. Perbaikan efisiensi Pemanfaatan teknologi informasi untuk perbaikan efisiensi yaitu diukur dengan penurunan waktu dan biaya proses. Pemanfaatan teknologi ini diterapkan pada level operasional organisasi.
2. Perbaikan efektivitas

   Pemanfaatan teknologi informasi untuk perbaikan efektivitas diukur dengan kemudahan dan kecepatan memperoleh status pencapaian target organisasi. Pemanfaatan teknologi ini diterapkan pada level manajerial organisasi.
3. *Strategic Improvement*

   Pemanfataan teknologi informasi untuk *Strategic Improvement* (perbaikan daya saing) diukur dengan kemudahan dan ketepatan pengambilan keputusan oleh eksekutif. Pemanfaatan teknologi ini diterapkan pada level eksekutif organisasi.

2.4.3 Fungsi teknologi informasi

Sedangka Ruliana (2016:184) berpendapat bahwa terdapat lima tipe dan fungsi peranan teknologi informasi yaitu sebagai berikut :

1. Fungsi *Operational*, fungsi ini membuat struktur organisasi menjadi lebih efektif, karena telah diambil alih fungsinya oleh teknologi informasi.
2. Fungsi *Monitoring* dan *Control*, fungsi ini digunakan oleh para manajer untuk berinteraksi efektif dengan para pimpinan di organisasi terkait.
3. Fungsi *Planning* dan *Decision*, fungsi ini digunakan untuk merencanakan dan pengeambangan pengambilan keputusan.
4. Fungsi *Communication*, fungsi ini digunakan sebagai sarana atau media individu organisasi dalam berkomunikasi, berkolaborasi, berkooperasi dan berinteraksi.
5. Fungsi *Interorganisational*, fungsi ini digunakan untuk menjalin kemitraan dengan sejumlah organisasi lain.

Terdapat pendapat lain mengenai fungsi teknologi informasi menurut simarmata (2006: 4-5), sebagai berikut:

1. *Capture* : Proses penyusunan rekord aktivitas yang terperinci
2. *Processing*: proses mengubah, menganalisis, menghitung dan mengumpulkan semua bentuk data atau informasi.
    a. Pengolahan data.
    b. Pengolahan informasi
    c. Pengolahan kata
    d. Pengolahan gambar
    e. Pengolahan suara
3. *Generation*: proses yang mengorganisir informasi ke dalam bentuk yang bermanfaat, apakah sebagai angka-angka, teks, bunyi atau gambar visual.
4. *Storage* dan *retrieval: storage* adalah proses komputer pengua informasi untuk penggunaan masa depan. *Retrieval* adalah proses dimana penempatan komputer dan menyimpan salinan data atau informasi untuk pengolahan lebih lanjut atau ditransmisikan ke pengguna lain.
5. *Transmission*: proses komputer mendistribusikan informasi melalui jaringan komunikasi
    a. *Electronic mail*, atau *e-mail*
    b. *Voice messaging* atau *Voice Mail*

2.4.4 Peran Teknologi Informasi

Selain memiliki beberapa fungsi, Teknologi informasi juga memiliki peran yang sangat penting dalam suatu organisasi. Peran utama teknologi informasi dalam organisasi menurut Harningsih (2005:34-35) antara lain sebagai berikut:

1. Meningkatkan efisiensi
   Sistem teknologi informasi yang berorientasi ke TPS lebih berperan untuk meningkatkan efisiensi.
2. Meningkatkan efektivitas
   Pengambilan keputusan didasarkan dengan informasi yang akurat, tepat waktu, efektif, tepat pada sasaran dan relevan.
3. Meningkatkan komunikasi dan kolaborasi
   Untuk komunikasi dan kolaborasi dicapai dengan menerapkan OAS (*Office Automation System*) yang akan mengintegrasikan pengguna sistem teknologi informasi secara elektronik.
4. Meningkatkan daya kompetitif

> Sistem teknologi informasi adalah untuk meningkatkan daya kompetisi. Peran ini dapat dicapai dengan menggunakan *Strategic Information System* (SIS).

Sedangkan peran teknologi informasi pada dunia kerja dan pendidikan juga dijelaskan oleh Simarmata (2006:15) dunia kerja merupakan kelompok yang mendapatkan manfaat paling besar dari TI. Saat ini sudah berkembang alat-alat yang disebut *mobile technology*, seperti *Personal Digital Assistant* (PDA), laptop, *handphone* dan sebagainya yang memungkinkan pengaksesan oleh orang yang sedang berada dalam perjalanan. Aplikasi TI untuk tiap jenis dunia kerja tentu berbeda-beda. Misalnya, kantor pemerintah atau kantor perusahaan swasta membutuhkan office application untuk menjalakan fungsi kantor.

Saat ini pendidikan juga membutuhkan TI sama besarnya dengan dunia kerja. Dunia pendidikan berkaitan erat dengan informasi dan pengetahuan. Saat ini juga banyak dikembangkan aplikasi-aplikasi yang berkenaan dengan dunia pendidikan.

2.4.5 Indikator Teknologi Informasi

Jogiyanto (2007:12) berpendapat bahwa untuk mengukur suatu pemanfaatan teknologi informasi terdiri dari lima dimensi:

1. Kualitas sistem

   Kualitas sistem (*system quality*) digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasinya sendiri. Swanson (1947) dalam Jogiyanto(2007:12) menyatakan bahwa berikut merupakan item-item pengukuran yang digunakan :

   a. Keandalan dari sistem komputer
   b. Waktu respon *online*
   c. Kemudahan menggunakan terminal

   Robert, dkk dalam Riyanto, dkk (2019:26) menambahkan bahwa “sistem informasi adalah suatu sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.”

2. Kualitas informasi

   Kualitas informasi (*information quality*) mengukur kualitas keluaran sistem informasi. Informasi sendiri secara umum bernilai jika manfaatnya lebih besar dari biaya mendapatkannya (Riyanto, dkk, 2019:26). Swanson (1947) dalam Jogiyanto(2007:12) mengukur informasi melalui item-item berikut, yaitu keunikan, ketepatan, kejelasan dan keterbacaan.

3. Penggunaan informasi

   Penggunaan informasi adalah penggunaan keluaran suatu sistem informasi oleh penerima. Konsep dari penggunaan dari suatu sistem dapat dilihat dari beberapa perspektif yaitu, penggunaan nyata (*actual use*) dan penggunaan persepsi *(perceived use*) atau penggunaan dilaporkan (*reported use*).

4. Kepuasan pemakai

   Kepuasan pemakai adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Beberapa peneliti mengungkapkan bahwa kepuasan pemakai berhubungan erat dengan sikap (*attitude*) dari pemakai terhadap pemakaian sistem informasi.

5. Dampak individual

   Dampak individual merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai. Dampak atau impak (*impact*) berhubungan erat dengan kinerja yaittu meningkatkan kinerja individual pemakai sistem.

6. Dampak organisasi

Dampak organisasi merupakan impak dari informasi terhadap konerja organisasi. Beberapa pengukuran lain yang mengukur dampak atau impak organisasi adalah sebagai berikut:

a. Kecepatan analisis keputusan
b. Kesediaan untuk membayar suatu sistem informasi
c. Kerelaan untuk membayar biaya
d. Kerelaan membayar informasi tertentu

2.5 Penelitian Terdahulu

Selain didukung oleh teori yang telah disebutkan di atas, penulis juga mengacu pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, tata ruang kantor, fasilitas kantor serta pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian terdahulu yang dapat digunakan menjadi acuan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Faizatun Nasekha (2017)	Pengaruh Tata Ruang Kantor, KompetensiPegawai, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Untuk Siswa di TataUsaha SMK NU 01 Kendal	Tata ruang kantor, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor secara simultan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan untuk siswa di tata usaha SMK NU 01 Kendal.
2.	Puspita Diana Safitri (2019)	Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Fasilitas Kantor dan Kompetensi Pegawai Terhadap Presepsi Siswa Kelas X Pada KualitasPelayanan Tata Usaha di SMK Widya Praja Ungaran Tahun Ajaran 2017/2018	Ada pengaruh secara simultan antara lingkungan kerja fisik, fasilitas kantor, dan kompetensi pegawai terhadap presepsi siswa kelas X pada kualitas pelayanan tatausaha di SMK Widya Praja Ungaran Tahun Ajaran 2017/2018

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
3.	Agustina Maharani (2019)	Pengaruh Keterampilan Pengelolaan Arsip, Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Tata Usaha di SMK Widya Praja Ungaran	Ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara keterampilan pengelolaan arsip, komunikasi interpersonal, pemanfaatan teknologi informasi dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan tata usaha di SMK Widya Praja Ungaran

2.6 Kerangka Berpikir

Suatu sekolah terdapat bagian administrasi yang biasa disebut dengan bagian tata usaha. Daryanto (2008:94) menerangkan pengertian tata usaha menurut "Pedoman Pelayanan Tata Usaha untuk Perguruan Tinggi" yaitu, segenap kegiatan pengelolaan surat-menyurat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, mengadakan mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Demi memenuhi kebutuhan siswa dan guru, pelayanan yang diberikan hendaknya mampu menciptakan kualitas yang baik bagi para pengguna layanan.

Baik atau tidaknya suatu layanan dapat diukur seberapa baik melalui kualitas pelayanan. Hayness & Du Vall (1992) dalam Wahyu Ariani (2009:178) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan proses yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal dan pelanggan eksternal dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa. Maksud jasa disini adalah berbagai layanan yang diberikan pihak tata usaha sekolah kepada siswa. Kualitas pelayanan sendiri bisa saja dipengaruhi dari beberapa hal seperti tata ruang kantor, fasilitas kantor ataupun teknologi informasi.

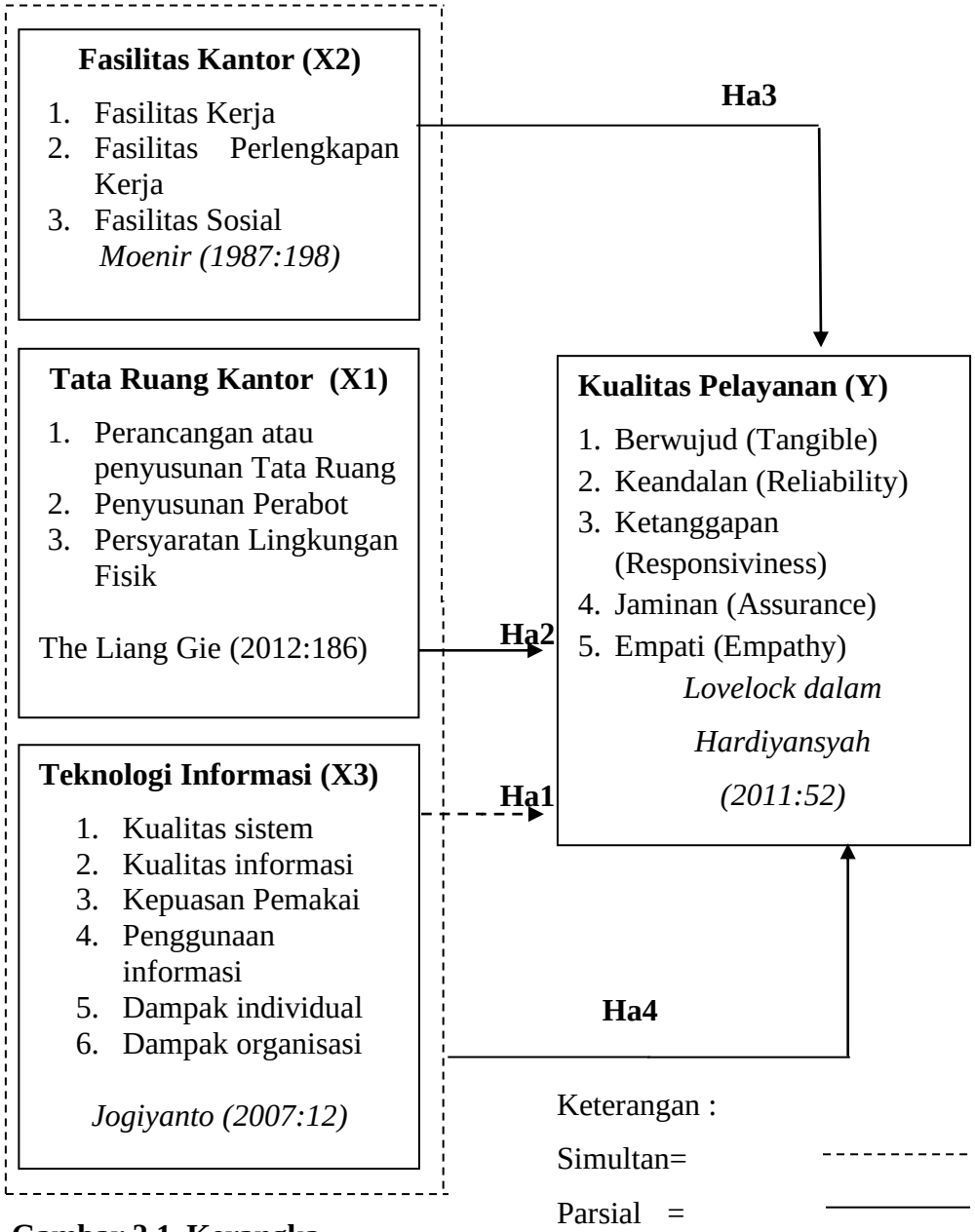
George R. Terry dalam The Liang Gie (2012:186) berpendapat bahwa tata ruang perkantoran merupakan penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan ruang dan

tetang 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. Penataan ruangan yang baik akan mampu meningkatkan kinerja dari para pegawai tata usaha. Apabila kinerja dari pegawai bagus, maka kualitas pelayanan pun akan meningkat.

Fasilitas yang terdapat pada ruang tata usaha terdiri dari semua sarana dan prasarana yang digunakan untuk membantu proses kerja pada ruang tata usaha. Fasilitas kantor sendiri merupakan "Sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang" (Apri Dahlius & Mariati Ibrahim, 2016). Semakin memadai suatu fasilitas dalam kantor maka akan memudahkan para pegawainya dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan.

Selain hal-hal yang diuraikan di atas, di era yang serba canggih ini, hampir semua bidang kehidupan membutuhkan adanya teknologi informasi. Harningsih (2005:48) berpendapat bahwa teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi dan proses penyaluran data/informasi tersebut dalam batas-batas ruang dan waktu. Proses menyediakan layanan akan semakin cepat dan efektif apabila menggunakan teknologi informasi.

Beberapa hal mampu membuat pekerjaan pelayanan di bagian tata usaha menjadi sangat mudah dan akurat. Begitupun juga pada SMK NU Lasem yang membutuhkan beberapa aspek guna meningkatkan kualitas pelayanan pada bagian tata usaha. Berdasarkan uraian di atas, dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka

2.7 Hipotesis

H_1: Ada pengaruh secara simultan antara tata ruang kantor, fasilitas kantor dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan di bagian tata usaha SMK NU Lasem.

H_2: Ada pengaruh secara parsial antara tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan di bagian tata usaha SMK NU Lasem.

H_3: Ada pengaruh secara parsial antara fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di bagian tata usaha SMK NU Lasem.

H_4: Ada pengaruh secara parsial antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan di bagian tata usaha SMK NU Lasem.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh secara simultan antara tata ruang kantor, fasilitas kantor dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan di bagian Tata Usaha SMK NU Lasem. Yang berarti semakin tinggi tata ruang kantor, fasilitas kantor dan pemanfaatan teknologi informasi maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan pada bagian tata usaha SMK NU Lasem.
2. Ada pengaruh positif secara parsial antara tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan di bagian Tata Usaha SMK NU Lasem. Artinya, semakin tinggi tata ruang kantor, maka semakin tinggi kualitas pelayanan.
3. Ada pengaruh positif secara parsial antara fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan di bagian Tata Usaha SMK NU Lasem. Artinya, semakin tinggi fasilitas kantor, maka semakin tinggi kualitas pelayanan.
4. Ada pengaruh positif secara parsial antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan di bagian Tata Usaha SMK NU Lasem. Artinya, semakin tinggi pemanfaatan teknologi, maka semakin tinggi kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan dalam simpulan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi sekolah, perlu untuk lebih memperhatikan penataan lingkungan fisik ruang kantor tata usaha sekolah. Misalnya dengan memanfaatkan lahan di sekitar dengan ditanami tanaman lidah mertua dan asoka yang memiliki manfaat untuk mengurangi polusi. Sehingga, lingkungan di sekitar ruangan mampu memberikan kesan yang nyaman bagi para pegawai maupun pengguna layanan yang berada di ruang tata usaha SMK NU Lasem.
2. Bagi sekolah, perlu lebih memperhatikan terkait fasilitas sosial seperti adanya mess atau asrama bagi pegawai tata usaha.
3. Bagi sekolah, perlu melakukan pengembangan sistem informasi yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan administrasi sekolah. Dengan adanya sistem pencatatan digital akan lebih memudahkan para pegawai dalam menginput data-data yang ada.
4. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti kompetensi pegawai, komunikasi interpersonal, penataan arsip dan lain sebagainya.

Daftar Pustaka

Adikaram, dkk. 2015. *Dimensions of Service Quality at private higher Education Institutions in Sri Lanka*. Vol. 7, No. 30. Malaysia: University Drive.

Ahmad, Jamaluddin.2015. Metode Penelitian Administrasi Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Ali, Moh. 2013. Penelitian Kependidikan: Prosedur dan Strategi. Bandung: Angkasa

Alviani, Annisa.2017. Dasar-Dasar Tata Usaha dan Kearsipan untuk SMK. Yogyakarta: Zahara Pustaka.

Amrulloh A. M. K., Pramusinto, H.(2017). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa, Fasilitas Kantor, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Se- Kecamatan Sukorejo. Eeaj 6 (3) Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Ardianto, Elvinaro. 2010. Metode Penelitian untuk Public Relation. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Ariani, Wahyu D.2009. Manajemen Operasional Jasa. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Asriel, Armida Silvia.2016. Manajemen Kantor. Jakarta: Kencana.

Barnawi, Arifin. 2014. Manajemen Sarana & Prasarana Sekolah. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Batenburg, R. S., van der Voordt, TJM. 2008. *The Influence of Facility Satisfaction on Perceived Labour Productivity of Office Employee*. Manchaster: Europian Facility Management.

Berglas, Nancy F., Molly F. Battistelli, Wanda K. Nicholson, Mindy Sobota, Richard D. Urman, and Sarah C. M. Roberts. 2018. "*The effect of facility characteristics on patient safety, patient experience, and service availability for procedures in non-hospitalaffiliated outpatient settings: A systematic review*." Plos ONE 13 (1). Harvard University

Besoluk, Senol.kKurbanoglu, Izzet and Onder, Ismail. 2010. *Educational Technology Useage of Pre-Service Science and Technology Teachers*. Elementary Education Online, 9(1). Turkey: Sakarya University.

Bitner, Mary. J, Brown, Stephen .W, and Meuter, Matthew .L. 2000. *Technology Infusion in Service Encounters*. Volume 28, No. 1, pages 138-149. Journal of The Academy of Marketing science.

Butler, T., Emerson, B. and McGovern, D. 2008. *Compliance As A Service In Information Technology Manufacturing Organizations: As Exploratory Case Study*. Volume 267,pages 43-59. Ireland: University College Cork

Chasanah I. Dan Rustiana A. (2017). Pengaruh Kemampuan Kerja, Fasilitas Kerja, Dan Prinsip Prosedur Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Se Kabupaten Batang. EEAJ 6 (2) Universitas Negeri Semarang

Dahlius, Apri dan Ibrahim, Maiaty. 2016. *Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Bank Riaukepri Cabang Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi*. *Jurnal Online Mahasiswa FISIP*, Vol. 3 No. 2. Riau: Universitas Riau.

Daryanto, H.M. 2008. Administrasi Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta

Dumondor, R.V.N. 2017.*The Influence Of Safety And Health, And Office Facilities On Employee Performance (Case Study Of Pt Meares Soputan Mining)* Vol.5 No.2, Hal. 256 – 266. Jurnal EMBA. Manado: Sam Ratulangi University

Fauzi, Akhmad.2008. Pengantar Teknologi Informasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ferdinand, Augusty. 2014. Metode Penelitian Manajemen. Edisi 5.Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Erwinsyah, A. 2018. Penerapan pembelajaran berbasis teknologi informasi dalam menunjang kinerja guru. Seminar Nasional Administrasi Pendidikan dan Manajemen Pendidikan. IAIN Sultan Amai, Gorontalo

Gie, The Liang. 2012. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.

Ghozali, Imam. 2011.Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Edisi 5. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

_____. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Edisi 7. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hardiyansah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Hariyani, T. 2014. Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Dan Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Bkkbn Kabupaten Madiun. Assets : Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan, Vol.3 No.2, UNS

Harningsih, S.P.2005. Teknologi Informasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.

HasibuanC. F.&Sutrisno. 2017. Identifikasi Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Denganmenggunakan *Servqual*di Fakultas Teknik Universitas X. Spektrum Industri, 2017, Vol. 15, No. 1, 1 – 119, Universitas Medan Area Sumatera Utara

Haynes, Barry. 2008. *The Impact of Office Layout on Productivity*. Journal of Facilities Management, 6 (3), 189-201. England: Sheffield Hallam University.

Jindo, Takashi., etc. 2019. *Impact of Activity-BasedWorking and Height-Adjustable Desks on Physical Activity, Sedentary Behavior, and Space Utilization among OfficeWorkers: A Natural Experiment*. International journal of environtmental research and public health, 17, 236. Japan: MDPI.

Megia, Rita., Ratnasari dan Hadisunarso. 2015. Karakterisitik Morfologi dan Anatomi, Serta Kandungan Klorofil Lima Kultivar Tanaman Penyerap Polusi Udara Sanseviea trifasciata. Vol. 1. No. 2 34-40. Jurnal sumberdaya hayati: IPB

Moenir, H.A.S. 1987. Pendekatan Manusiawi dan Organisasi terhadap Kepegawaian. Jakarta: Gunung Agung.

_____.2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 22/PRT/M/2008

Rahmawati.2014. Manajemen Perkantoran. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ruliana, Poppy.2016. Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus. Jakarta: Rajawali Pers.

Rina L. & Sulistari E. 2014. Tata Ruang Kantor Penunjang Efisiensi Kerja Pada Kantor Tata Usaha Di Smk Negeri 1 Salatiga. Satya Widya, Vol. 30, No.2.: 112-120 Universitas Kristen Satya Wacana

Riyanto, dkk. 2019. Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Geografis Berbasis Dekstop dan Web. Yogyakarta: Gava Media

Sedarmayanti. 2017. Manajemen Perkantoran Modern. Bandung: CV. Mandar Maju

Si'ayah, Syarofis., Setiawan, A. R. 2019. Penggunaan Tanaman untuk Mengurangi Polusi Udara. DOI: 10.31227/osf.io/y3p4. SSxARS: Indonesia

Sinambela, L.P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara

Simarmata, Janner. 2006. Pengenalan Teknologi Komputer dan Informasi. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Sriadhi. 2016. Rancang Bangun Sistem Informasi Inventaris Berbasis Multimedia Akses Online. Jurnal Sistem Informasi. Vol. 8, No. 2. UNSRI: Medan

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sukoco, Badri Munir.2007. Manajemen Administrasi Perkantoran Modern. Surabaya: Penerbit Erlangga

Tjiptono, Fandy.2002. Strategi Bisnis. Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2008. Desain Penelitian Akuntansi Keperilakuan. Jakarta: P.T RajaGrafindo Persada.

Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003

Wahyudin, Agus.2015. Metode Penelitian, Penelitian Bisnis & Pendidikan. Semarang: Unnes Press.

Xaba, M. I.2012. A Qualitative Analysis Of Facilities Maintenance — A School Governance Function In South Africa.*South African Journal Of Education, Volume 32(2)*, North-West University, Vaal Triangle Campus.

Zulfa, Eva. 2017. Pengukuran Kinerja Perawat Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan RSUD. X. Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura