PENGARUH PENATAAN RUANG KANTOR MADRASAH TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN KETATAUSAHAAN DI MTS DDI WALIMPONG KABUPATEN SOPPENG

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Tarbiyah Prodi
Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
IAIN BONE

Oleh:

SRI MUSDALIFAH
NIM. 02173001

FAKULTAS TARBIYAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

BONE

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penulis sendiri. Jika di kemudian hari tebukti bahwa merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Watampone, 01 Maret 2021

Penyusun,

SRI MUSDALIFAH
NIM. 02173001

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi Saudari Sri Musdalifah, NIM: 02173001 mahasiswi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Tarbiyah IAIN Bone, setelah meneliti dan mengoreksi dengan seksama skripsi yang bersangkutan dengan judul ***"Pengaruh Penataan Ruang Kantor Madrasah Terhadap Peningkatan Pelayanan Ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng"***, menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk di*munaqasyah*kan.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Watampone, 01 Maret 2021

PEMBIMBING I	PEMBIMBING II
Dr. Zakaria, S.Pd., M.Si.	**Andi Harpeni Dewantara, M.Pd.**
NIP. 197004282008011005	**NIP. 199005022018012001**

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul Pengaruh Penataan Ruang Kantor Madrasah Terhadap Peningkatan Pelayanan Ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng yang disusun oleh saudari Sri Musdalifah, NIM: 02173001 mahasiswi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) pada Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone, telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Selasa, 23 Maret 2021 M bertepatan dengan tanggal 9 Syaban 1442 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Tarbiyah.

Watampone, 23 Maret 2021 M
9 Syaban 1442 H

DEWAN *MUNAQISY:*

Ketua	: Dr. Wardana, S.Ag., M.Pd.I.	(.....)
Sekretaris	: Dr. Muslihin Sultan, S.Ag., M.Ag.	(.....)
Munaqisy I	: Dr. H. Abdullah K, M.PD.	(.....)
Munaqisy II	: Hasan Basri, S.SI., M.SI.	(.....)
Pembimbing I	: Dr. Zakaria, S.Pd., M.SI.	(.....)
Pembimbing II	: Andi Harpeni Dewantara, M.Pd.	(.....)

Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Bone

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA IAIN BONE FAKULTAS TARBIYAH INSTITUT AGAMA ISLAM

Dr. Wardana, S.Ag., M.Pd.I.
NIP. 197105201998022001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ

الْحَمْدُ لله رَبِّ الْعَلَمِيْنَ وَالصَّلاَةُ وَالسَّلاَمُ عَلَى اَشْرَفِ الأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِين وَعَلَى اٰلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِيْنَ

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah swt. Karena berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga karya ilmiah (skripsi) ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada junjungan Nabi Muhammad saw. Dan kepada keluarga beliau, sahabat, *tabi'in* yang telah memperjuangkan agama Islam.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengalami berbagai macam hambatan dan rintangan, akan tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan, namun masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, kepada:

1. Kedua orang tua, Ayahanda tercinta Baco. P dan almarhumah ibunda tersayang Hj. Tiyya, Saudara-saudara serta keluarga yang telah memberikan dukungan moril dan bantuan materil serta doa yang tulus dan ikhlas, sehingga penulis dapat menyelesaikan program studi ini.
2. Prof. Dr. A. Nuzul, SH., M.Hum. Rektor Insititut Agama Islam Negeri Bone, beserta Wakil Rektor I, II, III, dan seluruh staf yang senantiasa berupaya meningkatkan kualitas mahasiswanya dan memberikan sarana yang menunjang proses pembelajaran.
3. Dr. Wardana, S.Ag., M.Pd. I. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Dr. Muslihin Sultan, S.Ag., M.Ag. Wakil Dekan I dan Drs. Mujahidin, M.Pd. I. Wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Bone, yang selalu

mendidik dan membina, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Tarbiyah.

4. Dr. Astuti, S.Ag., M.Pd. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) sekaligus Penasehat Akademik penulis yang telah memberikan nasehat-nasehat yang bijak dan memberikan petunjuk demi kelancaran skripsi ini.
5. Dr. Zakaria, S.Pd., M.Si. Pembimbing I dan Andi Harpeni Dewantara, M.Pd. Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Mardhaniah, S.Ag., M.Hum., M.Si. Kepala Perpustakaan dan karyawan/karyawati perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Bone, yang telah banyak membantu penulis dalam pengadaan buku-buku literatur yang berkaitan dengan skripsi penulis.
7. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah membimbing penulis dalam menuntut ilmu, sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini.
8. Muliadi, S.Ag., MM. Kepala Sekolah di MTs DDI Walimpong yang telah memberikan izin untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini dan staf tata usaha serta siswa siswi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan keterangan-keterangan yang dibutuhkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Sahabat-Sahabat yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian dan rekan-rekan mahasiswa serta semua teman-teman seperjuangan penulis

dari berbagai fakultas, khususnya Program Studi Manajemen Pendidikan Islam kelompok satu dan senior-senior yang senantiasa memberikan dorongan dan semangat serta dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan semua proses dalam penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan segala bantuannya mendapatkan imbalan pahala di sisi Allah swt. Dengan segala kerendahan hati, penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca yang budiman, penulis harapkan demi perbaikan dan kesempurnaan karya ilmiah (skripsi) ini. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pengembangan wacana keilmuan kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Bone pada umumnya.

Aamiin Ya Rabbal Aalamiin....

Watampone, 01 Maret 2021

Penulis

SRI MUSDALIFAH
NIM. 02173001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI **ii**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING **iii**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI **iv**

KATA PENGANTAR **v**

DAFTAR ISI **viii**

DAFTAR TABEL **x**

DAFTAR LAMPIRAN **xiii**

ABSTRAK **xiv**

TRANSLITERASI **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 5

C. Definisi Operasional 6

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 7

E. Tinjauan Pustaka 8

F. Kerangka Pikir 11

G. Hipotesis 11

H. Metode Penelitian 11

BAB II KAJIAN PUSTAKA **21**

A. Penataan Ruang Kantor Madrasah 21

1. Perencanaan Tata Ruang 22
2. Penyusunan Perabot Kantor 24

3. Kondisi Lingkungan Fisik 24
B. Pelayanan Ketatausahaan 26
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 31
A. Gambaran Penataan Ruang Kantor di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng 31
B. Gambaran Pelayanan Ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng 40
C. Pengaruh Penataan Ruang Kantor Madrasah Terhadap Peningkatan Pelayanan Ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng 49
BAB 1V PENUTUP 56
A. Simpulan 56
B. Implikasi 57
DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DOKUMENTASI
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kisi-kisi Instrumen 14

Tabel 3.1 Penataan ruang kantor madrasah dapat melancarkan tugas staf tata usaha 31

Tabel 3.2 Staf tata usaha melakukan suatu perencanaan yang matang sebelum menentukan penataan ruang kantor madrasah 32

Tabel 3.3 Penataan ulang ruang kantor tata usaha dilakukan secara berkala 32

Tabel 3.4 Rangkaian aktivitas ruang kantor tata usaha dapat mengalir sesuai rencana 33

Tabel 3.5 Kelengkapan perencanaan ruang kantor madrasah sesuai dengan kebutuhan 33

Tabel 3.6 Staf tata usaha terlibat dalam perencanaan penataan ruang kantor madrasah 34

Tabel 3.7 Penataan ruang kantor madrasah belum sesuai dengan kebutuhan staf tata usaha dan siswa 34

Tabel 3.8 Ruang kantor madrasah yang nyaman dan aman meningkatkan konsentrasi staf tata usaha dalam bekerja 35

Tabel 3.9 Perabot yang ada sudah sesuai dengan kebutuhan staf tata usaha dan siswa 35

Tabel 3.10 Tata letak peralatan kantor di ruang tata usaha seperti ATK

yang tetap, mudah dan nyaman di capai staf tata usaha 36

Tabel 3.11 Perabot yang tersedia di ruang kantor madrasah sudah tersusun rapi 36

Tabel 3.12 Pemeliharaan peralatan kantor seperti ATK dilakukan secara berkala 37

Tabel 3.13 Sirkulasi udara pada ruang kantor madrasah sudah baik 37

Tabel 3.14 Pencahayaan di ruang kantor madrasah sudah tepat 38

Tabel 3.15 Kebersihan ruang kantor madrasah selalu terjaga dengan baik 38

Tabel 3.16 Hasil analisis penataan ruang kantor madrasah 39

Tabel 3.17 Interval penataan ruang kantor madrasah 40

Tabel 3.18 Fasilitas yang tersedia di ruang kantor tata usaha mendukung aktifitas pelayanan tata usaha 40

Tabel 3.19 Fasilitas ruang tata usaha dalam kondisi baik (dapat difungsikan dengan baik) 41

Tabel 3.20 Kondisi ruang tata usaha nyaman dan tertata rapi 42

Tabel 3.21 Staf tata usaha berpenampilan rapi dan sopan 42

Tabel 3.22 Waktu pelayanan kadang tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan 43

Tabel 3.23 Staf tata usaha cepat dan tanggap memberi pelayanan 43

Tabel 3.24 Staf tata usaha bertanggung jawab terhadap pekerjaannya 44

Tabel 3.25 Staf tata usaha responsif dalam menanggapi keluhan siswa 44

Tabel 3.26 Staf tata usaha terampil dalam memberi pelayanan kepada siswa 45

Tabel 3.27 Dalam perbaikan pelayanan staf tata usaha membutuhkan

kritikan dan saran 45

Tabel 3.28 Staf tata usaha mampu bekerja sama dengan rekan kerja maupun siswa untuk mewujudkan pelayanan yang prima 46

Tabel 3.29 Staf tata usaha memperoleh pelatihan dalam meningkatkan kinerjanya 46

Tabel 3.30 Dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi sekolah staf tata usaha perlu diberikan penghargaan 47

Tabel 3.31 Staf tata usaha sabar dalam memberikan pelayanan 47

Tabel 3.32 Staf tata usaha melayani siswa dengan ramah 48

Tabel 3.33 Hasil analisis pelayanan ketatausahaan 48

Tabel 3.34 Interval pelayanan ketatausahaan 49

Tabel 3.35 Anava 50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket penelitian

Lampiran 2 Rekapitulasi data

Lampiran 3 Perhitungan untuk memperoleh angka indeks korelasi antara variabel X dan Y

Lampiran 4 Tabel kerja bantu anava

Lampiran 5 Uji kebenaran regresi linier sederhana

ABSTRAK

Nama : SRI MUSDALIFAH

Nim : 02173001

Judul Skripsi : Pengaruh Penataan Ruang Kantor Madrasah Terhadap Peningkatan Pelayanan Ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng

Skripsi ini bertujuan untuk membahas tentang pengaruh penataan ruang kantor madrasah terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng. Adapun permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah 1) bagaimana penataan ruang kantor madrasah di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng 2) bagaimana pelayanan ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng 3) bagaimana pengaruh penataan ruang kantor madrasah terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng.

Untuk memudahkan pemecahan masalah tersebut, penulis menggunakan metode penelitian lapangan (*Field Research*) dengan menggunakan pendekatan manajemen, pendekatan sosiologis, dan pendekatan psikologi. Penelitian ini menggunakan teknik angket dan dokumentasi. Data yang diperoleh diolah menggunakan metode kuantitatif untuk mendeskripsikan penelitian tentang pengaruh penataan ruang kantor madrasah terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan rumus proporsi atau persentase dan korelasi *product moment*, serta melakukan pengujian independensi antara dua faktor menggunakan statistik uji regresi linier sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penataan ruang kantor madrasah di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng adalah cukup baik. Hal ini sesuai dengan hasil analisis jawaban angket yang dibagikan kepada 36 responden mengenai penataan ruang kantor madrasah. Rata-rata jawaban responden adalah 50,61. Angka 50,61 berada pada kategori cukup baik yang terletak pada interval antara 49-52. Sedangkan pelayanan ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng adalah cukup baik. Hal ini sesuai dengan hasil analisis jawaban angket yang dibagikan kepada 36 responden mengenai pelayanan ketatausahaan. Rata-rata dari jawaban responden adalah 53,94. Angka 53,94 berada pada kategori cukup baik yang terletak pada interval antara 53-54. Berdasarkan hasil uji anava nilai F_{hitung} sebesar 10,14376653 > F_{tabel} sebesar 4,130017699, serta uji T_{hitung} sebesar 3,10485017186 > T_{tabel} sebesar 1,369709548. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan penataan ruang kantor madrsah terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan.

DAFTAR TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I., masing-masing Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987 sebagai berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṡ	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal		zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We

هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ى	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri atas vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	*Fathah*	A	A
اِ	*Kasrah*	I	I
اُ	*Dammah*	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَيْ	*Fathah*dan *yā’*	Ai	a dan i
ـَوْ	*Kasrah* dan *wau*	Au	a dn u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *haula*

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ى َ . . . ا َ . . .	*Fathah* dan *alif* atau*yā'*	Ā	a dan garis di atas
ى ِ	*Kasrah* dan*yā'*	ī	i dan garis di atas
ـُو	*Dammah* dan *wau*	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قِيْلَ مَاتَ: qilā

يَمُوْ تُ: yamūtu

4. *Tā' marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu: *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fatḥah, kasrah,* dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah*diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

رَوْضَـةُ الأَطْفَال : *rauḍah al-aṭfāl*

اَلْـمَدِيْنَـةُ اَلْفَاضِـلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ـّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*. Contoh:

رَبَّـنَا : *rabbanā*

نَـجَّيْـنَا : *najjainā*

Jika huruf ى ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah*

(ـــِيّ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi i. Contoh:

عَلِيٌّ : ‘Alī (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma‘arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

اَلشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

اَلزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalah* (*az-zalzalah*)

B. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (’) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُوْنَ : *ta’murūna*

اَلنَّوْعُ : *al-nau‘*

C. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang di transliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum di bakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur’an (dari *al-Qur’ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-

kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

D. *Lafẓ al-Jalālah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jar* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāfilaih* (frasa nominal), di transliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِيْنُ اللهِ *dīnullāh* بِاللهِ *billāh*

E. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	*subḥānahū wa ta'ālā*
saw.	=	*ṣallallāhu 'alaihi wasallam*
a.s.	=	*'alaihi al-salām*
H	=	Hijrah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	=	Wafat tahun
QS …/…: 4	=	QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli 'Imrān/3: 4
HR	=	Hadis Riwayat

Selain beberapa singkatan yang di sebutkan diatas, terdapat pula beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teksreferensi, yaitu:

ed.	=	Editor
dkk.	=	Dan kawan-kawan
Cet.	=	Cetakan

Terj.	=	Terjemahan
Vol.	=	Volume
No.	=	Nomor
h.	=	Halaman
Ver.	=	Versi
t.c.	=	Tanpa Cetakan
t.d.	=	Tanpa data penerbit
t.tp.	=	Tanpa tempat penerbitan
t.p.	=	Tanpa penerbit
t.th.	=	Tanpa tahun penerbitan

BAB I

PENDAHULUAN

A. *Latar Belakang*

Kantor sebagai pusat administrasi perkantoran, di mana segala aktifitas kerja sebagai tempat proses penanganan informasi mulai dari menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan sampai menyalurkan informasi dalam rangka mendukung tercapainya tujuan organisasi. Untuk melakukan kegiatan-kegiatan ini, maka diperlukan tata ruang kantor dan kondisi fisik kantor yang standar, agar pegawai dapat melakukan pekerjaan dengan tenang, nyaman, dan lancar. Untuk mendapatkan harapan ini, tata ruang kantor menjadi suatu unsur yang terpenting. Hal ini dikarenakan penataan ruang kantor ditujukan untuk meningkatkan kepuasan, produktifitas kerja pegawai dalam suatu organisasi.

> Menurut Geoffrey Mills dan Oliver Standdigford, tujuan tata ruang yang baik bagi suatu kantor adalah syarat dengan aturan perundang-undangan, penggunaan ruang sampai pada manfaat yang tersebar, pelayanan-pelayanan tersedia sepanjang diperlukan (listrik, komputer, telepon, dan lain-lain), suasana kerja yang baik cukup tersedia, adanya pengawasan yang dapat dilihat ketika bekerja, rasa kekompakan dapat dipelihara dalam bekerja, komunikasi dan arus kerja lancar, lalu lalang dipermudah, pelaksanaan kerja yang bersifat gaduh sebaiknya dipisahkan, dan perlunya keamanan dan kenyamanan kerja setiap saat.[1]

Dalam pelaksanaan perkantoran, suatu faktor penting yang turut menentukan kelancaran tugas ialah penyusunan tempat kerja dan alat perlengkapan kantor dengan sebaik-baiknya. Penyusunan alat-alat kantor pada letak yang tepat serta pengaturan tempat kerja yang menimbulkan kepuasan kerja bagi para pegawai disebut tata ruang

---

[1]Soetrisno dan Brisma Renaldi, *Manajemen Perkantoran Modern* (Jakarta: LAN, 2006), h. 23-24.

perkantoran.[2] Dengan demikian hal ini akan mencerminkan kualitas dan produktifitas kerja staf tata usaha. Adanya penataan ruang kantor yang baik akan memudahkan staf tata usaha dalam melaksanakan kegiatan kantor seperti gerakan atau metode kerja maupun alur dalam pelaksanaan prosedur kerja.

Tata ruang kantor dapat dikatakan baik, memberikan manfaat bagi para pegawainya, dan memberikan kepuasan kerja para pegawainya apabila manajemen di dalam lembaga tersebut memperhatikan beberapa aspek yaitu memanfaatkan penggunaan segenap ruang yang ada secara efektif, mengembangkan lingkungan kerja yang nyaman bagi pegawai, memberikan kesan yang positif terhadap orang dari luar lembaga, menjamin efisiensi dari arus kerja yang ada, meningkatkan kepuasan kerja pegawai, meningkatkan produktivitas kerja pegawai, dan mengantisipasi pengembangan lembaga di masa depan melalui perencanaan *layout* yang fleksibel.[3]

Keberhasilan suatu lembaga atau sekolah tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Salah satunya adalah bagaimana kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berada dalam lingkungan lembaga atau sekolah tersebut, khususnya bagi staf tata usaha yang harus menunjukkan kinerja lebih dengan memberikan pelayanan yang baik.

Permasalahan yang sering terjadi dalam suatu lembaga menunjukkan bahwa banyak orang yang masih kurang dalam memberikan sebuah pelayanan pelanggan, sehingga banyak pelanggan yang kurang puas dan kerap mengeluarkan kata-kata tidak baik. Terdapat banyak hal yang membuat pelanggan tidak merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga, salah satunya ialah ketidakramahan

---

[2]The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern* (ed. IV. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2012), h. 186.

[3]Sayuti, A. J, *Manajemen Kantor Praktis* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 91.

seseorang, tidak peduli, berkata-kata dengan nada yang tinggi kepada pelanggan. Hal demikian sangatlah berpengaruh terhadap pencapaian tujuan lembaga karena memberikan rasa tidak nyaman terhadap pengguna layanan tersebut.

Penelitian terdahulu oleh Ayu Agustina yang berjudul Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Layanan Pendidikan di MTsN Cot Gue Aceh Besar pada tahun 2017 menyatakan bahwa terdapat banyak kendala yang dihadapi pada saat memberikan layanan, kendala yang dihadapi pegawai seperti kurangnya daya tanggap pegawai dalam memahami psikologi guru/siswa, banyaknya beban kerja dan terlambatnya respon yang ditunjukan oleh guru/siswa pada saat pegawai tata usaha menjelaskan apa yang mereka butuhkan.[4] Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah tentang penataan ruang kantor yang akan mempengaruhi pelayanan ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng.

Sebagaimana firman-Nya di dalam QS Thaha/20: 44.

فَقُولَا لَهُۥ قَوۡلٗا لَّيِّنٗا لَّعَلَّهُۥ يَتَذَكَّرُ أَوۡ يَخۡشَىٰ ٤٤

Artinya:

> Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut.[5]

Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua lembaga menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan, diantaranya faktor kualitas sumber daya manusia dan ketersediaan sarana dan prasarana. Faktor sumber daya manusia harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara cepat dan tepat.

---

[4]Ayu Agustina, "*Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Layanan Pendidikan*" (Skripsi Sarjana S1, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Darussalam Banda Aceh, 2017), h. 52.

[5]*Al-Qur'an dan Terjemahan*, Surah Thaha, Ayat 44.

Disamping itu, karyawan juga harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggan. Selanjutnya pelayanan yang baik juga harus diikuti tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.[6]

Tata usaha sebagai ujung tombak pelayanan jasa pendidikan suatu lembaga badan administrasi sekolah yang secara langsung menangani pelayanan didalam internal maupun eksternal sekolah yang mempunyai tugas dan fungsi melayani pelaksanaan-pelaksanaan operatif untuk mencapai tujuan suatu organisasi, penyelidikan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi untuk membuat keputusan atau melakukan tindakan yang tepat, dan membantu kelancaran perkembangan organisasi suatu keseluruhan.[7] Maka melalui manajemen tata usaha yang baik, juga mempengaruhi kualitas pelayanan suatu lembaga.

Di MTS DDI Walimpong terdapat staf tata usaha yang tugasnya menghimpun, mengolah, dan menyimpan data, mengarsipkan atau mendokumentasikan data suatu sekolah yang diperlukan. Sedangkan siswa merupakan pelanggan utama dari lembaga pendidikan. Adapun pelayanan yang dilakukan oleh staf di Madrasah tersebut sudah berjalan sebagaimana mestinya. Tetapi ada kendala yang ditemukan, yaitu ruang tata usaha tidak memadai sehingga sedikit menyulitkan staf untuk bergerak lebih aktif

---

[6]Kasmir, *Etika Costomer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), h. 33.

[7]M Daryanto, *Administrasi Pendidikan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 109.

untuk mempercepat suatu layanan. Selain itu, terlihat bahwa penataan ruangan tata usaha belum terlaksana dengan baik, hal ini terlihat dari pengaturan perabotannya tidak tersusun rapi. Namun demikian staf tata usaha tidak begitu memikirkan kendala tersebut.

Berangkat dari permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul *"Pengaruh Penataan Ruang Kantor Madrasah Terhadap Peningkatan Pelayanan Ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng"*. Mengacu pada pemikiran dan realita yang ada, peneliti tertarik untuk membantu mengembangkan sekolah dan meningkatkan pelayanan ketatausahaan MTS DDI Walimpong. Dorongan untuk membantu memecahkan masalah ini timbul karena melihat sendiri keadaan staf tata usaha di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng. Harapan penelitian ini dapat memberikan pengaruh terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng.

B. *Rumusan Masalah*

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana penataan ruang kantor madrasah di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng?
2. Bagaimana pelayanan ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng?
3. Bagaimana pengaruh penataan ruang kantor madrasah terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng?

C. *Definisi Operasional*

Adapun pengertian judul yang digunakan untuk memahami makna yang terkandung dalam penelitian ini sebagai berikut:

Penataan ruang kantor adalah penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan ruang dan tentang penggunanaan 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.[8] Penataan ruang kantor yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penyusunan alat dan bahan yang digunakan seperti penataan meja, kursi, lemari, penataan warna dinding serta pengaturan pencahayaan di ruang kantor. Adapun indikator penunjang dalam penataan ruang kantor madrasah adalah perencanaan tata ruang kantor, penyusunan perabot kantor, dan kondisi lingkungan fisik. Jadi penataan ruang kantor madrasah adalah penyusunan alat dan bahan yang digunakan dalam pekerjaan kantor di sekolah.

Pelayanan ketatausahaan adalah menunjukkan bahwa tata usaha merupakan pekerjaan pelayanan yang mempunyai fungsi memudahkan atau meringankan yang dilakukan untuk menolong pekerjaan-pekerjaan lain agar dapat berjalan secara lebih efektif.[9] Konsekuensi dari sifat pelayanan adalah bahwa tata usaha dan kantornya tidak bisa berdiri sendiri. Tata usaha memberikan berbagai pelayanan dan bantuan agar satuan-satuan operatif menghasilkan keuntungan atau tujuan badan usaha dapat tercapai. Jadi pelayanan ketatausahaan adalah mengatur kegiatan yang ada di sekolah untuk mencapai tujuan organisasi.

---

[8]Soetrisno dan Brisma Renaldi, *Manajemen Perkantoran Modern* h. 23.

[9]Armida Silvia Asriel, dkk. *Manajemen Kantor* (Cet. I; Jakarta: Kencana, 2016), h. 43-44.

Dari beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini akan mengkaji Pengaruh Penataan Ruang Kantor Madrasah terhadap Peningkatan Pelayanan Ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng adalah proses pengaturan ruangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh staf dalam penyampaian data dan informasi secara cepat dan tepat agar mencapai tujuan kelembagaan.

D. *Tujuan dan Kegunaan*

Adapun tujuan dan kegunaan yang akan dicapai adalah sebagai berikut:

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang ditetapkan, tujuan dalam penelitian ini yang akan dicapai adalah sebagai berikut:

a. Untuk mengetahui penataan ruang kantor madrasah di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng.
b. Untuk mengetahui pelayanan ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng.
c. Untuk mengetahui pengaruh penataan ruang kantor madrasah terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng.

2. Kegunaan

Berdasarkan sifat kegunaan penelitian ada 2 yaitu teoritis dan praktis sebagai berikut:

a. Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan dorongan dan motivasi untuk belajar lebih banyak dan sumbangsi ilmu bagi peneliti maupun pembaca yang nantinya mampu memahami pengaruh penataan ruang kantor madrasah

terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng.

b. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap instansi kuhususnya kepada Ahmad Musliadi, S.Pd sebagai staf tata usaha agar lebih meningkatkan kinerjanya mengenai penataan ruang kantor madrasah untuk peningkatan pelayanan ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng.

E. *Tinjauan Pustaka*

Adapun hasil penelusuran terhadap hasil-hasil penelitian terdahulu sejenis atau relevan yang dimaksud yaitu sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Ulpa Julyanti Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan yang berjudul *Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di MTs Patra Mandiri Plaju* pada tahun 2018. Berdasarkan hasil penelitian tersebut kompetensi yang paling menonjol dimiliki kepala tata usaha di MTs Patra Mandiri adalah kompetensi teknis (82%) sedangkan kompetensi yang paling rendah (75%) adalah kompetensi sosial, kualitas layanan di MTs Patra Mandiri Plaju dari aspek *tangibles* bahwa perlu adanya penambahan fasilitas terkait kursi antrian yang masih terbatas, dari aspek *realibity* (kehandalan) sudah baik karena memiliki kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, dari aspek *responsivenees* (daya tanggap) sudah sangat baik juga karena adanya saling komunikasi antara kepala tata usaha, staf tata usaha dan masyarakat. Dilihat dari aspek *assurance* (jaminan) adanya jaminan keamanan lingkungan pelayanan, sedangkan dilihat dari aspek *emphaty* (empati) sudah adanya kesediaan kepala administrasi dalam melayani masyarakat

sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik.[10] Adapun persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu membahas tentang peningkatan kualitas pelayanan. Perbedaannya penelitian penulis membahas tentang penataan ruang kantor madrasah sedangkan penelitian ini membahas tentang kompetensi kepala tata usaha.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Sakowi Amin Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang berjudul *Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa di MTs Nahdlatusy Syubban Sayung Demak* pada tahun 2015. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dengan mengoptimalkan sumber daya tata usaha yang ada dan melihat kebutuhan dan serta pengembangannya sehingga prosesnya bisa berjalan baik dan lancar. Madrasah merealisasikannya dengan tenaga pegawai yang cukup profesional sesuai dengan *job description*-nya, yaitu tiga tenaga tata usaha yang masing-masing mempunyai tugas dalam surat-menyurat (berkas/dokumen), pelayanan dalam kegiatan operasional madrasah dan keuangan, serta peningkatan sarana dan prasarana, berkomunikasi dengan baik dan jelas, dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.[11] Adapun persamaan dari penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu membahas tentang meningkatkan mutu pelayanan kepada siswa. Perbedaannya penelitian penulis membahas tentang penataan tata ruang kantor madrasah sedangkan penelitian ini membahas tentang tata usaha.

---

[10]Ulpa Julyanti, ”*Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi*” (Skripsi Sarjana S1, Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Palembang, 2018), h. xiii.

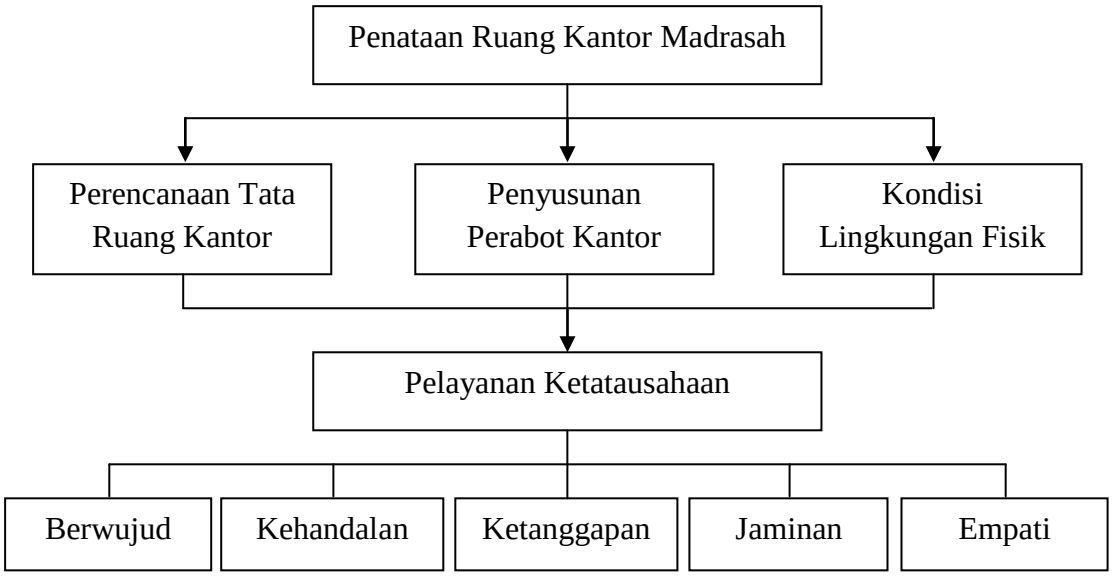
[11]Muhammad Sakowi Amin, “*Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa*” (Skripsi Sarjana S1, Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang, 2015), h. v.

Penelitian yang dilakukan oleh Sarining Sekar Andasih Institut Agama Islam Negeri Surakarta Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana yang berjudul *Manajemen Personalia Tata Usaha dalam Pelayanan Peserta Didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri Mlinjon Klaten Tahun Pelajaran 2017/2018* pada tahun 2018. Berdasarkan hasil penelitian tersebut manajemen personalia tata usaha dalam pelayanan peserta didik meliputi: bentuk pelayanan peserta didik berupa pelayanan data, pelaksanaan pelayanan ketatausahaan peserta didik berupa pelayanan pada saat penerimaan, kendala pelayanan ketatausahaan peserta didik berupa kurangnya personalia tata usaha, solusi atas kendala layanan ketatausahaan berupa memberdayakan guru serta mengoptimalkan kemampuan petugas tata usaha sekolah.[12] Adapun persamaan dari penelitian ini dengan penulis yaitu membahas tentang pelayanan ketatausahaan. Perbedaannya penelitian penulis membahas tentang penataan ruang kantor madrasah sedangkan penelitian ini membahas tentang manajemen personalia tata usaha.

[12]Sarining Sekar Andasih, "*Manajemen Personalia Tata Usaha dalam Pelayanan Peserta Didik*" (Disertasi Doktor, Program Pascasarjana IAIN Surakarta, Surakarta, 2018), h. 2.

F. *Kerangka Pikir*

Berdasarkan uraian yang telah ditemukan pada latar belakang, maka yang menjadi landasan berpikir dalam melaksanakan penelitian adalah gambar berikut:



Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir

Berdasarkan kerangka pikir tersebut maka penelitian ini akan melihat atau mengkaji apakah penataan ruang kantor madrasah yang meliputi perencanaan tata ruang kantor, penyusunan perabot kantor, dan kondisi lingkungan fisik mempengaruhi pelayanan ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng.

G. *Hipotesis*

Berdasarkan Uraian tersebut, penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut: Diduga bahwa pengaruh penataan ruang kantor madrasah memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng. Adapun uji hipotesisnya sebagai berikut:

1. H_1= terdapat pengaruh penataan ruang kantor madrasah terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng.
2. H_0= tidak ada pengaruh penataan ruang kantor madrasah terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng.

H. *Metode Penelitian*

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah deskriptif kuantitatif. Deskriptif adalah bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab suatu gejala tertentu.[13] Sedangkan kuantitatif yaitu penelitian berasal dari teori dan gagasan para ahli yang kemudian dikembangkan menjadi permasalahan beserta pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh kebenaran dalam bentuk dukungan data empiris lapangan dan juga memerlukan analisis statistik yaitu dengan menggunakan angka-angka untuk mencapai kebenaran hipotesis.[14] Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian deskripsi kuantitatif adalah menggambarkan sifat sesuatu yang berlangsung dan memeriksa sebab-sebab suatu gejala tertentu dengan data yang dapat dihitung atau dinyatakan dengan angka-angka.

---

[13]Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Cet. II; Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999), h. 22.

[14]Eko Putra Widayoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, (Cet. I; Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), h. 18.

2. Pendekatan Penelitian

a. Pendekatan manajemen

Manajemen di pandang sebagai ilmu dalam mengatur bagaimana jalannya suatu program melalui kerja sama dan memanfaatkan segala sumber daya baik sumber daya materil untuk mencapai tujuan bersama. Dengan pendekatan ini, penulis dapat mengatur waktu dengan yang bersangkutan yang akan diteliti dalam sekolah tersebut sehingga mudah melakukan penelitian.

b. Pendekatan sosiologis

Pendekatan sosiologis adalah ilmu yang mempelajari hidup bersama dalam masyarakat, dan menyelidiki ikatan-ikatan antara manusia yang menguasai hidupnya itu.[15] Oleh karena itu, pendekatan sosiologis perlu karena dalam penelitian ini penulis akan banyak berinteraksi dengan siswa untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

c. Pendekatan psikologi

Psikologi atau ilmu jiwa adalah ilmu yang mempelajari jiwa seseorang melalui gejala perilaku yang dapat diamati.[16] Pendekatan psikologi selalu melibatkan aspek kejiwaan atau tingkah laku manusia, terutama yang ada dalam sekolah yang akan diteliti.

---

[15]Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitaitf, Kualitatif dan Kombinasi* (Cet. I; Bandung: Alfa Beta, 2011), h. 34.

[16]Abuddin Nata, *Metodologi Studi Islam* (Cet. VIII; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), h. 50.

3. Lokasi, Populasi dan Sampel

a. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti oleh penulis adalah Madrasah Tsanawiyah (MTs) DDI Walimpong, Desa Barae, Kecamatan Marioriwawo, Kabupaten Soppeng, Provinsi Sulawesi Selatan. Terletak di Jalan Merdeka sebelah timur lapangan sepak bola Walimpong Desa Barae. Lokasi penelitian sengaja diambil oleh peneliti mengingat bahwa Madrasah ini adalah salah satu madrasah yang menjadi harapan masyarakat Walimpong pada khususnya dan Kabupaten Soppeng pada umumnya untuk mencetak generasi-generasi masa depan yang gemilang.

b. Populasi

Hadari Nawawi berpendapat bahwa yang dimaksud dengan populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian.[17] Suharsimi Arikunto berpendapat bahwa yang dimaksud dengan populasi adalah keseluruhan objek penelitian.[18] Jadi populasi adalah keseluruhan objek yang akan diteliti. Adapun jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 89 orang, yakni 88 jumlah keseluruhan siswa dan 1 orang staf tata usaha di MTS DDI Walimpong.

---

[17]Abdullah K, *Tahapan dan Langkah-langkah Penelitian* (Cet. I; Watampone: Luqman Al-Hakim Press, 2013) h. 56.

[18]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Cet. XII; Jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 102.

c. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat yang sama dari obyek yang merupakan sumber data.[19] Menurut Bailey sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti.[20] Untuk pengambilan data, penulis menggunakan teknik *stratified random sampling*. Teknik *stratified random sampling* adalah pengambilan sample dari anggota populasi secara acak dan berstrata secara proporsional. Cara menentukan sampelnya yaitu mengambil secara acak dari kelas VII 11 orang, kelas VIII 12 orang, dan kelas IX 12 orang jadi jumlah siswa yang dijadikan sampel sebanyak 35 orang. Dengan demikian, yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 36 orang yaitu 1 orang staf tata usaha dan 35 siswa di MTS DDI Walimpong.

4. Instrumen Penelitian

Adapun instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket dan dokumentasi dengan menggunakan indikator penelitian sebagai berikut:

---

[19]Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian* (Cet. IV; Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012), h. 50.

[20]Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi* (Ed. III; Jakarta: PT. Raja Grapindo Persada, 2005), h. 119.

Tabel 1.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Penataan Ruang Kantor Madrasah	Perencanaan Ruang Kantor	a. Keefektifan jenis tata ruang kantor. b. Kelengkapan peralatan kantor.
	Penyusunan Perabot Kantor	a. Perabot kantor diatur sesuai dengan kebutuhan. b. Disusun dengan rapi.
	Kondisi Lingkungan Fisik	a. Sirkulasi udara memadai. b. Pencahayaan memadai. c. Kebersihan
Pelayanan Ketatausahaan	Berwujud	a. Kondisi fasilitas yang tersedia di ruang tata usaha. b. Kerapihan dalam berpenampilan.
	Kehandalan	a. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. b. Kemampuan pelayanan ketatausahaan memberikan bantuan.
	Ketanggapan	a. Komplain terhadap pelayanan yang diberikan tata usaha. b. Kesediaan pegawai tata usaha dalam memberikan pelayanan dengan cepat. c. Tanggung jawab terhadap tugas.
	Jaminan	a. Keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan. b. Perbaikan kualitas pelayanan. c. Kerja sama tim membangun reputasi positif dalam pelayanan.
	Empati	a. Memberikan penghargaan b. Kesabaran pegawai tata usaha dalam memberikan pelayananan. c. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam pengumpulan data merupakan cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dalam menunjang keberhasilan hasil penelitinya.[21] Peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Angket yaitu penulis memberikan daftar pertanyaan secara tertulis kepada responden yang menjadi objek penelitian yang berisi tentang pertanyaan konsep penataan ruang kantor madrasah terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan.
b. Dokumentasi adalah cara mengetahui sesuatu dengan melihat catatan-catatan, arsip-arsip, dokumen-dokumen yang berhubungan dengan objek yang diteliti.[22] Kegiatan dokumentasi yang dilakukan dengan cara mengambil foto-foto pada saat penelitian dilakukan yang akan digunakan untuk kelengkapan penelitian.

Setiap pernyataan dalam angket terdapat skala yang digunakan untuk mengukur aspek-aspek kepribadian dan kejiwaan yang lain.[23] Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likert tergantung pada sifat. Untuk pernyataan yang bersifat positif skor jawaban adalah pada tabel 1.4.[24]

---

[21]Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet. XV; Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2001), h. 85.

[22]Dalyono, *Psikologi Pendidikan* (Cet. III; Jakarta: Rineka Cipta, 2005), h. 250.

[23]Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Cet. XI; Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010), h. 106.

[24]Eko Putro Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, h. 109.

Tabel 1.2 Skala Likert

Skala Likert	Skor	
	Pernyataan Positif	**Pernyataan Negatif**
Sangat Setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak Setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	1	4

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu cara yang digunakan untuk menguraikan keterangan atau data yang diperoleh agar data tersebut data dipahami oleh penulis dan juga orang lain yang ingin mengetahui hasil penelitian tersebut. Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengolahan secara kuantitatif (statistik) yaitu mengolah data dengan bertolak dari teori-teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat di lapangan maupun yang terdapat pada kepustakaan.

Dalam pengujian hipotesis dijelaskan bahwa bila nilai signifikan t < 0,05, maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila nilai signifikan t > 0,05, maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk itu pengolahan data dilakukan analisa frekuensi dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

F = Frekuensi yang sedang dicari presentasenya.

N = Number *of cases* (jumlah frekuensi/banyaknya individu).

P = Angka Presentase.[25]

Dalam menganalisis data, penulis juga menggunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis ini digunakan untuk menaksir atau meramalkan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan.[26]

Adapun rumus korelasi product moment sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum_x 2 - (\sum x)^2)(n\sum_y 2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Angka indeks korelasi product moment

n = Jumlah sampel

$\sum x$ = Jumlah skor X

$\sum y$ = Jumlah skor Y

$\sum xy$ = Jumlah skor X dikali Y.

Persamaan regresi dapat digunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila variabel independen dimanipulasi (dirubah-rubah).

Adapun persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

Y = a + bX

Keterangan:

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

---

[25]Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Cet. XXII; PT Raja Grafindo, 2010), h. 43.

[26]Dwi Priyatno, *Analisis Korelasi, Regresi, dan multivarate dengan SPSS* (Cet. I; Yogyakarta: Gava Media, 2013), h. 40.

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan).[27]

Untuk kofisien-kofisien regresi a dan b dapat dihitung dengan rumus:

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah populasi

X = Nilai variabel independen

Y= Nilai variabel dependen.

[27]Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar Statistical Product and Service Solutinoi* (Yogyakarta: Media Com, 2009), h. 66.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. *Penataan Ruang Kantor Madrasah*

Tata ruang kantor adalah pengaturan ruangan kantor serta penyusunan alat-alat dan perabotan kantor pada luas lantai dan ruangan kantor yang tersedia untuk memberikan sarana bagi pekerja.[1] Tata ruang kantor dapat diartikan sebagai pengaturan dan penyusunan seluruh mesin kantor, alat perlengkapan kantor serta perabot kantor pada tempat yang tepat, sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik, nyaman, leluasa, dan bebas bergerak guna mencapai efisiensi kerja.[2] Menurut Sukoco, tata ruang kantor adalah penggunaan secara efektif serta mampu memberikan kepuasan kepada karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan, maupun memberikan kesan yang dilakukan, mampu memberikan kesan yang mendalam bagi pegawai. Tata ruang kantor memiliki faktor pendukung dalam penyusunannya, misalnya penyusunan tempat-tempat kerja pegawai, pengaturan intensitas pencahayaan dalam ruangan, sirkulasi udara dan sebagainya.

Tata ruang kantor adalah mengatur suatu ruangan agar terlihat rapi dan nyaman, sehingga pekerjaan kantor dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Dalam hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

---

[1]Ida Nuraida, *Manajemen Administrasi Perkantoran* (Cet. I; Yogyakarta: Kanisius, 2008), h. 142.

[2]Serdamayanti, *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja* (Bandung: Mandar Maju, 2009), h. 101.

1. Perencanaan tata ruang kantor

Perencanaan merupakan tindakan awal sebelum melakukan aktivitas dalam suatu organisasi, perencanaan ini merupakan suatu penentu adanya perbedaan kinerja satu organisasi dengan organisasi lain.[3] Sesungguhnya perencanaan itu memberikan arah, mengurangi pengaruh, perubahan, penumbuhan, penyumbangan dan menyusun aturan untuk memudahkan pengawasan.

Efisiensi pemanfaatan ruang dan luas lantai tempat kerja tidak bisa dipisahkan dari letak susunan ruang atau unit kerja lainnya dari sebuah kantor. Perencanaan tata ruang kantor yang matang diperlukan untuk memperoleh susunan ruang kantor yang baik. Menurut Moekjizat perencanaan ruang kantor sebagai usaha penentuan susunan semua komponen fisik pekerjaan yang dipandang perlu untuk pelaksanaan pekerjaan kantor dan pengkoordinasian komponen-komponen tersebut dalam suatu kesatuan yang efisien.

Perencanaan tata ruang kantor memperhatikan bentuk organisasi, sistem dan prosedur kerja, penempatan peralatan dan perabot kantor, serta jumlah personalia. Adapun hal yang perlu diperhatikan yaitu luas lantai yang diperlukan oleh sebuah meja kerja, yaitu memberikan keleluasan cukup untuk perlengkapan tambahan yang diperlukan pegawai seperti: komputer, printer, rak arsip, keranjang sampah, dan perabot lain. Perencanaan suatu ruangan juga harus merencanakan taman kantor (kalau memungkinkan), serta merencanakan kantor *private* yaitu sebuah ruangan yang digunakan secara pribadi oleh seseorang berdasarkan jenis pekerjaannya.

---

[3]Astuti, *Manajemen Pendidikan* (Cet. I; Samata-Gowa: Gunadarma Ilmu, 2016), h. 10.

Tata ruang perkantoran dapat dibedakan dalam dua macam:

a) Tata ruang yang terpisah, pada susunan ini ruangan untuk bekerja terbagi-bagi dalam beberapa satuan. Pembagian itu dapat terjadi karena keadaan gedungnya yang terdiri atas kamar-kamar maupun karena sengaja dibuat pemisah buatan, misalnya dinding kaca.
b) Tata ruang yang terbuka, menurut susunan ini ruangan kerja tidak dipisah-pisahkan, jadi semua pegawai berada dalam satu ruangan besar dan antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lainnya saling terlihat.[4]

Perlengkapan kantor adalah alat atau bahan yang digunakan untuk membantu pelaksanaan pekerjaan kantor agar bisa selesai lebih baik cepat dan tepat. Adapun perlengkapan kantor sebagai berikut:

a) Lembaran contohnya kertas HVS, folio bergaris, karton, formulir, amplop, dan map kertas.
b) Non lembaran contohnya alat tulis kantor, gunting, stapler, stempel, map karton, pelubang kertas, lem, klip, baki surat, sandaran buku.
c) Buku contohnya buku catatan, kamus, peta, nota, buku telepon, buku tamu.
d) Habis pakai contohnya kertas tinta, karbon, klip, lem, peta, pensil, penghapus, dan isolasi.
e) Tahan lama contohnya gunting, stapler, stempel, pelubang kertas, dan tempat sampah.[5]

---

[4]Soetrisno dan Brisma Renaldi, *Manajemen Perkantoran Modern* h. 24.

[5]Wildan Zukarnain dan Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen Perkantoran Profesional* (Cet. I; Malang: Gunung Samudera, 2015), h. 155.

2. Penyusunan perabot kantor

Perabot kantor adalah benda-benda kantor yang terbuat dari kayu, besi, baja, atau plastik untuk membantu pelaksanaan tugas pekerjaan kantor. Contoh: meja, kursi, sofa, brankas, rak buku, tempat koran, dan sebagainya.[6] Rancangan perabotan kantor perlu direncanakan untuk mewujudkan keserasian ruang kantor serta kenyamanan pegawai dalam bekerja. Sehingga perludiperhatikan lebar, dalam, dan tinggi dari perabotan itu sendiri. Penyusunan perabotan tersebut berkaitan dengan standar ukuran ruangan kantor, yaitu perkiraan atau taksiran dalam merencanakan ukuran luas ruangan kantor yang diperlukan bagi setiap unit kerja serta perabotnya seperti meja, kursi, dan lemari arsip.

Standar ruang yang umum dipakai seluas ± 5 m². Bagi setiap tata usaha dalam organisasi. Sedangkan pertimbangan umum yang dipakai untuk menilai standar ruang ialah sifat pekerjaan yang dilakukan, bentuk ruang dan kesatuan perabot itu sendiri, serta standarisasi perkantoran dengan cara menetapkan standar untuk mesin kantor, perabot kantor, alat tulis menulis, dan formulir kantor.

3. Kondisi lingkungan fisik

Sekolah sebagai sebuah lembaga pendidikan hendaknya juga memperhatikan lingkungan fisik di dalam kantornya. Kenyamanan dan keamanan dalam bekerja dapat menghemat pengeluaran dan tenaga, sebab pegawai menjadi lebih energik dan sehat, yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi pikiran mereka untuk menciptakan ide atau inovasi baru untuk

---

[6]Wildan Zukarnain dan Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen Perkantoran Profesional* h. 155.

kemajuan sekolah. Sehingga adakalanya kantor memerlukan tenaga arsitek untuk merancang penataan ruang dan lingkungan kantor.

Ruangan segar apabila di dalamnya terjadi sirkulasi udara yang berkelanjutan. Pertukaran udara yang cukup terutama dalam ruang kerja sangat diperlukan apabila dalam ruang tersebut penuh dengan pegawai. Pertukaran udara yang cukup ini akan menyebabkan kesegaran fisik dari para pegawai. Sebaliknya, pertukaran udara yang kurang akan menimbulkan rasa pengap sehingga dapat menimbulkan kelelahan pegawai bahkan sesak napas. Iklim tropis Indonesia juga dapat menyebabkan efek penekanan pada prestasi kerja, karena udara panas dan lembab yang masuk menimbulkan rasa kantuk, cepat lelah, dan kurang gairah kerja.

Temuan riset perhimpunan insinyur di Amerika menyebutkan bahwa syarat untuk bisa bekerja paling nyaman ialah pada suhu udara 25,6ºC dan kelembapan udara sebesar 45%. Sedangkan suhu di Indonesia berkisar 27ºC - 32ºC dan kelembapan udara rata-rata 70%. Soetarman mengemukakan beberapa hal sebagai usaha yang dapat mengatasi udara yang panas dan lembab yaitu mengatur suhu udara dalam ruang kerja dengan alat *air conditioning*, mengusahakan peredaran udara yang cukup dalam ruang kerja, dan mengatur pakaian kerja yang sebaiknya dipakai oleh para pekerja.[7]

Cahaya penerangan yang cukup dan memancar dengan tepat akan menambah semangat kerja dan menambah efisiensi kerja pegawai. Ia dapat bekerja dengan lebih cepat, lebih sedikit membuat kesalahan, dan matanya tidak

---

[7]The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern* (Yogyakarta: Modern Liberty, 2009), h. 220.

mudah lelah. Secara umum dapat dikatakan bahwa pencahayaan yang baik adalah yang tidak terlalu lemah maupun juga tidak terlalu kuat khususnya untuk keperluan membaca dan menulis, sebaiknya sumber cahaya tidak langsung mengarah ke atas kertas putih karena dapat melelahkan mata. Lebih baik bila cahaya dipantulkan terlebih dulu atau disaring oleh semacam kaca buram.

B. *Pelayanan Ketatausahaan*

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan hidupnya manusia selalu berusaha dan beraktifitas, manusia saling ketergantungan satu dengan yang lainnya dalam upayanya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya memerlukan orang lain. Dalam rangka pemenuhan hidup manusia berusaha baik melalui aktifitas sendiri maupun melalui aktifitas orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan.

Ada dua istilah yang perlu diketahui dalam pelayanan yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.[8] Pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dan pengguna jasa.

Tata usaha merupakan pekerjaan pelayanan yang mempunyai fungsi memudahkan atau meringankan, yang dilakukan untuk menolong pekerjaan-pekerjaan lain agar dapat berjalan secara lebih efektif. Konsekuensi dari sifat

---

[8]Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (ed III. Jakarta: Balai Pustaka, 2005), h. 646.

pelayanan itu adalah bahwa tata usaha dan kantornya tidak bisa berdiri sendiri. Tata usaha harus selalu dikaitkan dengan sesuatu pekerjaan operatif atau fungsi substansi lain, sedang kantor tata usaha tentu senantiasa merupakan bagian dari suatu organisasi yang berusaha mencapai suatu tujuan tertentu. Tata usaha hanya memberikan berbagai pelayanan dan bantuan agar satuan-satuan operatif itu benar-benar menghasilkan keuntungan atau tujuan badan usaha betul-betul tercapai. Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Adapun kualitas jasa pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diperoleh atau diterima secara nyata oleh mereka dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sebaliknya, jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dikatakan tidak bermutu. Namun apabila kenyataan sama dengan harapan, kualitas pelayanan disebut memuaskan. Dengan demikian, penigkatan pelayanan dapat didefinisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Dalam penelitian yang dilakukan Parasuraman dan kawan-kawan, ada beberapa dimensi yang menentukan kualitas pelayanan, diantaranya:

1. Berwujud, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan kepada lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. Kehandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja ini harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan, yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Memberikan konsumen menunggu persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.[9]

Menurut Yazid terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan dalam mengembangkan posisi yang efektif, yaitu:

1. Kehandalan, yaitu kemapuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen. Riset dari

[9]Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (ed II. Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 182.

Andrian Payne mengungkapkan bahwa kehandalan merupakan dimensi yang paling penting untuk kebanyakan jasa.

2. Tanggapan, yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan segera. Sejumlah organisasi memilih untuk berfokus kepada tanggapan dalam posisinya. Mereka memberi perhatian terhadap keinginan konsumen dengan menunjukkan "kemauan untuk membantu" melayani keinginan tersebut sesegera mungkin.
3. *Assuarance*, yaitu keandalan atau jaminan kompetensi, dapat dipercaya, kejujuran pemberi jasa, pemilikan kecakapan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengerjakan jasa, dan kredibilitas. Dimensi ini bisa digunakan untuk posisi oleh sejumlah industri secara efektif, khususnya bila kehandalan dan keyakinan pemberi jasa merupakan hal yang sangat penting.
4. Empati, yaitu suatu bentuk imajinasi yang mencakup pengandaian. Pengertian empati dapat mencakup kemudahan akses, komunikasi yang baik, dan pemahaman terhadap konsumen.
5. *Tangible*, yaitu penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisikal, peralatan, personel, dan material-material komunikasi. Tujuannya adalah untuk memperkuat kesan tentang kualitas, kenyamanan, dan keamanan dari jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Dimensi tangibilitas bisa juga menjadi fokus dari strategi posisi.[10]

Dalam dunia pendidikan pelayanan merupakan hal penting dan harus diberikan pihak sekolah kepada siswa dan juga *stakeholder* yang ada di sekolah,

---

[10]Yazid, *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi* (Cet. II; Yogyakarta: Ekonisia, 2003), h. 102-105.

karena mereka merupakan bagian yang terpenting bagi sekolah sehingga perlu diberikan pelayanan yang baik.

Pelayanan sekolah merupakan hal yang sangat penting, karena sejak ditetapkannya kebijakan mengenai pengelolaan pendidikan. Seperti tertera dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab IX pasal 35 ayat (1): "Standar nasional pendidikan terdiri atas standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala".[11]

Salah satu tentang standar nasional pendidikan tersebut yang menyangkut masalah pelayanan adalah standar pengelolaan. Pihak sekolah diharapkan untuk benar-benar memperhatikan pengelolaan yang dilakukan berupaya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna pendidikan. Terutama bagian tata usaha yang merupakan salah satu bagian terpenting yang ada di sekolah yang mengatur kegiatan yang ada di sekolah tanpa adanya yang mengatur pastinya kegiatan di sekolah tidak akan berjalan dengan lancar.

[11]Republik Indonesia, "Undang-undang R.I Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional", Ayat 1, Pasal 1, h. 1.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Gambaran Penataan Tata Ruang Kantor Madrasah di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng*

Gambaran penataan tata ruang kantor madrasah di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng dapat diketahui berdasarkan hasil analisis angket yang disebar kepada staf tata usaha dan siswa di MTS DDI Walimpong yang berjumlah 36 orang. Dalam angket tersebut terdiri dari 15 pernyataan mengenai penataan tata ruang kantor madrasah.

Berdasarkan data yang diperoleh dan hasil angket yang telah dikumpulkan (Lampiran 2), kemudian tanggapan dari setiap item pernyataan diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik persentase dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1

Penataan ruang kantor madrasah dapat melancarkan tugas staf tata usaha

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	18	50%
Setuju	18	50%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 1

Tabel 3.1 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 18 responden atau 50% menanggapi pernyataan sangat setuju, 18 responden atau 50% menanggapi setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi tidak setuju, maupun

sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa penataan ruang kantor madrasah apabila di tata dengan baik maka tugas staf tata usaha dapat berjalan dengan lancar.

Tabel 3.2
Staf tata usaha melakukan suatu perencanaan yang matang sebelum menentukan penataan ruang kantor madrasah

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	13	36,11%
Setuju	23	63,88%
Tidak Setuju	0	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 2

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 13 responden atau 36,11% menanggapi pernyataan sangat setuju, 23 atau 63,88% responden menanggapi setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa staf tata usaha perlu melakukan suatu perencanaan sebelum menentukan penataan ruang kantor madrasah agar siswa dapat merasa nyaman.

Tabel 3.3
Penataan ulang ruang kantor tata usaha dilakukan secara berkala

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	15	41,66%
Setuju	19	52,77%
Tidak Setuju	2	5,55%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 3

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 15 atau 41,66% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 19 atau 52,77% responden menanggapi setuju, 2 atau 5,55% responden menanggapi tidak setuju, dan tidak ada responden atau

0,00% yang menanggapi sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa penataan ulang perlu dilakukan secara berkala oleh staf tata usaha agar terdapat perubahan yang lebih baik dari yang sebelumnya.

Tabel 3.4
Rangkaian aktivitas ruang kantor tata usaha dapat mengalir sesuai rencana

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	14	38,88%
Setuju	21	58,33%
Tidak Setuju	1	2,77%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 4

Tabel 3.4 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 14 atau 38,88% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 21 atau 58,33% responden menanggapi setuju, 1 atau 2,77% responden menanggapi tidak setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa rangkaian aktvitas ruang kantor tata usaha perlu dilakukan dengan baik sehingga dapat terlaksana sesuai rencana.

Tabel 3.5
Kelengkapan perencanaan ruang kantor madrasah sesuai dengan kebutuhan

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	10	27,77%
Setuju	25	69,44%
Tidak Setuju	1	2,77%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 5

Tabel 3.5 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 10 atau 27,77% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 25 atau 69,44% responden menanggapi setuju,

1 atau 2,77% responden menanggapi tidak setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa staf tata usaha menyediakan kelengkapan perencanaan ruang kantor madrsah sesuai dengan kebutuhan siswa.

Tabel 3.6
Staf tata usaha terlibat dalam perencanaan penataan ruang kantor madrasah

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	15	41,66%
Setuju	20	55,55%
Tidak Setuju	1	2,77%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 6

Tabel 3.6 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 15 atau 41,66% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 20 atau 55,55% responden menanggapi setuju, 1 atau 2,77% responden menanggapi tidak setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan staf tata usaha dalam perencanaan tersebut sangat penting.

Tabel 3.7
Penataan ruang kantor madrasah belum sesuai dengan kebutuhan staf tata usaha dan siswa

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	0	0,00%
Setuju	25	69,44%
Tidak Setuju	11	30.55%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 7

Tabel 3.7 menunjukkan bahwa dari 36 responden, tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi pernyataan sangat setuju, 25 atau 69,44% responden

menanggapi setuju, 11 atau 30,55% responden menanggapi tidak setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa penataan ruang kantor madrasah masih perlu diperbaiki agar kelengkapan yang dibutuhkan staf tata usaha dapat terpenuhi.

Tabel 3.8

Ruang kantor madrasah yang nyaman dan aman meningkatkan konsentrasi staf tata usaha dalam bekerja

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	21	58,33%
Setuju	15	41,66%
Tidak Setuju	0	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 8

Tabel 3.8 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 21 atau 58,33% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 15 atau 41,66% responden menanggapi setuju, tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa ruang kantor madrasah yang nyaman dan aman dapat mempengaruhi konsentrasi staf tata usaha dalam melaksanakan pekerjaannya.

Tabel 3.9

Perabot yang ada sudah sesuai dengan kebutuhan staf tata usaha dan siswa

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	9	25%
Setuju	27	75%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 9

Tabel 3.9 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 9 atau 25% menanggapi pernyataan sangat setuju, 27 atau 75% responden menanggapi setuju, dan tidak ada

responden atau 0,00% yang menanggapi tidak setuju, maupun sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa perabot yang ada sudah memenuhi standar kebutuhan staf dan siswa.

Tabel 3.10
Tata letak peralatan kantor di ruang tata usaha seperti ATK yang tetap, mudah dan nyaman di capai staf tata usaha

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	23	63,88%
Setuju	13	36,11%
Tidak Setuju	0	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 10

Tabel 3.10 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 23 atau 63,88% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 13 atau 36,11% responden menanggapi setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa peletakan peralatan kantor yang sesuai dapat mempermudah pekerjaan kantor.

Tabel 3.11
Perabot yang tersedia di ruang kantor madrasah sudah tersusun rapi

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	15	41,66%
Setuju	20	55,55%
Tidak Setuju	1	2,77%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 11

Tabel 3.11 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 15 atau 41,66% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 20 atau 55,55% responden menanggapi setuju, 1 atau 2,77% responden menanggapi tidak setuju, dan tidak ada responden atau

0,00% yang menanggapi sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa staf tata usaha perlu menjaga kerapihan perabot di ruang kantor madrasah agar memudahkan staf dalam mengerjakan pekerjaannya.

Tabel 3.12
Pemeliharaan peralatan kantor seperti ATK dilakukan secara berkala

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	17	47,22%
Setuju	18	50%
Tidak Setuju	1	2,77%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 12

Tabel 3.12 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 17 atau 47,22% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 18 atau 50% responden menanggapi setuju, 1 atau 2,77% responden menanggapi tidak setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa staf tata usaha perlu melakukan pemeliharaan alat kantor secara berkala.

Tabel 3.13
Sirkulasi udara pada ruang kantor madrasah sudah baik

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	15	41,66%
Setuju	21	58,33%
Tidak Setuju	0	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 13

Tabel 3.13 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 15 atau 41,66% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 21 atau 58,33% responden menanggapi setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi tidak setuju, maupun sangat

tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa adanya sirkulasi yang baik dalam ruangan dapat menyebabkan kesegaran fisik bagi para staf tata usaha dan siswa.

Tabel 3.14
Pencahayaan di ruang kantor madrasah sudah tepat

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	20	55,55%
Setuju	15	41,66%
Tidak Setuju	1	2,77%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 14

Tabel 3.14 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 20 atau 55,55% responden menanggapi sangat setuju, 15 atau 41,66% responden menanggapi setuju, 1 atau 2,77% responden menanggapi tidak setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pencahayaan di ruang kantor madrasah yang tepat dapat akan menambah semangat kerja dan efisiensi staf tata usaha.

Tabel 3.15
Kebersihan ruang kantor madrasah selalu terjaga dengan baik

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	16	44,44%
Setuju	20	55,55%
Tidak Setuju	0	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 15

Tabel 3.15 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 15 atau 41,66% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 20 atau 55,55% responden menanggapi setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi tidak setuju, maupun sangat

tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa staf tata usaha perlu menjaga kebersihan ruangan.

Dari hasil analisis angket penataan ruang kantor madrasah di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng, dapat diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 3.16

Hasil Analisis Angket Penataan Ruang Kantor Madrasah

Mean	50,61
Standard Error	0,65499034
Median	51
Mode	48
Standard Devition	3,929942041
Sample Variance	15,44444444
Kurtosis	-0,776307844
Skewness	-0,36147278
Range	14
Minimum	42
Maximum	56
Sum	1822
Count	36

Setelah diketahui nilai rata-rata variabel penataan ruang kantor madrasah yaitu sebesar 50,61. Untuk menafsirkan nilai rata-rata yang didapat peneliti membuat interval kategori dari skor mentah kedalam standar lima:

M + 1,5 SD = 50,61+1,5(3,929) = 56,50 = 57 ke atas

M + 0,5 SD = 50,61+0,5(3,929) = 52,57 = 53 - 56

M – 0,5 SD = 50,61+0,5(3,929) = 48,64 = 49 – 52

M – 1,5 SD = 50,61+1,5(3,929) = 44,71 = 45 – 48

= 44 ke bawah

Tabel 3.17
Interval Penataan Tata Ruang Kantor Madrasah (X)

NO	Interval	Kategori
1	57 Ke atas	Sangat Baik
2	53 – 56	Baik
3	**49 – 52**	**Cukup Baik**
4	45 – 48	Buruk
5	44 Ke bawah	Sangat Buruk

Sumber: Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 3.17 dapat diketahui bahwa rata-rata dari penataan ruang kantor madrasah sebesar 50,61 atau berada pada interval 49 – 52 yang berarti bahwa tergolong "Cukup Baik".

B. *Pelayanan Ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng*

Gambaran kondisi pelayanan ketatausahaan dapat diketahui berdasarkan hasil analisis angket yang disebar kepada staf tata usaha serta siswa di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng yang berjumlah 36 orang. Dalam angket tersebut terdiri dari 15 pernyataan mengenai pelayanan ketatausahaan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil angket yang telah dikumpulkan (Lampiran 2), kemudian tanggapan dari setiap pernyataan diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik persentase dan dituangkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3.18
Fasilitas yang tersedia di ruang kantor tata usaha mendukung aktifitas pelayanan tata usaha

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	31	86,11%
Setuju	5	13,88%
Tidak Setuju	0	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 16

Tabel 3.18 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 31 atau 86,11% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 5 atau 13,88% responden menanggapi setuju, dan tidak ada responden atau 0% yang menanggapi tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia di ruang tata usaha sangat mendukung aktfitas pelayanan ketatausahaan yang dilakukan oleh staf tata usaha kepada siswa.

Tabel 3.19
Fasilitas ruang tata usaha dalam kondisi baik (dapat difungsikan dengan baik)

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	19	52,77%
Setuju	15	41,66%
Tidak Setuju	2	5,55%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No.17

Tabel 3.19 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 19 atau 52,77% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 15 atau 41,66% responden menanggapi setuju, 2 atau 5,55% responden menanggapi tidak setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas ruang tata usaha dalam kondisi baik dan dapat difungsikan dengan baik oleh staf tata usaha.

Tabel 3.20
Kondisi ruang tata usaha nyaman dan tertata rapi

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	11	30,55%
Setuju	23	63,88%
Tidak Setuju	2	5,55%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 18

Tabel 3.20 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 11 atau 30,55% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 23 atau 63,88% responden menanggapi setuju, 2 atau 5,55% responden menanggapi tidak setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa staf tata usaha perlu menjaga kondisi ruang tata usaha nyama dan tertata rapi.

Tabel 3.21
Staf tata usaha berpenampilan rapi dan sopan

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	25	69,44%
Setuju	11	30,55%
Tidak Setuju	0	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 19

Tabel 3.21 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 25 atau 69,44% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 11 atau 30,55% responden menanggapi pernyataan setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa staf tata usaha perlu berpenampilan rapi dan sopan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Tabel 3.22
Waktu pelayanan kadang tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	3	8,33%
Setuju	19	52,77%
Tidak Setuju	13	36,11%
Sangat Tidak Setuju	1	2,77%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 20

Tabel 3.22 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 3 atau 8,33% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 19 atau 52,77% responden menanggapi setuju, 13 atau 36,11% responden menanggapi tidak setuju, dan 1 atau 2,77% responden menanggapi sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa staf tata usaha masih perlu mengatur jadwal dan menjalankannya sesuai dengan ketentuan agar siswa tidak bingung.

Tabel 3.23
Staf tata usaha cepat dan tanggap memberi pelayanan

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	21	58,33%
Setuju	15	41,66%
Tidak Setuju	0	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 21

Tabel 3.23 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 21 atau 58,33% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 15 atau 41,66% responden menanggapi setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa staf tata usaha cepat dan tanggap memberi pelayanan kepada siswa.

Tabel 3.24
Staf tata usaha bertanggung jawab terhadap pekerjaannya

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	28	77,77%
Setuju	8	22,22%
Tidak Setuju	0	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 22

Tabel 3.24 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 28 atau 77,77%, responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 8 atau 22,22% responden menanggapi setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa staf tata usaha sudah bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dalam memberikan pelayanan kepada siswa.

Tabel 3.25
Staf tata usaha responsif dalam menanggapi keluhan siswa

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	25	69,44%
Setuju	11	30,55%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 23

Tabel 3.25 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 25 atau 69,44% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 11 atau 30,55% responden menanggapi setuju, dan tidak ada responden atau 0% yang menanggapi tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa staf tata usaha responsif dalam menanggapi keluhan siswa.

Tabel 3.26
Staf tata usaha terampil dalam memberi pelayanan kepada siswa

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	16	44,44%
Setuju	19	52,77%
Tidak Setuju	1	2,77%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 24

Tabel 3.26 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 16 atau 44,44% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 19 atau 52,77% responden menanggapi setuju, 1 atau 2,77% responden menanggapi tidak setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa staf tata usaha terampil dalam memberikan pelayanan kepada siswa.

Tabel 3.27
Dalam perbaikan pelayanan staf tata usaha membutuhkan kritikan dan saran

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	27	75%
Setuju	9	25%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 25

Tabel 3.27 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 27 atau 75% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 9 atau 25% responden menanggapi setuju, dan tidak ada responden atau 0% yang menanggapi tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa dalam perbaikan pelayanan staf tata usaha membutuhkan kritikan dan saran.

Tabel 3.28
Staf tata usaha mampu bekerja sama dengan rekan kerja maupun siswa untuk mewujudkan pelayanan yang prima

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	28	77,77%
Setuju	8	22,22%
Tidak Setuju	0	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 26

Tabel 3.28 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 28 atau 77,77% responden menanggapi pernyataan sangat tidak setuju, 8 atau 22,22% responden menanggapi setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa staf tata usaha mampu bekerja sama dengan rekan kerja maupun siswa untuk mewujudkan pelayanan yang prima.

Tabel 3.29
Staf tata usaha memperoleh pelatihan dalam meningkatkan kinerjanya

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	25	69,44%
Setuju	11	30,55%
Tidak Setuju	0	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 27

Tabel 3.29 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 25 atau 69,44% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 11 atau 30,55% responden menanggapi setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa staf tata usaha memperoleh pelatihan dalam meningkatkan kinerja kerjanya.

Tabel 3.30
Dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi sekolah staf tata usaha perlu diberikan penghargaan

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	32	88,88%
Setuju	4	11,11%
Tidak Setuju	0	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 28

Tabel 3.30 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 32 atau 88,88% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 4 atau 11,11% responden menanggapi setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi sekolah staf tata usaha perlu diberikan penghargaan.

Tabel 3.31
Staf tata usaha sabar dalam memberikan pelayanan

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	26	72,22%
Setuju	10	27,77%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 29

Tabel 3.31 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 26 atau 72,22% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 10 atau 27,77% responden menanggapi setuju, dan tidak ada responden atau 0% yang menanggapi tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa staf tata usaha sabar dalam memberikan pelayanan kepada siswa.

Tabel 3.32
Staf tata usaha melayani siswa dengan ramah

Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	25	69,44%
Setuju	11	30,55%
Tidak Setuju	0	0,00%
Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Jumlah (N)	**36**	**100%**

Sumber Data: Hasil analisis angket No. 30

Tabel 3.32 menunjukkan bahwa dari 36 responden, 25 atau 69,44% responden menanggapi pernyataan sangat setuju, 11 atau 30,55% responden menanggapi setuju, dan tidak ada responden atau 0,00% yang menanggapi tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa staf tata usaha melayani siswa dengan ramah.

Tabel 3.33
Hasil Analisis Pelayanan Ketatausahaan

Mean	53,94
Standard Error	0,392275503
Median	55
Mode	55
Standard Devition	2,35365302
Sample Variance	5,53968254
Kurtosis	4,91233105
Skewness	-2,073527416
Range	11
Minimum	45
Maximum	56
Sum	1942
Count	36

Setelah diketahui nilai rata-rata variabel pelayanan ketatausahaan yaitu sebesar 53,94. Untuk menafsirkan nilai rata-rata yang didapat peneliti membuat interval kategori dari skor mentah kedalam standar lima:

M + 1,5 SD = 53,94+1,5(2,353) = 57,47 = 57 ke atas

M + 0,5 SD = 53,94+0,5(2,353) = 55,12 = 55 - 56

M – 0,5 SD = 53,94+0,5(2,353) = 52,76 = 53 – 54

M – 1,5 SD = 53,94+1,5(2,353) = 50,41 = 50 – 52

= 49 ke bawah

Tabel 3.34

Interval Pelayanan Ketatausahaan (Y)

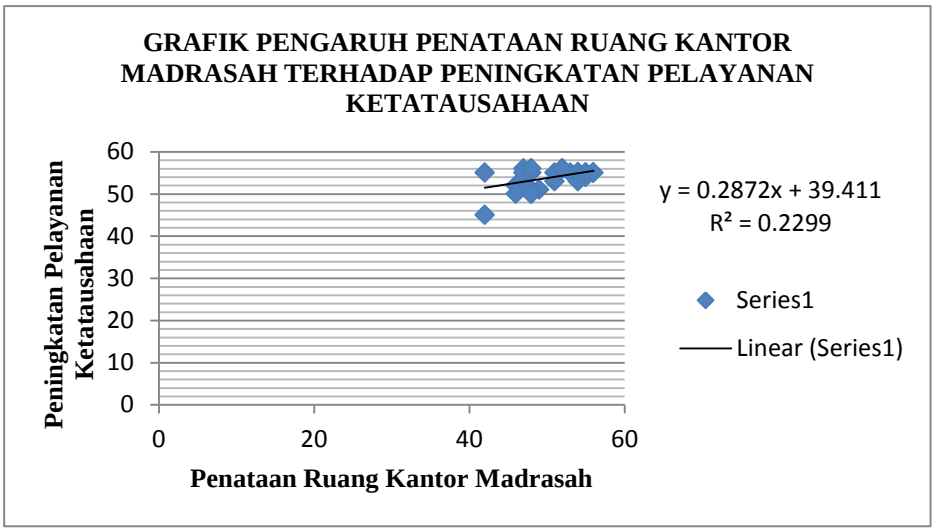
No	Interval	Kategori
1	57 Ke atas	Sangat Baik
2	55 – 56	Baik
3	**53 – 54**	**Cukup Baik**
4	50 – 52	Buruk
5	49 Ke bawah	Sangat Buruk

Sumber: Hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 3.34 dapat diketahui bahwa rata-rata dari pelayanan ketatausahaan sebesar 53,94 atau berada pada interval 53 - 54 yang berarti bahwa tergolong “Cukup Baik”.

C. *Pengaruh Penataan Ruang Kantor Madrasah Terhadap Peningkatan Pelayanan Ketatausahaan di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng*

Untuk mengetahui pengaruh variabel X (pentaan ruang kantor madrasah) dengan Y (pelayanan ketatausahaan) Di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng, penulis memberikan gambaran melalui eksplorasi data yang dilihat pada grafik berikut:



Gambar 2. Eksplorasi Data

Berdasarkan grafik tersebut, dapat diketahui bahwa semakin baik penataan ruang kantor madrasah (X), maka semakin baik pula pelayanan ketatausahaan (Y). Hal ini memberikan gambaran awal bahwa baik buruknya penataan ruang kantor madrasah akan berpengaruh pada pelayanan ketatausahaan. Untuk mengetahui lebih lanjut pengaruh penataan ruang kantor madrasah (X) dengan pelayanan ketatausahaan (Y), dapat dilihat sebagai berikut:

ANOVA

	Df	*SS*	*MS*	*F*	*Significance F*
Regression	1	44,572548	44,57254768	10,1493688	0,003088187
Residual	34	149,31634	4,391657094		
Total	35	193,88889			

Gambar 3. Hasil Anova

Berdasarkan hasil Anova tersebut, dapat dilihat bahwa pengaruh penataan ruang kantor madrasah (X) terhadap pelayanan ketatausahaan (Y) dikatakan *significance* atau nyata, hasilnya 0,003088187 sehingga dikatakan *significance* atau

berpengaruh terhadap variabel X (penataan ruang kantor madrasah) dengan varibel Y (pelayanan ketatausahaan). Dijelaskan bahwa apabila hasil dari anova < 0,5 maka dikatakan *significance* dan apabila hasil dari anova > 0,5 maka tidak *significance* atau tidak ada pengaruh variabel X dengan variabel Y.

Untuk menganalisis lebih lanjut mengenai pengaruh penataan ruang kantor madrasah (X) terhadap pelayanan ketatausahaan (Y), penulis menggunakan analisis *regresi linier*, yaitu untuk mencari koefisien regresi di antara kedua variabel. Dalam mencari kofisien regresi, terlebih dahulu menyiapkan tabel kerja bantu (lihat lampiran 3), kemudian mencari persamaan regresi yang dinyatakan dalam bentuk Y= a + bX + e. Nilai a dan b dapat dihitung melalui rumus yang sederhana, yaitu sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{(1942)(92754) - (1822)(98442)}{36(92754) - (1822)^2}$$

$$a = \frac{180128268 - 179361324}{3339144 - 3319684}$$

$$a = \frac{766944}{19460}$$

$$a = 39{,}41$$

Sedangkan untuk memperoleh nilai b dapat digunakan rumus:

$$b = \frac{n\,(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n\,(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{36\,(98442) - (1822)(1942)}{36\,(92754) - (1822)^2}$$

$$b = \frac{3543912 - 3538324}{3339144 - 3319684}$$

$$b = \frac{5588}{19460}$$

$$b = 0{,}287$$

Dari hasil analisis tersebut, maka diperoleh nilai:

Konstanta (a) = 39,41

Konstanta (b) = 0,287

Setelah nilai a dan b ditemukan maka persamaan regresi linier sederhana dapat ditemukan. Persamaan regresi antara penataan ruang kantor madrasah dan pelayanan ketatausahaan adalah Y = 39,41+0,287X

Langkah selanjutnya adalah mencari seberapa besar koefisien korelasi antara kedua variabel. Dalam hal ini, penulis menggunakan rumus korelasi *product moment*, yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Maka:

$$r_{xy} = \frac{36 \text{ x } 98442 - (1822)(1942)}{\sqrt{[36 \text{ x } 92754 - (1822)^2][36 \text{ x } 104954 - (1942)^2]}}$$

$$= \frac{3543912 - 3538324}{\sqrt{(3339144 - 3319684)(3778344 - 3771364)}}$$

$$= \frac{5588}{\sqrt{(19460)(6980)}}$$

$$= \frac{5588}{\sqrt{135830800}}$$

$$= \frac{5588}{11654}$$

$$= 0{,}47$$

Dari model persamaan regresi, diperoleh rata-rata (a) yaitu 39,41 dan koefisien pengaruh (b) diperoleh nilai positif yaitu 0,287. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh penataan ruang kantor madrasah terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan sebesar 0,287. Tetapi, pernyataan tersebut belum bisa menentukan apakah nyata/signifikan atau tidak.

Menguji signifikan koefisien pengaruh (b):

$H_0\ \beta = 0$ Vs $H_a \beta \neq 0$

Untuk menguji hal ini, digunakan uji berdistribusi F dengan kriteria uji tolak H_0 jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$. Dimana F_{hitung} dapat dilihat pada tabel analisis variansi (anava) dan F_{tabel} dapat pada tabel F dengan derajat kepercayaan 95%.

Tabel 3.35

Tabel Anava

Sumber Variansi	**Derajat Bebas**	**Jumlah Kuadrat (JK)**	**Rata-rata Kuadrat (RK)**	**F_{hitung}**
Regresi (a)	1	JKRa= $\frac{(\sum Y)^2)}{N}$	$\frac{JKRa}{DBa}$	$\frac{JKRa}{Dba}$
Regresi (b)	1	JKRb= b.∑(XiẌ)(Yiȳ)	JKRb/DBRb	
Error	n-2	$\sum (Yi-\hat{y}i)^2$	Jke/Dke	
Total	N	$\sum Yi^2$ = JKT		

Untuk mengerjakan rumus di atas, terlebih dahulu menyiapkan tabel kerja bantu tabel anava (Lihat lampiran 4). Hasilnya dapat dilihat sebagai berikut:

JKRa= 104760,1111

JKRb= 0,287x155,2224= 44,5488288

Jke= 149,319306

JKT= 104954

$$RKRb = \frac{JKRb}{dbRb} = \frac{44,5488288}{1} = 44,5488288$$

$$Rke = \frac{JKe}{dbe} = \frac{149,319306}{34} = 4,391744294$$

$$F_{hitung} = \frac{RKRb}{RKe} = \frac{44,5488288}{4,391744294} = 10,14376653$$

$F_{tabel} = F_{0,05;}(1;34) = 4,130017699$

$F_{tabel} = F_{hitung} > F_{tabel}$

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Berarti terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara penataan ruang kantor madrasah terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan. Untuk uji statistik kolerasi, digunakan statistik uji berdistribusi T dengan:

$$T_{hitung} = \frac{R_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-R_{xy}^{2}}}$$

Dengan kriteria, tolak H_0 jika $T_{hitung} > T_{tabel}$

$$T_{hitung} = \frac{0{,}47\sqrt{34}}{\sqrt{1-0{,}2209}}$$

$$= \frac{0{,}47 \text{ x } 5{,}830951}{\sqrt{0{,}7791}}$$

$$= \frac{2{,}74054697}{0{,}8826664149}$$

$$= 3{,}10485017186$$

$T_{tabel} = T_{0{,}025\,:\,34} = 1{,}369709548$

$T_{hitung} > T_{tabel}$

Dari hasil uji statistik dapat dikatakan bahwa hipotesis ketiga yang diajukan dapat diterima. Karena T_{hitung} yang nilainya 3,10485017186 lebih besar dari T_{tabel} yang memiliki nilai 1,369709548. Hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara penataan ruang kantor madrasah dengan pelayanan ketatausahan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa penataan ruang kantor madrasah memiliki korelasi yang baik terhadap pelayanan ketatausahaan. Dapat dilihat dari hasil signifikan kedua variabel sebesar 0,003 yang berarti terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Adapun hasil uji anava nilai F_{hitung} sebesar 10,14376653 > F_{tabel} 4,130017699 serta T_{hitung} sebesar 3,10485017186 > T_{tabel} sebesar 1,369709548. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif terhadap penataan ruang kantor madrasah dan pelayanan ketatausahaan.

Adapun tabel anava atau analisis variansi yang digunakan penulis dalam penelitian adalah prosedur perhitungan yang mencoba menganalisis varian dari responden atau hasil perlakuan dari setiap kelompok data dari variabel independen. Tujuan dari uji anava satu jalur adalah untuk membandingkan lebih dari dua rata-rata. Sedangkan gunanya untuk menguji kemampuan generalisasi. Maksudnya dari signifikansi hasil penelitian jika terbukti berbeda berarti kedua sampel tersebut dapat digeneralisasikan (data sampel dianggap dapat mewakili populasi).

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan penataan ruang kantor madrasah terhadap pelayanan ketatausahaan dengan uji hasil anava sebesar 0,003 yang berarti memiliki hubungan yang kuat antara kedua variabel. George R. Terry menjelaskan bahwa tata ruang kantor adalah penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan ruang dan tentang penggunaannya secara terperinci dari ruangan tersebut untuk menyiapkan suatu susunan yang praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan kerja perkantoran dengan biaya yang layak.[1] Upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan diperlukan salah satunya tata ruang kantor yang sesuai dengan kebutuhan pegawai. Penataan ruang yang sesuai dengan ketentuan akan membuat pengguna layanan merasa nyaman dan aman.

[1]The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern* (Cet. 14; Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2012), h. 186.

BAB IV

PENUTUP

A. *Simpulan*

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, penulis dapat memberikan simpulan sebagai berikut:

1. Penataan Ruang Kantor Madrasah di MTS DDI Walimpong kabupaten Soppeng dikatakan baik karena rata-rata tanggapan angket dari para responden diperoleh nilai sebesar 50,61. Angka 50,61 berada pada kategori cukup baik, yaitu terletak pada interval antara 49-52.
2. Pelayanan Ketatausahaan di MTS DDI Walimpong kabupaten Soppeng dikatakan baik karena rata-rata tanggapan angket dari para responden diperoleh nilai sebesar 53,94. Angka 53,94 berada pada kategori cukup baik, yaitu pada interval antara 53-54.
3. Berdasarkan hasil analisis secara deskriptif dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan penataan ruang kantor madrasah (variabel X) terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan (variabel Y) dengan kuat hubungan antara dua variabel sebesar 0,003. Dari nilai R_{xy} yang diperoleh sebanyak 0,47, kemudian dari uji anava nilai F_{hitung} sebesar 10,14376653 > F_{tabel} sebesar 4,130017699. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan penataan ruang kantor madrasah terhadap peningkatan pelayanan ketatausahaan di MTS DDI Walimpong kabupaten Soppeng.

B. *Implikasi*

Setelah penulis menguraikan simpulan tersebut, selanjutnya penulis akan menguraikan implikasi penelitian yang berisi saran-saran kepada pihak sekolah di MTS DDI Walimpong Kabupaten Soppeng. Adapun saran-saran yang penulis maksud, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa penataan ruang kantor madrasah memiliki korelasi yang baik terhadap pelayanan ketatausahaan. Jadi untuk kedepannya diharapkan kepada pihak sekolah khususnya staf tata usaha agar penataan ruang kantor madrasah agar lebih ditingkatkan menjadi lebih baik dalam melakukan pelayanan ketatausahaan.
2. Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya penelitian-penelitian yang berkaitan dengan penataan ruang kantor madrasah dan peningkatan pelayanan ketatausahaan.

DAFTAR RUJUKAN

Abdullah K. *Tahapan dan Langkah-langkah Penelitian*. Cet. I; Watampone: Luqman Al-Hakim Press, 2013.

Agustina, Ayu. *Kinerja Pegawai Tata Usaha dalam Layanan Pendidikan*. Skripsi Sarjana S1, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Darussalam Banda Aceh, 2017.

Al-Qur'an dan Terjemahan, Surah Thaha, Ayat 44.

Amin, Muhammad Sakowi. *Tata Usaha dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Siswa*. Skripsi Sarjana S1, Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang, 2015.

Andasih, Sarining Sekar. *Manajemen Personalia Tata Usaha dalam Pelayanan Peserta Didik*. Disertasi Doktor, Program Pascasarjana IAIN Surakarta, Surakarta, 2018.

Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Cet. XI; Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010.

-------. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cet. XII; Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

Asriel, Armida Silvia, dkk. *Manajemen Kantor*. Cet. I; Jakarta: Kencana, 2016.

Astuti. *Manajemen Pendidikan*. Cet. I; Samata-Gowa: Gunadarma Ilmu, 2016.

Dalyono. *Psikologi Pendidikan*. Cet. III; Jakarta: Rineka Cipta, 2005.

Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. ed III. Jakarta: Balai Pustaka, 2005.

Gie, The Liang. *Administrasi Perkantoran Modern*. Cet. 14; Liberty Yogyakarta: Yogyakarta, 2012.

-------. *Administrasi Perkantoran Modern*. Ed. IV. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2012.

-------. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Modern Liberty, 2009.

Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikatornya, dan Implementasinya*. Cet. I; Gava Media: Yogyakarta, 2011.

Julyanti, Ulpa. *Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi*. Skripsi Sarjana S1, Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Palembang, 2018.

Kasmir. *Etika Costomer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.

Kunandar. *Penelitian Tindakan Kelas*. Ed. I; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ed II. Jakarta: Salemba Empat, 2011.

Daryanto. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet. XV; Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2001.

Muri'ah, Siti dan Gianto. *Kekerasan Simbolik di Madrasah*. Cet. I; Ponorogo, Myria Publisher, 2020.

Nata, Abuddin. *Metodologi Studi Islam*. Cet. VIII; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.

Nuraida, Ida. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Cet. I; Yogyakarta: Kanisius, 2008.

Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Ed. III; Jakarta: PT. Raja Grapindo Persada, 2005.

Priyatno, Dwi. *Analisis Korelasi, Regresi, dan multivarate dengan SPSS*. Cet. I; Yogyakarta: Gava Media, 2013.

-------. *Mandiri Belajar Statistical Product and Service Solutinoi*. Yogyakarta: Media Com, 2009.

Republik Indonesia. "Undang-undang R.I Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional", Ayat 1, Pasal 1.

Sayuti, A. J. *Manajemen Kantor Praktis*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Serdamayanti. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju, 2009.

Soetrisno dan Brisma Renaldi. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: LAN, 2006.

Sudijono, Anas. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Cet. XXII; PT Raja Grafindo, 2010.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitaitf, Kualitatif dan Kombinasi*. Cet. I; Bandung: Alfa Beta, 2011.

Sukandarrumidi. *Metodologi Penelitian*. Cet. IV; Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2012.

Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Cet. II; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999.

Widoyoko, S. Eko Putro. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Cet. I; Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.

Yazid. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Cet. II; Yogyakarta: Ekonisia, 2003.

Zukarnain, Wildan dan Raden Bambang Sumarsono. *Manajemen Perkantoran Profesional*. Cet. I; Malang: Gunung Samudera, 2015.

RIWAYAT HIDUP

SRI MUSDALIFAH lahir pada tanggal 04 Mei 1998 di Desa Barae Kec. Marioriwawo Kab. Soppeng Provinsi Sulawesi Selatan, merupakan anak ketiga dari 3 (tiga) bersaudara. Penulis lahir dari pasangan suami istri Baco P dan Hj. Tiyya. Pendidikan formal penulis dimulai dari SD Negeri 195 Barae pada tahun 2005 dan tamat pada tahun 2011, penulis melanjutkan pendidikan di MTs DDI Walimpong dan menyelesaikan studi pada tahun 2014. Dan penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Soppeng pada jurusan IPA dan menyelesaikan studi pada tahun 2017. Pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi dan diterima sebagai mahasiswa Jurusan Tarbiyah di Institut Agama Islam Negeri Bone. Dan penulis memilih program studi Manejemen Pendidikan Islam.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH PENATAAN RUANG KANTOR MADRASAH TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN KETATAUSAHAN DI MTs DDI WALIMPONG KAB. SOPPENG

- **Petunjuk Pengisian**
  1. Baca dan pahami dengan baik pertanyaan-pertanyaan yang ada sebelum menanggapi (berdasarkan pilihan alternatif pilihan a, b, c, dan d).
  2. Beri tanda (X) pada salah satu alternatif pilihan yang tersedia yang dianggap sesuai dengan keadaan sebenarnya.
  3. Tulislah identitas anda sebelum menanggapi pertanyaan-pertanyaan.
- **Identitas Responden**
  1. Nama :
  2. Jenis kelamin :
  3. Status :

A. Angket Penataan Ruang Kantor Madrasah

1. Penataan ruang kantor madrasah dapat melancarkan tugas staf tata usaha.
   a. Sangat setuju c. Tidak setuju
   b. Setuju d. Sangat tidak setuju
2. Staf tata usaha melakukan suatu perencanaan yang matang sebelum menentukan penataan ruang kantor madrasah.
   a. Sangat setuju c. Tidak setuju
   b. Setuju d. Sangat tidak setuju
3. Penataan ulang ruang kantor tata usaha dilakukan secara berkala.
   a. Sangat setuju c. Tidak setuju
   b. Setuju d. Sangat tidak setuju
4. Rangkaian aktivitas ruang kantor tata usaha dapat mengalir sesuai rencana.
   a. Sangat setuju c. Tidak setuju
   b. Setuju d. Sangat tidak setuju
5. Kelengkapan perencanaan ruang kantor madrasah sesuai dengan kebutuhan.
   a. Sangat setuju c. Tidak setuju
   b. Setuju d. Sangat tidak setuju

6. Staf tata usaha terlibat dalam perencanaan penataan ruang kantor madrasah.
   a. Sangat setuju c. Tidak setuju
   b. Setuju d. Sangat tidak setuju
7. Penataan ruang kantor madrasah belum sesuai dengan kebutuhan staf tata usaha dan siswa.
   a. Sangat setuju c. Tidak setuju
   b. Setuju d. Sangat tidak setuju
8. Ruang kantor madrasah yang nyaman dan aman meningkatkan konsentrasi staf tata usaha dalam bekerja.
   a. Sangat setuju c. Tidak setuju
   b. Setuju d. Sangat tidak setuju
9. Perabot yang ada sudah sesuai dengan kebutuhan staf tata usaha dan siswa.
   a. Sangat setuju c. Tidak setuju
   b. Setuju d. Sangat tidak setuju
10. Tata letak peralatan kantor di ruang tata usaha seperti ATK yang tetap, mudah dan nyaman di capai staf tata usaha.
   a. Sangat setuju c. Tidak setuju
   b. Setuju d. Sangat tidak setuju
11. Perabot yang tersedia di ruang kantor madrasah sudah tersusun rapi.
   a. Sangat setuju c. Tidak setuju
   b. Setuju d. Sangat tidak setuju
12. Pemeliharaan peralatan kantor seperti ATK dilakukan secara berkala.
   a. Sangat setuju c. Tidak setuju
   b. Setuju d. Sangat tidak setuju
13. Sirkulasi udara pada ruang kantor madrasah sudah baik.
   a. Sangat setuju c. Tidak setuju
   b. Setuju d. Sangat tidak setuju
14. Pencahayaan di ruang kantor madrasah sudah tepat.
   a. Sangat setuju c. Tidak setuju
   b. Setuju d. Sangat tidak setuju
15. Kebersihan ruang kantor madrasah selalu terjaga dengan baik.
   a. Sangat setuju c. Tidak setuju
   b. Setuju d. Sangat tidak setuju

B. Angket Pelayanan Ketatausahaan

16. Fasilitas yang tersedia di ruang kantor tata usaha mendukung aktifitas pelayanan tata usaha.
    a. Sangat setuju c. Tidak setuju
    b. Setuju d. Sangat tidak setuju
17. Fasilitas ruang tata usaha dalam kondisi baik (dapat difungsikan dengan baik).
    a. Sangat setuju c. Tidak setuju
    b. Setuju d. Sangat tidak setuju
18. Kondisi ruang tata usaha nyaman dan tertata rapi.
    a. Sangat setuju c. Tidak setuju
    b. Setuju d. Sangat tidak setuju
19. Staf tata usaha berpenampilan rapi dan sopan.
    a. Sangat setuju c. Tidak setuju
    b. Setuju d. Sangat tidak setuju
20. Waktu pelayanan kadang tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan.
    a. Sangat setuju c. Tidak setuju
    b. Setuju d. Sangat tidak setuju
21. Staf tata usaha cepat dan tanggap memberi pelayanan.
    a. Sangat setuju c. Tidak setuju
    b. Setuju d. Sangat tidak setuju
22. Staf tata usaha bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.
    a. Sangat setuju c. Tidak setuju
    b. Setuju d. Sangat tidak setuju
23. Staf tata usaha responsif dalam menanggapi keluhan siswa.
    a. Sangat setuju c. Tidak setuju
    b. Setuju d. Sangat tidak setuju
24. Staf tata usaha terampil dalam memberi pelayanan kepada siswa.
    a. Sangat setuju c. Tidak setuju
    b. Setuju d. Sangat tidak setuju
25. Dalam perbaikan pelayanan staf tata usaha membutuhkan kritikan dan saran.
    a. Sangat setuju c. Tidak setuju
    b. Setuju d. Sangat tidak setuju

26. Staf tata usaha mampu bekerja sama dengan rekan kerja maupun siswa untuk mewujudkan pelayanan yang prima.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Tidak setuju
    d. Sangat tidak setuju
27. Staf tata usaha memperoleh pelatihan dalam meningkatkan kinerjanya.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Tidak setuju
    d. Sangat tidak setuju
28. Dalam menyelesaikan pekerjaan administrasi sekolah staf tata usaha perlu diberikan penghargaan.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Tidak setuju
    d. Sangat tidak setuju
29. Staf tata usaha sabar dalam memberikan pelayanan.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Tidak setuju
    d. Sangat tidak setuju
30. Staf tata usaha melayani siswa dengan ramah.
    a. Sangat setuju
    b. Setuju
    c. Tidak setuju
    d. Sangat tidak setuju

Lampiran 2

Rekapitulasi Data

Responden	Penataan Ruang Kantor Madrasah (X)	Pelayanan Ketatausahaan (Y)
1	54	55
2	46	52
3	46	50
4	42	45
5	48	50
6	49	51
7	48	56
8	51	55
9	51	53
10	48	51
11	48	50
12	55	54
13	48	55
14	54	55
15	48	55
16	47	53
17	52	56
18	56	55
19	54	55
20	54	55
21	42	55
22	48	55
23	47	56
24	53	55
25	54	53
26	54	55
27	47	55
28	56	55
29	48	55
30	48	56
31	56	55

32	54	55
33	54	55
34	55	55
35	55	55
36	52	56
Jumlah	1822	1942

Lampiran 3

Perhitungan untuk memperoleh angka indeks korelasi antara variabel X dan Y

Responden	Penataan Ruang Kantor Madrasah (X)	Pelayanan Ketatausahaan (Y)	X*Y	X^2	Y^2
1	54	55	2970	2916	3025
2	46	52	2392	2116	2704
3	46	50	2300	2116	2500
4	42	45	1890	1764	2025
5	48	50	2400	2304	2500
6	49	51	2499	2401	2601
7	48	56	2688	2304	3136
8	51	55	2805	2601	3025
9	51	53	2703	2601	2809
10	48	51	2448	2304	2601
11	48	50	2400	2304	2500
12	55	54	2970	3025	2916
13	48	55	2640	2304	3025
14	54	55	2970	2916	3025
15	48	55	2640	2304	3025
16	47	53	2491	2209	2809
17	52	56	2912	2704	3136
18	56	55	3080	3136	3025
19	54	55	2970	2916	3025
20	54	55	2970	2916	3025
21	42	55	2310	1764	3025
22	48	55	2640	2304	3025
23	47	56	2632	2209	3136
24	53	55	2915	2809	3025
25	54	53	2862	2916	2809
26	54	55	2970	2916	3025
27	47	55	2585	2209	3025
28	56	55	3080	3136	3025
29	48	55	2640	2304	3025

30	48	56	2688	2304	3136
31	56	55	3080	3136	3025
32	54	55	2970	2916	3025
33	54	55	2970	2916	3025
34	55	55	3025	3025	3025
35	55	55	3025	3025	3025
36	52	56	2912	2704	3136
Jumlah	**1822**	**1942**	**98442**	**92754**	**104954**

Dari perhitungan di atas dapat diketahui:

$\sum X = 1822$ $\sum XY = 98442$ $\sum Y^2 = 104954$

$\sum Y = 1942$ $\sum X^2 = 92754$

Lampiran 4

Tabel Kerja Bantu Anava

Res	X	Y	X-X	Y-Y	X*Y	Ȳ	Y-Ȳ	Y-Ȳ^2
1	54	55	3,39	1,06	3,5934	54,908	0,092	0,008464
2	46	52	-4,61	-1,94	8,9434	52,612	-0,612	0,374544
3	46	50	-4,61	-3,94	18,1634	52,612	-2,612	6,822544
4	42	45	-8,61	-8,94	76,9734	51,464	-6,464	41,7833
5	48	50	-2,61	-3,94	10,2834	53,186	-3,186	10,1506
6	49	51	-1,61	-2,94	4,7334	53,473	-2,473	6,115729
7	48	56	-2,61	2,06	-5,3766	53,186	2,814	7,918596
8	51	55	0,39	1,06	0,4134	54,047	0,953	0,908209
9	51	53	0,39	-0,94	-0,3666	54,047	-1,047	1,096209
10	48	51	-2,61	-2,94	7,6734	53,186	-2,186	4,778596
11	48	50	-2,61	-3,94	10,2834	53,186	-3,186	10,1506
12	55	54	4,39	0,06	0,2634	55,195	-1,195	1,428025
13	48	55	-2,61	1,06	-2,7666	53,186	1,814	3,290596
14	54	55	3,39	1,06	3,5934	54,908	0,092	0,008464
15	48	55	-2,61	1,06	-2,7666	53,186	1,814	3,290596
16	47	53	-3,61	-0,94	3,3934	52,899	0,101	0,010201
17	52	56	1,39	2,06	2,8634	54,334	1,666	2,775556
18	56	55	5,39	1,06	5,7134	55,482	-0,482	0,232324
19	54	55	3,39	1,06	3,5934	54,908	0,092	0,008464
20	54	55	3,39	1,06	3,5934	54,908	0,092	0,008464
21	42	55	-8,61	1,06	-9,1266	51,464	3,536	12,5033
22	48	55	-2,61	1,06	-2,7666	53,186	1,814	3,290596
23	47	56	-3,61	2,06	-7,4366	52,899	3,101	9,616201
24	53	55	2,39	1,06	2,5334	54,621	0,379	0,143641
25	54	53	3,39	-0,94	-3,1866	54,908	-1,908	3,640464
26	54	55	3,39	1,06	3,5934	54,908	0,092	0,008464
27	47	55	-3,61	1,06	-3,8266	52,899	2,101	4,414201
28	56	55	5,39	1,06	5,7134	55,482	-0,482	0,232324
29	48	55	-2,61	1,06	-2,7666	53,186	1,814	3,290596
30	48	56	-2,61	2,06	-5,3766	53,186	2,814	7,918596
31	56	55	5,39	1,06	5,7134	55,482	-0,482	0,232324
32	54	55	3,39	1,06	3,5934	54,908	0,092	0,008464
33	54	55	3,39	1,06	3,5934	54,908	0,092	0,008464

34	55	55	4,39	1,06	4,6534	55,195	-0,195	0,038025
35	55	55	4,39	1,06	4,6534	55,195	-0,195	0,038025
36	52	56	1,39	2,06	2,8634	54,334	1,666	2,775556
Total	**1822**	**1942**			**155,2224**	**1941,674**	**0,326**	**149,3193**

Lampiran 5

Uji Kebenaran Regresi Linier Sederhana

SUMMARY OUTPUT

Regression Statistics	
Multiple R	0,479465394
R Square	0,229887065
Adjusted R Square	0,207236685
Standard Error	2,095628091
Observations	36

Anova

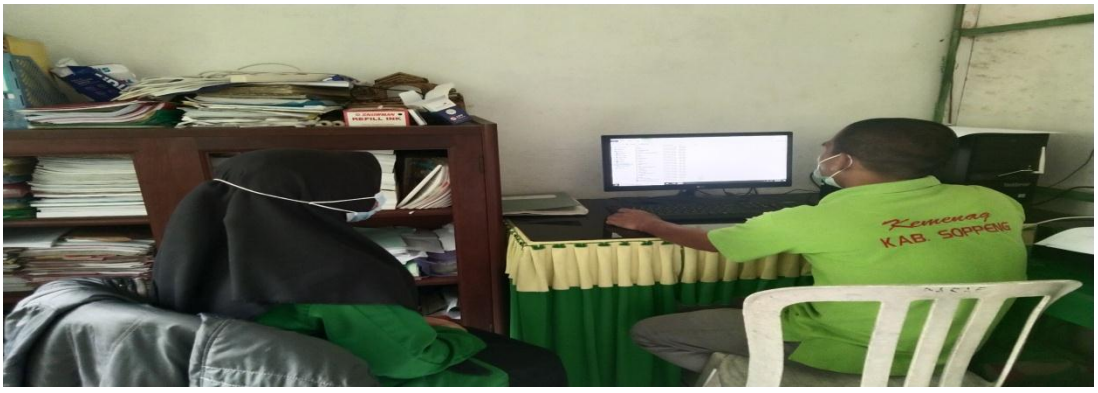
	df	*SS*	*MS*	*F*	*Significance F*
Regression	1	44,57254768	44,57254768	10,1493688	0,003088187
Residual	34	149,3163412	4,391657094		
Total	35	193,8888889			

	Coefficients	*Standard Error*	*t Stat*	*P-value*	*Lower 95%*	*Upper 95%*	*Lower 95,0%*	*Upper 95,0%*
Intercept	39,41130524	4,575189819	8,614135545	4,5983E-10	30,11340085	48,70920963	30,11340085	48,709209 63
X Variabel 1	0,287153135	0,090135121	3,185807408	0,00308819	0,103976531	0,470329738	0,103976531	0,470329738

DOKUMENTASI

Gambar 1

Gambar 2



Gambar 3