



UIN SUSKA RIAU

No: skrps/mpl/ftk/Uin.724/25

© Skripsi milik UIN Suska Riau

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN TATA RUANG KANTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KETATUSAHAAN DI MUHAMMADIYAH BOARDING SCHOOL AHMAD DAHLAN GOBAH KECAMATAN TAMBANG

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana S1
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Disusun Oleh:

M. IHKSAN
NIM. 12110311175

UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1446 H / 2025 M

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Skripsi dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Gobah Kec. Tambang” yang disusun oleh M Ihksan NIM 12110311175 dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

PERSETUJUAN

Pekanbaru, 02 Dzulqa'dah 1446
30 April 2025

Menyetujui,

Ketua Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Hj. Yuliharti, M. Ag
NIP. 19700404 199603 2 001

Pembimbing

Dr. Irawati, S. Pd. I, M. Pd. I
NIP. 19831230 202321 2 020

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik **UIN SUSKA RIAU**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Skripsi dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Gobah Kecamatan Tambang ” yang ditulis oleh M. Ihksan NIM 12110311175 telah diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 12 Juni 2025. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada program studi Manajemen Pendidikan Islam.

Pekanbaru, 08 Dzulhijjah 1446 H
12 Juni 2025 M

Mengesahkan

Sidang Munaqasyah

Penguji I

Dr. H. Mudasir, M. Pd

Penguji II

Rini Setyaningsih, M. Pd

Penguji III

Dr. H. Mahnun, S. Ag., M.Pd., Ph. D

Penguji IV

Dra. Hj. Syarifah, M. N





UIN SUSKA RIAU

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : M Ihksan
NIM : 12110311175
Tempat / Tgl. Lahir : Gobah/ 03 Maret 2003
Akultas : Tarbiyah dan keguruan
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi :

Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Gobah Kecamatan Tambang

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya sampaikan bebas plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundangundangan.

Demikianlah Surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa persetujuan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 20 Mei 2025

Yang membuat pernyataan,



M IHKSAN
NIM. 12110311175

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGHARGAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil'alamin, Segala Puji bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam. Dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Gobah Kecamatan Tambang”**. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan kaum muslimin. Semoga kita semua senantiasa diberikan keistiqamahan dalam mengamalkan ajaran-ajarannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik segi bahasa, penulisan, pembahasan, maupun pemikiran. Namun, penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi diri sendiri, serta bagi para pembaca. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda Syaiful dan Ibunda Rahmiati, yang telah menjadi teladan sekaligus motivator utama. Dengan penuh keikhlasan dan kebijaksanaa, mereka senantiasa memberikan dorongan, kasih sayang yang tiada henti, serta do'a yang selalu menyertai penulis dalam setiap langkah kehidupan. Selanjutnya, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :



UNIVERSITAS
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Bapak dan Ibu Dosen serta staff Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah yang telah memberi begitu banyak ilmu yang tidak ternilai harganya.
7. Ustadz Dr. KH. Lukman Jamaluddin, M. A, sebagai pimpinan pondok pesantren yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian di sekolah tersebut. Bapak Mursalim, S. Ag, dan Ibu Hasnatul Munawarah, M. Pd, selaku kepala madrasah yang sudah mendukung penelitian ini.
8. Guru, Staff, dan Santri PP-Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Gobah Kec. Tambang yang telah membantu penulis dalam proses penelitian ini.
9. Kepada keluarga tercinta : Syaiful (Ayahanda), Rahmiati (Ibunda), Jauhari (Nenek), Nanda Nofriadi Arbi (Abang), Khalikul Badri (Adek), yang senantiasa menjadi sumber motivasi bagi penulis dalam menempuh pendidikan di UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas segala bentuk dukungan, baik materi maupun non materi, serta do'a yang selalu dipanjatkan kepada Allah SWT demi kesuksesan dan keberkahan dalam kehidupan penulis.
10. Kepada Halal Barudak; Aulia Fakhri, Gilang Mukti Raharja, M. Randika Widianto, M. Ruslan Lubis, Ridhowal, yang menjadi teman seperjuangan penulis selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
11. Kepada diri ini, apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya, terimakasih sudah bertahan.

Sebagai penutup, penghargaan ini saya sampaikan dengan penuh harapan agar karya yang telah disusun ini dapat memberikan manfaat, baik bagi diri penulis maupun bagi semua pihak yang membacanya. Semoga apa yang tertuang dalam tulisan ini dapat menjadi kontribusi kecil yang membawa dampak positif serta menjadi inspirasi atau referensi yang berguna di masa depan. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 20 Mei 2025
Penulis

M IHKSAN
NIM. 12110311175



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya dedikasikan kepada orang tua tercinta, Bapak Syaiful dan Ibu Rahmiati, perjuangan, cinta, do'a dan ketulusannya yang tak akan pernah ternilai, serta untuk orang-orang terdekatku yang memberikan semangat dan harapan sehingga mampu bertahan hingga dititik ini”





UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal itu baik bagimu dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu buruk bagimu.”

(Q.S Al-Baqarah 2:216)

“Alam semesta ini tidak pernah terburu-buru, tapi semuanya tercapai”

-Dr. Fahruddin Faiz-

“Lambat bukan berarti tertinggal, cepat belum tentu yang paling hebat, karena setiap orang sedang berproses dengan garis takdirnya masing-masing”

~Ikhsan~



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

M Ihsan (2025): Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Gobah Kecamatan Tambang

Kualitas pelayanan ketatausahaan merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai tujuan institusi pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh lingkungan kerja fisik dan tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Tambang. Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah tenaga pendidik dan kependidikan yang ada di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Tambang dengan populasi 40, dan dengan jumlah sampel sebanyak 40 orang yang diambil dengan menggunakan teknik total sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan angket dan dokumentasi. Data penelitian yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan bantuan program *IBM SPSS Statistics* Versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik dan tata ruang kantor secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Tambang, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $23,755 >$ nilai F tabel 3,25. Nilai R Square menunjukkan bahwa 72,7% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lingkungan kerja fisik dan tata ruang kantor, sedangkan sisanya sebesar 27,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian ini, pihak madrasah diharapkan dapat mengelola lingkungan kerja fisik dan penataan ruang kantor dengan baik guna meningkatkan efektivitas pelayanan ketatausahaan.

Kata Kunci : Lingkungan Kerja Fisik, Tata Ruang Kantor, Kualitas Pelayanan

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

M. Jhksan (2025): The Influence of Physical Work Environment and Office Layout toward Administration Service Quality at Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Tambang District

ABSTRACT

The quality of administration services is one of the important factors in achieving the goals of educational institutions. This research aimed at examining the influence of physical work environment and office layout toward the quality of administration services at Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Tambang. Quantitative associative method was used in this research. Educators and education personnel at Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Tambang were the population of this research, and they were 40, and the samples were 40 persons selected with total sampling technique. Questionnaire and documentation were the techniques of collecting data. The research data obtained were analyzed by using multiple regression analysis technique with the assistance of IBM SPSS Statistics Version 25 program. The research findings indicated that there was a positive and significant influence of physical work environment and office layout toward administration service quality at Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Tambang, the score of significance was 0.000 lower than 0.05, and the score of F_{observed} was 23.755 higher than F_{table} 3.25. The score of R Square showed that 72.7% of service quality was influenced by physical work environment and office layout, and the rest 27.3% was influenced by other variables not examined in this research. Based on the research findings, the school is expected to be able to manage physical work environment and office layout properly in order to increase the effectiveness of administration services.

Keywords: Physical Work Environment, Office Layout, Service Quality

UIN SUSKA RIAU



ملخص

محمد إحسان، (٢٠٢٥): تأثير بيئة العمل المادية وتنظيم المساحة المكتبية على جودة خدمات الشؤون الإدارية في مدرسة أحمد دحLAN المحمدية غوبه بتامبانج

تعد جودة خدمات الشؤون الإدارية من العوامل المهمة في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية. ويهدف هذا البحث إلى اختبار تأثير بيئة العمل المادية وتنظيم المساحة المكتبية على جودة خدمات الشؤون الإدارية في مدرسة أحمد دحLAN المحمدية غوبه بتامبانج. نُقِدَتْ هذا البحث باستخدام منهج البحث الكمي التربطي. تكون مجتمع البحث من المعلمين والتلاميذ في المدرسة، وعدهم ٤٠ شخصاً، وعدد عينة البحث ٤٠ شخصاً تم اختيارهم باستخدام تقنية العينة الكلية. وقد تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان والتوثيق، ثم تم تحليلها باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد بمساعدة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار ٢٥. أظهرت نتائج البحث أن بيئة العمل المادية وتنظيم المساحة المكتبية يؤثران معاً تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية على جودة خدمات الشؤون الإدارية في المدرسة، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية $5 < 0.000$ ، وقيمة F المحسوبة $230750 < 25$. أظهرت قيمة معامل التحديد 72% من جودة الخدمات تتأثر بعوامل بيئة العمل المادية وتنظيم المكتب، في حين أن النسبة المتبقية 27% تعود إلى متغيرات أخرى لم تتناول في هذا البحث. وبناءً على هذه النتائج، يوصى لإدارة المدرسة بأن تحسن إدارة بيئة العمل المادية وتنظيم المكاتب بهدف تعزيز فعالية الخدمات الإدارية المقيدة داخل المؤسسة.

الكلمات الأساسية: بيئة العمل المادية، تنظيم المساحة المكتبية، جودة الخدمات، إدارة

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN.....	i
PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PENGHARGAAN	iv
PERSEMBERAHAN.....	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Memilih Judul	3
C. Penegasan Istilah	4
D. Permasalahan	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Konsep Teori	9
. Kualitas Pelayanan.....	9
. Lingkungan Kerja Fisik	12
. Tata Ruang Kantor.....	15
. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan.....	20
B. Penelitian Relevan	22
C. Konsep Operasional	24
D. Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Pendekatan Penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.	
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.	
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	
© P a K c i p t a m i k u l u n S u s k a R i a u State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	
C. Populasi dan Sampel	28
1. Populasi	28
2. Sampel	28
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Uji Instrumen Penelitian.....	30
1. Uji Validitas.....	30
2. Uji Realibilitas	31
F. Uji Persyaratan Analisis Data.....	32
1. Uji Normalitas	32
2. Uji Multikolonieritas	32
3. Uji Heteroskedastisitas	33
G. Teknik Analisis Data	33
1. Regresi Linear Berganda	33
2. Uji Hipotesis	34
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	37
A. Deskripsi Umum.....	37
1. Sejarah Sekolah	37
2. Visi dan Misi Sekolah.....	38
3. Sarana dan Prasarana	39
4. Kurikulum Sekolah.....	39
5. Sumber Daya Manusia.....	39
B. Hasil Uji Instrumen	42
1. Uji Validitas.....	42
2. Uji Reliabilitas	45
C. Deskriptif Data	46
1. Deskripsi Data Variabel X1 (Lingkungan Kerja Fisik).....	46
2. Deskripsi Data Variabel X2 (Tata Ruang Kantor)	48
3. Deskripsi Data Variabel Y (Kualitas Layanan)	50
D. Uji Asumsi Klasik	52
1. Uji Normalitas	52
2. Uji Multikolonieritas	53



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau	
3. Uji Heteroskedastisitas	54
E. Uji Hipotesis.....	54
1. Analisis Regresi Berganda.....	54
2. Uji T (Parsial)	55
3. Uji F (Simultan).....	56
4. Koefisien Determinasi	57
F. Hasil Dan pembahasan	58
1. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di MBS Ahmad Dahlan Gobah	58
2. Pengaruh Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di MBS Ahmad Dahlan Gobah.....	59
3. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di MBS Ahmad Dahlan Gobah	60
BAB V PENUTUP	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64



UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	29
Tabel 4. 1 Daftar Ketersedian Sarana dan Prasarana	39
Tabel 4. 2 Daftar Tenaga Pendidik PP-MBS Ahmad Dahlan Gobah Kec. Tambang.....	40
Tabel 4. 3 Daftar Tenaga Administrasi	41
Tabel 4. 4 Daftar jumlah Siswa.....	41
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel X1 (Lingkungan Kerja Fisik)	42
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel X2 (Tata Ruang Kantor)	43
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Y (Kualitas Pelayanan)	44
Tabel 4. 8 Uji Realibitas Variabel X1 (Lingkungan Kerja Fisik)	45
Tabel 4. 9 Uji Realibitas Variabel X2 (Tata Ruang Kantor).....	45
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Variabel Y (Kualitas Pelayanan)	46
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Data variabel X1 (Lingkungan Kerja Fisik)	46
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Data Variabel X2 (Tata Ruang Kantor)	48
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Data Variabel Y (Kualitas Pelayanan)	50
Tabel 4. 14 Uji Normalitas Data	52
Tabel 4. 15 Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4. 16 Uji Heteroskedastisitas.....	54
Tabel 4. 17 Analisis Regresi Berganda	55
Tabel 4. 18 Uji T (Parsial).....	56
Tabel 4. 19 Uji F (Simultan)	57
Tabel 4. 20 Uji Koefisien Determinasi	57

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Angket Penelitian
Lampiran 2 Tabulasi Data Variabel X1, X2, dan Y
Lampiran 3 ACC Sinopsis
Lampiran 4 Lembar Disposisi
Lampiran 5 SK Pembimbing
Lampiran 6 Surat Izin Melakukan PraRiset
Lampiran 7 Surat Balasan PraRiset
Lampiran 8 ACC Seminar Proposal
Lampiran 9 Lembar Pengesahan Perbaikan Proposal
Lampiran 10 Surat Izin Riset Dari Fakultas
Lampiran 11 Surat Rekomendasi Riset
Lampiran 12 ACC Instrumen
Lampiran 13 Surat Keterangan Selesai Riset
Lampiran 14 ACC Skripsi
Lampiran 15 Blanko Bimbingan Skripsi
Lampiran 16 Dokumentasi



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan ketatausahaan merupakan salah satu aspek penting dalam keberlangsungan proses administrasi lembaga pendidikan. Kualitas pelayanan ketatausahaan sangat menentukan efisiensi dan efektivitas manajemen sekolah, khususnya dalam mendukung kegiatan akademik dan non-akademik. Oleh karena itu, lembaga pendidikan perlu menjadikan pelayanan ketatausahaan sebagai elemen strategis dalam mendukung tujuan pendidikan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh pihak terkait guna memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar yang berlaku. Untuk dapat mencapai kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pengguna layanan, tentunya pihak penyedia layanan harus memiliki dan mengacu pada standar kualitas pelayanan yang diterapkan.¹

Menurut teori *SERVQUAL*, pelayanan yang berkualitas mencakup lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).² Jika kelima unsur ini terpenuhi dalam pelayanan ketatausahaan, maka bisa dikatakan bahwa layanan tersebut sudah berjalan secara optimal dan memenuhi kebutuhan pengguna.

UIN SUSKA RIAU

¹ Ayu Widi Pangesti, Nina Oktarina, dan Fahrur Rozi, “Pengaruh Komunikasi, Fasilitas Perpustakaan, Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening”, *Economic Education Analysis Journal*, Vol. 9 No.1 (2020), hlm. 2

² Oda I. B. Hariyanto dan Jayanti Rukmandiana, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pengunjung”, *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, Vol. 6 No.1 (2022), hlm. 103



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas pelayanan tidak akan terlepas dari faktor lingkungan kerja fisik.³

Lingkungan kerja yang nyaman akan menciptakan suasana yang kondusif, meningkatkan semangat kerja, dan menurunkan tingkat stres pegawai.

Lingkungan kerja fisik yang baik meliputi sistem pencahayaan yang cukup, pemilihan warna yang tepat, kontrol suara yang terjaga, udara yang sehat dan nyaman, serta sistem keamanan yang aman. Dengan kondisi kerja seperti ini, pegawai akan lebih fokus dan produktif dalam menjalankan tugasnya.⁴

Selain itu, tata ruang kantor juga berperan penting dalam menunjang kelancaran aktivitas pelayanan.⁵ Tata ruang kantor sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi, karena dengan penataan tata ruang kantor yang baik, mutu pelayanannya pun akan berjalan dengan baik.⁶ Tata ruang kantor yang baik, dalam perencanaannya harus memperhatikan luas kantor, jumlah staf yang menggunakan kantor, serta posisi staf, alur kerja dan bentuk tata ruang kantor adalah *open plan office*.⁷

Di Muhammadiyah Boarding School (MBS) Ahmad Dahlan Gobah, bagian ketatausahaan memiliki peran yang sangat penting dalam menjalankan fungsi administrasi sekolah. Tugas-tugas seperti pengarsipan dokumen, pelayanan surat menyurat, pengelolaan data siswa dan guru, serta penyediaan informasi kepada

³ Hasdiana dan Welli Ruswiananda, “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Makassar”, *POINT Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, Vol 1, No. 1 (2019), hlm. 6

⁴ Badri Munir Sukoco, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*, (Jakarta: Erlangga, 2007), hlm. 208

⁵ Lelahester Rina dan Entri Sulistari, “Tata Ruang Kantor Penunjang Efisiensi Kerja Pada Kantor Tata Usaha Di Smk Negeri 1 Salatiga”, *Satya Widya*, Vol. 30 No. 2 (2014), hlm. 119

⁶ Sri Musdalifah, Zakaria, dan Andi Harpeni Dewantara, “Pengaruh Penataan Ruang Kantor Madrasah Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan”, *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, Vol. 16. No. 2 (2022), hlm. 98

⁷ Wildan Zulkarnain, “Tata Ruang Kantor Tata Usaha Sekolah Dalam Mendukung Pekerjaan Perkantoran”, *Manajemen Pendidikan*, Vol. 24 No. 6 (2015), hlm. 494



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

piHak internal maupun eksternal sekolah menjadi tanggung jawab utama bagian ini. Namun, dari hasil pengamatan awal, ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan tersebut, diantaranya:

1. Terdapat kondisi di mana staf belum sepenuhnya konsisten berada di ruangan pada jam kerja.
2. Untuk sementara waktu staf tata usaha masih diberi beban kerja mengajar, sehingga beberapa pelayanan tidak langsung ditindaklanjuti.
3. Pengelolaan arsip dokumen masih belum tertata secara optimal.
4. Kondisi ruang tata usaha yang masih kurang ideal.
5. Terbatasnya sarana pendukung kerja seperti komputer dan perangkat lainnya.

Dengan memperhatikan pentingnya kualitas pelayanan dalam mendukung sistem pendidikan, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana pengaruh lingkungan kerja fisik dan tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul: **“Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Gobah Kecamatan Tambang.”**

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan meneliti judul di atas adalah :

1. Penulis memilih judul ini karena berkaitan dengan bidang yang penulis kuasai, yaitu Manajemen Pendidikan Islam.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Penulis memiliki kemampuan untuk meneliti persoalan-persoalan yang dibahas dalam judul ini.
3. Permasalahan yang akan diteliti terdapat di lokasi penelitian.
4. Penulis tertarik untuk meneliti masalah ini karena penulis percaya bahwa sistem pengelolaan lingkungan kerja fisik dan tata ruang kantor yang baik dapat berdampak positif terhadap kualitas layanan ketatausahaan di sekolah.

C Penegasan Istilah

Untuk memahami judul penelitian ini secara menyeluruh, penting untuk menjelaskan beberapa istilah yang berhubungan dengannya. Istilah-istilah ini mencakup:

1. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik merupakan semua elemen di sekitar tempat karyawan bekerja yang mempengaruhi cara mereka menjalankan tugasnya. Elemen- elemen tersebut seperti warna, pencahayaan, kualitas udara dan suhu, serta tingkat kebisingan.⁸

2. Tata Ruang Kantor

Tata ruang kantor, yang dalam bahasa Inggris dikenal sebagai *office layout* atau sering disebut layout, merujuk pada pengaturan perabotan, mesin, dan elemen lainnya di ruang kerja. Secara sederhana, layout adalah proses menyusun dan menempatkan fasilitas yang dibutuhkan untuk mendukung aktivitas kerja atau pengorganisasian

⁸ Ade Onny Siagian, *Manajemen Perkantoran*, (Semarang: Omera Pustaka, 2021), hlm. 93

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peralatan dalam suatu perusahaan, dengan tujuan utama meningkatkan efisiensi.⁹

3. Kualitas Pelaayanana

Menurut Lewis dan Booms, sebagaimana dijelaskan oleh Tjiptono dan Chandra, kualitas pelayanan adalah penilaian terhadap sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan persepsi pelanggan atau pengguna. Maka dapat dikatakan kualitas layanan merupakan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan dalam menyampaikan layanan tersebut untuk sejajar dengan harapan pelanggan atau pengguna.¹⁰

4. Ketatausahaan

Tata usaha adalah serangkaian aktivitas yang mencakup pengelolaan proses surat-menjurat, mulai dari pengumpulan, pencatatan, pengelolaan, pengadaan, pengiriman, hingga penyimpanan semua dokumen yang diperlukan oleh sebuah organisasi atau sekolah. Ketatausahaan dapat dijelaskan sebagai tempat di mana semua kegiatan terkait informasi dan penanganan informasi berlangsung, seperti penanganan surat-menjurat, pengaturan dan penyimpanan arsip, dan aspek lainnya.¹¹

⁹ Ibid, hlm. 159

¹⁰ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality Dan Satisfaction*, 4th ed., (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016), hlm. 125

¹¹ Wildana Rahma Said dan Syamsurijal Basri, “Manajemen Layanan Ketatausahaan Di Sekolah Menengah Atas Negeri”, *Jurnal Administrasi, Kebijakan, Dan Kepemimpinan Pendidikan (JAK2P)*, Vol. 3, no. 1 (2022), hlm. 24



©

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Permasalahan**1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan gejala-gejala awal yang dijelaskan dalam latar belakang, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang terkait dengan penelitian ini, antara lain:

- a. Kurangnya kesiapan dalam memberikan pelayanan.
- b. Staf tata usaha masih diberi beban mengajar.
- c. Belum diterapkan sistem pengarsipan yang baik.
- d. Ruang tata usaha yang belum ideal.
- e. Keterbatasan sarana pendukung pekerjaan.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan temuan identifikasi masalah, penelitian ini memiliki batasan yaitu **“pengaruh lingkungan kerja fisik dan tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Gobah Kecamatan Tambang”**.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah, penulis menyusun rumusan penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

- a. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Gobah?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Apakah tata ruang kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Gobah?
- c. Apakah lingkungan kerja fisik dan tata ruang kantor berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Gobah?

E.Tujuan dan Manfaat Penelitian**1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik dan tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Tambang.

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan sifat kegunaannya, penelitian ini memiliki dua aspek, yaitu teoritis dan praktis, sebagai berikut:

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dorongan dan motivasi untuk mendalami ilmu pengetahuan serta menjadi kontribusi bagi para peneliti dan pembaca. Penelitian ini membantu memahami bagaimana lingkungan kerja fisik dan tata ruang kantor berdampak pada kualitas pelayanan ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Gobah.
- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada pihak-pihak terkait, terutama staf tata usaha, untuk

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkatkan kinerja mereka dalam mengelola lingkungan kerja fisik dan tata ruang kantor, dengan tujuan untuk memperbaiki layanan ketatausahaan di MBS Ahmad Dahlan Gobah.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Konsep Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Sinambela secara sederhana menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah segala hal yang dapat memenuhi harapan atau kebutuhan pelanggan.¹² Kualitas pelayanan diartikan sebagai keadaan yang dinamis dan melibatkan berbagai elemen, seperti produk, layanan, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan, yang bertujuan untuk memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan.¹³ Dengan demikian Kualitas pelayanan adalah upaya dalam memberikan layanan, membantu, menyiapkan, mengelola, dan memenuhi kebutuhan serta keperluan konsumen, baik secara individu maupun kelompok, dengan tujuan sesuai atau bahkan melampaui harapan mereka.

Pelayanan terhadap konsumen meliputi berbagai hal, seperti memberikan layanan yang ramah, cepat, dan akurat, bersikap sopan kepada pelanggan, serta menunjukkan kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang dapat dipercaya. Dengan demikian, pelanggan akan merasa puas atas pelayanan yang diterima. Pelayanan yang berkualitas memegang peran penting dalam menciptakan kepuasan konsumen.

¹² Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 6

¹³ Abdul Ghofur, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, Vol. 4, no. 1 (2019), hlm. 38

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas pelayanan harus berfokus pada kebutuhan konsumen dan diukur berdasarkan persepsi mereka. Dengan kata lain, penilaian terhadap kualitas yang baik tidak tergantung pada sudut pandang penyedia jasa, melainkan pada pandangan dan persepsi konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur dari sejauh mana fakta yang diterima oleh konsumen memenuhi atau melebihi harapan mereka. Jika fakta lebih baik daripada ekspektasi, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas tinggi, begitupun sebaliknya.¹⁴

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Wahyu Ariani, kualitas pelayanan meliputi beberapa dimensi, yaitu: performa, fitur, keandalan, kesesuaian, daya tahan, kemampuan layanan, estetika, dan persepsi kualitas. Sementara itu, Zeithaml dalam Ariani berpendapat bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu:

- 1) *Tangibles*, merujuk pada bukti fisik dari pelayanan, seperti fasilitas dan perlengkapan yang tersedia.
- 2) *Reliability*, didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan dapat diandalkan.
- 3) *Responsiveness*, mengacu pada kesediaan dan keinginan karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik.
- 4) *Assurance*, berhubungan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan yang terpercaya dan meyakinkan.

¹⁴ Yolanda M. Siagian, *Aplikasi Supply Chain Management Dalam Dunia Bisnis*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), hlm. 64

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) *Empathy*, mencerminkan perhatian dan kedulian yang diberikan oleh pemberi jasa kepada penerima jasa.¹⁵

Sedangkan Brown dalam Hardiyansah menjelaskan kualitas pelayanan meliputi:

- 1) *Reliability*, Kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan secara konsisten dan tepat waktu.
- 2) *Empathy*, Tingkat perhatian dan kedulian yang diberikan secara individu kepada setiap pelanggan.
- 3) *Responsiveness*, Kemampuan untuk merespons dan membantu pelanggan dengan cepat serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan.
- 4) *Tangibles*, Penyediaan fasilitas fisik, perlengkapan, dan penampilan yang mendukung kualitas pelayanan.¹⁶

Dari beberapa pendapat diatas dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan melibatkan gabungan dari beberapa dimensi utama yang meliputi aspek fisik, keandalan, kesediaan untuk membantu, perhatian personal, dan persepsi keseluruhan pelanggan. Integrasi dimensi-dimensi ini penting untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan dan memenuhi harapan pelanggan secara menyeluruh.

¹⁵ Wahyu D Ariani, *Manajemen Operasional Jasa* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm.

179-180

¹⁶ Hardiyansah, *Kualitas Pelayanan Publik* , (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 51-52

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Lingkungan Kerja Fisik**a. Pengertian Lingkungan Kerja Fisik**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsep lingkungan merujuk pada suatu kawasan atau daerah beserta faktor-faktor yang mempengaruhi pertumbuhan manusia atau hewan.¹⁷ Sementara itu, Sudiyono menjelaskan bahwa lingkungan mencakup semua kondisi di dunia ini yang dapat mempengaruhi perilaku manusia serta proses pertumbuhan dan perkembangannya melalui mekanisme yang spesifik.¹⁸

Lingkungan kerja mencakup semua hal yang ada di sekeliling karyawan dan dapat mempengaruhi cara karyawan melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.¹⁹ Lingkungan kerja terdiri dari dua jenis, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non-fisik atau sosial.

Menurut Gie, lingkungan kerja fisik adalah kumpulan faktor-faktor fisik yang membentuk suasana fisik di tempat kerja.²⁰ Menurut Sedarmayanti, lingkungan kerja fisik mencakup semua kondisi fisik di sekeliling tempat kerja yang dapat berdampak pada karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dibagi menjadi dua kategori. Kategori pertama mencakup unsur-unsur yang bersentuhan langsung dengan karyawan, seperti meja dan kursi.

¹⁷ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), Edisi Ketiga, hlm. 675

¹⁸ Sudiyono, *Ilmu Pendidikan Islam*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 298

¹⁹ Alex S. Nitisemito, *Manajemen Personalia*, (Jakarta: Ghalia, 2000), hlm. 183

²⁰ The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, (Yogyakarta: Liberty, 2000), hlm. 216

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kategori kedua adalah lingkungan umum yang mempengaruhi kesejahteraan manusia, seperti suhu, kelembaban, ventilasi, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna, dan faktor-faktor lainnya.²¹

Sejalan dengan hal itu, Siagian menjelaskan bahwa lingkungan kerja fisik mencakup segala hal yang bisa mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan, seperti pencahayaan, suhu udara, area kerja, keselamatan, kebersihan, faktor musik, dan elemen-elemen lainnya.²²

Dari beberapa pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa kondisi fisik di tempat kerja yang dapat memengaruhi kinerja karyawan disebut sebagai lingkungan kerja fisik. Karena memengaruhi kesehatan karyawan dan efisiensi kantor, kondisi fisik sangat penting sehingga dapat menyediakan layanan yang berkualitas.

b. Faktor-faktor Lingkungan Kerja Fisik

Adapun faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja fisik adalah sebagai berikut:²³

- 1) Warna

²¹ Sedarmayanti, *Tata Kerja Dan Produktifitas Kerja*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2011), hlm. 28

²² Ade Onny Siagian, *Op. Cit*, hlm. 98

²³ *Ibid*, hlm. 98-113

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemilihan warna dapat memengaruhi kinerja karyawan dalam menjalankan tugasnya. Namun, masih banyak perusahaan yang kurang memberikan perhatian terhadap aspek ini. Oleh karena itu, pengaturan warna sebaiknya dirancang sedemikian rupa agar memberikan manfaat, terutama dalam meningkatkan semangat kerja karyawan.

2) Pencahayaan

Pencahayaan adalah elemen krusial dalam sebuah kantor. Pencahayaan yang optimal tidak hanya mendukung karyawan untuk bekerja dengan lebih baik dan produktif, tetapi juga menciptakan suasana yang nyaman di lingkungan kerja. Hal ini pada akhirnya dapat meningkatkan semangat kerja para staf.

3) Kontrol Suara

Kebisingan perlu mendapat perhatian khusus karena dapat mengganggu kenyamanan kerja, merusak pendengaran, dan menyebabkan kesalahan dalam komunikasi. Suara bising dapat berdampak negatif, seperti gangguan mental dan saraf pada karyawan, kesulitan berkonsentrasi, peningkatan kesalahan, kelelahan yang lebih cepat, dan menurunnya semangat kerja.

4) Ruang Gerak

Di sebuah kantor, staf sebaiknya memiliki ruang yang memadai untuk melaksanakan tugasnya. Kenyamanan sangat penting, karena seseorang tidak akan bisa bekerja dengan tenang jika

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ruang yang tersedia tidak mendukung. Ruang kerja yang padat dan terbatas dapat mengurangi semangat kerja karyawan dalam menjalankan aktivitasnya.

5) Udara

Udara yang bersih dan berkualitas memiliki dampak positif dalam meningkatkan produktivitas, kualitas kerja, kesehatan, serta semangat kerja karyawan. Lingkungan kerja dengan udara yang segar juga memberikan kesan positif bagi tamu yang berkunjung. Beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan terkait kualitas udara meliputi suhu, kelembapan, ventilasi, dan kebersihan udara.

6) Musik

Memainkan musik di lingkungan kerja bisa memberikan sejumlah keuntungan, seperti meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas pegawai dengan mengurangi kebosanan dan kemonotonan. Musik juga memiliki efek yang menenangkan yang dapat membantu mengurangi kelelahan baik mental maupun fisik serta meredakan stres. Jenis musik yang sesuai dapat memberikan dampak positif terhadap produktivitas pegawai.

3. Tata Ruang Kantor

a. Pengertian Tata Ruang Kantor

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kantor adalah ruang atau gedung di mana pekerjaan atau kegiatan perusahaan dilakukan; tempat kerja. Lebih lanjut, kantor juga didefinisikan sebagai

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tempat di mana data atau informasi diurus atau ditangani. Menurut UU RI Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang Pasal 1 Ayat 5 mengatakan bahwa Penataan ruang adalah suatu sistem proses perencanaan tata ruang, pemanfaatan ruang, dan pengendalian pemanfaatan ruang.²⁴

Tata letak kantor dalam bahasa Inggris dikenal sebagai *office layout*. Tata letak merujuk pada susunan atau pengaturan ruang, termasuk lokasi fasilitas yang digunakan. Apabila perencanaan tata letak fasilitas layanan di suatu perusahaan dilakukan dengan tepat, tujuan perusahaan dapat dicapai lebih cepat, seperti peningkatan profit perusahaan.²⁵

Menurut Quible dalam Siagian mengatakan bahwa tata ruang kantor menjelaskan cara penggunaan ruang secara efektif yang tidak hanya memberikan kepuasan kepada karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, tetapi juga menciptakan kesan yang mendalam bagi mereka.²⁶

Tata ruang kantor bertujuan untuk meningkatkan produktivitas tanpa biaya tambahan, mempercepat penyelesaian tugas dengan memperbaiki alur kerja, dan membuat karyawan lebih semangat dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman.²⁷ Penataan ruang kerja

²⁴ UU RI No 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang

²⁵ Ade Onny Siagian, *Op. Cit*, hlm. 159

²⁶ Donni Juni Priansa and Agus Garnida, *Manajemen Perkantoran*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 116-117

²⁷ Komaruddin, *Manajemen Kantor Teori Dan Praktek*, (Bandung: Trigenda Karya, 2002), hlm. 19

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(*layout*) secara langsung maupun tidak langsung akan berdampak pada produktivitas organisasi, baik itu dengan dampak positif maupun negatif. Susunan ruang kantor mempengaruhi dinamika tempat kerja, sehingga pemilihan layout menjadi penting bagi manajemen karena akan mempengaruhi produktivitas organisasi. Dengan mempertimbangkan hal ini, desain kantor yang efektif dan efisien sangat diperlukan, yang bergantung pada peralatan, aliran kerja, dan karyawan.²⁸

Tata ruang kantor memiliki dampak besar terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh sebuah instansi. Pengaturan ruang administrasi yang baik dapat meningkatkan kenyamanan pegawai atau staf saat mereka bekerja. Para pegawai akan merasa lebih bebas dalam menyelesaikan tugasnya, sehingga proses kerja akan berlangsung dengan lancar dan waktu untuk melakukan aktivitas akan lebih efektif. Ini juga akan memotivasi pegawai untuk lebih aktif dalam melaksanakan pekerjaan mereka, yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas kerja dan kualitas layanan yang dihasilkan oleh instansi.²⁹

Dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa tata ruang kantor atau *office layout* adalah penyusunan dan pengaturan ruang kerja yang meliputi penempatan perabotan, fasilitas, dan aliran kerja dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, produktivitas karyawan, dan

²⁸ Ade Onny Siagian, *Op. Cit*, hlm. 162

²⁹ Sri Musdalifah dan Andi Harpeni Dewantara, *Op. Cit*, hlm. 98

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kualitas pelayanan organisasi. Penataan yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan memuaskan bagi staf, memungkinkan mereka untuk bekerja dengan lebih efektif dan efisien.

b. Jenis-jenis Tata Ruang Kantor

1) Tata Ruang Kantor Berkamar (*Cubicle Type Offices*)

Ini adalah desain kantor di mana area kerja dibagi menjadi ruang-ruang kecil yang disebut kamar atau kubikel. Setiap kubikel biasanya dipisahkan oleh panel atau dinding rendah, memberikan privasi individu dalam satu ruangan besar yang diisi oleh beberapa staf.

2) Tata Ruang Kantor Terbuka (*Open Plan Offices*)

Dalam desain ini, ruang kantor terdiri dari satu area besar tanpa pembatas tetap seperti dinding atau panel. Beberapa staf bekerja dalam ruang terbuka yang sama, yang memungkinkan interaksi yang lebih mudah antar anggota tim namun dapat mengurangi privasi.

3) Tata Ruang Kantor Berhias atau Berpanorama (*Landscaped Offices*)

Tata ruang ini dirancang dengan elemen estetis tambahan, seperti taman, dekorasi, atau elemen alami lainnya, untuk menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan dan nyaman. Tujuannya adalah untuk membuat ruang kerja lebih menyenangkan dan efisien dalam pemanfaatan ruang.

4) Tata Ruang Kantor Gabungan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Desain ini mengombinasikan elemen dari ketiga jenis tata ruang yang telah disebutkan sebelumnya. Ini berarti kantor mengintegrasikan fitur dari ruang berkamar, ruang terbuka, dan elemen estetis atau berhias untuk menciptakan lingkungan kerja yang fleksibel dan menyenangkan.³⁰

c. Indikator Tata Ruang Kantor

Beberapa indikator penting dalam menilai tata ruang kantor meliputi beberapa aspek kunci diantaranya:

- 1) Keefektifan jenis tata ruang, yaitu untuk memastikan bahwa desain kantor mendukung efisiensi kerja.
- 2) Kelancaran lalu lintas staf, yang mencakup kemudahan pergerakan staf di dalam ruang kantor.
- 3) Ketepatan dalam penempatan perlengkapan kantor, yaitu bagaimana lokasi perlengkapan disesuaikan dengan kebutuhan penggunaannya.
- 4) Ketepatan jarak antara staf dan perabot, harus dipertimbangkan untuk memastikan kenyamanan dan efisiensi kerja, dengan jarak yang memadai antara staf dan perabotan serta peralatan kantor.
- 5) Kelengkapan peralatan kantor, harus diperhatikan untuk memastikan bahwa semua peralatan yang diperlukan tersedia dan dapat mendukung aktivitas kerja.

³⁰ Ade Onny Siagian, *Op. Cit*, hlm. 176-180

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6) Ketepatan jumlah staf dengan ruang kantor, yaitu untuk memastikan bahwa jumlah staf sesuai dengan luas ruang kantor, sehingga tidak terjadi kepadatan atau kekurangan ruang.³¹

4. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan

Tata usaha adalah segenap kegiatan pengelolaan surat-menyerat yang dimulai dari menghimpun (menerima), mencatat, mengolah, mengadakan mengirim dan menyimpan semua bahan keterangan yang diperlukan oleh organisasi. Demi memenuhi kebutuhan siswa dan guru, pelayanan yang diberikan hendaknya mampu menciptakan kualitas yang baik bagi para pengguna layanan.

Menurut teori *SERVQUAL* dari Zeithaml dalam Hardiyansah menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas mencakup lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).³² Dimensi *tangibles* atau bukti fisik dalam *SERVQUAL* sangat relevan dengan faktor lingkungan kerja fisik maupun tata ruang kantor.

Lingkungan kantor yang sesuai dengan kebutuhan pegawai menjadi salah satu kunci untuk mencapai tujuan tersebut. Menurut Sedarmayanti lingkungan kerja fisik merupakan semua yang terdapat di tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak.

³¹ Asnar dan Habibie Zaid, “Pengaruh Tata Ruang Kantor Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Pusat Kajian Dan Pendidikan Dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara (PKP2A III LAN) Samarinda”, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 1, no. 4 (2013). hlm 1492

³² Hardiyansah, *Op. Cit*, hlm. 57

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa, lingkungan kerja fisik juga turut andil memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan.³³ Nitisemito menjelaskan Lingkungan kerja yang ada di sekeliling karyawan dapat mempengaruhi cara karyawan melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.³⁴ Sejalan dengan yang disampaikan Moekijat dalam Siagian menjelaskan bahwa kondisi fisik penting karena memengaruhi kesehatan pegawai dan efisiensi kantor.

Penataan ruang kerja juga memiliki dampak signifikan terhadap produktivitas organisasi. Sebagaimana dijelaskan oleh Gustafsson dalam Siagian, layout kantor yang baik mempengaruhi kedinamisan dan efisiensi kerja. Agar produktivitas optimal, manajemen harus mempertimbangkan tiga faktor kunci yaitu peralatan, arus kerja, dan pegawai. Desain kantor yang efektif dan efisien menjadi prioritas untuk meningkatkan kinerja organisasi.³⁵ oleh karena itu, Porras dan Robertson dalam Sukoco menjelaskan bahwa pemilihan *layout* harus menjadi salah satu agenda dai pihak manajemen, karena akan mempengaruhi produktifitas sebuah organisasi.³⁶

Berdasarkan teori ini dapat dinyatakan bahwa lingkungan kerja fisik dan tata ruang kantor memberikan pengaruh terhadap produktivitas tata usaha yang nantinya akan berdampak pada kualitas pelayanan ketatausahaan, apabila lingkungan kerja fisik dan tata ruang kantor tata

³³ Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*, (Bandung: Penerbit Mandar Maju, 2007). hlm. 44

³⁴ Alex S. Nitisemito, *Loc. Cit.* 183

³⁵ Ade Onny Siagian, *Op. Cit*, hlm. 161-162

³⁶ Badri Munir Sukoco, *Op. Cit*, hlm. 189

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

usaha baik dan sesuai dengan kebutuhan kerja maka akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan.

B. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan adalah studi yang dijadikan perbandingan untuk menghindari manipulasi dalam karya ilmiah serta memperkuat bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis memang belum pernah diteliti oleh orang lain. Beberapa penelitian sebelumnya yang relevan antara lain adalah sebagai berikut:

1. Sri Musdalifah, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Tarbiyah, IAIN Bone 2021. Dengan judul *Pengaruh Penataan Ruang Kantor Madrasah Terhadap Peningkatan Pelayanan Ketatausahaan di MTS DDI Walimppong Kabupaten Soppeng*.

Perbedaan : Dalam penelitian Sri Musdalifah, variabel yang diukur adalah peningkatan pelayanan ketatausahaan, sementara dalam penelitian ini yang diukur adalah kualitas pelayanan ketatausahaan.

Persamaan : Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian sama, yaitu tata ruang kantor, dimana pada penelitian Sri Musdalifah indikator lingkungan fisik menjadi bagian dari tata ruang kantor.

2. Rahmatika Nur Alawiyah, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang. Dengan judul *Pengaruh Tata Ruang Kantor, Fasilitas Kantor dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kualitas Pelayanan di Bagian Tata Usaha SMK NU Lasem*.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perbedaan : Penelitian Rahmatika Nur Alawiyah menambahkan faktor pemanfaatan teknologi informasi sebagai variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Persamaan : Kedua penelitian berfokus pada bagaimana faktor-faktor tertentu mempengaruhi kualitas pelayana. Kualitas bagian tata usaha menjadi variabel utama yang dievaluasi dalam konteks masing-masing penelitian.

3. Arylin Dia Anggraini, Rismansyah, M. Kurniawan, Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis. Dengan judul *Pengaruh Tata Ruang Kantor dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Efektifitas Kerja Staf*.

Perbedaan : Perbedaan signifikan dapat dilihat dari dampak yang diukur, Judul Arylin Dia Anggraini, Rismansyah, M.kurniawan fokus pada penilaian efektifitas kerja staf, sedangkan dalam penelitian ini mengukur kualitas pelayanan.

Dalam konteks institusi penelitian Arylin Dia Anggraini, Rismansyah, M. Kurniawan berada pada ranah kantor pemerintahan sedangkan penelitian ini berada pada lingkup lembaga pendidikan.

Persamaan : Kedua judul penelitian mengkaji pengaruh tata ruang kantor dan lingkungan kerja fisik terhadap aspek tertentu dari hasil kerja. Keduanya mengakui pentingnya desain ruang kantor dan kondisi fisik dalam mempengaruhi kinerja atau hasil kerja di organisasi.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C Konsep Operasional

Konsep operasional adalah definisi yang dirancang untuk menjelaskan secara jelas konsep teoritis, sehingga dapat mencegah kesalahpahaman dalam penelitian ini. Adapun indikaor-indikator pada penelitian ini antara lain:

1. Lingkungan Kerja Fisik

- a. Warna ruangan tata usaha
- b. Pencahayaan ruangan tata usaha
- c. Kontrol suara ruangan tata usaha
- d. Ruang gerak ruangan tata usaha
- e. Udara ruangan tata usaha
- f. Musik ruangan tata usaha
- g. Keamanan ruangan tata usaha

2. Tata Ruang Kantor

- a. Perancangan tata ruang kantor
 - 1) Efektivitas jenis tata ruang kantor
 - 2) Kelancaran pergerakan staf
 - 3) Akurasi dalam penempatan perlengkapan kantor
 - 4) Kesesuaian jarak antara staf dengan perabotan dan peralatan kantor
 - 5) Ketersediaan peralatan kantor yang lengkap.
- b. Penempatan staf
 - 1) ketepatan jumlah pengawai dengan ruang kantor
 - 2) kesesuaian jenis pekerjaan dengan penempatan staf.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kualitas Pelayanan**a. Keandalan (*Reliability*)**

Dalam konteks ketatausahaan, ini berarti seberapa baik layanan administratif dan manajerial sesuai dengan harapan dan janji yang telah dibuat.

b. Kesiapan (*Responsiveness*)

Mengukur sejauh mana staf siap dan cepat dalam memberikan layanan yang diperlukan.

c. Jaminan (*Assurance*)

Menilai tingkat kepercayaan yang diberikan oleh staf, termasuk pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan mereka dalam memberikan layanan yang dapat dipercaya.

d. Empati (*Empathy*)

Dalam ketatausahaan, ini berarti seberapa baik staf memahami dan merespons kebutuhan serta kekhawatiran staf dan siswa.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Merupakan elemen fisik yang mendukung layanan, seperti fasilitas, peralatan, dan kondisi ruang kerja.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi hipotesis alternatif

(Ha) dan hipotesis nol (Ho), sebagai berikut:

- 1) Ho = tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ha = terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan.

- 2) Ho = tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan.

Ha = terdapat pengaruh yang signifikan antara tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan.

- 3) Ho = tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja fisik dan tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan.

Ha = terdapat pengaruh yang signifikan antara lingkungan kerja fisik dan tata ruang kantor terhadap kualitas pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif berlandaskan pada paham positivisme dan bertujuan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Data diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian yang kemudian dianalisis secara kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang diajukan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data yang diperoleh dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk angka dan dianalisis menggunakan prosedur statistik.³⁷

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, di mana penulis menyebarkan kuesioner untuk mengumpulkan data. Penelitian ini menerapkan strategi asosiatif. Menurut Sugiyono, penelitian asosiatif bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen.³⁸ Penelitian ini menggunakan metode asosiatif untuk menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja Fisik (X1) dan Tata Ruang Kantor (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Tambang.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan, Desa Gobah, Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar. Lokasi ini

³⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 8

³⁸ *Ibid*, hlm. 36



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipilih karena relevan dengan masalah yang diteliti. Waktu pelaksanaan penelitian pada bulan Februari-April 2025.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Istilah populasi dalam penelitian merujuk kepada sekumpulan objek yang menjadi pusat atau tujuan penelitian. Oleh karena itu, populasi penelitian adalah totalitas (*universe*) objek yang diteliti, yang bisa berupa manusia, hewan, tumbuhan, udara, gejala, nilai, kejadian, sikap, dan lainnya, yang semuanya dapat menjadi sumber data penelitian.³⁹

Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga pendidik dan kependidikan pada tahun ajaran 2024/2025 di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Gobah Kec. Tambang yang berjumlah 40 orang. Pemilihan populasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa baik guru maupun tenaga kependidikan merupakan pihak yang aktif berinteraksi dengan layanan ketatausahaan, serta memahami kondisi lingkungan kerja fisik dan tata ruang kantor yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

2. Sampel

Sampel adalah wakil dari semua unit strata dan sebagainya yang ada dalam populasi. Dalam penelitian, sampel berfungsi sebagai bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili karakteristik dan variasi yang ada di populasi tersebut. Dengan **memilih** sampel yang representatif, peneliti dapat

³⁹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 3rd ed., (Jakarta: Kencana, 2022), hlm. 111

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membuat generalisasi atau kesimpulan mengenai populasi yang lebih luas tanpa harus memeriksa setiap unit individu dalam populasi tersebut.⁴⁰

Dalam penelitian ini, karena jumlah populasi hanya 40 orang, maka peneliti menggunakan teknik total sampling atau sampling jenuh, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel penelitian.⁴¹

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu:

1. Angket

Metode kuesioner, yang dikenal pula sebagai metode angket, merupakan sekumpulan atau daftar pertanyaan yang disusun dengan sistematis dan kemudian diajukan kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, penulis memanfaatkan skala Likert sesuai dengan jenis kuesioner. Untuk pernyataan yang bersifat positif skor jawaban adalah pada table berikut:

Tabel 3. 1 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

⁴⁰ Ibid, hlm. 114

⁴¹ Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 85

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode untuk memperoleh informasi dengan memeriksa catatan, arsip, dan dokumen yang relevan dengan objek penelitian. Dalam kegiatan dokumentasi, proses ini melibatkan pengambilan foto-foto selama penelitian, yang nantinya akan digunakan untuk melengkapi data dan hasil penelitian.

E.Uji Instrumen Penelitian**1. Uji Validitas**

Validitas merujuk pada ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat mengukur dengan tepat apa yang dimaksud untuk diukur. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data benar-benar sesuai dengan apa yang diukur.

Untuk menilai validitas, analisis faktor dilakukan untuk menghubungkan nilai item instrumen dengan skor total menggunakan program *IBM SPSS Statistics* Versi 25. Metode yang digunakan dalam analisis ini adalah *Product Moment* dari Pearson.

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

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara skor item dan skor total

$\sum x$: Jumlah skor butir

$\sum y$: Jumlah skor total

n : Jumlah responden

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Validitas butir soal dapat dilihat dari hasil keluaran SPSS yang membandingkan nilai hitung dengan nilai tabel. Butir soal yang $r_{hitung} > r_{tabel}$ dinyatakan valid dan dapat digunakan. Sebaliknya, butir soal yang $r_{hitung} < r_{tabel}$ dinyatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan.

2. Uji Realitas

Realitas merujuk pada sejauh mana instrumen dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data karena telah terbukti memiliki kualitas yang tinggi. Instrumen dianggap dapat diandalkan jika alat ukur tersebut memberikan hasil yang konsisten sehingga dapat digunakan dengan aman dan efisien pada waktu serta keadaan yang bervariasi.

Uji realitas instrumen dalam studi ini dilakukan dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistics* Versi 25. Formula yang digunakan adalah rumus alpha Cronbach.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k - 1)} \right] \left[1 - \frac{\sum Si}{St} \right]$$

Keterangan :

r_{11} : Nilai reliabilitas

$\sum Si$: Jumlah varians skor tiap-tiap item

St : Varians total

k : Jumlah item

Instrumen yang mempunyai nilai alpha Cronbach $>$ nilai α dianggap dapat diandalkan dan bisa dipakai. Di sisi lain, instrumen dengan nilai alpha Cronbach $<$ nilai α dianggap tidak dapat diandalkan dan tidak bisa dipakai.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

F. Uji Persyaratan Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas sampel bertujuan untuk memastikan apakah data yang diambil dari populasi sampel sudah mewakili populasi secara akurat. Sebelum menarik kesimpulan dari data sampel, penting untuk menguji apakah sampel tersebut terdistribusi normal. Uji ini membantu menentukan apakah data yang diperoleh mengikuti distribusi normal atau tidak, sehingga kesimpulan penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, uji normalitas sampel dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov (KS) non-parametrik satu sampel, yang dilakukan dengan bantuan program *IBM SPSS Statistics* Versi 25. Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

1. H_0 : Data berdistribusi normal
 H_a : Data berdistribusi tidak normal
2. Apabila $(Sig) > 0,05$ maka H_0 diterima
 Apabila $(Sig) < 0,05$ maka H_a ditolak

2. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinearitas adalah suatu keadaan di mana ada korelasi atau hubungan yang signifikan antara variabel independen yang diterapkan dalam model regresi linier. Berikut ini dijelaskan langkah-langkah uji multikolinearitas dalam penelitian ini:

Rumusan Hipotesis :

- 1) Jika nilai $VIF \geq 10$ maka ada gejela multikolineritas.

Jika nilai $VIF \leq 10$ maka tidak ada gejela multikolineritas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Jika nilai tolerance < 0,1 maka ada gejala multikolineritas.

Jika nilai tolerance > 0,1 maka tidak ada gejala multikolineritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian heteroskedastisitas dapat menggunakan Uji Scatterplot. jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasi telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

G. Teknik Analisis Data

1. Regresi Linear Berganda

Regresi berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengukur hubungan antara satu variabel terikat dengan dua atau lebih variabel bebas. Model regresi linier berganda yang digunakan dapat dinyatakan dengan persamaan umum berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

e = Variabel Pengganggu

a = Konstanta

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X1 = Nilai variabel bebas Lingkungan Kerja Fisik (X1)

X2 = Nilai variabel bebas Tata Ruang Kantor (X2)

Y = Nilai variabel terikat Kualitas Pelayanan(Y)

b1, b2 = Koefisien regresi X1X2

2. Uji Hipotesis

Penelitian akan menggunakan pengujian hipotesis berupa uji t dan uji f.

Penelitian ini akan menggunakan uji t dan uji f untuk menguji hipotesis. Yang dimana uji t dan uji f sebagai berikut :

a. Uji t (Secara Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh setiap variabel bebas secara individu, serta menentukan variabel bebas mana yang memiliki pengaruh lebih dominan terhadap variabel terikat (Y).

Rumusan hipotesis :

- 1) Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Ho : Tidak terdapat pengaruh antara Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Tambang.

Ha : Terdapat pengaruh antara Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Tambang.

- 2) Pengaruh Tata Ruang Kantor (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh Tata Ruang Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Tambang.

H_a : Terdapat pengaruh antara Tata Ruang Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Tambang.

Kriteria pengujian :

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (sig) dengan nilai α (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

1. Jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak
 2. Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 diterima
- b. Uji f (Secara Simultan)

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas (X_1, X_2) secara bersama-sama memengaruhi variabel terikat (Y). Pengolahan data untuk uji ini dilakukan menggunakan *IBM SPSS Statistics Versi 25*.

Rumusan hipotesis :

Uji F : Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Tata Ruang Kantor (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

H_0 : Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Tata Ruang Kantor (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

H_a : Lingkungan Kerja Fisik (X_1) dan Tata Ruang Kantor (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kriteria pengujian :

Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan angka taraf signifikan hasil perhitungan dengan taraf signifikan 0,05 (5%) Dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika Fhitung (sig) $\geq \alpha$ 0,05 maka Ho diterima dan Ha di tolak
2. Jika Fhitung (sig) $< \alpha$ 0,05 maka Ho diterima dan Ha di tolak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan di MBS Ahmad Dahlan Gobah Kec. Tambang, dengan menunjukkan nilai sig. $0,020 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,429 >$ nilai tabel 2,026.
2. Tata Ruang Kantor secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan di MBS Ahmad Dahlan Gobah Kec. Tambang, dengan menunjukkan nilai sig. $0,009 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,777 >$ nilai tabel 2,026.
3. Secara simultan, lingkungan kerja fisik dan tata ruang kantor berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ketatausahaan di PP-MBS Ahmad Dahlan Gobah Kec. Tambang, dengan kontribusi sebesar 72,7%. Artinya, kedua variabel tersebut secara bersama-sama memiliki peran dalam menentukan kualitas pelayanan ketatausahaan. Sisanya sebesar 27,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti kompensasi dan motivasi atau variabel lainnya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Pihak madrasah terkhusus staf tata usaha diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja fisik yang nyaman dan penataan ruang kerja tata usaha yg efisien agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan
2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti variabel-variabel lain yang belum diteliti, seperti motivasi kerja, kompetensi staf, atau gaya kepemimpinan kepala madrasah, yang diduga juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan ketatausahaan.
3. Dengan berbagai keterbatasan yang dimiliki peneliti, hasil penelitian ini tentu masih belum sempurna, sehingga diharapkan adanya kritik dan saran untuk perbaikan kedepannya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Ghofur. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*. Vol. 4 No. 1 (2019).
- Ariani, Wahyu D. *Manajemen Operasional Jasa*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009).
- Asnar, dan Habibie Zaid. “Pengaruh Tata Ruang Kantor Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Pusat Kajian Dan Pendidikan Dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara (PKP2A III LAN) Samarinda”. Vol. 1 No. 4 (2013).
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. 3rd ed. (Jakarta: Kencana, 2022).
- Gao, The Liang. *Administrasi Perkantoran Modern*. (Yogyakarta: Liberty, 2000).
- Hardiyansah. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gava Media, 2011).
- Hariyanto, Oda I. B., dan Jayanti Rukmandiana. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pengunjung”. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*. Vol. 6 No. 1 (2022).
- Hasdiana, dan Welli Ruswiananda. “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Makassar”. *POINT Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*. Vol. 1 No.1 (2019).
- Komaruddin. *Manajemen Kantor Teori Dan Praktek*. (Bandung: Trigenda Karya, 2002).
- Musdalifah, Sri, Zakaria, dan Andi Harpeni Dewantara. “Pengaruh Penataan Ruang Kantor Madrasah Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan”. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*. Vol. 16 No. 2 (2022).
- Nitisemito, Alex S. *Manajemen Personalia*. (Jakarta: Ghalia, 2000).
- Pangesti, Ayu Widi, Nina Oktarina, dan Fahrur Rozi, “Pengaruh Komunikasi, Fasilitas Perpustakaan, Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening”. *Economic Education Analysis Journal*. Vol. 9 No.1 (2020).
- Priansa, Donni Juni, dan Agus Garnida. *Manajemen Perkantoran*. (Bandung: Alfabeta, 2015).
- Rina, Lelahester, dan Entri Sulistari. “Tata Ruang Kantor Penunjang Efisiensi Kerja Pada Kantor Tata Usaha Di Smk Negeri 1 Salatiga”. *Satya Widya*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Vol. 30 No. 2 (2014).

Wildana Rahma, dan Syamsurijal Basri. “Manajemen Layanan Ketatausahaan Di Sekolah Menengah Atas Negeri”. *Jurnal Administrasi, Kebijakan, Dan Kepemimpinan Pendidikan (JAK2P)*. Vol. 3 No. 1 (2022).

Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. (Bandung: Penerbit Mandar Maju, 2007).

Sedarmayanti. *Tata Kerja Dan Produktifitas Kerja*. (Bandung: CV. Mandar Maju, 2011).

Siagian, Ade Onny. *Manajemen Perkantoran*. (Semarang: Omera Pustaka, 2021).

Siagian, Yolanda M. *Aplikasi Supply Chain Management Dalam Dunia Bisnis* (Jakarta: PT. Grasindo, 2005).

Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2011).

Sudiyono. *Ilmu Pendidikan Islam*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2009).

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2013).

Sukoco, Badri Munir. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. (Jakarta: Erlangga, 2007).

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. *Service Quality Dan Satisfaction*, 4th edn. (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016).

Wakhidah, Luthfiana Nurul, dan Hengky Pramusinto. “Pengaruh Kompetensi, Disiplin Pegawai, Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai”. *Business and Accounting Education Journal*. Vol. 1 No. 3 (2020).

Zulkarnain, Wildan. “Tata Ruang Kantor Tata Usaha Sekolah Dalam Menukung Pekerjaan Perkantoran”. *Manajemen Pendidikan*. Vol. 24 No. 6 (2015).



© **Lampiran 1**

Angket

Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Tata Rang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School

Ahmad Dahlan Tambang

A. Identitas Responden

Nama : ..
Jenis Kelamin : ..
Status : ..

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan di bawah ini.
2. Berilah tanda (✓) pada salah satu dari empat alternatif jawaban sesuai dengan apa yang anda rasakan atau alami.
3. Keterangan :
 - SS : Sangat Setuju
 - S : Setuju
 - TS : Tidak Setuju
 - STS : Sangat Tidak Setuju
4. Setelah selesai pengisian angket mohon dikembalikan lagi, atas perhatian dan pengisian angket ini saya ucapkan terimakasih.

Lingkungan Kerja Fisik (X1)

	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Pencahayaan di ruangan tata usaha cukup terang untuk membaca dokumen.				
2	Ruangan tata usaha memiliki pencahayaan yang merata di seluruh area				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
3	Pencahayaan di ruangan tata usaha memberikan kenyamanan saat menunggu layanan.				
4	Pencahayaan alami (sinar matahari) dapat masuk ke dalam ruangan dengan baik.				
5	Warna ruangan tata usaha membuat suasana lebih nyaman saat mengurus keperluan administrasi.				
6	Warna ruangan tata usaha mudah diterima oleh mata pelanggan.				
7	Warna ruangan tata usaha membantu menciptakan suasana yang tenang.				
8	Kombinasi warna ruangan tata usaha memberikan kesan menyenangkan bagi pengunjung.				
9	Tidak ada gangguan suara yang mengurangi kenyamanan di ruangan tata usaha.				
10	Suasana di ruangan tata usaha cukup tenang untuk berkomunikasi.				
11	Kebisingan dari luar ruangan tata usaha tidak terlalu terdengar.				
12	Ruangan tata usaha memiliki suasana yang kondusif untuk pelayanan.				
13	Saya merasa leluasa bergerak di ruangan tata usaha.				
14	Ruangan tata usaha cukup luas untuk jumlah pelanggan yang datang.				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
16	Ruang gerak yang tersedia memberikan kenyamanan selama berada di ruangan tata usaha.				
17	Perabotan di ruangan tata usaha tidak menghalangi akses pelanggan.				
18	Udara di ruangan tata usaha terasa segar dan tidak pengap.				
19	Suhu udara di ruangan tata usaha terasa nyaman selama menunggu layanan.				
20	Sirkulasi udara di ruangan tata usaha mendukung kenyamanan pelanggan.				
21	Saya merasa ruangan tata usaha memiliki ventilasi yang baik.				
22	Pemutaran musik di ruangan tata usaha tidak mengganggu konsentrasi pelanggan.				
23	Saya lebih suka suasana ruangan tanpa musik karena lebih fokus saat berinteraksi dengan staf				
24	Ruangan tata usaha terasa aman untuk menyimpan dokumen atau barang berharga.				
25	Pelanggan merasa nyaman dengan sistem keamanan di ruangan tata usaha.				
26	Ruangan tata usaha memiliki pengaturan keamanan yang dapat diandalkan.				



© **Hak Cipta milik UIN Suska Riau**
Tata Ruang Kantor (X2)

		PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
			SS	S	TS	STS
1	Tata ruang kantor memudahkan saya mengakses layanan administrasi.					
2	Penataan ruang di kantor terlihat tertata dengan baik dan mendukung pelayanan.					
3	Tata letak fasilitas kantor memudahkan interaksi dengan staf.					
4	Staf dapat dengan mudah berpindah tempat untuk melayani kebutuhan pelanggan.					
5	Penataan ruang tidak mengganggu staf dalam melayani pelanggan.					
6	Staf dapat bergerak dengan leluasa sehingga pelayanan menjadi lebih cepat.					
7	Perlengkapan kantor ditempatkan dengan baik sehingga mudah diakses staf saat melayani saya.					
8	Peralatan kerja yang digunakan staf berada di lokasi yang mudah dijangkau.					
9	Jarak antara staf dan peralatan kantor mendukung kecepatan pelayanan.					
10	Penempatan perabotan kantor tidak menghalangi staf dalam melayani pelanggan.					
11	Semua peralatan yang diperlukan untuk pelayanan tersedia dengan lengkap.					
12	Peralatan kantor yang digunakan staf terlihat dalam kondisi baik.					
13	Jumlah staf yang melayani sudah cukup					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



©

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERNYATAAN**PILIHAN JAWABAN**

SS S TS STS

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	untuk mengakomodasi kebutuhan pelanggan.				
2	Ruang kantor dirancang cukup luas untuk jumlah staf yang bekerja.				
3	Staf yang melayani saya terlihat memiliki keahlian sesuai dengan tugas mereka.				
4	Penempatan staf sudah sesuai dengan bidang tugas mereka di kantor.				

Kualitas Pelayanan (Y)**PERNYATAAN****PILIHAN JAWABAN**

SS S TS STS

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Staf mampu menyelesaikan layanan dengan tepat waktu.				
2	Informasi yang diberikan oleh staf selalu akurat dan dapat diandalkan.				
3	Staf dapat diandalkan dalam menangani kebutuhan administrasi saya.				
4	Staf selalu siap membantu ketika saya membutuhkan pelayanan.				
5	Respon dari staf terhadap pertanyaan atau kebutuhan saya cepat dan sigap.				
6	Waktu tunggu untuk pelayanan ketatausahaan singkat.				
7	Staf memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan dan profesional.				
8	Pelayanan yang diberikan menciptakan				

© State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
	rasa aman dan nyaman bagi saya.				
	Informasi yang disampaikan staf mudah dipahami dan meyakinkan.				
	Staf melayani dengan sikap ramah dan santun kepada semua pelanggan.				
	Pelayanan yang diberikan menunjukkan rasa peduli staf terhadap pelanggan.				
	Saya merasa staf memahami permasalahan saya dengan baik.				
13	Fasilitas di ruangan tata usaha terlihat rapi dan terawat dengan baik.				
14	Dokumen yang diberikan oleh staf dalam pelayanan tertata rapi dan jelas.				
15	Staf tata usaha berpenampilan rapid dan sopan				



Lampiran 2

Data Tabulasi Lingkungan Kerja Fisik (X1)

		Data Tabulasi Lingkungan Kerja Fisik (X1)											
		X1.1					X1.2						
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2
Z	O	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2
1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4
5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
6	6	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
7	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	8	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
9	9	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3
10	10	3	4	3	2	3	4	3	3	4	2	4	3
11	11	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3
12	12	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3
13	13	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
14	14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
15	15	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
16	16	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3
17	17	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
18	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	19	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	2
20	20	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
21	21	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
22	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	23	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
24	24	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
25	25	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
26	26	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
27	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	28	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
29	29	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
30	30	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	2
31	31	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
32	32	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3
33	33	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3
34	34	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
35	35	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	1
36	36	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4

© Hak Cipta Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	7
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	0
3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	7
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3
4	0	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3

Tabulasi Data Tata Ruang Kantor (X2)

Z O	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2.1 0	X2.1 1	X2.1 2	X2.1 3	X2.1 4	X2.1 5	TOT AL
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	49
3	4	4	3	3	1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	49
4	4	4	3	4	1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	50
5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	50
6	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	52
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	47
9	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	48
10	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	2	46
11	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	42
12	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	49
13	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	50
14	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	42
15	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	49
16	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	52
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
19	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	41
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	40
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
22	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	53
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
24	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	48
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
26	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	51
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	47

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



8	2	9	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	50
9	3	0	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	58
0	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	49
3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	52
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	44
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	54
3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	55
3	6	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	53
3	7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	43
3	8	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	46
3	9	4	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	46
4	0	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	46

Tabulas Data Kualitas Pelayanan (Y)

No	Y. 1	Y. 2	Y. 3	Y. 4	Y. 5	Y. 6	Y. 7	Y. 8	Y. 9	Y. 10	Y. 11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	TOTAL
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	49
3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	2	49
4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	2	49
5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	52
6	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	4	48
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
8	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	57
9	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	48
10	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	50
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
12	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	46
13	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	51
14	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	48
15	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	50
16	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	53
17	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
19	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	48

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau****Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

20	2	3	3	2	3	1	3	3	4	3	3	3	2	4	42
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
22	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	53
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
24	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	53
25	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	49
26	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
28	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	51
29	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	56
30	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	57
31	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	51
32	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	53
33	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	48
34	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	54
35	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	54
36	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	58
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
38	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	42
39	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	54
40	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	54

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Lampiran 3

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SINOPSIS

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN TATA RUANG KANTOR
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KETATUSAHAAN DI MUHAMMADIYAH
BOARDING SCHOOL AHMAD DAHLAN GOBAH



Disusun Oleh:

M. IHKSAN (12110311175)

MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2024

UIN SUSKA RIAU



© Lampiran 4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBARAN DISPOSISI	
INDEKS BERKAS	
KODE :	
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi)	
Tanggal : 27-Mei-2024	
Nama : M ITHSAN	
INFORMASI Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing	DITERUSKAN KEPADA 1. catatan Kajur MPI a. b. c.
<p>Irawanti, M. Rd</p> <p>29/5/24 Kajur MPI</p> <p>Dr Hj Yuliharti, M.Ag NIP.197004041996032001</p>	
Pekanbaru	Diteruskan kepada 2. wakil Dekan I
1. Kepada bawahan "instruksi atau "informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:	



© Lampiran 5



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 581647
Fax. (0761) 581647 Web www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: ettk_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor: Un.04/F.II.4/PP.00.9/9454/2024
Sifat : Biasa
Lamp. : -
Hal : *Pembimbing Skripsi*

Pekanbaru, 31 Mei 2024

Kepada
Yth. Irawati, M.Pd

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum warhammatullahi wabarakatuh

Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama	: M IHKSAN
NIM	: 12110311175
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam
Judul	: PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN TATA RUANG KANTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KETATUSAHAAN DI MUHAMMADIYAH BOARDING SCHOOL AHMAD DAHLAN GOBAH
Waktu	: 6 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam Redaksi dan teknik penulisan skripsi, sebagaimana yang sudah ditentukan. Atas kesediaan Saudara dihaturkan terimakasih.

W a s s a l a m

an. Dekan

Wakil Dekan I



Tembusan :
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 6



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم**

FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
Fax. (0761) 561647 Web. www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: effak_uinsuska@yahoo.co.id

Pekanbaru, 09 Desember 2024

Nomor : Un.04/F.II.3/PP.00.9/24613/2024
 Sifat : Biasa
 Lamp. : -
 Hal : Mohon Izin Melakukan PraRiset

Kepada
 Yth. Kepala Sekolah
 Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Gobah
 di
 Tempat

Assalamu'alaikum warhammatullahi wabarakatuh
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama	:	M Ihksan
NIM	:	12110311175
Semester/Tahun	:	VII (Tujuh)/ 2024
Program Studi	:	Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	:	Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan Prariset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya di Instansi yang saudara pimpin.

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam
 a.n. Dekan
 Wakil Dekan III

 Dr. Amirah Diniaty, M.Pd. Kons.
 NIP. 19751115 200312 2 001

UIN SUSKA RIAU



Lampiran 7

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PONDOK PESANTREN MUHAMMADIYAH BOARDING SCHOOL AHMAD DAHLAN DESA GOBAH KEC. TAMBANG KAB. KAMPAR NSP : 510014010074



Jl. Palung Raya – Gobah Km 7 Desa Gobah Kec. Tambang Kab. Kampar Riau – Indonesia

Pos. 28462

email : muhammadiyahboardingschoolahma@gmail.com HP: 081275224182

Gobah, 23 Januari 2025 M
23 Rajab 1446 H

Nomor : 021/PP-MBS/III.a/1/2025
 Sifat : -
 Perihal : Surat Izin Melaksanakan PraRiset

Kepada Yth:
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
 Di

Tempat

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Sehubungan surat dari Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau tanggal 09 Desember 2024 Nomor : Un. 04/F.II.3/PP.00.9/24613/2024, Hal Mohon Izin Melakukan PraRiset, maka dengan ini Pimpinan Pondok Pesantren Mbs Ahmad Dahlan Gobah memberikan izin kepada :

Nama	:	M. Ihksan
NIM	:	12110311175
Semester	:	VII (Tujuh)/2025
Program Studi	:	Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	:	Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Untuk melaksanakan PraRiset di Pondok Pesantren Mbs Ahmad Dahlan Gobah guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya.

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan atas perhatian serta dukungannya Bapak/Ibu kami ucapan terimakasih.

*Nasrun Min Allah Wa Fathun Qoriib.
Wassalamu'alaikum, Wr.Wb.*

Pimpinan Pondok
Muhammadiyah Boarding School
Ahmad Dahlan Gobah


Dr. H. Lukman Jamaluddin, MA
 NBM: I132110

Tebusan :
 1. Mejelis Dikdasmen Cabang Tambang II
 2. PCM Tambang II
 3. Arsip

UIN SUSKA RIAU



© Lampiran 8

Lak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ace untuk seminar
3 Desember 2024.

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN TATA RUANG
KANTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KETATUSAHAAN MUHAMMADIYAH BOARDING SCHOOL
AHMAD DAHLAN TAMBANG**

PROPOSAL

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana
Pendidikan (S. Pd)



UIN SUSKA RIAU

Disusun Oleh:

M. IHKSAN

NIM. 12110311175

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

PEKANBARU

1445 H / 2024 M

UIN SUSKA RIAU



© Lampiran 9

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Alamat : Jl. H. R. Soebrantas Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. (0761) 21129

**PENGESAHAN PERBAIKAN
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa	:	M. IHKSAN
Nomor Induk Mahasiswa	:	12110311175
Hari/Tanggal Ujian	:	Senin/ 06 Januari 2025
Judul Proposal Ujian	:	Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Tambang
Isi Proposal	:	Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Dr. Yundri Akhyar, M.Pd	PENGUJI I		
2.	Rini Setyaningsih, M.Pd	PENGUJI II		

Mengetahui
a.n. Dekan
Wakil Dekan I
KEMENTERIAN AGAMA
UIN SUSKA RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
Pak. Dr. Dwi Prasetyo, M.Ag.
NIP. 07210171997031004

Pekanbaru,
Peserta Ujian Proposal
2025

M. IHKSAN
NIM.12110311175



Lampiran 10



UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING**
Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647 Fax. (0761) 561647 Web www.ftk.unsuska.ac.id, E-mail: eftak_unsuska@yahoo.co.id

Nomor : B-1447/Un.04/F.II/PP.00.9/01/2025
 Sifat : Biasa
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal
 Hal : Mohon Izin Melakukan Riset

Pekanbaru, 24 Januari 2025 M

Kepada
 Yth. Gubernur Riau
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
 Satu Pintu
 Provinsi Riau
 Di Kampar

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh
 Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini
 memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama	:	M Ihksan
NIM	:	12110311175
Semester/Tahun	:	VII (Tujuh)/ 2025
Program Studi	:	Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	:	Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan
 judul skripsinya : Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Tata Ruang Kantor Terhadap
 Kulitas Pelayanan Ketatausahaan Di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan
 Tambang

Lokasi Penelitian : Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Tambang

Waktu Penelitian : 3 Bulan (24 Januari 2025 s.d 24 April 2025)

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 11

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kunling Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 P E K A N B A R U
 Email : dpmptsp@rlau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/71967
 TENTANG



PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : B-1447/Un.04/F.II/PP.00.9/01/2025 Tanggal 24 Januari 2025, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

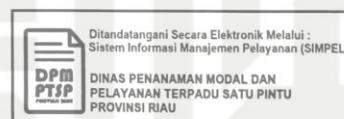
1. Nama	:	M IHKSAN
2. NIM / KTP	:	12110311175
3. Program Studi	:	MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
4. Jenjang	:	S1
5. Alamat	:	PEKANBARU
6. Judul Penelitian	:	PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN TATA RUANG KANTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KETATUSAHAAN DI MUHAMMADIYAH BOARDING SCHOOL AHMAD DAHLAN TAMBANG
7. Lokasi Penelitian	:	MUHAMMADIYAH BOARDING SCHOOL AHMAD DAHLAN TAMBANG

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 30 Januari 2025



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar
- Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



© Lampiran 12

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN TATA RUANG
KANTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KETATAUSAHAAN DI MUHAMMADIYAH
BOARDING SCHOOL AHMAD DAHLAN
TAMBANG

ACC instrumen
14/2/2025
Dr. Irawski, M.Pd.I

ANGKET
Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana
Pendidikan (S. Pd)



UIN SUSKA RIAU

Disusun Oleh:

M. IHKSAN
NIM. 12110311175

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1446 H / 2025 M

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



© Lampiran 13

 <p>PONDOK PESANTREN MUHAMMADIYAH BOARDING SCHOOL AHMAD DAHLAN DESA GOBAH KEC. TAMBANG KAB. KAMPAR NSP : 510014010074</p> <p>Jl. Palung Raya – Gobah Km 7 Desa Gobah Kec. Tambang Kab. Kampar Riau – Indonesia Pos. 28462 email : muhammadiyahboardingschoolahma@gmail.com HP: 081275224182</p> <p>SURAT KETERANGAN SELESAI RISET Nomor : 030/PP-MBS/III.a/5/2025</p> <p>Yang bertanda tangan di bawah ini Pimpinan PP-MBS Ahmad Dahlan Gobah menerangkan bahwa:</p> <p>Nama : M. Ikhsan Nim : 12110311175 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan Universitas : UIN Suska Riau</p> <p>Mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan riset di MBS Ahmad Dahlan Gobah dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Tambang” terhitung dari tanggal 18 Februari sampai dengan 13 Maret 2025.</p> <p>Demikian surat keterangan ini kami agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.</p> <p>Gobah, 21 Mei 2025 Pimpinan Pondok Pesantren Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Gobah Dr. H. Lukman Jamaluddin, MA NBM: 1132110</p> <p>UIN SUSKA RIAU</p>
--

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Lampiran 14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Acc untuk di muhajadkan
Dr. Irawati, M.Pd.I
29/04/2025*

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK DAN TATA RUANG
KANTOR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KETATAUSAHAAN DI MUHAMMADIYAH
BOARDING SCHOOL AHMAD DAHLAN
GOBAH KEC. TAMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana
Pendidikan (S. Pd)



UIN SUSKA RIAU

Disusun Oleh:

M. IHKSAN

NIM. 12110311175

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1446 H / 2025 M



Lampiran 15



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

الجامعة الإسلامية السلطان سعید كاسيم رياو
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING

KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA SKRIPSI MAHASISWA

1. Jenis yang dibimbing :
 - a. Seminar usul Penelitian :
 - b. Penulisan Laporan Penelitian :
 2. Nama Pembimbing : Dr. Irawati, S.Pd.I, M.Pd.I
a. Nomor Induk Pegawai (NIP) :
 3. Nama Mahasiswa : M Ihksan
 4. Nomor Induk Mahasiswa : 12110311175
 5. Kegiatan : Bimbingan Skripsi

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
	Senin / 20 Januari 2025	Instrumen Penelitian		
	Rabu / 29 Januari 2025	Instrumen Penelitian		
	Rabu / 19 Februari 2025	BAB 4		
	Rabu / 16 April 2025	BAB 4 & 5		
	Rabu / 23 April 2025	Abstrak		
	Selasa / 29 April 2025	Acc Skripsi		

Pekanbaru, 29 April 2025
Pembimbing,

Dr. Irawati, S.Pd.I, M.Pd.I
NIP. 9831230 202321 2020

© Lampiran 16



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BIOGRAFI PENULIS

M. Ihksan, lahir di Gobah, pada tanggal 03 Maret 2003. Penulis merupakan anak kedua dari 3 bersaudara, dari Bapak Syaiful dan Ibu Rahmiati. Penulis pertama kali menempuh pendidikan dasar di SD Muhammadiyah 036 Gobah, tamat pada tahun 2015. Dan melanjutkan pendidikan di SMP Negeri Unggul Terpadu Serambi Mekkah, tamat pada tahun 2018. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di MA Negeri 1 Pekanbaru, tamat pada tahun 2021. Alhamdulillah seiring berjalannya waktu penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, konsentrasi Administrasi Pendidikan (2021-2025). Dengan motivasi yang tinggi, terus berusaha dan berdoa, penulis menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Ketatausahaan di Muhammadiyah Boarding School Ahmad Dahlan Gobah Kecamatan Tambang”** di bawah bimbingan Ibu Dr. Irawati S. Pd. I, M. Pd. I.