

PENGARUH TATA RUANG KANTOR DAN EFISIENSI KINERJA PEGAWAI TERHADAP MUTU PELAYANAN DI BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN VOKASI (BBPPMPV) BISNIS DAN PARIWISATA, SAWANGAN-DEPOK

Waluyo¹, Harjoyo², Siti Zubaidah³

Universitas Pamulang, Banten

Waluyop4tkbispar@gmail.com¹; dosen00808@unpam.ac.id², dosen00659@unpam.ac.id³

Submitted: 03rd May 2021/ **Edited:** 20th June 2021/ **Issued:** 01st July 2021

Cited on: Waluyo, W., Harjoyo, H., & Zubaidah, S. (2021). PENGARUH TATA RUANG KANTOR DAN EFISIENSI KINERJA PEGAWAI TERHADAP MUTU PELAYANAN DI BALAI BESAR PENGEMBANGAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN VOKASI (BBPPMPV) BISNIS DAN PARIWISATA, SAWANGAN-DEPOK. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 4(3), 633-641.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of *office layout* on service quality and efficiency of employee performance on service quality and to determine the effect of *office layout* and employee performance efficiency simultaneously on service quality. This study uses quantitative methods to determine the relationship between variables in a population. The research sample was 67 people from a total population of 204 people. Sampling was carried out using a *stratified random sampling technique* based on the demographics of the respondents. The demographics of the respondents in this study included gender, age, years of service, and education level. These demographic factors are seen as influencing the quality of service which is the topic of this research. The results showed that the Fcount was 217.416 with a significance of 0.000. Testing by comparing $\text{sig} = 0.000 < \alpha = 0.05$, as well as testing by comparing the calculated F value $= 217.416 > F_{\text{table}} = 3.140$. Based on the test results, it can be concluded that together there is a significant influence between Office Layout and Employee Performance Efficiency on Service Quality.

Keywords: Office Layout, Performance Efficiency, Service Quality Mutu

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari pelayanan di suatu instansi semakin hari semakin menurun, dapat dilihat di setiap instansi manapun dengan mengedepankan orang-orang yang memiliki jabatan atau yang berduit. Dalam hal ini pentingnya suatu pelayanan di suatu instansi manapun harus mengutamakan kualitas dari pelayanan itu sendiri baik di instansi swasta maupun di pemerintahan (Eprilianto, et al., 2019). Pentingnya kualitas pelayanan itu sendiri banyak membawadampak, dengan pelayanan yang baik disuatu

instansi dapat memajukan instansi itu sendiri dan tercapainya kualitas pelayanan itu sendiri (Partiwi, 2020).

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dala bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya (Sofian, 2019).

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya di tempat melalui keputusan-keputusan sebagaimana tersebut diatas, tetapi juga melalui peningkatan kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan (Muharam, 2019). Upaya ini dilakukan dengan cara memberikan berbagai materi mengenai manajemen pelayanan dalam diklat diklat struktural pada berbagai tingkatan. Tuntunan reformasi yang bergulir sejak tahun 1997. Bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan (Mardawani & Relita, 2019).

Perbaikan pelayanan pemerintah ini, tidak saja ditudukan untuk memberi iklim kondusif bagi dunia usaha nasional namun juga meningkatkan daya tarik arus investasi ke indonesia karena kredibilitas dan kemudahan yang meningkat. Penyediaan pelayanan pemerintah yang berkualitas, akan memacu potensi sosial ekonomi masyarakat yang merupakan bagian dari demokratisasi ekonomi. Penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang, akibat krisis ekonomi yang terus menerus yang berkelanjutan pada saat ini (Tsamara & Nugraha, 2020). Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan.

Sebenarnya pelayanan sudah diberikan yang terbaik oleh petugas, kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluh atas suatu pelayanan tersebut (Ayunita & Basir, 2019). Banyak faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan kurang memenuhi standar, salah satunya adalah dari segi internal yaitu dalam penataan tata ruang kantor yang kurang baik dan masih menjadi sorotan utama. Tata ruang kantor merupakan salah satu hal penting dalam memasuki sebuah perusahaan. Kantor dengan tata ruang yang

tidak teratur pasti membuat tamu kantor berpendapat bahwa kinerja kantor tersebut tidak jauh berbeda dengan tampilan tata ruangnya.

Perusahaan swasta ataupun pemerintah memandang penataan ruang kantor sesuatu hal yang penting. Masih banyak ruang kantor yang tidak teratur dan menghambat efektifitas kerja pegawai. Pada dasarnya tata ruang kantor berhubungan langsung dengan manajemen perkantoran. Tata ruang kantor dan peralatan kantor yang sesuai dengan muatan ruangan, kegiatan pegawai, dapat meningkatkan efisiensi kerja dan hasil kerja yang maksimal. Di mana, penataan ruang yang baik dan jelas menambah kenyamanan bekerja dan kecintaan akan pekerjaan tersebut. Fasilitas kantor seperti ruangan dan peralatan yang disediakan pada kenyataannya belum dirasakan manfaatnya karena masih banyak pegawai yang masih mengeluhkan tentang hal tersebut (Wahyudi, 2018).

Tata ruang kantor (*layout*) yang baik adalah susunan tata ruang kantor yang di tata atau diatur dengan baik, artinya ruangan tersebut tidak mengakibatkan pemborosan tenaga, waktu dan tempat. Disamping itu ruangan kantor harus cukup memadai agar pegawai dapat bergerak lebih leluasa dan bebas sehingga komunikasi antar pegawai semakin lancar, koordinasi dan pengawasan semakin mudah dilakukan (Wahyu & Salam, 2020). Hubungan antara tata ruang kantor (*office layout*) dengan efisiensi kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi, karena dengan penataan tata ruang kantor (*office layout*) yang baik, mutu pelayanan pun akan berjalan dengan baik. Instansi harus mampu memfasilitasi pegawainya agar kinerja kerjanya sesuai dengan yang yang diharapkan oleh instansi, seperti tata letak kantor yang mendukung, secara tidak langsung akan memberikan dampak positif terhadap kinerja pegawai (Harras, et, al., 2020).

LANDASAN TEORI

GR Terry dalam Rasto (2015) memberikan pendapat bahwa tata ruang kantor menawarkan pengaturan semua komponen fisik dalam ruangan yang tersedia untuk memberikan efektivitas maksimum dan koordinasi semua komponen ini ke dalam satu kesatuan yang efisien dan menarik.

Istilah tata ruang juga diberikan oleh Moekijat dalam Lina Nurasih (2014) mengatakan bahwa tata ruang atau lingkungan fisik sebagai sesuatu yang dekat dengan

lingkungan di mana pekerja itu berada yang meliputi warna, cahaya, udara, maupun musik yang dapat mempengaruhi pekerja untuk menjalani tugas tugas yang dibebankan kepadanya.

Menurut Khaerul Umam (2014) tata ruang kantor yang baik dapat membantu kantor dalam membantu kantor dalam mencapai hal hal berikut: (1) Pemanfaatan yang lebih besar atas ruangan, peralatan dan manusia; (2) Arus informasi, bahan baku dan manusia yang lebih baik; (3) Lebih memudahkan konsumen; (4) Peningkatan moral karyawan dan kondisi kerja yang lebih aman.

Lina Nurasih dan Sri Rahayu (2014) mengungkapkan beberapa manfaat serta tujuan diadakan penataan serta pengaturan tata ruang kantor adalah sebagai berikut: (1) Tata ruang kerja yang baik mencegah berbagai pemborosan maupun terbuangnya tenaga. Tujuan tersebut akan mempermudah prosedur kerja dapat lebih dipersingkat, pencarian dokumen lebih dipermudah; (2) Tata ruang kerja yang baik mampu menjamin kelancaran proses pekerjaan; (3) Tata ruang kerja yang baik memungkinkan penggunaan ruang kerja menjadi lebih efisien; (4) Dengan adanya tata ruang yang baik meminimalkan gangguan maupun kebisingan antara pegawai suatu bagian dengan bagian yang lain; (5) Membantu karyawan dalam mencapai disiplin, pribadi, sehingga dapat selalu melaksanakan tugas dengan cepat, tepat, dan akurat; (6) Tata ruang yang baik mampu memperjelas jalur kerja untuk menghindari keterlambatan waktu penyerahan. Semua itu akan lebih mudah dipantau secara visual sehingga penyelesaiannya tidak bertele tele; (7) Meningkatkan efisien kerja dan mengurangi biaya operasi. Menghilangkan pemborosan pemakaian bahan dalam proses pekerjaan. Juga membuat masalah kualitas menjadi jelas; (8) Tata ruang yang baik, higienis, dan aman memberikan serta menciptakan kenyamanan bekerja untuk semua pegawai, serta meningkatkan moral para pekerja. Tata ruang kerja yang baik memberikan ruang serta kemudahan bagi: (a) Pekerja dalam bekerja lebih leluasa, sehingga mengurangi gerak kerja dengan ketegangan yang menimbulkan kelelahan; (b) Memanfaatkan fungsi lain bagi ruang untuk keperluan lain pada waktu waktu tertentu; (c) Memungkinkan adanya pengembangan serta perluasan kegiatan, pengunjung tamu, maupun bisnis di kemudian hari; (d) Tata ruang kerja yang baik memberikan kesan yang baik kepada para pengunjung tamu perusahaan dari relasi.

Kinerja menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016) adalah sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan. Kinerja pada hakikatnya merupakan prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya, sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan untuk pekerjaan ini. Menurut Griffin kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja (Harras, et, al., 2020).

Menurut Hadari, kinerja karyawan adalah hasil dari pelaksana suatu pekerjaan, baik yang bersifat fisik/metal maupun non fisik/non mental (Wahyu & Salam, 2020). Menurut Irlan Fahmi dalam Harjoyo, Siti Zubaidah dan Waluyo (2020) bahwa yang dimaksud dengan kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu.

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang tidak baik bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keadaannya oleh pihak perusahaan.

Menurut Zeithaml- Parasurman- Berry (dalam Harbani Pasolong 2013), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual tersebut, yaitu: (1) *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi; (2) *Reability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya; (3) *Responsivess*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen; (4) *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menentukan hubungan antar variabel dalam sebuah populasi. Desain penelitian kuantitatif ada dua macam yaitu deskriptif dan eksperimental. Studi kuantitatif deskriptif melakukan pengukuran hanya sekali. Artinya relasi antar variabel yang diselidiki hanya berlangsung sekali.

Sedangkan studi eksperimental melakukan pengukuran antar variabel pada sebelum dan sesudahnya untuk melihat hubungan sebab-akibat dari fenomena yang diteliti.

Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Dari total populasi 204 orang, yang dijadikan sampel adalah 67 orang. Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik penarikan *stratified random sampling* berdasarkan demografi responden. Demografi responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, masa kerja, dan tingkat pendidikan. Faktor-faktor demografi tersebut dipandang berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang menjadi topik penelitian ini.

Metode pengumpulan data yang digunakan antara lain metode wawancara yang merupakan metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (pewawancara) dengan sumber data dan Penyebaran kuesioner kepada sampel atau responden. Dalam penelitian ini terdiri atas 3 (tiga) kuesioner yaitu kuesioner variabel independen atau variabel bebas (variabel X_1 , X_2) dan variabel dependen atau variabel terikat (variabel Y). Adapun skala jawaban yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala likert.

Penelitian ini dilaksanakan di Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi (BBPPMPV) Bisnis dan Pariwisata, Sawangan, Depok, Jawa Barat yang dimulai pada bulan Oktober 2020 sampai dengan Maret 2021.

HASIL PENELITIAN

Dari hasil perhitungan skala likert pada variabel tata ruang kantor terkait sirkulasi udara memiliki nilai paling rendah dari item-item lainnya yaitu sebesar 3,94. Peneliti menyarankan agar dibuatkan area khusus merokok terpisah dari ruang kerja.

Dari hasil perhitungan skala likert pada variabel efisiensi kinerja pegawai terkait bekerja efisien dan efektif memiliki nilai paling rendah dari item-item lainnya yaitu sebesar 3,91. Hal ini harus menjadi perhatian serius dari pimpinan untuk membuat standar dan target pekerjaan secara terukur karena pemahaman bekerja efisien dan efektif masih bersifat umum belum dibuat ketentuan khusus misalnya kuantitas

pelayanan yang dilakukan dan jumlah keluhan yang disampaikan oleh *stakeholders* harus ada batasan yang jelas.

Kecepatan merespon setiap keluhan dari *stakeholders* harus menjadi skala prioritas pelayanan, karena dengan respon yang cepat dan baik akan memenuhi tingkat kepuasan pelanggan dan meningkatkan citra instansi secara keseluruhan.

Tabel 1. Uji Hipotesis Parsial

	Estimasi	Standar	t	Sig.
(Constant)	1,307		1,149	0,255
Tata Ruang Kantor	0,454	0,463	6,386	0,000
Efisiensi Kinerja Pegawai	0,506	0,524	7,232	0,000

Sumber: Data penelitian, 2021

Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial yang ditampilkan pada tabel di atas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut : (1) Pengaruh Variabel Tata Ruang Kantor terhadap Mutu Pelayanan memiliki nilai $t_{hitung} = 6,386$ dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($6,386 > 1,998$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari Variabel Tata Ruang Kantor terhadap Mutu Pelayanan; (2) Pengaruh Variabel Efisiensi Kinerja Pegawai terhadap Mutu Pelayanan memiliki nilai $t_{hitung} = 7,232$ dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($7,232 > 1,998$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari Variabel Efisiensi Kinerja Pegawai terhadap Mutu Pelayanan.

Tabel 2. Uji Hipotesis Simultan

	Mean Square	F	Sig.
Regression	505,196	217,416	0,000 ^b
Residual	2,324		

Sumber: Data penelitian, 2021

Hasil uji hipotesis simultan menunjukkan nilai F_{hitung} adalah 217,416 dengan signifikansi 0,000. Pengujian dengan membandingkan $sig = 0,000 < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak, demikian juga pengujian melalui perbandingan nilai $F_{hitung} = 217,416 > F_{tabel} = 3,140$, juga menolak H_0 .

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan dari Tata Ruang Kantor dan Efisiensi Kinerja Pegawai terhadap Mutu Pelayanan. Hasil ini juga menunjukkan bahwa model regresi telah fit (sesuai) untuk dapat menjelaskan variabel Mutu Pelayanan.

KESIMPULAN

Tata ruang kantor memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan, hal ini dapat dilihat dari perhitungan statistik di mana nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($6,386 > 1,998$), sehingga dapat dikatakan bahwa tata ruang kantor mempunyai pengaruh terhadap mutu pelayanan.

Efisiensi kinerja pegawai pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan. Semakin tinggi efisiensi kinerja pegawai maka mutu pelayanan akan semakin baik. Dari hasil perhitungan statistik maka didapatkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($7,232 > 1,998$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terhadap pengaruh yang signifikan variabel efisiensi kinerja pegawai terhadap mutu pelayanan.

Tata ruang kantor dan efisiensi kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan. Hasil perhitunganskala likert skor tata ruang kantor dan efisiensi kinerja pegawai adalah 4,08 dan 4,03 yang dapat disimpulkan berada dalam kondisi cukup berpengaruh terhadap mutu pelayanan serta hasil uji hipotesis simultan menunjukkan nilai F hitung adalah 217,416 dengan signifikansi 0,000, pengujian dengan membandingkan $\text{sig} = 0,000 < \alpha = 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tata ruang kantor dan efisiensi kinerja pegawai secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayunita, K., & Basir, A. (2019). Tinjauan Yuridis Kewenangan Pemerintah Kecamatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Umum Di Kota Makassar. *PETITUM*, 7(1 April), 1-20.
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30-37.
- Harbani, Pasolong. (2013). Kepemimpinan Birokrasi. Bandung : Alfabeta.
- Harjoyo, Siti Zubaidah dan Waluyo. (2020). Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Guru SMK Informatika Ciputat, Tangerang Selatan. Tangerang Selatan: LPPM Unpam.
- Harras, H., Sugiarti, E., & Wahyudi, W. (2020). Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Mahasiswa.
- KBBI. (2016). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at: <http://kbbi.web.id/pusat>, Diakses 21 Mei 2021.

- Mardawani, M., & Relita, D. T. (2019). Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Sintang dalam Mewujudkan Visi Pemerintahan dan Good Governance. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 4(1), 109-116.
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39-47.
- Nurasih, Lina., & Sri Rahayu. (2014). Manajemen Sekretaris itu Gampang Otodidak. Jakarta: Dunia Cerdas.
- Partiwi, S. (2020). Kualitas Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(1), 12-24.
- Rasto. (2015). Manajemen Perkantoran Paradigma Baru. Bandung: Alfabeta.
- Sofian, E. (2019). PELAYANAN PUBLIK DAN OMBUDSMAN. *JEKKP (Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Kebijakan Publik)*, 1(2), 56-63.
- Tsamara, A. N., & Nugraha, J. (2020). Penerapan Service Excellence Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Humas Pemerintah Kota Surabaya (Studi Pada Koridor Co-Working Space). *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(1), 224-235.
- Umam, Khaerul. (2014). Manajemen Perkantoran. Bandung: Pustaka Setia.
- Wahyu, W., & Salam, R. (2020). KOMITMEN ORGANISASI (Kajian: Manajemen Sumber Daya Manusia).
- Wahyudi, W. (2018). The Influence of Emotional Intelligence, Competence and Work Environment on Teacher Performance of SMP Kemala Bhayangkari Jakarta. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 1(2), 211-220.