

## OPTIMALISASI TATA RUANG KANTOR DALAM MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS III NON TPI KALIANDA

### OPTIMIZATION OF OFFICE LAYOUT TO SUPPORT SERVICE QUALITY AT THE CLASS III NON TPI KALIANDA IMMIGRATION OFFICE

<https://10.0.205.137/tematics.v6i2.653>

Submitted: 05-04-2025 Reviewed: 15-05-2025 Published: 26-06-2025

Eliska Bia Kusuma Putri  
[eliskabiakyh01@gmail.com](mailto:eliskabiakyh01@gmail.com)  
Politeknik Imigrasi

Pascalis Danny Kristi Wibowo  
[pascalisdanny4@gmail.com](mailto:pascalisdanny4@gmail.com)  
Politeknik Imigrasi

**Abstract.** *Quality public services are a reflection of the success of bureaucratic reform and are the government's primary obligation in guaranteeing the basic rights of citizens. This study examines the role of optimizing office layout in supporting the improvement of the quality of public services, especially at the Kalianda Class III Non-TPI Immigration Office. There are still obstacles in the efficiency of layout that have an impact on the smoothness of services, such as the ineffective passport collection flow and suboptimal space utilization. This study uses a qualitative approach with a literature study method to examine the phenomenon in depth, through analysis of various sources. The results of the study are expected to produce strategic recommendations for the planning and management of office space that are in line with the principles of fast, precise, and satisfaction-oriented public services. The findings show that the existing layout of space does not meet the basic principles of ideal layout, such as the principle of the shortest distance, the principle of space utilization, and the principle of changing the arrangement of the workplace. Problems such as narrow waiting rooms, inefficient passport collection counters, and underutilized office areas are obstacles to providing optimal services. Proper layout of space can affect employee work comfort, increase productivity, accelerate service flows, and create a positive service experience for the community. Therefore, optimizing office layout is an important strategy in supporting the improvement of the quality of public services as a whole.*

**Keywords:** *optimization, office layout, service quality*

**Abstrak.** *Pelayanan publik yang berkualitas merupakan cerminan keberhasilan reformasi birokrasi dan menjadi kewajiban utama pemerintah dalam menjamin hak dasar warga negara. Penelitian ini mengkaji peran optimalisasi tata ruang kantor dalam mendukung peningkatan kualitas layanan publik, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda. Masih terdapat kendala dalam efisiensi tata ruang yang berdampak pada kelancaran pelayanan, seperti alur pengambilan paspor yang belum efektif dan pemanfaatan ruang yang belum optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur untuk menelaah fenomena secara mendalam, melalui analisis terhadap berbagai sumber. Hasil penelitian diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi strategis bagi perencanaan dan pengelolaan ruang kantor yang selaras dengan prinsip pelayanan publik yang cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hasil temuan menunjukkan bahwa pengaturan ruang yang ada belum memenuhi asas-asas dasar tata ruang yang ideal, seperti asas jarak terpendek, asas penggunaan ruang, dan asas perubahan susunan tempat kerja. Masalah seperti*



*ruang tunggu yang sempit, loket pengambilan paspor yang tidak efisien, serta area kantor yang kurang dimanfaatkan menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan optimal. Penataan ruang yang tepat dapat mempengaruhi kenyamanan kerja pegawai, meningkatkan produktivitas, mempercepat alur layanan, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi tata ruang kantor menjadi strategi penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.*

**Kata Kunci:** optimalisasi, tata ruang kantor, kualitas pelayanan

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu indikator dalam keberhasilan reformasi birokrasi pemerintah. Pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, berkewajiban untuk menjamin terpenuhinya hak-hak dasar warga negara melalui penyediaan layanan yang efektif dan mudah dijangkau. Tercapainya pelayanan publik yang optimal dipengaruhi oleh berbagai elemen pendukung, antara lain kebijakan yang terarah, kualitas sumber daya manusia, tata kelola yang efisien, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan kepada setiap penyelenggara layanan untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Kepuasan pengguna akan tercapai apabila kualitas jasa yang diberikan sesuai kebutuhannya. Seperti yang telah diterangkan oleh (Tjiptono, 2004) bahwa kualitas Pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Artinya pelayanan yang berkualitas berarti pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan atau Masyarakat.

Salah satu langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan mengidentifikasi dan mengelola berbagai faktor yang memengaruhinya, baik dari dalam maupun luar organisasi. Di antara faktor internal, penataan tata ruang kantor memegang peran penting sebagai elemen pendukung yang dapat memperlancar proses pelayanan secara optimal.

Tata ruang kantor adalah pengaturan ruangan kantor serta penyusunan alat-alat dan perabotan kantor sesuai dengan luas lantai dan ruangan kantor yang tersedia (Al-Habib, 2018). Pengaturan tata ruang kantor yang baik juga bertujuan agar peralatan dapat ditempatkan di tempat yang seharusnya sehingga dapat memperlancar gerak pegawai sehingga tercapai efisiensi kinerja. Penataan tata ruang kantor sangatlah penting untuk dipertimbangkan dengan baik agar setiap orang yang menempatnya dalam hal ini pegawai maupun pengguna layanan di kantor merasa nyaman untuk menempati ruangan tersebut.

Ruangan kantor yang tertata dengan efisien akan memudahkan pergerakan alur kerja pegawai sehingga akan membantu meningkatkan produktivitas mempercepat koordinasi kerja serta mengurangi potensi stres akibat ruang kerja yang sempit, bising, atau tidak ergonomis. Tata ruang yang efektif mampu memberikan kepuasan kepada pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan, mampu memberikan kesan yang mendalam bagi pegawai, sehingga berpengaruh terhadap optimalisasi kerja (Sukoco, 2007). Sedangkan dari sisi masyarakat sebagai pengguna layanan di kantor, tata ruang yang

terorganisasi secara baik dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih positif. Aksesibilitas ruang tunggu, kejelasan alur pelayanan, kemudahan komunikasi dengan petugas, dan kenyamanan fasilitas menjadi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima.

Tata ruang kantor yang tepat penting untuk diterapkan di instansi pemerintah sebagai pilar utama dalam penyelenggaraan pelayanan public, termasuk Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda untuk menunjang kegiatan pelayanan yang lebih berkualitas. Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis Keimigrasian yang berada di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Provinsi Lampung, menjalankan salah satu fungsi keimigrasian dalam hal pelayanan keimigrasian. Setiap seksi di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda memiliki ruangan tersendiri. Tetapi masih terdapat penataan ruangan yang kurang efektif dan optimal. Pada bulan Juni tahun 2024 dilakukan perubahan tata ruang pelayanan dalam rangka perubahan nomenklatur dari Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda menjadi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kalianda. Setelah dilakukan perbaikan pada area pelayanan paspor, loket yang diperuntukkan bagi pengambilan paspor masih mengharuskan petugas untuk masuk ke area dalam kantor guna mengambil dokumen tersebut. Penataan ruang pada loket pengambilan ini belum sepenuhnya mendukung kelancaran pergerakan pegawai, sehingga berdampak pada kurang optimalnya efisiensi pelayanan. Di sisi lain, meskipun kantor memiliki area yang tergolong luas, masih terdapat beberapa ruangan yang tidak terawat dan belum dimanfaatkan secara maksimal, padahal ruang-ruang tersebut seharusnya dapat dioptimalkan sesuai dengan rancangan tata ruang kantor yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana optimalisasi tata ruang kantor untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk merumuskan rekomendasi strategis yang dapat dijadikan acuan dalam perencanaan dan pengelolaan ruang kantor agar selaras dengan prinsip pelayanan publik yang cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## **2. METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan (Sugiyono, 2024). Dalam penelitian ini, metode kualitatif digunakan untuk mengkaji optimalisasi pengaturan tata ruang kantor dalam menunjang kualitas pelayanan public di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda. Metode ini melibatkan pengumpulan dan analisis data dari berbagai sumber pustaka, termasuk jurnal ilmiah, dokumen kebijakan, laporan evaluasi kinerja instansi, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Putrihapsari & Fauziah (2020) mengartikan studi literatur sebagai penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah berbagai kajian kepustakaan yang diperlukan dalam penelitian. Tujuan penggunaan metode studi literatur dalam penelitian ini adalah sebagai langkah awal dalam perencanaan pada penelitian dengan memanfaatkan kepustakaan untuk memperoleh data dilapangan. Sumber data yang menjadi referensi dalam penelitian ini adalah sumber pustaka

yang relevan sebagai sumber data primer (data hasil penelitian, laporan penelitian, jurnal ilmiah, dan sebagainya.), dan sumber data sekunder (peraturan dasar hukum pemerintah, buku, dan lain-lain).

### 3. RISET

#### Tata Ruang Kantor

Kantor merupakan tempat atau suatu lingkungan yang menjadi tempat organisasi untuk beraktivitas dalam mencapai tujuannya (Sarah, 2020). Sebuah gedung atau bangunan yang berfungsi sebagai kantor umumnya identik dengan keberadaan ruang kerja, karena di sanalah seluruh aktivitas administrasi dan operasional berlangsung. Sebuah kantor harus ditata sedemikian rupa agar terciptanya kenyamanan bagi para pegawai serta pengguna layanan (Akhmad, n.d.). Tidak mengherankan apabila setiap kantor memiliki penataan ruang yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik organisasinya. Penataan ruang kerja tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung, dapat memberikan dampak terhadap tingkat produktivitas organisasi, baik dalam sisi yang menguntungkan maupun sebaliknya. Oleh karena itu, pengelolaan dan pemilihan ruang kerja seharusnya menjadi perhatian utama pihak manajemen, mengingat pengaruhnya yang signifikan terhadap efektivitas dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Istilah tata ruang kantor berasal dari Bahasa Inggris yaitu Office Layout atau sering disebut juga Layout saja. Tata ruang kantor adalah pengaturan perabotan, mesin dan sebagainya di dalam ruangan yang tersedia (Gusvira, 2023). Tata ruang kantor diartikan sebagai penyusunan alat-alat kantor pada letak yang tepat serta pengaturan tempat kerja yang menimbulkan kepuasan bagi para pegawai (The Liang Gie, 2012). Tata ruang kantor tidak hanya memperhatikan tata cara menempatkan peralatan kantor saja akan tetapi juga dapat mempergunakan dengan sepenuhnya ruang yang ada disetiap ruangan dapat digunakan secara efisien. Tata ruang kantor tidak hanya menempatkan perlengkapan dan peralatan dalam suatu kantor tetap tata ruang harus dapat di gunakan untuk mengatur dan memudahkan pergerakan alur kerja pegawai dari satu ruangan ke ruangan lain. Lebih lanjut The Liang Gie (2012) menjelaskan penggunaan ruang secara efektif serta mampu memberikan kepuasan kepada pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan, maupun memberikan kesan yang mendalam bagi pegawai. Suatu ruang kantor yang baik tidak tercipta dengan sendirinya, melainkan hasil dari perancangan yang tepat seorang atau tim yang bertanggung jawab dalam merancang ruang kantor harus memahami bahwa pemakaian ruangan dalam suatu kantor merupakan proses yang berjalan terus dan berkelanjutan mengikuti beragam kebutuhan dan tuntutan (Sarah, 2020).

Berdasarkan pendapat dari Sukoco (2007) menyatakan bahwa bahwa *layout* kantor yang efektif akan menimbulkan manfaat sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan penggunaan ruang yang efektif;
2. Mengembangkan lingkungan kerja yang nyaman bagi pegawai;
3. Memberikan kesan yang positif terhadap Masyarakat;
4. Menjamin efisiensi dan arus kerja yang ada;
5. Meningkatkan produktivitas kerja pegawai;
6. Mengantisipasi pengembangan organisasi di masa depan dengan melakukan perencanaan *layout* yang fleksibel.

Lebih lanjut lagi The Liang Gie (2012) menyatakan bahwa penyusunan tata

ruang kantor harus berdasarkan aliran pekerjaan kantor, sehingga perencanaan ruangan kantor dapat membantu para pekerja dalam meningkatkan produktivitas dengan penataan ruang yang baik akan memberikan keuntungan sebagai berikut :

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

### **Faktor Yang Mempengaruhi Penyusunan Tata Ruang Kantor**

Penyusunan tata ruang kantor yang baik sangat diperlukan guna menciptakan kelancaran aktivitas kerja serta mengurangi resiko hambatan di masa yang akan datang. Dalam penyusunannya harus dipastikan bahwa tata ruang kantor yang akan diterapkan adalah yang terbaik serta efektif dan efisien bagi kelancaran kerja pegawai maupun kenyamanan pengguna ruangan atau layanan dalam ruangan tersebut. Berdasarkan fungsinya tata ruang kantor dibedakan menjadi kantor tertutup, kantor terbuka, dan kantor *landscape* (The Liang Gie, 2012).

1. Kantor tertutup adalah tata ruang kantor dimana masing-masing pegawai memiliki ruangan tersendiri yang dihalangi dengan sekat ataupun tembok sehingga segala aktivitas kerja tidak dapat diketahui oleh pegawai lainnya. Keuntungan dari tipe ini adalah pegawai dapat lebih berkonsentrasi dalam tugasnya serta rahasia atau privasi terjaga. Sedangkan kelemahan dari tipe ini adalah kurangnya komunikasi antar pegawai dalam sebuah kantor, biaya yang digunakan akan lebih besar, pengawasan kerja akan lebih sulit, serta kurang fleksibel. Ketika akan mengubah penataan tata ruang kantor di masa yang akan datang.
2. Kantor terbuka merupakan tata ruang kantor dimana tempat kerja pegawai berada pada suatu ruangan yang terbuka dan tidak ada sekat yang membatasi antara satu sama lain. Keuntungan utama dari tipe ini adalah komunikasi antar pegawai di dalamnya dapat lebih mudah dilakukan. Sedangkan kekurangannya adalah rendahnya privasi antar personel.
3. Kantor *landscape* adalah gabungan antara jenis kantor tertutup dan terbuka, kantor ditata sedemikian rupa sehingga masing-masing pegawai bekerja dalam ruangan yang diberi sekat sekitar dengan tujuan untuk mengatasi kelemahan kantor tertutup dan terbuka.

Dalam penyusunan tata ruang kantor perlu disesuaikan dengan kebutuhan dari pekerjaan yang akan dilakukan sehingga perlu diperhatikan manajemen tata ruang kantor yang baik. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menyesuaikan faktor-faktor yang berpengaruh pada penentuan tata ruang kantor. Menurut Sukoco (2007) terdapat beberapa faktor yang berpengaruh atau harus diperhatikan dalam penentuan tata ruang kantor, diantaranya:

1. Jumlah Pegawai

Jumlah pegawai menjadi salah satu faktor penting dalam penentuan tata ruang kantor. Hal demikian karena jumlah pegawai yang ada akan menentukan seberapa luas wilayah ruang kantor yang dibutuhkan oleh mereka untuk melaksanakan pekerjaannya. Jika tidak memperhatikan jumlah pegawai terlebih

dahulu maka ada kemungkinan ruangan yang dirancang sedemikian hingga tidak sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pegawai.

## 2. Jenis Kantor

Setiap kantor memiliki kebutuhan tata ruang tersendiri. Misalnya ada jenis kantor pusat, kantor cabang, gudang, maupun pabrik. Masing-masing memiliki kebutuhan ruangan yang berbeda. Kantor pusat pastinya memiliki pegawai yang lebih banyak dibandingkan dengan kantor cabang, maka kantor pusat pastinya membutuhkan wilayah kantor yang lebih luas daripada kantor cabang. Oleh karenanya dalam penentuan dan pengaturan tata ruang kantor perlu untuk memperhatikan jenis kantor serta kondisi-kondisi yang ada dengan tetap mengutamakan keamanan dan kenyamanan pengguna ruangan.

## 3. Arus Pekerjaan

The Liang Gie (2012) menyatakan bahwa arus kerja yang efisien akan menempatkan pegawai dan peralatan yang dibutuhkan dalam proses kerja dengan pola garis lurus informasi, sehingga akan mengeliminasi backtracking maupun cross-crossing pekerjaan. Oleh karena itu, diperlukan penjabaran mengenai peran, fungsi, dan tanggung jawab masing-masing departemen dalam lingkup kantor yang sedang menyusun tata letak ruang kerja yang optimal. Sebagai contoh, Departemen Administrasi terdiri dari dua divisi, yakni Administrasi Keuangan dan Administrasi Umum. Divisi Administrasi Keuangan bertugas menangani korespondensi masuk dari pihak eksternal kantor, termasuk pengelolaan dokumen seperti surat jalan, faktur pajak, dan invoice pembelian barang. Sementara itu, Divisi Administrasi Umum bertanggung jawab atas dokumen yang berkaitan dengan bukti pembayaran hasil penjualan produk, yang meliputi invoice, surat jalan, kwitansi, permohonan pembayaran, berita acara penyelesaian pekerjaan, dan faktur pajak.

Menurut (Sukoco, 2007), pelacakan alur dokumen utama antar divisi atau departemen dapat dilakukan dengan dua metode: (1) menyusun dan menganalisis bagan alur proses, serta (2) menggambarkan pergerakan dokumen melalui diagram alur kerja. Melalui analisis alur kerja ini, dimungkinkan untuk mengidentifikasi dan mengurangi aktivitas yang berpotensi menimbulkan hambatan atau penumpukan pekerjaan, yang dikenal dengan istilah *bottleneck* atau kinerja atau kapasitas keseluruhan suatu sistem terhambat oleh satu atau lebih elemen atau sumber daya di dalamnya.

Alur kerja yang tidak terorganisir dapat menyulitkan pegawai lain dalam menjalankan aktivitas perkantoran. Alur kerja yang tidak efisien cenderung menghabiskan lebih banyak tenaga dan waktu secara tidak perlu. Kondisi ini tentu berdampak negatif terhadap tingkat produktivitas kantor di masa yang akan datang. Berikut ini disajikan contoh alur kerja yang dirancang secara efektif dan efisien.

## 4. Bagan organisasi

Struktur organisasi turut menjadi faktor penting yang memengaruhi proses perencanaan. Dengan memperhatikan struktur organisasi yang mencerminkan keterkaitan antar jabatan serta aktivitas yang dilakukan di dalam kantor, perencana dapat menilai tingkat kompleksitas pekerjaan. Hal ini membantu dalam menentukan ukuran tata letak kantor yang tepat, sekaligus memilih furnitur dan peralatan kerja yang sesuai dengan kebutuhan operasional kantor.

## 5. Tugas Pegawai

Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai akan memanfaatkan berbagai fasilitas, perabot, mesin, perlengkapan, serta peralatan yang disediakan oleh kantor. Sebagai ilustrasi, seorang pegawai yang sebagian besar waktunya digunakan untuk berinteraksi dengan publik tentu membutuhkan desain ruang kerja yang berbeda dibandingkan dengan pegawai yang pekerjaannya tidak melibatkan kontak langsung dengan publik. Oleh karena itu, masing-masing akan membutuhkan tata letak ruang, perlengkapan, dan peralatan yang berbeda agar dapat mendukung aktivitas kerja mereka secara maksimal, efisien, dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

#### 6. Jaringan Komunikasi

Saat menyusun tata letak kantor, salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan adalah sistem komunikasi di dalam organisasi, kantor, atau instansi. Kantor perlu terlebih dahulu mengevaluasi bagaimana pola interaksi komunikasi yang akan terjadi, termasuk media yang digunakan seperti telepon, faksimile, email, surat menyurat, maupun komunikasi langsung secara lisan antar pegawai. Dengan mempertimbangkan aspek ini, kantor dapat menarik kesimpulan bahwa semakin sering pegawai saling berkomunikasi, maka semakin dekat pula posisi tempat kerja mereka sebaiknya ditempatkan. Sebaliknya, apabila intensitas komunikasi antar pegawai tergolong rendah, maka penempatan ruang kerja yang berjauhan tidak akan menjadi hambatan. Terdapat empat aliran dalam berkomunikasi di kantor, antara lain komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, komunikasi horizontal, dan komunikasi vertical (Chaniago, 2013)

#### 7. Departemen Dalam Organisasi

Penataan layout kantor sangat dipengaruhi oleh fungsi masing-masing departemen, terutama departemen yang memiliki peran penting dalam proses pengambilan keputusan kantor. Dengan mengevaluasi fungsi setiap departemen, penempatan ruang kerja dapat disesuaikan berdasarkan alur kegiatan yang berlangsung. Sebagai contoh, ruang kerja untuk departemen administrasi umum sebaiknya ditempatkan berdekatan dengan departemen kearsipan, karena kedua unit ini memiliki frekuensi interaksi yang cukup tinggi. Dengan kedekatan tersebut, pekerjaan masing-masing departemen dapat dilakukan dengan lebih mudah dan efisien.

#### 8. Proyeksi Kebutuhan Tenaga Kerja di Masa Mendatang

Perencanaan layout kantor sebaiknya tidak hanya difokuskan pada kebutuhan saat ini, tetapi juga mempertimbangkan perkembangan kantor di masa depan. Misalnya, apakah kantor berencana menambah jumlah pegawai atau justru melakukan pengurangan, serta apakah akan ada penambahan peralatan kerja di kemudian hari. Jika aspek-aspek ini diabaikan dalam tahap perencanaan, dapat menimbulkan masalah serius di masa mendatang. Contohnya, tidak tersedia ruang tambahan untuk menampung peningkatan jumlah pegawai atau tempat penyimpanan bagi peralatan baru yang dibutuhkan.

#### 9. Kenyamanan Pegawai dan Pengguna Layanan

Faktor kenyamanan bagi pegawai maupun tamu turut menjadi pertimbangan penting dalam merancang layout kantor. Pada dasarnya, suasana kerja yang nyaman akan membentuk citra positif bagi kantor atau organisasi. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, salah satu ciri layout kantor yang efisien dan efektif adalah mampu menciptakan kenyamanan bagi seluruh personel maupun tamu yang datang. Sebagai contoh, apabila sebuah kantor tidak menyediakan area tunggu bagi tamu, maka tamu yang datang harus berdiri menunggu hingga

dipanggil, yang tentunya kurang mencerminkan pelayanan yang baik.

Area kerja pegawai dapat terganggu apabila ruang tersebut juga menjadi jalur lalu-lalang pemohon atau pengguna layanan. Selain mengurangi estetika karena aktivitas internal terlihat secara langsung, kehadiran pemohon juga berpotensi mengganggu fokus dan konsentrasi pegawai. Oleh karena itu, desain tata ruang kantor sangat berperan dalam mendukung produktivitas. Menyesuaikan layout berdasarkan aspek kenyamanan ini membawa banyak manfaat bagi kantor, seperti meningkatnya loyalitas pegawai, kesan positif dari tamu, serta meningkatnya performa kerja secara keseluruhan.

#### 10. Pertimbangan Keamanan

Tata letak ruang kantor yang baik akan mempengaruhi efisiensi serta resiko kecelakaan kerja bagi pegawai atau bahkan pemohon di kantor sehingga dapat keselamatan dan kenyamanan bagi pegawai dan pemohon di dalam ruang kantor tersebut. Bagi perusahaan, penting untuk memahami bahwa ketika seseorang merasa aman dalam suatu lingkungan, rasa nyaman pun akan muncul. Rasa nyaman tersebut kemudian dapat menumbuhkan loyalitas yang tinggi terhadap kantor tersebut serta kesetiaan pada tempat di mana individu merasa aman dan dihargai.

Selain faktor tersebut, (Gie, 2012) menyebutkan beberapa hal berikut yang harus diperhatikan dalam penataan ruang kantor yang mempengaruhi kenyamanan pengguna ruangan tersebut baik pegawai maupun pemohon sebagai pengguna layanan.

##### 1. Cahaya

Pencahayaan merupakan elemen penting yang perlu diperhatikan untuk menjamin kenyamanan dan kesehatan para pengguna ruangan, baik pegawai maupun pemohon. Penerangan yang memadai berkontribusi besar terhadap peningkatan produktivitas dan efisiensi kerja pegawai. Tidak jarang kesalahan dalam pekerjaan administrasi terjadi akibat pencahayaan yang tidak sesuai, seperti ruangan yang terlalu redup atau penerangan yang terlalu terang hingga menyilaukan. Demikian juga proses pelayanan kepada masyarakat juga harus didukung oleh pencahayaan yang cukup agar berjalan optimal.

##### 2. Warna

Selain pencahayaan, warna juga menjadi faktor krusial yang memengaruhi efisiensi kerja pegawai dan secara tidak langsung berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Warna memiliki pengaruh psikologis terhadap kondisi mental pegawai, sehingga pemilihan warna yang tepat pada dinding dan perlengkapan kantor dapat menciptakan suasana kerja yang lebih tenang dan nyaman. Lingkungan kerja yang kondusif ini mendorong peningkatan konsentrasi dan produktivitas pegawai. Selain itu, kombinasi warna yang sesuai juga berperan dalam mengurangi silau akibat pencahayaan berlebih, yang pada akhirnya mendukung proses pelayanan publik yang lebih optimal.

##### 3. Udara

Kondisi udara, khususnya suhu dan kelembapan, merupakan aspek penting yang memengaruhi kenyamanan di lingkungan kantor, baik bagi pegawai maupun pemohon layanan. Menurut American Society of Heating and Ventilating Engineering, suhu ideal untuk menunjang kenyamanan kerja sebagian besar orang adalah sekitar 25,6°C dengan kelembapan relatif 45%. Suasana ruang kerja yang panas dan lembap dapat menurunkan konsentrasi pegawai serta

mengganggu kenyamanan pemohon. Oleh karena itu, pengaturan suhu ruangan menggunakan pendingin udara (AC), memastikan sirkulasi udara yang baik, dan penggunaan pakaian kerja yang sesuai menjadi langkah penting untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman. Lingkungan yang nyaman ini akan memberikan pengalaman positif bagi pemohon dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

#### 4. Suara

Menurut (Sukoco, 2007) apabila Tingkat kebisingan melampaui batas yang tidak diinginkan akan mengakibatkan beberapa gangguan fisik dan psikologis terhadap pengguna ruangan tersebut baik pegawai maupun pemohon. Moekaijat dalam Oktavianti (2018) menyebutkan bahwa ada beberapa pengaruh suara yang gaduh, antara lain gangguan mental dan saraf pegawai; kesulitan mengadakan konsenterasi, mengurangi hasil, kesalahan yang banyak, kesulitan menggunakan telepon, dan ketidakhadiran yang lebih banyak; kelelahan yang bertambah dan semangat kerja pegawai yang berkurang. Proses pemberian layanan kepada pemohon juga akan terganggu apabila terdapat kebisingan di dalam kantor.

Hal lain yang perlu diperhatikan dalam pengaturan tata ruang kantor selain faktor yang mempengaruhi adalah asas dalam pengaturan tata ruang kantor agar diperoleh tata ruang kantor yang sempurna sesuai dengan kebutuhannya. The Liang Gie (2012) menjelaskan terdapat empat asas yang harus dipenuhi dalam pengaturan tata ruang kantor, diantaranya:

##### 1. Asas jarak terpendek

Tata ruang yang ideal adalah yang memungkinkan penyelesaian pekerjaan dengan menempuh jarak sependek mungkin, sehingga waktu tidak terbuang dan produktivitas tetap optimal. Dalam konteks ini, jalur lurus antara dua titik dianggap sebagai rute paling efisien.

##### 2. Asas rangkaian kerja

Penataan ruang yang baik juga mengatur posisi pegawai dan perlengkapan kantor sesuai dengan alur atau urutan pelaksanaan tugas. Asas ini saling melengkapi dengan asas jarak terdekat, sebab efisiensi jarak akan tercapai bila penempatan pegawai dan alat kerja mengikuti urutan proses kerja. Dengan asas ini, alur pekerjaan harus bergerak maju dari awal hingga akhir tanpa adanya langkah mundur atau jalur yang menyilang, dengan tujuan agar proses tetap terfokus pada penyelesaian tugas.

##### 3. Asas penggunaan segenap ruang

Tata letak yang baik memastikan seluruh area kantor dimanfaatkan secara optimal, tanpa ada ruang yang tidak digunakan atau dibiarkan kosong.

##### 4. Asas perubahan susunan tempat kerja

Tata ruang yang ideal adalah yang mudah diatur ulang tanpa memerlukan biaya besar atau usaha yang berlebihan. Penataan yang fleksibel memungkinkan adaptasi terhadap perubahan kebutuhan operasional kantor.

### **Tata Ruang Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda**

Gaspersz dalam Amin & Adil (2018) mendefinisikan kualitas pelayanan secara konvensional menggambarkan karakteristik secara langsung dari suatu produk atau layanan seperti performance, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika, dan sebagainya. Sedangkan secara strategik kualitas pelayanan dapat didefinisikan

sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Menurut Feigenbaum (2001) kualitas dapat diartikan sebagai terpenuhinya kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Suatu produk dianggap berkualitas apabila mampu memenuhi harapan konsumen dan memberikan kepuasan yang sesuai dengan ekspektasi mereka terhadap produk tersebut.

Tata ruang kantor merupakan aspek penting dalam menunjang kinerja pegawai. Tata letak sebuah kantor menggambarkan bagaimana pegawai di dalam kantor tersebut bekerja dalam kesehariannya. Tata ruang kantor yang tidak teratur akan membuat pegawai atau penghuni kantor lainnya merasa tidak nyaman dalam melakukan pekerjaan. Ketidaknyamanan tersebut akan berpengaruh juga dalam optimalisasi kerja dari pegawai sebuah organisasi. Maka dari itu, tata ruang kantor yang tepat akan memudahkan pegawai dalam bekerja sehingga produktivitas pekerjaannya dapat optimal dan menunjukkan hasil yang baik.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Waluyo et al., 2021) dijelaskan bahwa tata ruang kantor yang ideal merupakan susunan ruang kerja yang diatur secara efisien dan fungsional, sehingga tidak menimbulkan pemborosan tenaga, waktu, maupun ruang. Selain itu, ruang kantor yang memadai memungkinkan pegawai untuk bergerak dengan leluasa, yang pada akhirnya mendukung kelancaran komunikasi antarpegawai serta mempermudah proses koordinasi dan pengawasan (Wahyudi & Salam, 2018). Terdapat hubungan erat antara penataan tata ruang kantor dengan efisiensi kinerja pegawai, yang secara langsung berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi. Penataan ruang kerja yang optimal akan membantu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, sehingga instansi dapat mendorong kinerja pegawai agar sesuai dengan target yang ditetapkan (Waluyo et al., 2021). Dengan demikian, tata letak kantor yang mendukung akan memberikan pengaruh positif terhadap produktivitas dan mutu pelayanan pegawai.

Pengaturan ruangan di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Kalianda belum memenuhi penataan ruang yang baik dan efektif. Hal tersebut dikarenakan kendala-kendala seperti:

1. Meskipun kantor memiliki area yang cukup luas, masih terdapat beberapa ruangan yang kurang terawat yang seharusnya dapat dimaksimalkan lagi pemanfaatannya. Dari permasalahan ini dapat diketahui bahwa pengaturan ruang kantor belum memenuhi asas penggunaan segenap ruangan.
2. Bangunan kantor memiliki banyak tiang penyangga gedung sehingga sulit untuk merubah tata ruang kantor sesuai dengan kebutuhan. Dari permasalahan ini dapat diketahui bahwa pengaturan ruang kantor belum memenuhi asas perubahan susunan tempat kerja.
3. Loker yang disediakan khusus untuk pengambilan paspor masih mengharuskan petugas menuju ruangan lain di dalam kantor untuk mengambil dokumen tersebut. Tata letak ruangan loket pengambilan belum sepenuhnya mendukung kelancaran mobilitas petugas, sehingga berdampak pada kurang optimalnya efisiensi pelayanan. Dari permasalahan ini dapat diketahui bahwa pengaturan ruang kantor belum memenuhi asas jarak terpendek dan asas rangkaian kerja.
4. Ruangan pelayanan paspor yang relatif sempit sehingga hanya bisa menyediakan beberapa kursi tunggu. Hal demikian menyebabkan pemohon harus menunggu di luar kantor jika kursi ruang tunggu sudah terisi penuh.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, pengaturan tata ruang kantor di Kantor Imigrasi

Kelas III Non TPI Kalianda masih belum optimal untuk menunjang kegiatan pelayanan. Diperlukan pengaturan tata ruang ulang yang baik, seperti pengaturan ruang kerja dan pelayanan yang lebih efisien, penempatan fasilitas pelayanan yang strategis, serta penyediaan ruang tunggu yang representatif, untuk meminimalisir hambatan dalam proses pelayanan. Dengan demikian alur pelayanan menjadi lebih jelas dan mudah diakses, sehingga mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Penataan ruang yang efisien dan fungsional mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman, teratur, dan mendukung produktivitas pegawai. Hal ini berdampak langsung terhadap kecepatan, ketepatan, serta kenyamanan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Dalam menentukan tata letak kantor yang sesuai dengan kebutuhan, terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan, di antaranya jumlah karyawan, jenis kantor, alur pekerjaan, struktur organisasi, tugas pegawai, jaringan komunikasi, departemen dalam organisasi, proyeksi kebutuhan tenaga kerja di masa mendatang, kenyamanan pegawai dan pengguna layanan, dan pertimbangan keamanan. Faktor lain yang mempengaruhi kenyamanan pengguna ruangan yakni cahaya atau penerangan ruang kantor, warna ruangan, suhu dan kelembaban udara, serta suara atau kebisingan ruangan. Penerapan tata ruang kantor yang sesuai dengan kebutuhan akan membantu mengontrol aktivitas kantor, memberikan kenyamanan bagi pengunjung dan karyawan, serta meningkatkan kinerja pegawai. Selain itu dalam penyusunan tata ruang kantor perlu memperhatikan asas mengenai Jarka terpendek, asas rangkaian kerja, asas penggunaan segenap ruangan, serta asas perubahan susunan tempat kerja. Dengan demikian, optimalisasi tata ruang kantor tidak hanya berkontribusi terhadap efisiensi operasional internal, tetapi juga menjadi faktor pendukung utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, S. P. (n.d.). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Dalam Menentukan Layout Kantor. In *Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung*.
- Al-Habib, N. I. (2018). Pengaruh Tata Ruang Kantor Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 6(2).
- Amin, A. R. S., & Adil, M. (2018). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DISTRIK HINGK KABUPATEN PEGUNUNGAN ARFAK PROVINSI PAPUA BARAT. *Competitiveness*, 7(1).
- Chaniago, H. (2013). *Manajemen Kantor Kontemporer*. CV Akbar Limas Perkasa.
- Feigenbaum, A. V. (2001). *Total Quality Management Third Edition*. Mc Graw Hill Book.
- Gie, T. L. (2012). *Administrasi Perkantoran Modern* (4th ed.). Liberty.
- Gusvira, D. (2023). OPTIMALISASI PENGGUNAAN TATA RUANG KANTOR DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 1 KUANTAN MUDIK KABUPATEN KUANTAN SINGINGI. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU PEKANBARU.
- Oktavianti, F. N. (2018). ANALISIS TATA RUANG DALAM KENYAMANAN KERJA DAN OPTIMALISASI KINERJA BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DPRD KOTA SURAKARTA. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 2(3).
- Putrihapsari, & Fauziah. (2020). Manajemen Pengasuhan Anak Usia Dini pada Ibu yang Bekerja : Sebuah Studi Literatur. *Jurnal Ilmiah PTK PNF*, 15(2).
- Sarah, C. (2020). ANALISIS TATA RUANG DI KANTOR KELURAHAN LOA BAKUNG KECAMATAN SUNGAI KUNJANG SAMARINDA. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(3).
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukoco. (2007a). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Erlangga.

- Sukoco, B. M. (2007b). *Managemen Administrasi Perkantoran Modern*. Erlangga.
- Tjiptono. (2004). *Total Quality Management*. Andi.
- UU Nomor 25 Tahun 2009. (n.d.).
- Wahyudi, W., & Salam, R. (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).
- Waluyo, Harjoyo, & 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).