

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan tuntutan utama bagi setiap instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Masyarakat menuntut layanan yang cepat, efisien, transparan, dan bebas hambatan, baik di wilayah perkotaan maupun di daerah terpencil. Dalam menghadapi era keterbukaan dan digitalisasi saat ini, instansi pemerintah dituntut untuk terus berbenah, tidak hanya dari sisi sistem dan prosedur, tetapi juga dari aspek sumber daya manusia dan sarana pendukung lainnya.

Salah satu faktor penting dalam mendukung optimalisasi pelayanan publik adalah kinerja pegawai. Kinerja pegawai tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia atau sistem kerja yang diterapkan, tetapi juga sangat bergantung pada lingkungan fisik kerja. Dalam hal ini, tata letak ruangan kerja menjadi salah satu aspek yang sering kali luput dari perhatian, padahal perannya cukup besar dalam menciptakan kenyamanan dan efisiensi kerja.

Tata letak ruangan kantor yang ergonomis dan fungsional dapat menciptakan alur kerja yang efisien, mempercepat koordinasi antar unit, dan meminimalisir gangguan selama bekerja. Ruangan kerja yang tertata rapi dan sesuai kebutuhan dapat meningkatkan konsentrasi, semangat, serta kepuasan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Sebaliknya, ruangan yang tidak terkelola dengan baik seperti ruangan yang sempit, penempatan unit kerja yang tidak strategis, serta minimnya fasilitas pendukung, dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan tugas harian.

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkalis merupakan instansi pemerintah yang memegang peranan strategis dalam menjaga kedaulatan negara, khususnya di wilayah perbatasan internasional yang memiliki intensitas pergerakan manusia cukup tinggi. Sebagai unit pelaksana teknis, kantor ini mengemban tanggung jawab

besar dalam memberikan pelayanan publik seperti penerbitan paspor, izin tinggal, hingga pengawasan keimigrasian terhadap warga negara asing. Mengingat fungsinya sebagai gerbang informasi dan keamanan, efektivitas operasional di kantor ini sangat bergantung pada koordinasi yang solid antar unit kerja agar prosedur pelayanan dapat berjalan dengan teliti, cepat, dan sesuai dengan standar hukum yang berlaku.

Tata letak ruang di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkalis menjadi faktor penentu dalam mendukung kelancaran arus pelayanan dan kenyamanan bagi pemohon jasa keimigrasian. Penataan ruang yang sistematis harus mampu mengintegrasikan alur kerja petugas dengan fasilitas pendukung, mulai dari ruang tunggu, area wawancara, hingga ruang penyimpanan arsip dokumen negara yang bersifat rahasia. Berdasarkan observasi yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkalis terdapat tantangan berupa keterbatasan luas area dan optimalisasi tata letak yang sangat diperlukan untuk meminimalisir hambatan fisik kondisi nyata mengenai keter tata letak tersebut dapat diamati secara langsung melalui dokumentasi visual di area pelayanan utama pada gambar berikut:



Gambar 1.1 Ruang Layanan Imigrasi
Sumber: Google Maps (diakses 10 Juli 2025)

Melalui Gambar 1.1 terlihat bahwa area pelayanan didominasi oleh kursi tunggu pemohon yang disusun dengan jarak yang sangat rapat, sehingga menyisakan ruang gerak yang sangat minim bagi mobilitas orang. Gejala yang timbul dari kondisi tersebut adalah terjadi tumpang tindih tugas akibat penempatan ruang yang kurang strategis, serta munculnya keluhan terkait kenyamanan ruang kerja. Hal ini dapat mengganggu fokus, memperlambat proses kerja, dan berdampak pada menurunnya kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kondisi ruang yang terbatas dan padatnya mobilitas tersebut tentu sangat dipengaruhi oleh jumlah personel yang beraktivitas di dalamnya setiap hari. Ketidakseimbangan antara luas area dengan jumlah sumber daya manusia sering kali menjadi faktor utama menurunnya kenyamanan kerja. Untuk memberikan gambaran mengenai kapasitas personel di instansi ini, berikut adalah rincian jumlah tenaga kerja di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkalis:

Tabel 1.1 Jumlah tenaga kerja di kantor Imigrasi Bengkalis

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	48
2	Honorar	18
3	Magang	26
Total		92

Sumber: Data Olahan 2025

Data di atas menunjukkan bahwa dengan jumlah personel yang cukup besar, kebutuhan akan ruang gerak yang ideal menjadi sangat mendesak, jumlah pegawai tenaga honorar dan magang dalam satu area pelayanan yang terbatas inilah yang sering kali memicu kepadatan serta menurunkan kenyamanan kerja bagi petugas maupun masyarakat.

Tidak hanya itu, alur kerja menjadi kurang efisien karena pegawai harus berpindah-pindah ruangan untuk menyelesaikan satu proses layanan. Keterbatasan ruang juga berdampak pada minimnya interaksi langsung antar unit kerja, sehingga koordinasi menjadi kurang maksimal. Penyebab dari munculnya permasalahan tersebut dapat ditelusuri pada aspek perencanaan dan penataan ruang kerja yang belum sepenuhnya dirancang berdasarkan prinsip ergonomi dan fungsionalitas. Belum adanya evaluasi berkala terhadap layout kantor serta keterbatasan sumber daya untuk penataan ulang ruang menjadi kendala utama dalam menciptakan ruang kerja yang ideal.

Dalam beberapa penelitian, ditemukan bahwa lingkungan kerja fisik termasuk tata letak ruangan berpengaruh besar terhadap produktivitas kerja. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Asra Novita Risha dan Asep Erik Nugraha (2022) dalam jurnal *Serambi Engineering*, yang menunjukkan bahwa tata letak kantor memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Dalam penelitiannya, disebutkan bahwa tata letak yang dirancang secara fungsional, mulai dari pencahayaan, sirkulasi udara, hingga efisiensi *layout*, berkontribusi pada peningkatan semangat kerja dan produktivitas. Temuan ini memperkuat pentingnya memperhatikan aspek fisik ruang kerja dalam menunjang pencapaian kinerja organisasi.

Namun sayangnya, belum banyak penelitian yang secara spesifik membahas soal tata letak ruangan kerja di instansi pemerintah daerah, apalagi di kantor-kantor imigrasi seperti di Bengkalis. Padahal, kondisi kerja di instansi seperti ini punya tantangan yang unik mulai dari beban kerja yang tinggi, keterbatasan ruang fisik, hingga tuntutan pelayanan yang serba cepat. Maka dari itu, penting untuk mengangkat topik ini dalam sebuah penelitian agar bisa mendapatkan gambaran yang lebih jelas dan faktual mengenai bagaimana sebenarnya hubungan antara tata letak ruangan kerja dengan kinerja pegawai di lapangan.

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan kantor dalam merancang ulang *layout* ruangan, menambah fasilitas pendukung, atau bahkan menyusun kebijakan internal yang berkaitan dengan kenyamanan kerja. Dengan tata letak yang lebih baik, diharapkan pegawai bisa bekerja lebih fokus, lebih cepat, dan tentunya lebih puas dalam menjalankan tugasnya.

Secara keseluruhan, penelitian ini tidak hanya penting untuk kebutuhan akademis, tapi juga punya nilai praktis yang bisa bermanfaat langsung bagi instansi terkait. Lewat penelitian ini, diharapkan akan ada kontribusi nyata dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Karena pada akhirnya, pelayanan publik yang baik berangkat dari lingkungan kerja yang sehat dan manusiawi dan tata letak ruang kerja adalah bagian tak terpisahkan dari itu.

Berdasarkan uraian diatas dan permasalahan pada latar belakang maka peneliti berniat melakukan penelitian mengenai judul **“Analisis Pengaruh Tata Letak Terhadap Kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Bengkalis”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat ditarik rumusan masalah yaitu Bagaimana Pengaruh Tata Letak Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Imigrasi Bengkalis?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tanggapan responden tentang tata letak di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkalis.
2. Untuk menganalisis tanggapan responden kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkalis
3. Untuk menganalisis pengaruh tata letak terhadap kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkalis.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman penulis dalam memahami lebih dalam tentang pengaruh lingkungan fisik kerja, khususnya tata letak ruang terhadap kinerja pegawai. Melalui penelitian ini, penulis dapat mengembangkan kemampuan dalam menyusun karya ilmiah secara sistematis dan analitis, serta memperoleh wawasan praktis terkait penerapan manajemen lingkungan kerja di instansi pemerintah.

1.4.2 Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman kepada pembaca mengenai pentingnya tata letak kerja dalam mendukung kinerja

pegawai. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pembaca yang ingin melakukan studi serupa atau sedang mendalami ilmu manajemen sumber daya manusia dan ergonomi lingkungan kerja.

1.4.3 Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi pihak manajemen Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkalis maupun instansi pemerintah lainnya sebagai masukan dalam merancang dan menata ruang kerja yang mendukung kenyamanan kerja pegawai. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui perbaikan aspek fisik lingkungan kerja

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini difokuskan pada upaya peningkatan kinerja pegawai melalui optimalisasi lingkungan fisik kerja. Adapun cakupannya adalah sebagai berikut:

1. Variabel Penelitian : Terfokus pada hubungan antara Tata Letak (Variabel X) sebagai variabel independen dan Kinerja Pegawai (Variabel Y) sebagai variabel dependen.
2. Subjek Penelitian: Seluruh ASN yang mencakup PNS dan P3K yang bertugas di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkalis.
3. Lokasi Penelitian: Dilaksanakan di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkalis, dengan penekanan pada sarana fisik dan ruang kerja yang mendukung aktivitas pelayanan publik.

1.5.2 Batasan Masalah Penelitian

Untuk menjaga fokus penelitian agar lebih mendalam dan spesifik, maka ditetapkan batasan sebagai berikut:

1. Penelitian hanya meninjau pengaruh variabel Tata Letak terhadap Kinerja Pegawai, tanpa mengikutsertakan variabel lain seperti kepemimpinan, kompensasi, atau budaya organisasi.
2. Subjek penelitian ini dikhususkan hanya pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Tenaga Honorer di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkalis. Peneliti tidak melibatkan anak magang/praktikan sebagai responden karena status keberadaan mereka yang tidak tetap.
3. Data yang dianalisis dibatasi pada persepsi pegawai yang diperoleh melalui kuesioner pada tahun 2026.
4. Analisis data dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh antar variabel secara kausalitas.
5. Penelitian ini tidak melakukan perbandingan dengan instansi lain, melainkan hanya berfokus pada dinamika internal di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkalis.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk mengetahui hasil tugas akhir ini dapat tersusun rapi dan sistematis maka diperlukan sistematika pada laporan ini. Berikut ini adalah sistematika penulisan tugas akhir:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini mencakup tentang uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas penelitian terdahulu dan teori teori yang berkaitan dengan subjek penelitian tugas akhir. Penekan khusus diberikan pada Pengaruh Tata Letak Terhadap kinerja pegawai pada Kantor Imigrasi Bengkalis.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas secara khusus berkaitan dengan tata cara penulis yang termasuk lokasi dan objek penelitian jenis dan sumber data, metode pengumpulan data-data jenis penelitian.

BAB 4: GAMBARAN UMUM KANTOR IMIRASI BENGKALIS

Pada bab ini akan dijelaskan secara umum mengenai instansi yang menjadi objek penelitian, yaitu Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkalis. Uraian dalam bab ini meliputi profil singkat kantor, tugas dan fungsi, struktur organisasi, sarana dan prasarana yang dimiliki, serta denah tata letak kantor instansi. Penjelasan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kontekstual terhadap lingkungan organisasi tempat penelitian dilakukan.

BAB 5: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan penelitian. Hasil penelitian ini berisikan untuk mengetahui Pengaruh Tata Letak terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Imigrasi Bengkalis.

BAB 6: PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir, yang mana akan disimpulkan dari hasil penelitian yang dilakukan, kemudian memberikan saran-saran yang bermanfaat.