

## ABSTRAK

**Risma Khairunnisa (1212010146)** Hubungan Digitalisasi Administrasi dengan Kepuasan Layanan Administrasi Guru di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya transformasi digital dalam sistem administrasi pendidikan, khususnya dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi kepada tenaga pendidik. Meskipun digitalisasi administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung telah diterapkan dengan cukup baik, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai hambatan, terutama dari sisi pengguna, yaitu guru. Beberapa guru mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem digital akibat keterbatasan pemahaman teknis, keterbatasan pelatihan, serta kendala teknis seperti akses sistem yang lambat atau gangguan jaringan. Hal ini berdampak pada efektivitas layanan serta memengaruhi persepsi dan kepuasan guru terhadap layanan administrasi.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui sejauh mana penerapan digitalisasi administrasi di MAN 1 Kota Bandung, (2) Mengetahui tingkat kepuasan layanan administrasi guru, dan (3) Menganalisis hubungan antara digitalisasi administrasi dengan kepuasan layanan administrasi guru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasi. Sampel penelitian berjumlah 75 guru yang diambil menggunakan teknik simple random sampling. Instrumen berupa angket skala Likert empat pilihan dan diuji melalui uji validitas, reliabilitas, normalitas, linearitas, korelasi Pearson, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Penerapan digitalisasi administrasi di MAN 1 Kota Bandung berada pada kategori “sangat tinggi” dengan nilai rata-rata 3,40, yang terdiri dari tiga indikator utama yaitu otomasi proses, aksesibilitas data, dan transparansi informasi; (2) Kepuasan layanan administrasi guru berada pada kategori “sangat tinggi” dengan nilai rata-rata 3,33, berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, dan (3) Hasil analisis korelasi menunjukkan terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara digitalisasi administrasi dan kepuasan layanan administrasi guru, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,879 dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,772 yang menunjukkan bahwa kontribusi digitalisasi administrasi terhadap kepuasan layanan administrasi guru adalah sebesar 77,2%, sedangkan sisanya 22,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

**Kata Kunci: Digitalisasi, Administrasi, Kepuasan, Layanan, Guru**