

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Era digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam administrasi pendidikan. Digitalisasi administrasi, yang melibatkan penerapan teknologi informasi dalam proses administrasi, kini menjadi kebutuhan penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi di lembaga pendidikan. Dalam beberapa tahun terakhir, teknologi digital telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari budaya masyarakat. Media digital kini menjadi elemen penting dalam kehidupan banyak orang, tanpa memandang usia. Oleh karena itu, keterampilan, pengetahuan, dan pemahaman terkait literasi digital semakin penting, seiring dengan semakin berkembangnya budaya digital di kalangan masyarakat, baik di kalangan orang dewasa, remaja, maupun anak-anak (Fitriyani & Nugroho, 2022).

Dalam konteks ini, sekolah harus siap secara sistem maupun sumber daya untuk mengintegrasikan teknologi dalam proses administrasi guna menunjang kinerja guru. Dengan adanya sistem administrasi berbasis digital, para guru dapat lebih mudah mengakses data yang relevan, seperti jadwal mengajar, data peserta didik, kurikulum, serta laporan evaluasi pembelajaran secara terpusat dan efisien. Hal ini membantu mengurangi beban kerja administratif manual yang selama ini menyita waktu, sehingga guru dapat lebih fokus pada kegiatan inti pembelajaran. Penelitian mengenai digitalisasi administrasi dalam konteks ini menjadi relevan untuk dikaji karena tidak hanya berdampak pada efisiensi kerja guru, tetapi juga mendorong profesionalisme dalam pelaksanaan tugas. Lebih jauh, studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan mutu layanan pendidikan di madrasah, serta menjadi referensi bagi lembaga lain dalam mengimplementasikan teknologi informasi secara optimal di bidang administrasi pendidikan. (Aisyah et al., 2024).

Di sisi lain, digitalisasi telah menjadi tuntutan utama di era modern dalam memenuhi harapan akan layanan administrasi yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Sistem administrasi berbasis manual dinilai tidak lagi mampu memenuhi ekspektasi ini karena cenderung lambat, rawan kesalahan, dan sulit diakses secara real-time. Hal ini mendorong madrasah untuk mengembangkan sistem administrasi digital, yang keberhasilannya tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kepuasan para penggunanya, termasuk guru sebagai pengguna layanan utama (Erwin et al., 2023).

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada bulan Desember 2024, penerapan sistem administrasi berbasis digital di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung menunjukkan perkembangan yang cukup baik. Namun demikian, implementasinya belum sepenuhnya berjalan tanpa hambatan, terutama dari sisi pengguna layanan, dalam hal ini para guru. Sejumlah guru masih mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem digital yang digunakan, baik karena keterbatasan pemahaman teknis maupun karena belum terbiasanya mereka menjalankan tugas administratif melalui platform digital. Akibatnya, terjadi beberapa kendala seperti keterlambatan dalam pelaporan nilai, ketidaktepatan akses data akademik, hingga kesalahan teknis saat penginputan data.

Selain faktor sumber daya manusia, masalah teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil turut memengaruhi efektivitas sistem. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi guru, terutama ketika mereka membutuhkan akses cepat dan akurat terhadap informasi akademik untuk keperluan pembelajaran maupun pelaporan. Kurangnya pelatihan intensif atau pendampingan dalam penggunaan sistem juga menjadi kendala yang menyebabkan kurang optimalnya pemanfaatan teknologi yang tersedia. Fenomena tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan guru terhadap kemudahan dan efisiensi yang seharusnya ditawarkan oleh digitalisasi administrasi, dengan kenyataan operasional yang dihadapi di lapangan. Apabila ekspektasi guru tidak terpenuhi, maka tingkat kepuasan

mereka terhadap layanan administrasi dapat menurun, meskipun secara umum sistem digital telah diimplementasikan. Situasi ini menunjukkan pentingnya melakukan kajian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana digitalisasi administrasi benar-benar memberikan dampak terhadap kepuasan guru sebagai pengguna utama layanan administrasi sekolah. Dengan memahami kendala yang ada dan persepsi guru terhadap sistem tersebut, madrasah dapat melakukan evaluasi sekaligus pengembangan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan tenaga pendidik dalam menunjang tugas profesionalnya.

Kepuasan terhadap layanan administrasi oleh guru dapat dianalisis melalui lima dimensi menurut Parasuraman, yakni: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimensi *tangible* berkaitan dengan tersedianya sarana pendukung seperti ruang layanan, perangkat digital, dan tampilan sistem yang menarik. *Reliability* mencerminkan ketepatan dan konsistensi layanan administrasi yang diterima guru. *Responsiveness* menilai kecepatan dan kesigapan pihak administrasi dalam membantu menyelesaikan tugas-tugas administratif guru. Sementara itu, *assurance* merujuk pada keamanan sistem, keterampilan petugas, serta rasa percaya terhadap penggunaan sistem digital. Terakhir, *empathy* mengukur sejauh mana perhatian dan kepedulian administrasi sekolah terhadap kebutuhan individu guru dalam melaksanakan tugasnya (Parasuraman et al, dikutip dalam Khamdan, 2023).

Secara akademik, terdapat gap riset yang juga mendasari perlunya penelitian ini dilakukan. Penelitian yang secara khusus membahas hubungan digitalisasi administrasi dengan kepuasan layanan administrasi guru masih tergolong terbatas. Sebagian besar kajian yang ada lebih banyak menitikberatkan pada efisiensi teknis, bukan pada aspek persepsi dan pengalaman pengguna layanan, terutama guru. Padahal, guru merupakan elemen penting yang sangat bergantung pada kelancaran sistem administrasi

dalam menjalankan tugas. Gap penelitian ini menjadi alasan mendasar mengapa studi ini penting dilakukan (Sutrisno, 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara penerapan digitalisasi administrasi dengan tingkat kepuasan guru terhadap layanan administrasi di MAN 1 Kota Bandung. Selain menganalisis seberapa besar pengaruh sistem digital terhadap kenyamanan dan efektivitas kerja guru, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan masukan yang konkret bagi pihak madrasah dalam memperbaiki sistem yang ada agar lebih adaptif dan ramah pengguna. Selain itu, penelitian ini akan memberikan rekomendasi praktis yang sesuai dengan karakteristik sekolah madrasah untuk mengoptimalkan digitalisasi administrasi. Dengan pendekatan ini, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi panduan bagi lembaga pendidikan serupa untuk meningkatkan layanan administrasi mereka.

Urgensi dari penelitian ini semakin kuat mengingat pentingnya layanan administrasi yang efisien dan memuaskan di era pendidikan modern. Penelitian ini penting untuk memberikan pemahaman mendalam tentang sejauh mana digitalisasi administrasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna, sekaligus mengidentifikasi kendala yang perlu diatasi. Diharapkan hasil kajian ini dapat memberikan wawasan baru bagi pengelola pendidikan untuk mengembangkan sistem administrasi digital yang mampu memenuhi harapan pengguna, sehingga transformasi digital benar-benar mampu meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan pendidikan, khususnya bagi tenaga pendidik.

Berdasarkan paparan di atas, penelitian ini mengusung judul "*Hubungan Digitalisasi Administrasi dengan Kepuasan Layanan Administrasi Guru di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung*". Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik sekaligus solusi praktis untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung, serta memperkuat posisi madrasah sebagai pelopor pendidikan berbasis nilai di era digital.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka ditemukan beberapa rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana penerapan digitalisasi administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung?
2. Bagaimana kepuasan layanan administrasi guru Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung?
3. Bagaimana hubungan digitalisasi administrasi dengan kepuasan layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan digitalisasi administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung.
2. Untuk mendeskripsikan kepuasan layanan administrasi guru Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung.
3. Untuk menguji hipotesis hubungan digitalisasi administrasi dengan kepuasan layanan administrasi guru di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan manfaat teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai alat untuk mengembangkan pengetahuan tentang pengembangan sekolah, khususnya tentang digitalisasi administrasi dan kepuasan layanan administrasi di sekolah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan referensi serta acuan untuk meningkatkan kepuasan layanan sekolah.

b. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai alat berfikir dalam analisis dan mempertajam penulis dalam pembuatan karya tulis ilmiah untuk kedepannya serta penelitian ini digunakan sebagai bahan pembelajaran.

E. Kerangka Berpikir

1. Digitalisasi Administrasi

Digitalisasi administrasi merupakan sebuah kebutuhan mendesak bagi institusi pendidikan untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan meningkatkan efisiensi layanan. Digitalisasi tidak hanya sekadar mengubah proses manual menjadi otomatis, tetapi juga menciptakan ekosistem kerja yang lebih responsif, transparan, dan terintegrasi. Sistem administrasi digital yang dirancang dengan baik diyakini mampu mengurangi kesalahan administratif, mempercepat alur kerja, serta meningkatkan akurasi data, sehingga dapat memberikan manfaat langsung bagi pengguna layanan.

Digitalisasi administrasi merupakan proses transformasi dari sistem administrasi yang awalnya berbasis kertas menjadi berbasis teknologi informasi. Tujuan dari digitalisasi ini adalah untuk mengurangi hambatan yang timbul akibat birokrasi serta untuk meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan kerja. Seiring perkembangan zaman, digitalisasi administrasi semakin penting sebagai upaya untuk mempercepat alur kerja dan meningkatkan akurasi data melalui pemanfaatan teknologi. Adapun dalam konteks layanan administrasi di lembaga pendidikan, digitalisasi memungkinkan pemberian layanan yang lebih cepat dan responsif terhadap kebutuhan berbagai pihak, seperti siswa, guru, dan pemangku kepentingan lainnya (Hadinegoro, 2021).

Kepuasan layanan administrasi dapat diartikan sebagai tingkat kesesuaian antara ekspektasi pengguna dan kualitas layanan yang mereka terima. Pengguna cenderung merasa puas jika layanan yang diberikan mudah diakses, cepat, dan akurat. Digitalisasi administrasi memiliki potensi untuk memengaruhi kepuasan ini melalui berbagai faktor, antara lain (Heeks, 2006):

1. Otomasi Proses, yang mana mengurangi kesalahan manual melalui sistem yang terintegrasi.
2. Aksesibilitas Data, mempermudah pengguna dalam mendapatkan informasi secara real-time.
3. Transparansi, meminimalkan hambatan komunikasi dan meningkatkan akuntabilitas.

2. Kepuasan Layanan Administrasi

Kepuasan layanan administrasi adalah salah satu indikator utama keberhasilan institusi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kepuasan ini mencakup aspek kemudahan akses, kecepatan layanan, keakuratan data, serta transparansi proses administrasi. Semakin baik penerapan digitalisasi administrasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna layanan, karena sistem digital mampu menjawab kebutuhan pengguna dengan lebih efektif dan efisien. Kepuasan layanan adalah evaluasi keseluruhan pelanggan terhadap layanan yang diberikan, yang mencerminkan sejauh mana layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Kepuasan layanan merujuk pada respons emosional yang muncul sebagai hasil dari pengalaman pengguna terhadap suatu layanan. Dalam konteks administrasi sekolah, kepuasan layanan menggambarkan sejauh mana layanan administrasi dapat memenuhi kebutuhan, harapan, dan preferensi pengguna, seperti siswa, orang tua, guru, dan pihak lainnya (Felix et al., 2023)

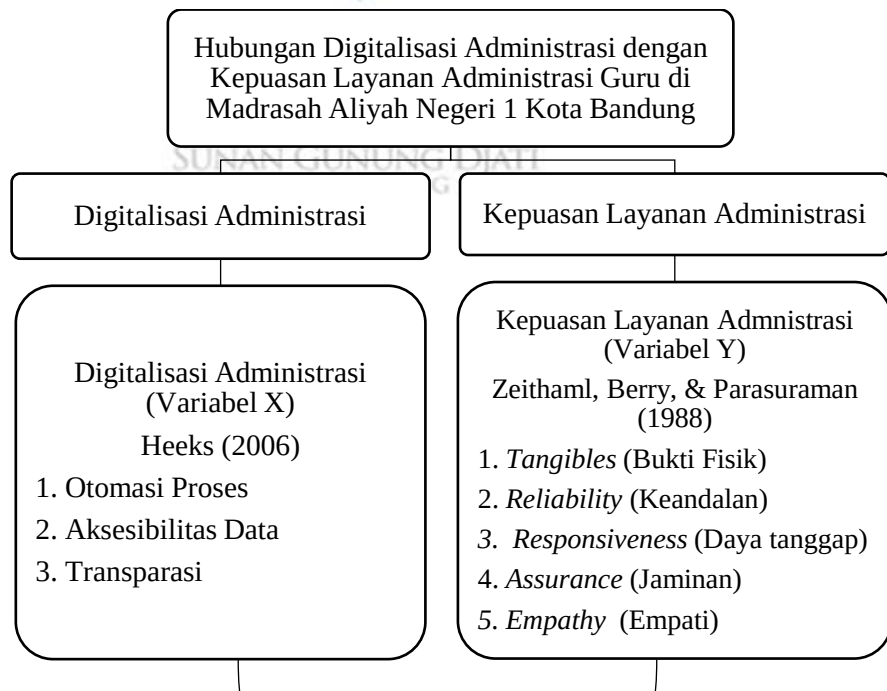
Layanan administrasi yang terintegrasi dengan sistem digital merupakan konsekuensi logis dari perkembangan zaman. Hal ini menjadi kebutuhan mutlak sebagai bentuk adaptasi untuk menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi yang mana layanan administrasi sekolah menjadi elemen kunci dalam upaya meningkatkan kualitas sekolah. Keberhasilan sekolah sangat bergantung pada pengelolaan administrasi pendidikan yang baik dan terorganisir (Miratu, 2024).

Zeithaml, Berry, & Parasuraman mengemukakan bahwa kepuasan layanan administrasi ditentukan oleh kualitas layanan yang meliputi lima

dimensi (SERVQUAL), yaitu (Parasuraman et al, dikutip dalam Chandra, 2020):

1. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan layanan administrasi untuk memberikan hasil yang konsisten dan sesuai dengan yang dijanjikan, misalnya pengolahan dokumen yang tepat waktu.
2. *Responsiveness* (Respon): Kecepatan dan kemampuan staf administrasi dalam merespons kebutuhan atau keluhan pengguna.
3. *Assurance* (Jaminan): Kompetensi dan sikap staf administrasi yang mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna.
4. *Empathy* (Empati): Tingkat perhatian dan kepedulian staf terhadap kebutuhan individu pengguna.
5. *Tangibles* (Bukti Fisik): Aspek fisik yang mendukung layanan, seperti kenyamanan ruang pelayanan atau kualitas perangkat teknologi yang digunakan.

Berikut gambar kerangka konsep penelitian tentang “*Hubungan Digitalisasi Administrasi dengan Kepuasan Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung*”



Gambar 1.2 Skema Kerangka Berpikir

F. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian. Karena sifatnya yang masih sementara, hipotesis memerlukan pembuktian melalui pengumpulan data empiris. Dengan menguji hipotesis dan menegaskan adanya hubungan yang diperkirakan, diharapkan solusi yang relevan dapat ditemukan untuk menyelesaikan masalah yang diidentifikasi (Yam & Taufik, 2021).

Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan untuk menentukan ada tidaknya korelasi antara kedua variabel yang dikaji. Untuk menghindari bias atau asumsi bahwa hubungan antarvariabel harus selalu ada, peneliti menggunakan pengujian hipotesis nol (H_0). Dengan taraf signifikansi 5%, pengujian dilakukan menggunakan rumus: Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak, yang berarti terdapat hubungan antara variabel digitalisasi administrasi (x) dan kepuasan layanan administrasi (Y). Dan jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka hipotesis nol (H_0) diterima, yang berarti tidak terdapat hubungan antara variabel digitalisasi administrasi sekolah (x) dan kepuasan layanan administrasi (Y). Adapun hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H_a (Hipotesis Alternatif): Terdapat hubungan digitalisasi administrasi dengan kepuasan layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ardian (2021) dalam skripsinya berjudul "*Digitalisasi Administrasi dan Peningkatan Kinerja Pegawai di SMA Negeri 2 Yogyakarta*" menitikberatkan pada peningkatan kinerja pegawai melalui pemanfaatan aplikasi administrasi dan otomatisasi proses kerja. Penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi waktu kerja serta akurasi pengelolaan data, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kinerja pegawai. Fokus utama penelitian ini adalah kinerja pegawai secara umum, bukan secara spesifik pada guru, namun tetap memberikan gambaran bahwa

penerapan digitalisasi mampu meningkatkan kualitas kerja aparaturnya sekolah.

2. Penelitian oleh Sari dan Yuniati (2020) dalam jurnalnya berjudul *“Pengaruh Digitalisasi Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Lampung”* mengkaji pengaruh sistem digital pada layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini mengangkat variabel digitalisasi seperti otomatisasi pendaftaran, transparansi nilai, dan kemudahan akses informasi akademik. Hasilnya menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, khususnya dalam hal kecepatan pelayanan dan keandalan informasi. Walaupun subjek penelitiannya berbeda, yaitu mahasiswa, penelitian ini memperkuat bukti bahwa digitalisasi administrasi meningkatkan kepuasan pengguna layanan pendidikan.
3. Rohmah (2022), dalam skripsinya berjudul *“Implementasi Digitalisasi Administrasi di SMK Muhammadiyah Kudus untuk Meningkatkan Layanan Kepada Siswa”*, menyoroti proses pelaksanaan digitalisasi dan tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Penelitian ini menemukan bahwa digitalisasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen serta transparansi administrasi kepada siswa. Namun, terdapat kendala dalam pelatihan staf administrasi yang menyebabkan pemanfaatan sistem belum optimal. Penelitian ini relevan karena menunjukkan bahwa selain manfaat digitalisasi, kesiapan sumber daya manusia juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan penerapan sistem digital.
4. Putri dan Nugraha (2021) melalui jurnal berjudul *“Digitalisasi Administrasi dan Dampaknya terhadap Kepuasan Layanan Orang Tua di SD Al-Azhar Bekasi”* mengkaji kepuasan orang tua sebagai pengguna layanan administrasi sekolah. Fokus penelitian ini adalah pada aspek transparansi data keuangan, kemudahan akses informasi siswa, dan efisiensi waktu pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi berdampak positif terhadap kepuasan orang tua, terutama karena layanan menjadi lebih cepat dan mudah diakses. Penelitian ini menegaskan bahwa

penerapan teknologi informasi dalam administrasi sekolah mampu meningkatkan kepuasan pengguna dari berbagai kalangan, termasuk wali murid.

5. Penelitian oleh Susanti (2023) dalam skripsinya yang berjudul “*Digitalisasi Administrasi Sekolah dan Kepuasan Guru di SMP Negeri 5 Malang*” merupakan penelitian yang paling relevan karena membahas langsung hubungan antara digitalisasi dan kepuasan guru. Penelitian ini menggunakan indikator digitalisasi seperti otomatisasi proses administratif dan akses data secara real-time. Hasilnya menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi berdampak positif terhadap efisiensi kerja guru dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini memperkuat argumen bahwa guru sebagai pengguna layanan sangat terbantu dengan sistem digital yang cepat, akurat, dan mudah digunakan.

