

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada awal milenium ketiga, dunia mengalami ledakan teknologi yang secara mendasar mengubah pola kehidupan manusia. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah terintegrasi sepenuhnya dalam rutinitas harian, di mana individu secara konstan memanfaatkannya pada setiap momen. Berbagai aktivitas mulai dari komunikasi, akses informasi, transaksi, pendidikan, hiburan, hingga kebutuhan pribadi menjadi lebih efisien berkat kemudahan yang ditawarkan oleh inovasi ini. Seiring perkembangan pesat teknologi tersebut, negara-negara Eropa memperkenalkan konsep “Industri 4.0” sebagai revolusi digital yang mengandalkan teknologi baru untuk mendukung aktivitas dan transaksi ekonomi. Konsep ini mendorong munculnya industri berbasis internet dan TIK lainnya, dengan gelombang transformasi digital menjadi penggerak utama pemanfaatan media digital di beragam sektor. Transformasi digital pun kini menjadi fondasi kebijakan industri di banyak negara (Danuri, 2019).

Di era digital saat ini, perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi telah merevolusi hampir seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk sektor pendidikan. Transformasi ini menimbulkan dampak mendalam terhadap berbagai dimensi kehidupan, khususnya di lingkungan sekolah, di mana adaptasi dan perubahan bahkan yang paling mendasar sudah mulai terwujud secara nyata (Suryaningrat et al., 2025).

Di era ilmu pengetahuan modern, sekolah secara linkah berupaya memperluas wawasan pengetahuan mereka. Istilah *informasi superhighway* mengacu pada media digital dan teknologi yang mempercepat perluasan tersebut. Kini, kemajuan inovasi serta informasi teknologi telah melampaui kebutuhan dasar dan menjadi bagian integral dari gaya hidup generasi milenial. Fenomena ini didorong oleh kebutuhan akses cepat dan efisien terhadap data terbuka. Pergeseran ini, sebagai bagian penting dari evolusi sejarah manusia, turut melahirkan ide-ide inovatif yang memudahkan kehidupan secara global (Masinambow et al., 2025). Digitalisasi

merupakan transformasi fundamental yang melibatkan pemanfaatan teknologi digital dalam proses bisnis dan kegiatan sehari-hari (Dwihaika & Rukmini, 2024).

Penggunaan teknologi dalam mengubah data menjadi format digital memfasilitasi penyimpanan, pengolahan, dan penyebaran informasi secara efisien melalui beragam platform digital (Dwi Sakti et al., 2024). Proses digitalisasi ini mencakup pemanfaatan perangkat lunak, aplikasi, serta sistem otomatisasi yang mendukung organisasi atau individu untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kualitas layanan (Fadiyah Choirunnissa & Oktarina, n.d.).

Wyckoff dalam Tjiptono (2019:290), menyatakan kualitas pelayanan Merujuk pada tingkat keunggulan yang diantisipasi serta pengelolaan keunggulan tersebut guna memenuhi kebutuhan pelanggan (Wahyu Widayat, 2021). Utami (2010:291) menambahkan bahwa kualitas layanan merupakan konstruk yang rumit dan paling banyak diteliti dalam bidang pemasaran. Secara umum, kualitas dipandang sebagai superioritas atau keistimewaan, yaitu penyediaan layanan yang melebihi ekspektasi pelanggan; dengan demikian, kualitas layanan mencerminkan pandangan konsumen jangka panjang serta evaluasi kognitif terhadap penyediaan jasa (Hamzah et al., 2024).

Arief (2020:145), mengungkapkan kualitas pelayanan menjadi senjata utama untuk mencapai keunggulan kompetitif perusahaan, khususnya di sektor jasa (Maulida Nursyifa et al., 2022). Penelitian menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan dengan pangsa pasar yang diraih. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perlu menjadi prioritas utama serta elemen strategi manajemen perusahaan dalam mengelola bisnis. Dengan demikian, di ranah jasa pendidikan, kualitas pelayanan sangat krusial untuk menarik calon minat siswa.

Penelitian dilakukan di SMA Negeri 1 dan SMA Negeri 11 Kota Bandung, keduanya merupakan sekolah berbasis digital yang jadi percontohan di tingkat nasional dan asia tenggara, aplikasi SMANSAku merupakan Portal *Student Centre* SMA Negeri 1 Kota Bandung yang terintegrasi ini adalah satu-satunya layanan akademik untuk siswa yang memuat seluruh aktifitas utama administrasi akademik dengan menggunakan *Single Sign On* Akun SIAS SMANSA sebagai fitur otentifikasi. Sistem administrator SMAN 11 Kota Bandung merupakan sistem

pengelolaan yang meliputi berbagai aspek sekolah, termasuk keuangan, kepegawaian, aset, dan administasi lainnya. Kemudian, SMA Negeri 11 Kota Bandung menggunakan Kunci-SMAN 11 Bandung, sistem ini dapat mempermudah guru dan sekolah dalam memberikan pelayanan administrasi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan masih terdapat hambatan dalam digitalisasi manajemen dan kualitas layanan administrasi yaitu keterbatasan sumber daya manusia yang belum sepenuhnya menguasai dan memahami sistem yang akan digunakan dan kesiapan perangkat atau sistem yang masih belum terealisasikan dengan baik. Masyarakat, termasuk siswa, orang tua, dan stakeholders pendidikan lainnya, semakin menuntut pelayanan administrasi yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, Digitalisasi manajemen diharapkan dapat memenuhi tuntutan ini dengan menyediakan akses informasi dan layanan yang lebih baik. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah digitalisasi manajemen dengan kualitas layanan administrasi di SMA Negeri 1 dan SMA Negeri 11 Kota Bandung.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurul Hidayanti pada tahun 2021 yang berjudul "Digitalisasi Manajemen Hubungannya Dengan Produktivitas Tenaga Kependidikan (Penelitian di Madrasah Aliyah SeKota Bandung)". Berdasarkan hasil penelitian digitalisasi manajemen dan produktivitas kinerja memiliki korelasi antara yang kuat dan berkorelasi antara positif. Pada digitalisasi manajemen terdapat hasil perhitungan statistik dengan nilai rata-rata 4,35 (sangat baik). Pada produktivitas kinerja menunjukkan nilai rata-rata pada angka 4,25 (sangat baik). Nilai signifikansi korelasi antara digitalisasi manajemen dan produktivitas kinerja adalah 0,00 yang berarti memiliki korelasi antara karena $< 0,05$. Berdasarkan hasil uji korelasi antara, korelasi antara digitalisasi manajemen dengan produktivitas kinerja memiliki korelasi antara yang kuat serta positif dibuktikan pada nilai correlation person yakni 0,761 tanpa tanda negatif (-). Dari hasil perhitungan koefisien determinasi kontribusi variabel digitalisasi terhadap korelasi produktivitas kinerja diperoleh nilai 57,9 % (Nurul Hidayanti, 2021). Persamaan pada penelitian ini ada pada variabel independen yang digunakan yaitu digitalisasi manajemen.

Meskipun digitalisasi manajemen telah terbukti berkontribusi positif, masih terdapat ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan yang menunjukkan *gap* dalam penerapan digitalisasi manajemen. Perlunya peningkatan agar kualitas pelayanan administrasi dapat diterapkan lebih baik. Oleh karena itu, penelitian ini fokus mengkaji korelasi antara digitalisasi manajemen dengan kualitas layanan administrasi dengan pendekatan deskriptif korelasional, dengan mengkaji beberapa faktor penghambat dan solusi alternatif.

Urgensi penelitian ini terletak pada pesatnya perkembangan teknologi digital yang telah mengubah hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk pendidikan, sehingga menuntut transformasi digital dalam manajemen sekolah guna meningkatkan kualitas layanan administrasi. Digitalisasi manajemen di sekolah berbasis digital seperti SMA Negeri 1 dan SMA Negeri 11 Kota Bandung menjadi sangat penting untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan administrasi yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Selain itu, meskipun digitalisasi manajemen telah terbukti berkontribusi positif terhadap produktivitas tenaga kependidikan, penelitian mengenai korelasi antara digitalisasi manajemen dengan kualitas layanan administrasi masih sangat terbatas, khususnya dengan pendekatan deskriptif korelasi antaraonal. Hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia dan kesiapan perangkat juga menambah urgensi penelitian ini untuk menemukan solusi yang tepat dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di sekolah berbasis digital.

Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada variabel dependen yang digunakan. Jika penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada produktivitas tenaga kependidikan, penelitian ini akan difokuskan pada kualitas layanan administrasi. Hal ini dilakukan karena kualitas layanan memiliki peranan yang tidak kalah penting untuk menarik calon siswa. Kemudian kebaruan ada pada metode penelitian jika metode penelitian sebelumnya menggunakan deskriptif studi riset, karena bersifat *exploratory* verifikatif untuk menguji teori, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode penelitian deskriptif korelasi antaraonal. Selain itu, topik mengenai kualitas layanan administrasi masih belum banyak diteliti dalam studi-studi sebelumnya.

Menyadari pentingnya digitalisasi manajemen dengan kualitas layanan administrasi, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul ”Korelasi Antara Digitalisasi Manajemen dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan di SMA Negeri 1 dan SMA Negeri 11 Kota Bandung”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, terdapat beberapa rumusan masalah yaitu

1. Bagaimana digitalisasi manajemen di SMA Negeri 1 dan SMA Negeri 11 Kota Bandung?
2. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 1 dan SMA Negeri 11 Kota Bandung?
3. Bagaimana korelasi antara digitalisasi manajemen dengan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 1 dan SMA Negeri 11 Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, berikut tujuan dari penelitian ini :

1. Untuk mengetahui digitalisasi manajemen di SMA Negeri 1 dan SMA Negeri 11 Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 1 dan SMA Negeri 11 Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui korelasi antara digitalisasi manajemen dengan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 1 dan SMA Negeri 11 Kota Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pendidikan, khususnya yang berkaitan dengan digitalisasi manajemen dan korelasinya dengan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Lembaga Sekolah

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan yang berharga bagi sekolah dalam melaksanakan pelayanan administrasi kesiswaan yang lebih efektif untuk menarik calon siswa maupun orang tua.

b. Bagi Penulis Selanjutnya

Penelitian ini memberikan pengalaman dan pengetahuan yang berharga tentang digitalisasi manajemen dengan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan, serta bagaimana keduanya saling berkaitan.

E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini menitikberatkan kajiannya pada korelasi antara digitalisasi manajemen dengan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 1 dan SMA Negeri 11 Kota Bandung. Digitalisasi manajemen di sini merujuk pada praktik pengelolaan sumber daya serta kegiatan pendidikan melalui pemanfaatan teknologi dan sistem data digital. Di lingkungan sekolah, digitalisasi ini melibatkan transformasi data serta proses administrasi, pembelajaran, dan layanan pendidikan dari format analog (manual) menjadi digital. Misalnya penerapan aplikasi pengelolaan sekolah, sistem absensi elektronik, e-rapor, serta platform pembelajaran (Kusuma et al., 2023).

Dalam ruang lingkup sekolah digitalisasi meliputi pengembangan serta implementasi solusi teknologi, seperti kecerdasan buatan (AI) untuk personalisasi pembelajaran, penyimpanan data siswa dan guru, serta Internet of Things (IoT) guna menjaga keamanan dan menyatukan fasilitas sekolah. Tujuannya adalah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan tanggung jawab proses pendidikan serta layanan sekolah terhadap kebutuhan siswa, guru, dan orang tua (Fadiyah Choirunnissa & Oktarina, n.d.). Sementara itu, administrasi kesiswaan mencakup berbagai kegiatan seperti perencanaan kesiswaan, penerimaan siswa baru, pencatatan data siswa di buku induk, pengelolaan keberadaan, pengelompokan siswa, penegakan tata tertib sekolah, pengaturan organisasi sekolah, proses kelulusan dan alumni, serta pengelolaan Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS) (Arif & Hasanah Usnur, 2024). Dengan demikian, penelitian ini secara khusus mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan administrasi

kesiswaan sebagai variabel dependen, dengan penekanan pada hubungan korelasi antara digitalisasi manajemen dan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan.

Penelitian ini dibatasi secara geografis karena hanya dilakukan di SMA Negeri 1 dan SMA Negeri 11 Kota Bandung, sehingga temuan yang diperoleh tidak dapat langsung diterapkan secara luas pada sekolah lain yang memiliki karakteristik atau konteks berbeda. Selain itu, data dikumpulkan dengan menggunakan angket atau kuesioner sebagai alat utama yang dibagikan kepada siswa kelas XI.

Pendekatan penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional yang bertujuan mengkaji korelasi antara digitalisasi manajemen dan kualitas layanan administrasi kesiswaan. Sampel penelitian terdiri dari 261 siswa yang diperoleh dengan menghitung total populasi menggunakan rumus Slovin.

F. Kerangka Berpikir

1. Digitalisasi Manajemen

Digitalisasi manajemen adalah praktik pengelolaan sumber daya serta kegiatan pendidikan melalui pemanfaatan teknologi dan sistem data digital. Di lingkungan sekolah, digitalisasi ini melibatkan transformasi data serta proses administrasi, pembelajaran, dan layanan pendidikan dari format analog (manual) menjadi digital. Misalnya penerapan aplikasi pengelolaan sekolah, sistem absensi elektronik, e-rapor, serta platform pembelajaran (Kusuma et al., 2023).

Digitalisasi meliputi pengembangan serta implementasi solusi teknologi, seperti kecerdasan buatan (AI) untuk personalisasi pembelajaran, penyimpanan data siswa dan guru, serta Internet of Things (IoT) guna menjaga keamanan dan menyatukan fasilitas sekolah. Tujuannya adalah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan tanggung jawab proses pendidikan serta layanan sekolah terhadap kebutuhan siswa, guru, dan orang tua (Fadiyah Choirunnissa & Oktarina, n.d.).

Verhoev pun menjelaskan mengenai tiga faktor yang mendorong digitalisasi manajemen diantaranya *digital technology, digital competency dan digital consumer behavior* (Verhoef et al., 2021). Verhoev mengembangkan model sederhana untuk menjelaskan transformasi digital. Transformasi digital terjadi karena mendapatkan tiga pemicu utama dari lingkungan eksternal perusahaan, yaitu:

- 1) *Digital Technology*, perkembangan teknologi digital yang semakin ekonomis untuk diadopsi dan didayagunakan oleh perusahaan,
- 2) *Digital Competition*, terjadinya kompetisi digital di mana perusahaan-perusahaan baru mampu dengan cepat mengalahkan dan mengambil kendali dari perusahaan-perusahaan mapan.
- 3) *Digital Consumer Behavior*, perubahan perilaku konsumen yang semakin terkoneksi satu dengan yang lainnya dan perusahaan bukanlah *influencer* yang paling dominan untuk mempengaruhi perilaku pelanggan (Saputra et al., 2021).

2. Kualitas Pelayanan Administrasi Kesiswaan

Kotler & Keller (2009:138), mengungkapkan kepuasan (satisfaction) sebagai perasaan puas atau tidak puas yang muncul pada seseorang setelah membandingkan persepsi kinerja produk (atau hasil) dengan ekspektasi yang dimilikinya (Gema Zakaria, 2017).

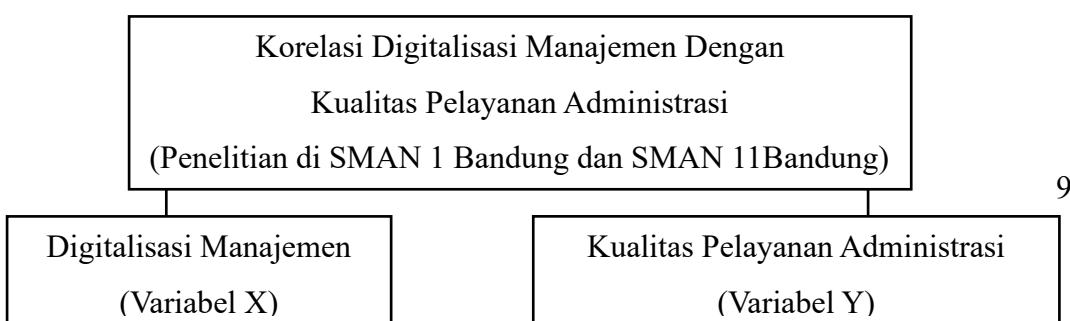
Tjiptono sebagaimana dikutip dalam Indrasari (2019:61), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang melibatkan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan, yang setidaknya memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan (Hamzah et al., 2024). Kualitas pelayanan ini mencakup upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta kepuasannya, sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan. Sementara itu, Kotler dan Armstrong dalam Indrasari (2019:61) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kumpulan keunggulan dan ciri khas produk atau jasa yang mendukung memenuhi kebutuhan pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung (Rachmadani, 2023).

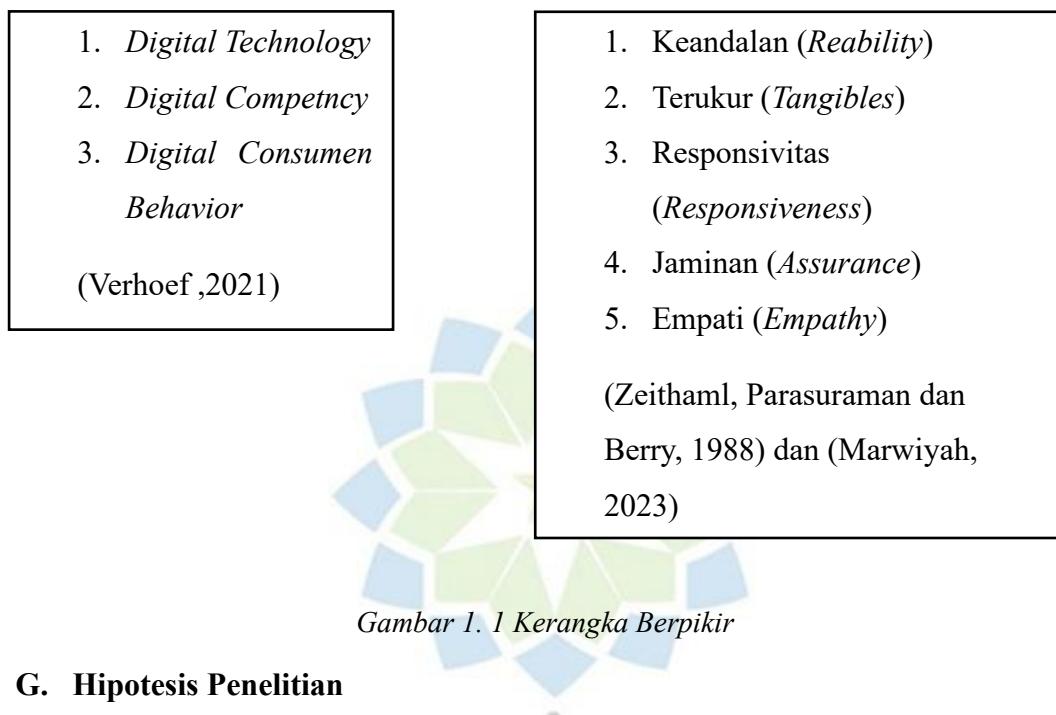
Menurut Rambat Lupiyoadi (Indrasari, 2019:62), kualitas pelayanan Merujuk pada selisih antara ekspektasi pelanggan dengan pelayanan nyata yang diperoleh. Hal ini diidentifikasi melalui perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima secara faktual dengan standar layanan ideal yang diharapkan. Kualitas pelayanan menjadi prioritas utama perusahaan yang memerlukan penglibatan total atas semua sumber daya yang dimiliki (Astra Gracia, 2024).

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1988) dalam (Zaini, 2022) menyatakan. Berikut lima dimensi kualitas layanan yang perlu diperhatikan:

- 1) Keandalan (*Reliability*), Keandalan adalah ketika perusahaan mampu menyediakan jasa atau layanan seperti yang dijanjikan dari waktu ke waktu. Keandalan merupakan kinerja perusahaan untuk memberikan teknik layanan yang efektif dengan cepat, akurat dan memuaskan.
- 2) Terukur (*Tangibles*), Terukur memiliki arti bahwa jasa atau layanan yang ditawarkan memiliki fasilitas fisik penyedia, lokasi web, peralatan, pribadi dan material komunikasi yang riil. Dimensi ini disebut juga sebagai bukti fisik (*tangibles*). Bukti fisik (*tangibles*) antara lain berupa fasilitas fisik, perlengkapan, sumber daya manusia dan sarana komunikasi.
- 3) Responsivitas (*Responsiveness*), Responsivitas adalah ketika karyawan perusahaan dapat memberikan bantuan dan mampu menyediakan pelayanan dengan cepat. Beberapa referensi menyebut responsivitas dengan istilah daya tanggap (*responsive*) yaitu adanya kemauan yang tanggap dalam membantu konsumen.
- 4) Jaminan (*Assurance*), Jaminan adalah ketika karyawan dapat memberikan pelayanan yang cukup mencakup pengetahuan, kesopanan, kompetensi, dan dapat dipercaya. Hal ini merupakan bentuk pertanggungjawaban dalam melindungi pelanggan dan menghindarkan pelanggan dari sesuatu yang tidak diinginkan.
- 5) Empati (*Empathy*), Empati adalah ketika perusahaan penyedia jasa layanan memberikan perhatian mendalam dan bersifat personal. Bentuk-bentuk empati yang biasanya dimunculkan antara lain kemudahan yang terjadi dalam menjalin relasi, komunikasi, dan persepsi akan kebutuhan pelanggan (Marwiyah, 2023).

Berdasarkan uraian di atas, berikut beberapa indikator dari variabel X dan variabel Y yang disajikan dalam kerangka berpikir di bawah ini :





G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan tanggapan sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang telah dirumuskan dalam bentuk kalimat pernyataan. Ia bersifat sementara karena hanya didasarkan pada teori yang relevan, belum pada bukti empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2013). Berikut hipotesis dari penelitian ini adalah :

(Ho) : Tidak terdapat korelasi antara yang signifikan antara digitalisasi manajemen dengan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 1 dan SMA Negeri 11 Kota Bandung.

(Ha) : Terdapat korelasi antara yang signifikan antara digitalisasi manajemen dengan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan di SMA Negeri 1 dan SMA Negeri 11 Kota Bandung.

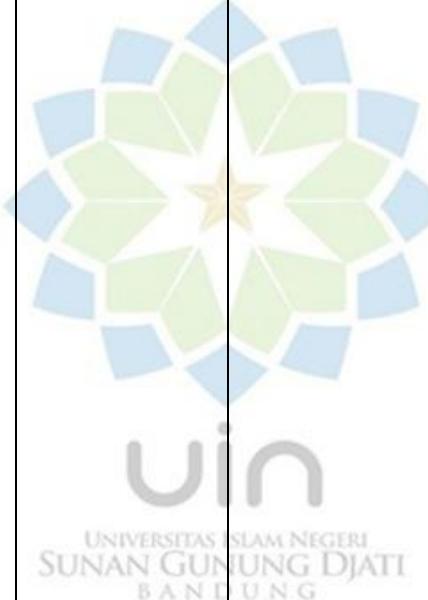
H. Hasil Penelitian Terdahulu

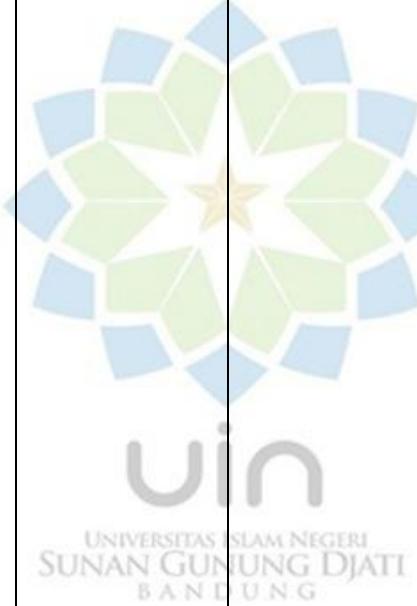
Hasil penelitian terdahulu diperoleh dari jurnal maupun penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian saat ini, sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	(Nurul Hidayanti, 2021) Digitalisasi Manajemen Korelasi antaraya Dengan Produktivitas Tenaga Kependidikan” (Penelitian di Madrasah Aliyah SeKota Bandung)”	Menggunakan variable independent yang sama dan metode penelitian serta Teknik analisis yang sama	Ada pada variabel dependen yaitu produktivitas tenaga kependidikan	Berdasarkan hasil penelitian digitalisasi manajemen dan produktivitas kinerja memiliki korelasi antara yang kuat dan berkorelasi antara positif. Pada digitalisasi manajemen terdapat hasil perhitungan statistik dengan nilai rata-rata 4,35 (sangat baik). Pada produktivitas kinerja menunjukkan nilai rata-rata pada angka 4,25 (sangat baik). Nilai signifikansi korelasi antara digitalisasi manajemen dan produktivitas kinerja adalah 0,00 yang berarti memiliki korelasi antara karena $< 0,05$. Berdasarkan hasil uji korelasi antara, korelasi antara digitalisasi manajemen dengan produktivitas kinerja memiliki korelasi antara yang kuat serta positif dibuktikan pada nilai correlation person yakni 0,761 tanpa tanda negatif (-)

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
).
2	(Jannah et al., 2021) Pengaruh Digitalisasi Program Pendidikan Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Di Mts Swasta Se-Kabupaten Tapanuli Utara	Persamaan terdapat pada variabel independent yaitu digitalisasi program Pendidikan	Perbedaan ada pada variabel dependen dan metode penelitian yang digunakan, serta teknik analisis yang berbeda	Dari hasil perhitungan koefisien dterminasi kontribusi variabel digitalisasi terhadap rorelasi produktivitas kinerja diperoleh nilai 57,9 %.

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
				<p>sebesar 63.3%, kategori rendah 6.7% dan diperoleh nilai rata-rata sebesar 79.57 Dengan frekuensi 8 orang (26.7%).</p> <p>3. Tinggi rendahnya Digitalisasi Program Pendidikan di suatu lembaga pendidikan ditentukan oleh kinerja tenaga kependidikan yang dihasilkan di lembaga pendidikan tersebut, kinerja tenaga kependidikan akan meningkat apabila pelaksanaan digitalisasi pendidikan dilaksanakan dengan baik di lembaga tersebut. Dengan demikian terdapat Pengaruh Digitalisasi Program Pendidikan terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan di MTs Swasta Se-Kabupaten Tapanuli Utara dengan perolehan nilai sebesar 96.1%.</p>
3	(Mufthi Alam, 2023) Digitalisasi pelayanan Pendidikan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi	Persamaan pada penelitian ini terletak pada variabel independen	Perbedaan pada penelitian ini yaitu penggunaan metode penelitian yang berbeda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peningkatan mutu Digitalisasi layanan pendidikan yang di terapkan oleh MTs Negeri 9 Bantul sudah berjalan sejak

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	sekolah MTS N 9 Bantul perspektif Total Quality Manajemen		<p>dan teknik analisis data yang berbeda serta variabel dependen yang berbeda</p> 	<p>2021 membuktikan dengan baik dari hasil survey layanan yang mendekati angka sempurna dari nilai maksimal survey yaitu 3,62 dari 4,0 tren positif mengenai kepuasan layanan harus di pertahankan dan di tingkatkan dan menjadi acuan lembaga pendidikan lainnya.</p> <p>Dampak pengembangan digitalisasi layanan dirasakan oleh madrasah kepercayaan masyarakat meningkat terhadap sekolah, hal ini dibuktikan dengan adanya hasil penilaian tentang persepsi masyarakat pada anti korupsi yang di lakukan oleh sekolah dengan hasil 3,7 dari total 4.0, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan yang di berikan masyarakat termasuk tinggi hal ini dikarenakan prioritas kenyamanan layanan dan integritas sekolah dalam menjalankan program sekolah bebas korupsi.</p>

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
4	(Hafidzotul Azizah, 2022) Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Digital Dalam Meningkatkan Administrasi Pendidikan Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kebumen	Persamaan pada penelitian ini terletak pada variabel independen	Perbedaan pada penelitian ini yaitu penggunaan metode penelitian yang berbeda dan teknik analisis data yang berbeda serta variabel dependen yang berbeda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem informasi manajemen berbasis digital diterapkan di MAN 1 Kebumen untuk meningkatkan administrasi melalui berbagai aplikasi seperti PILAM, Sistem Informasi Guru dan Kepegawaian, SI-WADUL, SI-PAKEL, IQRA' E-Library, PPDB Online, Website Madrasah, PTSP Online Madrasah, E-Learning, dan E-Raport. Implementasi didukung oleh sarana prasarana lengkap dan SDM yang memenuhi, namun terkendala jaringan. Dampaknya, administrasi di MAN 1 Kebumen menjadi lebih baik dan akurat.
5	(Putri Nabila, 2024) Penerapan Manajemen Berbasis Digital dalam Peningkatan Layanan Akademik di SMA Negeri 2 Luwu	Persamaan pada penelitian ini terletak pada variabel independen	Perbedaan pada penelitian ini yaitu penggunaan metode penelitian yang berbeda dan teknik analisis data yang berbeda serta variabel dependen yang berbeda	Penelitian menunjukkan bahwa layanan akademik di SMA Negeri 2 Luwu telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Depdiknas tahun 2003. Layanan ini meliputi pengelolaan sarana dan prasarana, administrasi (mulai dari penerimaan siswa baru hingga

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
				ijazah alumni), dan penerapan manajemen berbasis digital (Layanan Terpadu Satu Pintu, PPDB, Pembelajaran Online, dan Rapor Digital). SMA Negeri 2 Luwu juga menyediakan fasilitas pendukung seperti komputer, wifi, dan peralatan elektronik lainnya.
6	(Rahayua et al., 2021) Pengaruh Digitalisasi Dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Mangga Besar Tahun 2021	Persamaan pada penelitian ini terletak pada salah satu variabel independen dan variabel dependen	Perbedaan pada penelitian ini yaitu penggunaan metode penelitian yang berbeda dan teknik analisis data yang berbeda.	Berdasarkan hasil analisis secara statistik dan uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: Digitalisasi memiliki pengaruh sebesar 7,6% terhadap terhadap peningkatan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mangga Besar. Persepsi memiliki pengaruh sebesar 84,8 % terhadap peningkatan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mangga Besar. Digitalisasi dan persepsi secara simultan memiliki pengaruh sebesar 41,64 % terhadap

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
				peningkatan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mangga Besar.
7	(Nyoman Anggara Putera Krismadhita & Nilna Muna, 2024) Peran Digitalisasi Administrasi Dalam Manajemen Gudang Penerimaan Tiara Dewata Yeh Aya	Persamaan terletak pada fokus penelitiannya	Perbedaan terletak pada metode penelitian, teknik analisis yang berbeda dan objek penelitian	Hasil dari penelitian ini adalah pengaruh efektifitas implementasi digitalisasi terhadap kinerja karyawan sangat berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang mana implementasi digitalisasi ini didapat melalui pelatihan yang dilakukan oleh pihak management. Begitu pula dengan peran digitalisasi administrasi dalam manajemen gudang penerimaan, pengelola membuat barcode pada setiap produk untuk mempermudah pencatatan barang masuk dan barang keluar pada Gudang.
8	(Maha Putri et al., 2024) Korelasi antara Digitalisasi Arsip dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Urusan Persuratan dan Pengarsipan di	Persamaan terletak pada metode penelitian dan teknik analisis data serta menggunakan variabel dependen dan	Menggunakan dua variabel independent dan objek penelitian yang berbeda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai dari diperoleh sebesar 0,421 lebih besar dari yaitu 0,217 pada taraf signifikansi 5% menujukkan tingkat korelasi antara sedang. Kualitas

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	SMK Negeri Kota Payakumbuh	independen yang sama.		<p>pelayanan administrasi urusan persuratan dan pengarsipan sudah baik dengan tingkat capaian rata-rata sebesar 86,02 dari skor ideal. Selanjutnya digitalisasi arsip sudah baik dengan tingkat capaian rata-rata sebesar 83,61 dari skor ideal. Selanjutnya, setelah diuji Koefisien Determinasi diperoleh hasil 0,178. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis yang berbunyi terdapat korelasi antara yang baik secara signifikan dari digitalisasi arsip dengan kualitas pelayanan administrasi urusan persuratan dan pengarsipan dapat diterima yaitu sebesar 17,8%, sedangkan 82,2 % dipengaruhi oleh faktor lain.</p>
9	(Hidayat et al., 2023) Korelasi antara Manajemen Arsip Elektronik Dengan Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha	Persamaan terletak pada metode penelitian dan teknik analisis data serta menggunakan variabel dependen	Perbedaan pada variabel independen yaitu penelitian ini menggunakan manajemen arsip elektronik.	Hasil penelitian menyatakan manajemen arsip elektronik mempunyai korelasi antara yang positif terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha, dengan

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
		yang sama yaitu kualitas layanan.		<p>taraf signifikansi 0,000 < 0,05. Terdapat jenis korelasi antara variabel yang mengarah pada sifat positif dikarenakan angka pearson correlation sebesar 0,566 yang mana tidak memiliki tanda (-) diangka tersebut maka korelasi antara kedua variabel adalah searah dan memiliki arti semakin baik manajemen arsip elektronik maka semakin baik pula kualitas layanan administrasi tata usaha. Kemudian koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,321 artinya kontribusi variabel manajemen arsip elektronik terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha sebesar 32,1%.</p>
10	(Ambarsari et al., 2024) Digitalisasi Informasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Transformasi Desa Digital Melalui Pengembangan Website Desa Klatakan	Persamaan pada penelitian ini yaitu variabel dependen yang sama.	Perbedaan ada pada metode penelitian dan teknik analisis data dan variabel dependen yang sama.	Hasil pengabdian menunjukkan bahwa akses masyarakat terhadap layanan publik meningkat secara signifikan ketika situs website desa dibuat. Selain itu, platform digital ini membuat korelasi antara pemerintah desa dan masyarakat

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
				lebih efektif dan transparan. Selain itu, setelah website desa didigitalisasi, pelayanan publik Desa Klatakan menjadi lebih baik.

