

## ABSTRAK

**Hani Febriani (1222010068).** “Pengaruh Digitalisasi Administrasi Terhadap Mutu Pelayanan di SMK Miftahussalam Ciamis.”

Era transformasi digital mendorong lembaga pendidikan beralih dari sistem administrasi konvensional ke pengelolaan berbasis digital untuk mewujudkan layanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan. Namun, pemanfaatan sistem digital di SMK Miftahussalam Ciamis belum sepenuhnya optimal sehingga kualitas layanan administrasi masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan digitalisasi administrasi, tingkat mutu pelayanan administrasi, serta pengaruh digitalisasi administrasi terhadap mutu pelayanan di SMK Miftahussalam Ciamis. Hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi sekolah dalam mengembangkan sistem administrasi digital guna meningkatkan mutu pelayanan yang efisien, responsif, dan akuntabel.

Penelitian ini menggunakan dua landasan teori utama. Variabel digitalisasi administrasi (X) diukur berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM) dari Davis (1989) yang meliputi Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness. Variabel mutu pelayanan (Y) diukur menggunakan model SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988) yang mencakup Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Sinergi kedua teori menjelaskan bahwa teknologi yang dipersepsikan mudah digunakan dan bermanfaat akan dimanfaatkan secara optimal sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi berjumlah 188 orang dengan sampel 66 responden yang dipilih melalui teknik random sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner skala Likert lima poin yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana berbantuan SPSS, didahului uji normalitas dan uji linearitas sebagai uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 3,99, sedangkan mutu pelayanan administrasi memperoleh nilai rata-rata 4,04 dan juga termasuk kategori tinggi. Digitalisasi administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan dengan nilai t hitung 19,877, signifikansi  $p < 0,001$ , koefisien regresi sebesar 0,963, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,861. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi berkontribusi sebesar 86,1% terhadap peningkatan mutu pelayanan, sedangkan 13,9% dipengaruhi faktor lain di luar model. Dengan demikian, hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, yang berarti semakin optimal penerapan digitalisasi administrasi, semakin tinggi pula mutu pelayanan yang diberikan sekolah kepada seluruh pemangku kepentingan.

**Kata Kunci:** Digitalisasi Administrasi, Mutu Pelayanan, TAM, SERVQUAL, SMK.