

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di tengah arus revolusi industri 4.0, penerapan teknologi digital telah menjadi tuntutan penting di hampir semua bidang, tak terkecuali dunia pendidikan (Firmansyah et al. 2023). Upaya digitalisasi administrasi seperti, penggunaan Sistem Informasi Manajemen Sekolah (SIM-SDK), aplikasi berbasis *cloud* untuk mengelola data peserta didik, serta otomatisasi berbagai kegiatan tata usaha dinilai mampu membantu sekolah dalam meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan administrasi (Nugraha and Rochimat 2025). Fenomena tersebut turut tampak dalam dunia pendidikan di Indonesia yang kini terus beradaptasi dengan kemajuan teknologi digital, khususnya dalam berbagai aspek pengelolaan dan tata kelola administrasi sekolah. Di beberapa sekolah, kegiatan administrasi seperti pendaftaran siswa, pencatatan absensi, hingga penyusunan laporan keuangan masih dilakukan secara manual. Proses yang belum terotomatisasi ini cenderung memakan waktu lebih lama dan beresiko menimbulkan kesalahan pencatatan. Padahal, bagi sekolah kejuruan yang berfokus pada pembekalan keterampilan kerja dan kesiapan industri, mutu pelayanan administrasi menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung kelancaran kegiatan pendidikan (Rismawan and Suryaman 2025).

Mutu pelayanan pendidikan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu sekolah dalam melaksanakan fungsi serta tanggung jawabnya sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bermutunya suatu sekolah atau lembaga tidak semata-mata ditentukan oleh capaian akademik peserta didik, melainkan juga oleh kemampuan lembaga dalam menyediakan layanan yang efektif, transparan, tepat waktu, dan berorientasi pada kepuasan seluruh warga sekolah. Pelayanan yang berkualitas dalam dunia pendidikan dapat menciptakan suasana belajar yang positif, menumbuhkan kepercayaan masyarakat, serta memperkuat reputasi sekolah di mata publik (Ismi, Amanda, and Wildanah 2025).

Transformasi digital pada bidang administrasi pendidikan tidak semata-mata ditujukan untuk memudahkan kinerja tenaga administrasi, melainkan juga berperan signifikan dalam peningkatan mutu layanan bagi seluruh warga sekolah. Administrasi menjadi fondasi yang integral bagi terlaksananya pelayanan publik secara efektif, sehingga digitalisasi administrasi sangat penting untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan profesionalisme dalam pengelolaan sekolah, (Siti Fatimah Azzahra, Sanusi, and Kasmin 2024). Penerapan teknologi digital dalam pengelolaan administrasi terbukti mampu mendorong efisiensi kerja, mempercepat proses pelayanan, serta memperkuat mutu layanan pendidikan, (Fauzia Hoerunnisa, Lestari, and Abdurohim 2024). Mutu merupakan upaya untuk menetapkan serta mempertahankan standar pengelolaan secara konsisten dan berkesinambungan, sehingga memberikan kepuasan bagi konsumen, produsen, dan pemangku kepentingan lainnya, (Gustini and Mauliy 2019).

Berbagai hasil penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan serta efektivitas administrasi sekolah. (Alam 2023), melalui penelitiannya di MTS Negeri 9 Bantul, menemukan bahwa penerapan sistem administrasi berbasis digital dapat memberikan dampak positif terhadap mutu layanan pendidikan apabila dijalankan secara menyeluruh dan didukung dengan manajemen yang baik. Temuan tersebut juga menekankan bahwa keberhasilan proses digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh penerapan teknologi, tetapi juga bergantung pada kesiapan tenaga kependidikan serta dukungan kebijakan dari pihak sekolah. Dengan sistem yang terintegrasi, kegiatan administrasi dapat terlaksanakan dengan lebih cepat, efisien, dan terbuka, sehingga turut berkontribusi dalam meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di lingkungan sekolah. (Mustaqim and Khairunnisa 2025), menemukan bahwa digitalisasi administrasi madrasah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan mutu layanan guru, terutama ketika sistem digital diterapkan secara terintegrasi serta didukung oleh pengelolaan yang baik. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan

digitalisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia serta dukungan infrastruktur teknologi.

Berdasarkan hasil observasi awal menunjukkan bahwa SMK Miftahussalam Ciamis telah mengimplementasikan sistem administrasi berbasis digital sejak tahun 2010. Berbagai aplikasi seperti Dapodik, Takola, SIPLah, Arkas, E-Absensi, SPMB serta sistem pengelolaan BOS/BPMU telah dimanfaatkan untuk menunjang kegiatan administrasi dapat berjalan lebih cepat dan tepat. Di samping itu, institusi tersebut turut mengintegrasikan aplikasi pijar sebagai platform layanan digital yang dapat diakses secara langsung oleh tenaga pendidik maupun peserta didik. Platform ini difungsikan sebagai sarana pendukung dalam penyelenggaraan berbagai aktivitas akademik dan administratif, mencakup penyebaran informasi, manajemen pembelajaran, serta akses terhadap data dan layanan sekolah. Dengan demikian, kehadiran aplikasi Pijar merepresentasikan salah satu wujud konkret implementasi digitalisasi administrasi yang secara langsung dapat dirasakan manfaatnya oleh guru dan siswa selaku pengguna layanan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa transformasi digital administrasi di SMK Miftahussalam Ciamis tidak hanya terbatas pada ranah manajerial kelembagaan, melainkan telah merambah hingga pada dimensi pelayanan yang diterima oleh seluruh warga sekolah. Namun demikian, masih ada beberapa bagian administrasi yang dijalankan secara manual, misalnya pada pencatatan peminjaman sarana dan prasarana sekolah serta surat menyurat yang masih semi digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi administrasi di SMK Miftahussalam Ciamis masih berada pada tahap pengembangan dan belum sepenuhnya optimal.

Pemilihan SMK Miftahussalam Ciamis sebagai lokasi penelitian dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa alasan yang relevan dengan fokus kajian. Sekolah ini termasuk salah satu lembaga pendidikan kejuruan di kabupaten Ciamis yang telah menerapkan digitalisasi administrasi. Sekolah ini menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap peningkatan tata kelola modern melalui pelatihan internal dan penguatan kompetensi tenaga administrasi. Oleh karena itu, SMK Miftahussalam Ciamis

dipandang tepat sebagai objek penelitian untuk mengkaji sejauh mana digitalisasi administrasi berpengaruh terhadap mutu pelayanan pendidikan di lingkungan sekolah.

Digitalisasi dapat dimaknai sebagai proses perubahan data atau informasi dari bentuk konvensional menjadi bentuk digital yang dapat dikelola menggunakan teknologi informasi, (Sanusi, Mustaqim, and Febriansyah 2024). Proses ini tidak hanya terbatas pada pengalihan bentuk data, tetapi juga mencerminkan perubahan sistem kerja menuju manajemen yang lebih efisien dan transparan. Transparansi dapat dipahami sebagai kapasitas suatu pihak dalam menyediakan serta memanfaatkan informasi secara terbuka, termasuk informasi yang menyangkut kepentingan publik, sehingga pihak-pihak yang memerlukan informasi tersebut dapat mengaksesnya dengan mudah tanpa adanya pembatasan yang tidak semestinya, (Maslufi, Maryam, and Seno 2025). Hasil kajian menunjukkan bahwa melalui sistem digital yang terintegrasi, pelaksanaan kegiatan administrasi di lingkungan sekolah dapat berlangsung dengan lebih cepat, akurat, dan profesional (Purwani et al. 2024). Digitalisasi administrasi sekolah merupakan upaya untuk memanfaatkan teknologi digital dalam mendukung kegiatan administratif, seperti pengelolaan data siswa, keuangan, absensi, dan pengarsipan. Tujuan dari digitalisasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akurasi dalam pengelolaan administrasi (Muthia, Rusdiana, and Syam'iyah 2025).

Dalam dunia pendidikan, digitalisasi membuka peluang bagi lembaga sekolah untuk mengelola berbagai kegiatan administrasi, mulai dari pendataan siswa, pengarsipan dokumen, hingga pengelolaan keuangan secara lebih cepat dan terintegrasi. Dengan penerapan sistem digital yang tepat, sekolah dapat menciptakan tata kelola administrasi yang lebih modern, efektif, dan mampu meningkatkan mutu pelayanan, (Burhanudin, Prayoga, and Irawan 2020).

Dalam penelitian ini, mutu pelayanan diukur menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman (1988), yang meliputi *tangibles* (bukti fisik pelayanan), *reliability* (keandalan pelayanan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan dan kepastian layanan), serta *empathy* (kepedulian dan perhatian

terhadap pengguna layanan). Dimensi-dimensi tersebut relevan digunakan untuk menilai mutu pelayanan administrasi sekolah dalam penerapan sistem digital, (Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1988).

Peningkatan mutu pelayanan di lembaga pendidikan sejalan dengan arah kebijakan nasional yang diatur dalam Permendikbud nomor 32 tahun 2018 tentang standar teknis pelayanan minimal pendidikan. Regulasi tersebut menegaskan bahwa setiap peserta didik memiliki hak untuk memperoleh layanan pendidikan dasar dengan mutu tertentu yang wajib dipenuhi oleh sekolah. Standar tersebut meliputi ketersediaan sarana dan prasarana, kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan. Serta pengelolaan administrasi yang profesional, akuntabel, dan transparan, (Permendikbud, 2018). Meski demikian, penerapan sistem administrasi berbasis digital belum merata di seluruh Indonesia. Berdasarkan laporan (Badan Pusat Statistik 2022) , persentase Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang memiliki akses komputer baru mencapai 41,45%. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar sekolah masih menghadapi keterbatasan sarana dan infrastruktur teknologi, terutama di wilayah pedesaan, sehingga proses digitalisasi belum berjalan optimal. Kondisi tersebut turut memengaruhi mutu dan konsistensi pelayanan administrasi pendidikan.

Meskipun banyak studi yang telah mengkaji penerapan sistem administrasi berbasis digital di sektor pendidikan, mayoritas analisis tersebut masih berfokus pada isu-isu teknis dan manajerial serta memanfaatkan pendekatan dengan metode kualitatif. Penelitian yang secara khusus meneliti dampak digitalisasi administrasi terhadap mutu pelayanan dengan pendekatan kuantitatif masih sangat jarang, terutama di tingkat sekolah menengah kejuruan. Selain itu, masih sedikit studi yang menilai mutu pelayanan berdasarkan persepsi warga sekolah sebagai penerima dan pelaksana layanan. Kondisi ini menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu diisi melalui pengujian empiris mengenai hubungan antara digitalisasi administrasi dan mutu pelayanan.

Penelitian ini penting untuk dilaksanakan mengingat tuntutan terhadap pelayanan pendidikan yang efektif, efisien, transparan, dan profesional terus mengalami

peningkatan seiring berkembangnya teknologi digital pada era revolusi industri 4.0. Akan tetapi, implementasi digitalisasi administrasi di sekolah belum sepenuhnya berjalan optimal akibat keterbatasan infrastruktur, kesiapan sumber daya manusia, serta belum meratanya penerapan sistem administrasi berbasis digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi tidak hanya berkaitan dengan kebutuhan teknis, tetapi juga memiliki peranan penting dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan pendidikan di sekolah. Oleh karena itu, diperlukan kajian empiris untuk menganalisis sejauh mana digitalisasi administrasi berpengaruh terhadap mutu pelayanan di lingkungan pendidikan.

Selain itu, meskipun penelitian mengenai digitalisasi administrasi telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada aspek teknis dan manajerial serta cenderung menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh digitalisasi administrasi terhadap mutu pelayanan dengan pendekatan kuantitatif pada jenjang sekolah menengah kejuruan masih relatif terbatas. Adapun kebaruan (novelty) dalam penelitian ini terletak pada pengujian hubungan secara langsung antara digitalisasi administrasi sebagai variabel bebas dengan mutu pelayanan sebagai variabel terikat berdasarkan persepsi warga sekolah di SMK Miftahussalam Ciamis yang sedang berada pada tahap pengembangan sistem administrasi digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh digitalisasi administrasi dengan objek penelitian di Sekolah Menengah Kejuruan Miftahussalam Ciamis, dengan ini penulis mengangkat judul penelitian **“PENGARUH DIGITALISASI ADMINISTRASI TERHADAP MUTU PELAYANAN ”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, peneliti merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan digitalisasi administrasi di SMK Miftahussalam Ciamis?
2. Bagaimana tingkat mutu pelayanan administrasi di SMK Miftahussalam Ciamis?
3. Bagaimana pengaruh digitalisasi administrasi terhadap mutu pelayanan di SMK Miftahussalam Ciamis?

### **C. Tujuan Penelitian**

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

1. Mengetahui bagaimana penerapan digitalisasi administrasi di SMK Miftahussalam Ciamis.
2. Mendeskripsikan tingkat mutu pelayanan administrasi di SMK Miftahussalam Ciamis.
3. Menganalisa sejauh mana pengaruh digitalisasi administrasi terhadap mutu pelayanan di SMK Miftahussalam Ciamis?

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoretis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang administrasi pendidikan, terutama yang berkaitan dengan penerapan digitalisasi administrasi dan dampaknya terhadap mutu pelayanan disekolah. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti topik sejenis dalam konteks lembaga pendidikan yang berbeda.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Pihak Sekolah: Temuan dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan untuk mengembangkan sistem administrasi berbasis digital sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan yang lebih efisien, transparan, dan responsif.
- b. Bagi Tenaga Administrasi dan Guru: Penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya peningkatan kompetensi digital dalam menunjang mutu pelayanan administrasi cepat, tepat, dan transparan.

- c. Bagi Peneliti: Penelitian ini menjadi sarana untuk memperluas pengetahuan dan pengalaman dalam menganalisis penerapan digitalisasi administrasi terhadap mutu pelayanan di lingkungan pendidikan, sekaligus memperkaya literatur.

## **E. Kerangka Berpikir**

Seiring pesatnya perkembangan teknologi informasi, penerapan digitalisasi dalam administrasi sekolah kini menjadi langkah strategis untuk mendorong peningkatan mutu layanan pendidikan. Penerapan digitalisasi dalam bidang administrasi sekolah mendorong terwujudnya pengelolaan data dan layanan yang lebih efisien, tepat, serta terbuka. Dalam penelitian ini, digitalisasi administrasi ditempatkan sebagai variabel bebas (X) yang diperkirakan berpengaruh terhadap mutu pelayanan sebagai variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini, pemahaman mengenai digitalisasi administrasi dipandang melalui kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh (Davis and Davis 1989). Model ini menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap sebuah teknologi dipengaruhi oleh dua keyakinan utama, yaitu manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Jika suatu teknologi dianggap dapat membantu mempercepat pekerjaan, meningkatkan ketelitian, serta tidak menyulitkan saat dioperasikan, maka pengguna akan cenderung bersikap positif dan mau memanfaatkannya secara berkelanjutan. Dalam konteks pendidikan, TAM membantu menggambarkan bagaimana guru, tenaga administrasi, maupun staff sekolah menerima dan menggunakan sistem digital, seperti aplikasi manajemen sekolah, pengarsipan berbasis elektronik, hingga layanan administrasi berbasis daring. Tingkat penerimaan yang baik terhadap berbagai teknologi tersebut akan berkontribusi pada semakin optimalnya proses digitalisasi administrasi di sekolah.

Variabel digitalisasi administrasi (X) dalam penelitian ini diukur melalui dua indikator utama TAM. Indikator pertama adalah *Perceived Ease of Use* (kemudahan penggunaan), yang mencakup enam sub-indikator, yaitu: (1) kemudahan dalam mempelajari sistem (*easy to learn*), yakni seberapa cepat tenaga administrasi dapat

memahami cara kerja aplikasi digital seperti Dapodik, Arkas, atau E-Absensi tanpa pelatihan yang rumit; (2) kemudahan dalam mengendalikan sistem (*controllable*), yaitu kemampuan pengguna mengoperasikan dan mengatur fitur-fitur yang tersedia sesuai kebutuhan tanpa hambatan teknis yang berarti; (3) kejelasan dan kemudahan pemahaman (*clear & understandable*), berkaitan dengan tampilan antarmuka sistem yang dirancang secara sederhana dan sistematis sehingga mudah dipahami oleh pengguna; (4) fleksibilitas penggunaan (*flexible*), yakni kemampuan sistem untuk digunakan dalam berbagai kondisi dan kebutuhan pengguna; (5) kemudahan menjadi terampil (*easy to become skillful*), yang menggambarkan bahwa pengguna dapat meningkatkan kemampuannya melalui penggunaan sistem secara berkelanjutan; serta (6) kemudahan penggunaan secara keseluruhan (*easy to use*), yang menunjukkan bahwa sistem tidak menuntut usaha berlebihan dalam pengoperasiannya sehari-hari.

Indikator kedua adalah *Perceived Usefulness* (kebermanfaatan yang dirasakan), yang terdiri dari enam sub-indikator, yaitu: (1) meningkatkan kinerja (*job performance*), yakni sejauh mana sistem administrasi digital membantu pengguna mencapai hasil kerja yang lebih baik; (2) meningkatkan produktivitas (*increase productivity*), berkaitan dengan kemampuan sistem memungkinkan pengguna menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dalam waktu tertentu; (3) mempercepat pekerjaan (*work more quickly*), yaitu kemampuan sistem mempersingkat waktu penyelesaian tugas administrasi; (4) membuat pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*), yakni kemampuan sistem menyederhanakan prosedur kerja yang sebelumnya dianggap rumit; (5) meningkatkan efektivitas (*effectiveness*), yang menunjukkan bahwa sistem membantu tugas diselesaikan secara lebih tepat dan terarah; serta (6) memberikan manfaat secara keseluruhan (*useful*), yang menggambarkan bahwa sistem administrasi digital secara umum dirasakan membawa dampak positif nyata dalam menunjang pelayanan administrasi sekolah (Davis & Davis, 1989)

Digitalisasi administrasi sendiri mencakup pemanfaatan berbagai teknologi digital, seperti sistem informasi manajemen sekolah, pengarsipan berbasis elektronik, aplikasi kehadiran, serta layanan daring guna mengelola kegiatan administratif agar dapat

berlangsung dan lebih cepat, tepat, akurat, dan mudah diakses oleh seluruh pihak yang berkepentingan.(Jannah Nurul, Chotib, and Sukamto 2025). Digitalisasi memiliki peran signifikan dalam meningkatkan efisiensi serta mutu layanan di sekolah, sebab penerapannya dapat mempercepat proses kerja, mengurangi kemungkinan terjadinya manusia, dan memperjelas transparansi dalam pengelolaan data administrasi. (Maharani and Wardhana 2024).

Menurut pandangan (Martati et al. 2024) dalam karyanya Implementasi Administrasi Digital, digitalisasi administrasi dipahami sebagai upaya mengubah sistem administrasi konvensional menjadi sistem yang memanfaatkan teknologi digital secara menyeluruh. Tujuan utama dari perubahan ini ialah untuk meningkatkan efisiensi, mempercepat proses kerja, serta memastikan ketepatan dalam pengelolaan data dan pelayanan organisasi.

Penerapan administrasi digital dilakukan melalui pemanfaatan berbagai sistem manajemen berbasis teknologi seperti sistem manajemen data, perangkat lunak pengolahan data, keuangan, sumber daya manusia, sehingga seluruh aktivitas administrasi dapat berjalan secara otomatis dan saling terhubung. Melalui penerapan teknologi tersebut, proses administrasi menjadi lebih teratur, hemat waktu, serta mampu memberikan layanan yang lebih akurat, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fauzia Hoerunnisa et al. 2024), penggunaan sistem informasi manajemen dalam lingkungan pendidikan memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan administrasi. Penerapan teknologi digital pada kegiatan administrasi membantu mempercepat penyelesaian pekerjaan, mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan manusia, serta meningkatkan keakuratan dan keterbukaan dalam proses pelayanan. Hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi administrasi memberikan pengaruh nyata terhadap peningkatan mutu layanan dalam lembaga pendidikan.

Mutu layanan administrasi mencerminkan bagaimana sebuah lembaga menentukan standar nilai layanan yang dibutuhkan penggunaannya, serta mengelola kualitas

pelayanan agar mampu memenuhi harapan dan memberikan kepuasan bagi para penerima layanan,(Supiana, Sopyan, and Sanusi 2021). Mutu pelayanan dalam penelitian ini dipahami melalui kerangka *servqual* model yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., dikutip dalam Wardhana, 2024) hal: 4-6, yang terdiri atas lima dimensi utama, yaitu:

1. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan merujuk pada kemampuan sekolah menyelenggarakan pelayanan administrasi secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk ketepatan dalam pengelolaan data serta penyampaian informasi kepada pengguna layanan. Dalam konteks digitalisasi administrasi, indikator keandalan dapat dilihat dari konsistensi sistem digital dalam memproses data siswa, menghasilkan laporan yang akurat, serta meminimalkan kesalahan pencatatan yang sebelumnya rentan terjadi secara manual.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap menunjukkan kesiapan dan kecepatan tenaga administrasi dalam merespons kebutuhan, permintaan, maupun keluhan pengguna layanan, baik melalui pelayanan langsung maupun melalui pemanfaatan sistem administrasi berbasis digital. Sistem digital yang responsif memungkinkan petugas memberikan jawaban dan tindak lanjut lebih cepat dibandingkan prosedur manual, misalnya melalui notifikasi otomatis atau akses informasi secara langsung melalui aplikasi.

3. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Jaminan berkaitan dengan tingkat kompetensi, sikap profesional, serta kemampuan petugas administrasi dalam memberikan rasa aman dan kepastian layanan, sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan pengguna terhadap proses pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Penggunaan sistem digital yang terstandar dan aman turut memperkuat jaminan ini, karena data tersimpan dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan kepada seluruh pemangku kepentingan.

#### 4. *Empathy* (Perhatian dan Kepedulian)

Empati menggambarkan bentuk perhatian dan kepedulian sekolah terhadap kebutuhan individu pengguna layanan, yang tercermin melalui sikap ramah, komunikasi yang baik, serta pelayanan yang berorientasi pada kepuasan siswa, guru, dan orang tua. Dalam konteks digital, empati juga terwujud melalui kemudahan akses layanan yang ramah pengguna, sehingga orang tua dan siswa dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan tanpa harus datang langsung ke sekolah.

#### 5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik mencakup ketersediaan serta kelayakan sarana dan prasarana pendukung pelayanan administrasi, seperti fasilitas kantor, perangkat teknologi, serta sistem administrasi digital yang digunakan untuk menunjang kelancaran pelayanan. Dalam penelitian ini, bukti fisik dapat diamati melalui ketersediaan perangkat komputer, jaringan internet, dan aplikasi yang digunakan oleh SMK Miftahussalam Ciamis dalam mendukung operasional administrasi sehari-hari.

Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai dasar dalam menilai mutu pelayanan administrasi sekolah serta sebagai acuan dalam penyusunan indikator penelitian pada variabel mutu pelayanan. Dalam konteks sekolah, mutu pelayanan terlihat dari bagaimana lembaga mampu menyelenggarakan layanan administrasi yang cepat, akurat, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan siswa, guru, maupun orang tua. Ketika sekolah dapat menghadirkan sistem yang andal, menyediakan informasi yang tepat, merespons kebutuhan dengan sigap, serta membangun interaksi pelayanan yang profesional dan penuh perhatian, maka kepuasan para penerima layanan pun akan meningkat. Dengan demikian, *servqual* menjadi acuan penting untuk menilai sejauh mana proses digitalisasi administrasi berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan di lingkungan pendidikan.

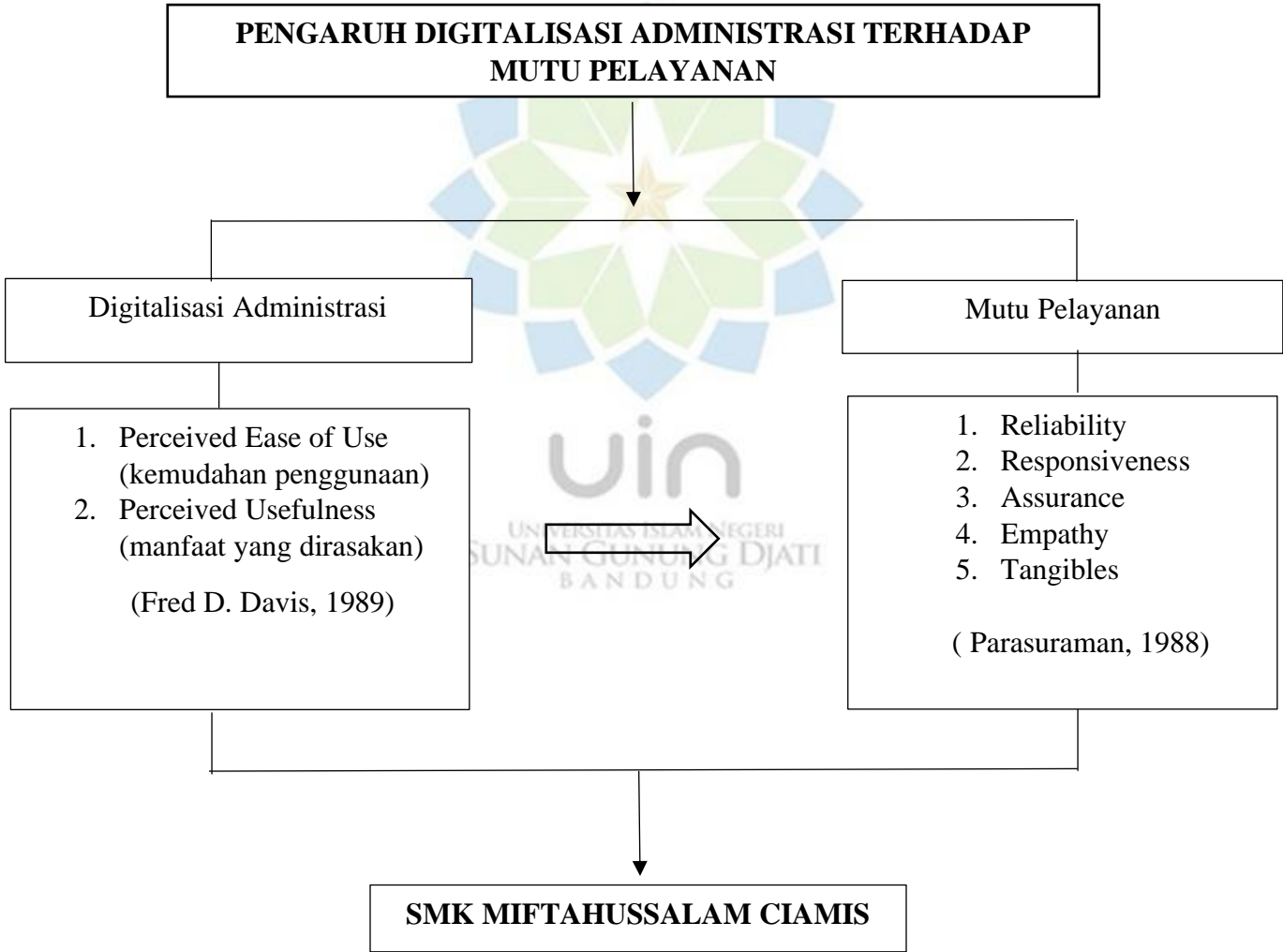
Dari perspektif pengguna layanan, mutu pelayanan administrasi tidak hanya dinilai dari kecanggihan sistem yang digunakan, melainkan dari sejauh mana sistem tersebut mampu menghadirkan pengalaman layanan yang memuaskan. Siswa, guru, dan orang

tua sebagai penerima layanan akan menilai mutu berdasarkan apa yang mereka rasakan secara langsung, mulai dari kecepatan respons, keakuratan informasi, hingga kemudahan akses layanan. Oleh karena itu, digitalisasi administrasi yang berhasil bukan sekadar perubahan teknis dari manual ke digital, melainkan transformasi menyeluruh yang berdampak nyata pada seluruh dimensi SERVQUAL dari bukti fisik yang semakin modern, keandalan yang meningkat, daya tanggap yang lebih cepat, jaminan yang lebih kuat, hingga empati yang tetap terjaga di tengah otomatisasi layanan (Parasuraman et al., 1988).

Dalam konteks manajemen pelayanan, (Revida et al. 2021) menjelaskan bahwa manajemen pelayanan publik bertujuan untuk mengatur, melaksanakan, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar selaras dengan kebutuhan masyarakat melalui prinsip efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, kecepatan, dan ketepatan. Prinsip-prinsip tersebut juga relevan diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di sekolah, di mana sekolah sebagai lembaga publik bertanggung jawab memberikan layanan yang cepat, tepat, dan akuntabel kepada siswa, guru, serta orang tua. Pelayanan yang efektif di SMK Miftahussalam merupakan faktor penting dalam peningkatan kualitas pendidikan. mutu pelayanan berkaitan dengan kemampuan sekolah dalam memberikan layanan yang tepat waktu, transparan, dan memenuhi kebutuhan siswa serta orang tua. Sebelum digitalisasi, sekolah menghadapi kendala dalam pelayanan akibat proses administrasi manual yang lambat dan rawan kesalahan.

Keterkaitan antara digitalisasi administrasi dan mutu pelayanan dapat dijelaskan melalui penggabungan konsep dalam TAM dan *servqual*. Ketika teknologi digital dipersepsikan sebagai sesuatu yang mudah digunakan serta memberikan manfaat nyata bagi pekerjaan, pengguna akan terdorong untuk memanfaatkannya secara maksimal dalam proses administrasi. Pemanfaatan teknologi yang optimal ini kemudian berpengaruh pada peningkatan kecepatan pelayanan, ketepatan pengelohan data, serta kenyamanan dalam akses layanan. Dampak tersebut selanjutnya tercermin dalam indikator-indikator kualitas layanan pada model *servqual*, seperti semakin andalnya pelayanan yang diberikan, meningkatnya daya tanggap petugas, serta tumbuhnya

kepuasan pengguna terhadap proses administrasi sekolah. Pelayanan yang baik dapat menjadikan strategi lembaga pendidikan dalam upaya memenuhi serta meningkatkan kepuasan para pengguna layanan, (Hidayat, Irawan, and Amelia 2023). Dari sinergi kedua teori tersebut, dapat dipahami bahwa keberhasilan digitalisasi administrasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh bagaimana pengguna memandang kemudahan serta manfaatnya, yang pada akhirnya memengaruhi mutu pelayanan yang mampu diberikan oleh sekolah kepada seluruh *stakeholder*.



Gambar 1. 1 Skema Kerangka Berpikir

**Keterangan:**

X : Digitalisasi Administrasi

Y : Mutu Pelayanan

⇒ : Pengaruh Digitalisasi Administrasi Terhadap Mutu Pelayanan Di SMK Miftahussalam Ciamis.

**F. Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

1. H<sub>a</sub>: Digitalisasi administrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan di SMK Miftahussalam Ciamis.
2. H<sub>o</sub>: Digitalisasi administrasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan di SMK Miftahussalam Ciamis.

**G. Hasil Penelitian Terdahulu**

NO.	Judul & Tahun	Ringkasan Penelitian	Perbedaan
1.	Digitalisasi Sistem Administrasi sebagai Upaya Peningkatan Efektivitas Pelayanan di SMP Negeri 2 Tanantovea. (Najar, Abu, and Fiskia 2024)	Penelitian ini mengkaji pelaksanaan digitalisasi pada sistem administrasi sekolah, yang meliputi penerapan layanan seperti PPDB daring dan penggunaan e-rapor. Temuan penelitian menunjukkan adanya peningkatan efisiensi kerja serta kemudahan	Penelitian tersebut tidak menguji hubungan antara digitalisasi dan mutu pelayanan, melainkan hanya menjelaskan bagaimana digitalisasi administrasi diterapkan.

NO.	Judul & Tahun	Ringkasan Penelitian	Perbedaan
		dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di lingkungan sekolah.	
2.	<i>Digitalisasi Administrasi Madrasah Ibtidaiyah di Sumatera Utara</i> (Ramadhani, Yasifa, and Rizky 2024)	Berdasarkan hasil penelitian, penerapan sistem administrasi berbasis digital di Madrasah Ibtidaiyah terbukti mampu meningkatkan efektivitas kerja, mempercepat pelayanan, dan memudahkan proses pengarsipan data. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa hambatan, terutama terkait keterbatasan kemampuan tenaga administrasi serta kurangnya fasilitas teknologi yang memadai.	Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang sebatas mendeskripsikan proses penerapan digitalisasi, penelitian saya berupaya menganalisis sejauh mana pengaruh atau hubungan kuantitatif antara digitalisasi administrasi dengan mutu pelayanan.

NO.	Judul & Tahun	Ringkasan Penelitian	Perbedaan
3.	Transformasi Administrasi Pendidikan untuk Mengoptimalkan Efisiensi dan Kualitas Layanan Pendidikan pada Era Digital. (Purwani et al. 2024)	Penelitian ini menguraikan perubahan sistem administrasi menuju bentuk digital yang berdampak positif terhadap peningkatan efisiensi serta mutu layanan di lingkungan lembaga pendidikan.	Jika penelitian sebelumnya masih bersifat konseptual dan berskala umum, maka penelitian saya lebih terfokus pada satu lembaga, yakni SMK Miftahussalam, dengan variabel yang dapat diukur secara jelas, yaitu digitalisasi administrasi dan mutu pelayanan.
4.	Pengaruh SIM terhadap mutu layanan sekolah. (Ramdani 2020).	Berfokus pada bagaimana Sistem Informasi Manajemen (SIM) memengaruhi mutu layanan pendidikan di salah satu SMA. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi. Hasilnya menunjukkan bahwa penerapan SIM mampu meningkatkan mutu layanan,	Variabel berbeda (SIM), bukan digitalisasi administrasi secara luas. Lokasi di SMA, bukan SM

NO.	Judul & Tahun	Ringkasan Penelitian	Perbedaan
		terutama dalam hal kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, serta efisiensi kegiatan administrasi sekolah.	
5.	Penerapan Teknologi Informasi pada Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah di SMPN se-Kecamatan Koto XI Tarusan. (Setriani and Irsyad 2024)	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menilai sejauh mana kompetensi tenaga administrasi dalam memanfaatkan teknologi digital, serta bagaimana pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan.	Penelitian sebelumnya menitikberatkan pada kemampuan tenaga administrasi dalam menjalankan tugasnya, sedangkan penelitian saya lebih luas karena menelaah keterkaitan antara digitalisasi sistem administrasi secara keseluruhan dengan mutu pelayanan di sekolah.
6.	Transformasi Kepemimpinan Kepala Sekolah pada Era Digital: Strategi Administrasi Pendidikan Berbasis Teknologi	Menitikberatkan pada peran kepala sekolah dalam mengatur dan mengimplementasikan sistem administrasi berbasis digital.	Penelitian tersebut lebih berfokus pada dimensi kepemimpinan, sementara penelitian saya menyoroti penerapan sistem digitalisasi serta pengaruhnya terhadap mutu pelayanan, bukan

NO.	Judul & Tahun	Ringkasan Penelitian	Perbedaan
	di SMP (Rosmini et al. 2024)		pada aspek kepemimpinan.
7.	Peran Digitalisasi Sekolah dalam Meningkatkan Manajemen Mutu Pendidikan pada TK Negeri Pembina Kabupaten Semarang (Novita Sari and Miyono 2023)	Penelitian ini berfokus pada menganalisis peran digitalisasi dalam upaya meningkatkan kualitas manajemen di tingkat TK.	Penelitiannya dilakukan pada jenjang pendidikan taman kanak-kanak, sedangkan penelitian saya berada di tingkat SMK dan lebih menekankan analisis hubungan kuantitatif antar variabel, bukan hanya menggambarkan mutu pendidikan secara deskriptif.
8.	Digitalisasi Layanan Pendidikan untuk Meningkatkan Akuntabilitas Madrasah: Sebuah Tinjauan Literatur (Afra, Mahdalena, and Alwi 2025)	Penelitian ini berfokus pada kajian literatur yang membahas penerapan digitalisasi dalam layanan madrasah serta kaitannya dengan aspek akuntabilitas lembaga.	Penelitian tersebut bersifat studi kepustakaan, sementara penelitian saya dilakukan secara langsung di lapangan dengan melibatkan responden nyata di SMK Miftahussalam.
9.	Transformasi Digital Dalam Pengelolaan Data Siswa: Studi Kasus	Mengkaji bagaimana digitalisasi data siswa dilakukan serta dampaknya terhadap	Penelitiannya terbatas pada pengelolaan data siswa saja dan belum mencakup aspek mutu

NO.	Judul & Tahun	Ringkasan Penelitian	Perbedaan
	Smk Kabupaten Kampar. (Azzahra 2024)	peningkatan akurasi informasi.	pelayanan maupun administrasi secara menyeluruh.
10.	Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan Di Smk Muhammadiyah Pontren Imam Syuhodo Sukoharjo. (Iqbal 2023)	Penelitian ini menelaah penggunaan SIM dalam upaya meningkatkan layanan administrasi di SMK, dan menemukan bahwa penerapan SIM mampu memperbaiki kualitas layanan secara nyata.	Variabel yang dikaji berfokus pada sistem informasi manajemen, sehingga cakupannya lebih terbatas dibandingkan digitalisasi administrasi secara keseluruhan.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu