

ABSTRAK

Annisa Prawati Ningrum. 2249100067. 2026. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Kompetensi Tenaga Kependidikan Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Di Madrasah Aliyah Negeri (Penelitian Di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kota Bandung)

Kualitas layanan administrasi merupakan salah satu indikator penting dalam penyelenggaraan pendidikan yang profesional. Peningkatan kualitas layanan administrasi di madrasah dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya pemanfaatan teknologi informasi dan kompetensi tenaga kependidikan. Namun demikian, efektivitas pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi masih menunjukkan hasil yang beragam, sehingga diperlukan penelitian untuk menguji pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kualitas layanan administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas layanan administrasi; (2) pengaruh kompetensi tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan administrasi; dan (3) pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan kompetensi tenaga kependidikan secara simultan terhadap kualitas layanan administrasi pada Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori. Data diperoleh melalui penyebaran angket kepada responden penelitian merupakan seluruh anggota populasi yang berjumlah 98 orang dan ditentukan menggunakan teknik total sampling. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program IBM SPSS Statistics versi 29 setelah memenuhi uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan administrasi ($p = 0,825$). Sebaliknya, kompetensi tenaga kependidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi ($p < 0,001$). Secara simultan, pemanfaatan teknologi informasi dan kompetensi tenaga kependidikan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan administrasi ($p < 0,001$). Hasil analisis regresi menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,618 dengan Adjusted R^2 sebesar 0,610, yang berarti bahwa 61,8% variasi kualitas layanan administrasi dapat dijelaskan oleh pemanfaatan teknologi informasi dan kompetensi tenaga kependidikan, sedangkan 38,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kependidikan memiliki kontribusi relatif yang lebih kuat dalam model penelitian dibandingkan pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan administrasi tidak cukup dilakukan melalui penyediaan dan optimalisasi teknologi informasi semata, tetapi harus diiringi dengan peningkatan kompetensi tenaga kependidikan melalui pelatihan, pengembangan keterampilan digital, dan penguatan kapasitas profesional agar teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara efektif dalam mendukung layanan administrasi yang berkualitas.

Kata kunci: pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi tenaga kependidikan, kualitas layanan administrasi, madrasah, manajemen pendidikan

ABSTRACT

Annisa Prawati Ningrum. 2249100067. 2026. *The Influence of Information Technology Utilization and Educational Staff Competence on the Quality of Administrative Services in State Islamic Senior High Schools (A Study at State Islamic Senior High Schools in Bandung City).*

The quality of administrative services is an important indicator in the implementation of professional education. The improvement of the quality of administrative services in madrasahs is influenced by various factors, including the utilization of information technology and the competence of educational staff. However, the effectiveness of the utilization of information technology in improving the quality of administrative services still shows mixed results, so research is needed to test the influence of these two variables on the quality of administrative services. This study aims to analyze: (1) the effect of the utilization of information technology on the quality of administrative services; (2) the effect of the competence of educational staff on the quality of administrative services; and (3) the effect of the utilization of information technology and the competence of educational staff simultaneously on the quality of administrative services in State Islamic Senior High Schools throughout Bandung City. The study used a quantitative approach with an explanatory survey method. Data were obtained by distributing questionnaires to the research respondents, who were all members of the population, totaling 98 people and determined using a total sampling technique. Data were analyzed using multiple linear regression analysis with the help of the IBM SPSS Statistics program version 29 after fulfilling the classical assumption test. The results showed that the utilization of information technology did not have a significant effect on the quality of administrative services ($p = 0.825$). On the other hand, the competence of educational staff has a positive and significant effect on the quality of administrative services ($p < 0.001$). Simultaneously, the use of information technology and the competence of educational staff have a significant effect on the quality of administrative services ($p < 0.001$). The results of the regression analysis show a coefficient of determination (R^2) of 0.618 with an Adjusted R^2 of 0.610, which means that 61.8% of the variation in the quality of administrative services can be explained by the use of information technology and the competence of educational staff, while the remaining 38.2% is influenced by other factors outside the research model. This study concludes that the results of the study indicate that the competence of educational staff has a stronger relative contribution in the research model compared to the use of information technology. Therefore, improving the quality of administrative services is not enough to be done through the provision and optimization of information technology alone, but must be accompanied by increasing the competence of educational staff through training, digital skills development, and strengthening professional capacity so that information technology can be utilized effectively in supporting quality administrative services..

Keywords: *information technology utilization, educational staff competence, administrative service quality, madrasah, educational management.*

الملخص

أنيسة براواتي نينغروم. ٦٢٠٢.٦٧٠٠٠١٩٤٢٢
تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الكوادر التعليمية على جودة الخدمات
الإدارية في المدارس الثانوية الإسلامية الحكومية
(دراسة في المدارس الثانوية الإسلامية الحكومية بمدينة باندونغ)

تُعَدُّ جودة الخدمات الإدارية مؤشراً هاماً في تطبيق التعليم المهني. ويتأثر تحسين جودة الخدمات الإدارية في المدارس الدينية بعوامل متعددة، منها استخدام تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الكادر التعليمي. ومع ذلك، لا تزال فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الإدارية تُظهر نتائج متباينة، لذا تبرز الحاجة إلى إجراء بحوث لاختبار تأثير هذين المتغيرين على جودة الخدمات الإدارية. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل: (1) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات الإدارية؛ أثر كفاءة الكادر التعليمي على جودة الخدمات الإدارية؛ (3) أثر استخدام تكنولوجيا (2) المعلومات وكفاءة الكادر التعليمي معاً على جودة الخدمات الإدارية في المدارس الثانوية الإسلامية الحكومية في مدينة باندونغ. استخدمت الدراسة المنهج الكمي مع أسلوب المسح التفسيري. جُمعت البيانات من خلال توزيع استبيانات على المشاركين في البحث وهم جميعهم من أفراد المجتمع، وبلغ عددهم الإجمالي 98 شخصاً، وتم اختيارهم باستخدام أسلوب العينة الشاملة. تم تحليل البيانات باستخدام تحليل الانحدار الخطي الإصدار 29 بعد استيفاء شروط IBM SPSS Statistics المتعدد بواسطة برنامج الاختبار الكلاسيكية. أظهرت النتائج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات لم يكن له تأثير في المقابل، كان لكفاءة الكادر ($p = 0.825$) معنوي على جودة الخدمات الإدارية في الوقت ($p < 0.001$) التعليمي تأثير إيجابي ومعنوي على جودة الخدمات الإدارية نفسه، كان لاستخدام تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الكادر التعليمي تأثير معنوي على أظهرت نتائج تحليل الانحدار معامل تحديد ($p < 0.001$) جودة الخدمات الإدارية قدره 0.610، مما يعني أن (R^2) قدره 0.618 ومعامل تحديد معدل (R^2) من التباين في جودة الخدمات الإدارية يمكن تفسيره باستخدام تكنولوجيا 61.8% المعلومات وكفاءة الكادر التعليمي، بينما تتأثر النسبة المتبقية البالغة 38.2% بعوامل أخرى خارج نطاق نموذج البحث. تخلص هذه الدراسة إلى أن نتائجها تشير إلى أن كفاءة الكادر التعليمي تُسهم بشكل أكبر في نموذج البحث مقارنة باستخدام تكنولوجيا المعلومات. لذا، فإن تحسين جودة الخدمات الإدارية لا يكفي بمجرد توفير تكنولوجيا المعلومات وتحسينها، بل يجب أن يترافق ذلك مع رفع كفاءة الكادر التعليمي من خلال التدريب وتنمية المهارات الرقمية وتعزيز القدرات المهنية، بما يُمكن من استخدام تكنولوجيا المعلومات بفعالية في دعم جودة الخدمات الإدارية.

الكلمات المفتاحية: استخدام تكنولوجيا المعلومات، كفاءة الكوادر التعليمية، جودة الخدمات الإدارية، المدارس الإسلامية، الإدارة التعليمية