

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas layanan administrasi pendidikan merupakan indikator utama keberhasilan manajemen lembaga pendidikan, karena layanan administrasi berfungsi sebagai penopang seluruh proses akademik dan non-akademik. Kualitas layanan ditentukan oleh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik layanan.¹ Dalam konteks pendidikan, kualitas layanan administrasi mencakup kecepatan pelayanan, ketepatan pengelolaan data, akurasi dokumen, serta transparansi informasi kepada pengguna layanan.² Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan administrasi menjadi tuntutan strategis bagi madrasah dalam menghadapi ekspektasi publik yang semakin tinggi.

Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 dan MAN 2 Kota Bandung merupakan lembaga pendidikan Islam tingkat menengah atas yang berperan sebagai penyelenggara layanan pendidikan di bawah Kementerian Agama. Dalam penyelenggaraannya, kualitas layanan administrasi masih menjadi salah satu aspek yang memerlukan perhatian. Berbagai keluhan pengguna layanan masih berkaitan dengan kecepatan pelayanan, ketepatan pengelolaan administrasi, serta ketepatan penyampaian informasi administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi masih perlu terus ditingkatkan agar mampu memenuhi harapan seluruh pengguna layanan.³

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan administrasi adalah pemanfaatan teknologi informasi. Teknologi informasi dalam organisasi pendidikan berfungsi sebagai alat strategis untuk meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pengambilan keputusan, dan transparansi layanan.⁴

¹ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

² M. S. Owlia and E. M. Aspinwall, "Quality in Higher Education—A Survey," *Total Quality Management* 7, no. 2 (1996): 161–171.

³ M. S. Owlia and E. M. Aspinwall, *Total Quality Management* 7, 181–184.

⁴ Kenneth C. Laudon and Jane P. Laudon, *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, 15th ed. (Boston: Pearson Education, 2018), 38–40.

Pemanfaatan sistem informasi manajemen pendidikan seperti Education Management Information System (EMIS), SIMPATIKA, dan Aplikasi Rapor Digital (ARD) secara teoritis mampu mempercepat proses administrasi, mengurangi kesalahan input data, serta meningkatkan akuntabilitas pengelolaan informasi.⁵ Namun, efektivitas teknologi informasi sangat bergantung pada tingkat pemanfaatannya secara optimal.

Berdasarkan data Direktorat KSKK Madrasah Kementerian Agama Republik Indonesia Tahun 2023, MAN 1 dan MAN 2 Kota Bandung telah terdaftar sebagai pengguna sistem EMIS dan Aplikasi Rapor Digital (ARD). Namun demikian, implementasi sistem tersebut dalam pengelolaan administrasi belum sepenuhnya berjalan optimal. Pemanfaatan sistem informasi masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan sarana pendukung, kesiapan sumber daya manusia, serta belum optimalnya integrasi teknologi dalam pelaksanaan layanan administrasi.⁶

Di samping faktor teknologi, kompetensi tenaga kependidikan, khususnya staf administrasi memiliki peran yang tidak kalah strategis dalam menentukan kualitas layanan. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang berpengaruh langsung terhadap kinerja individu.⁷ Dalam konteks administrasi pendidikan, kompetensi tenaga kependidikan meliputi penguasaan prosedur kerja, kemampuan mengoperasikan aplikasi berbasis digital, serta keterampilan komunikasi dan pelayanan publik.⁸ Tanpa kompetensi yang memadai, pemanfaatan teknologi informasi tidak akan memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan.

Pengembangan kompetensi tenaga kependidikan melalui pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya yang penting untuk meningkatkan

⁵ Efraim Turban et al., *Information Technology for Management: Advancing Sustainable, Profitable Business Growth*, 9th ed. (Hoboken, NJ: Wiley, 2015), 62–65.

⁶ William H. DeLone and Ephraim R. McLean, “The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update,” *Journal of Management Information Systems* 19, no. 4 (2003): 9–30.

⁷ Lyle M. Spencer Jr. and Signe M. Spencer, *Competence at Work: Models for Superior Performance* (New York: John Wiley & Sons, 1993), 9–11.

⁸ Stephen P. Robbins and Timothy A. Judge, *Organizational Behavior*, 17th ed. (Boston: Pearson Education, 2017), 56–58.

kemampuan dalam mengelola administrasi berbasis teknologi informasi. Namun demikian, pelaksanaan pelatihan dan pengembangan kompetensi belum selalu berlangsung secara merata sehingga masih terdapat perbedaan tingkat penguasaan teknologi di antara tenaga kependidikan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas pemanfaatan sistem informasi dalam mendukung layanan administrasi. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa pengembangan kompetensi sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam peningkatan kualitas layanan organisasi.⁹

Penelitian ini melibatkan guru dan tenaga kependidikan sebagai responden karena kedua kelompok memiliki pengalaman dalam penyelenggaraan layanan administrasi di madrasah. Tenaga kependidikan berperan sebagai pelaksana layanan administrasi, sedangkan guru merupakan pengguna layanan yang berinteraksi secara langsung dengan berbagai proses administrasi. Pengalaman kedua kelompok tersebut memberikan informasi yang relevan mengenai pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi tenaga kependidikan, dan kualitas layanan administrasi. Oleh karena itu, seluruh responden diberikan satu paket instrumen penelitian yang memuat ketiga variabel penelitian sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Kota Bandung.

Secara teoretis, kualitas layanan administrasi pendidikan dipengaruhi oleh sinergi antara pemanfaatan teknologi informasi dan kompetensi sumber daya manusia.¹⁰ Teknologi informasi menyediakan sistem dan alat, sementara kompetensi tenaga kependidikan menentukan efektivitas implementasinya. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan kompetensi tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan administrasi pada MAN 1 dan MAN 2 Kota Bandung menjadi penting sebagai dasar pengambilan kebijakan manajemen pendidikan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

⁹ Robert L. Mathis and John H. Jackson, *Human Resource Management*, 13th ed. (Mason, OH: South-Western Cengage Learning, 2011), 301–305.

¹⁰ DeLone and McLean, “Model of Information Systems Success,” 26–28; Turban et al., *Information Technology for Management*, 70–72.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan kompetensi tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan administrasi pada MAN 1 dan MAN 2 Kota Bandung menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar empiris bagi pengembangan kebijakan dan strategi manajemen madrasah yang lebih efektif dalam rangka meningkatkan kualitas layanan administrasi pendidikan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditemukan, maka dapat ditarik rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas layanan administrasi di MA Negeri se-Kota Bandung?
2. Bagaimana pengaruh kompetensi tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan administrasi di MA Negeri se-Kota Bandung?
3. Bagaimana Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kompetensi Tenaga Kependidikan Terhadap Kualitas Layanan Administrasi di MA Negeri se-Kota Bandung?

Untuk mengantisipasi terlalu luasnya ruang lingkup permasalahan penelitian, maka peneliti perlu membatasi permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya melibatkan dua variabel bebas, yaitu Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kompetensi Tenaga Kependidikan, serta satu variabel terikat yaitu Kualitas Layanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri.
2. Pengaruh antara kedua variabel bebas dan kualitas layanan administrasi akan diukur melalui instrumen berupa angket atau kuesioner yang disusun berdasarkan indikator pemanfaatan, kompetensi tenaga kependidikan dan indikator kualitas layanan administrasi.
3. Objek penelitian dilakukan kepada Tenaga Kependidikan dan guru.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas layanan administrasi di MA Negeri se-Kota Bandung.
2. Untuk menganalisis seberapa besar Pengaruh kompetensi tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan administrasi di MA Negeri se-Kota Bandung.
3. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan kompetensi tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan administrasi di MA Negeri se-Kota Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini bermanfaat sebagai dokumen informatif dan reflektif mengenai Kompetensi Tenaga Kependidikan dan hubungan nya dengan kualitas layanan administrasi di MA Negeri se-Kota Bandung.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Sekolah

Hasil penelitian ini sebagai bahan untuk pemenuhan dan pelaksanaan kompetensi bagi tenaga kependidikan sebagai salah satu indikator peningkatan kualitas layanan administrasi di MA Negeri se-Kota Bandung.

- b. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan pemahaman dan tentang kompetensi bagi tenaga kependidikan sebagai salah satu indikator peningkatan kualitas layanan administrasi di MA Negeri se-Kota Bandung.

- c. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi lebih lanjut untuk melakukan penelitian serupa kedepannya.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu landasan penting dalam penyusunan penelitian ini karena dapat memberikan gambaran mengenai hasil-hasil penelitian yang relevan, sekaligus menunjukkan posisi dan kebaruan penelitian yang

dilakukan. Beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kompetensi tenaga kependidikan dan kualitas layanan administrasi menunjukkan adanya hubungan yang positif antara kompetensi sumber daya manusia dengan mutu pelayanan pendidikan di sekolah maupun madrasah.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat, Irawan, dan Amelia pada tahun 2023 dengan judul *Hubungan Manajemen Arsip Elektronik dengan Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha* memiliki persamaan dengan penelitian ini pada variabel Y, yaitu sama-sama membahas kualitas layanan administrasi. Akan tetapi, penelitian tersebut berbeda pada variabel X yang berfokus pada manajemen arsip elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen arsip elektronik memiliki hubungan positif terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai *pearson correlation* sebesar 0,566 menunjukkan hubungan yang searah, artinya semakin baik manajemen arsip elektronik maka semakin baik pula kualitas layanan administrasi tata usaha. Selain itu, nilai koefisien determinasi sebesar 32,1% menunjukkan kontribusi manajemen arsip elektronik terhadap kualitas layanan administrasi tata usaha (Hidayat, Irawan, & Amelia, 2023).
2. Penelitian yang dilakukan oleh Marlina dan Sherli pada tahun 2022 dengan judul *Pengaruh Kompetensi Tenaga Pendidik terhadap Kualitas Pendidikan di Sumatera Barat* memiliki persamaan dengan penelitian ini pada metode penelitian yang digunakan. Adapun perbedaannya terletak pada populasi, sampel, dan lokasi penelitian. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kompetensi tenaga pendidik berpengaruh terhadap kualitas pendidikan dan komitmen guru dalam melaksanakan proses pembelajaran. Sebanyak 90% tenaga pendidik di MIS Piladang Kabupaten Lima Puluh Kota dinyatakan kompeten, sedangkan 10% lainnya kurang kompeten karena belum mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai media pembelajaran (Marlina & Sherli, 2022).
3. Penelitian lain dilakukan oleh Aristianingsih dkk. pada tahun 2022 dengan judul *Kompetensi Manajerial Kepala Madrasah dalam Kompetensi tenaga kependidikan di Madrasah*. Penelitian ini memiliki persamaan dengan

penelitian yang penulis lakukan pada variabel Y yang membahas kompetensi tenaga kependidikan. Sementara itu, perbedaannya terletak pada populasi, sampel, dan lokasi penelitian. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kompetensi manajerial kepala madrasah dengan kompetensi tenaga kependidikan di Madrasah Negeri se-Kabupaten Bandung. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,466 yang termasuk kategori sedang dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ (Aristianingsih et al., 2022).

4. Penelitian yang dilakukan oleh Zahra Zaitun Khalida pada tahun 2024 dengan judul *Hubungan Kompetensi Tenaga Kependidikan terhadap Kualitas Layanan Administrasi di SMP Negeri 4 Aluh-Aluh Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan* memiliki persamaan dengan penelitian ini dalam pembahasan kualitas layanan administrasi. Perbedaannya terletak pada populasi, sampel, dan lokasi penelitian. Hasil penelitian menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,730 yang menandakan hubungan positif dan kuat antara kompetensi tenaga administrasi sekolah dengan kualitas pelayanan administrasi. Nilai koefisien determinasi sebesar 53,3% menunjukkan bahwa kompetensi tenaga administrasi sekolah memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan administrasi (Zahra Zaitun Khalida, 2024).
5. Penelitian yang dilakukan oleh Ajeng pada tahun 2022 dengan judul *Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi Sekolah (TAS) dan Hubungannya dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Madrasah: Penelitian di Madrasah Aliyah se-Kabupaten Purwakarta*. Penelitian ini memiliki persamaan dalam pembahasan pelayanan administrasi, namun berbeda pada fokus variabel X yang lebih menitikberatkan pada kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi teknis tenaga administrasi sekolah berada pada kategori tinggi dengan rata-rata 4,39, sedangkan kualitas pelayanan administrasi madrasah berada pada kategori tinggi dengan rata-rata 4,53. Hasil uji korelasi menunjukkan hubungan positif dan kuat dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,664 dan kontribusi sebesar 44,1% terhadap kualitas pelayanan administrasi madrasah (Ajeng, 2022).

6. Penelitian lain dilakukan oleh Sari dkk. pada tahun 2021 dengan judul *Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Pelayanan Sekolah SMA Negeri 1 Padang Tualang Kabupaten Langkat*. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian penulis pada pembahasan tenaga administrasi sekolah, namun menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas administrasi sekolah dilakukan melalui upaya tidak menunda pekerjaan, memberikan pelayanan maksimal kepada guru dan peserta didik, menjalin kerja sama dengan pemerintah dan masyarakat, serta menjaga inventaris sekolah. Faktor pendukung keberhasilan pelayanan administrasi tersebut adalah adanya kerja sama yang baik antar staf dan terciptanya suasana kerja yang harmonis (Sari et al., 2021).
7. Penelitian yang dilakukan oleh Setyaningsih dkk. pada tahun 2024 dengan judul *Pengaruh Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah dan Budaya Sekolah terhadap Layanan Sekolah* memiliki persamaan pada variabel X yang membahas kompetensi tenaga administrasi sekolah. Akan tetapi, penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sekolah dipengaruhi oleh kompetensi tenaga administrasi dan budaya kerja yang harmonis di lingkungan sekolah. Upaya peningkatan layanan dilakukan melalui pelayanan yang optimal, kerja sama antar staf, serta pemeliharaan inventaris sekolah secara baik dan berkelanjutan (Setyaningsih et al., 2024).

Berdasarkan uraian ketujuh penelitian terdahulu tersebut, dapat diidentifikasi tiga kesenjangan (gap) utama yang menjadi dasar urgensi dan kebaruan penelitian ini sebagai berikut :

1. *Gap metodologis*. Sebagian besar penelitian terdahulu menggunakan pendekatan korelasional sederhana dengan satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat, seperti penelitian Hidayat, Irawan, dan Amelia (2023) serta Zahra Zaitun Khalida (2024) yang masing-masing hanya menguji satu prediktor terhadap kualitas layanan administrasi. Selain itu, penelitian Sari dkk. (2021) dan Setyaningsih dkk. (2024) menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif sehingga tidak menghasilkan ukuran kekuatan

hubungan maupun besaran pengaruh secara statistik. Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh dua variabel bebas secara simultan terhadap kualitas layanan administrasi. Analisis dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dari guru dan tenaga kependidikan sebagai responden yang memberikan penilaian terhadap seluruh variabel penelitian melalui instrumen yang sama, sehingga setiap responden menghasilkan satu unit data yang lengkap untuk keperluan analisis regresi.

2. *Gap konteks penelitian.* Mayoritas penelitian terdahulu dilaksanakan pada jenjang pendidikan umum atau pada satuan pendidikan madrasah di luar konteks madrasah aliyah negeri, seperti penelitian sari dkk. (2021) di sma negeri, zahra zaitun khalida (2024) di smp negeri, serta marlina dan sherli (2022) di madrasah ibtidaiyah swasta. Penelitian ajeng (2022) memang dilaksanakan di lingkungan madrasah aliyah, tetapi berlokasi di kabupaten purwakarta dengan karakteristik kelembagaan, demografis, dan kebijakan kantor kementerian agama wilayah yang berbeda dari kota bandung. Dengan demikian, belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji man 1 dan man 2 kota bandung sebagai konteks penelitian.
3. *Gap kombinasi variabel.* Penelitian-penelitian terdahulu cenderung menguji pengaruh salah satu variabel secara terpisah, kompetensi tenaga kependidikan/administrasi, terhadap kualitas layanan atau kompetensi, tanpa mengkaji pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan kompetensi tenaga kependidikan secara bersama-sama. Padahal kualitas layanan administrasi dalam praktiknya bukan hasil dari satu faktor tunggal, melainkan sinergi antara ketersediaan dan pemanfaatan sistem teknologi informasi dengan kompetensi sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Kekosongan inilah yang menjadi kebaruan (*novelty*) utama penelitian ini.

Selain menguji pengaruh kedua variabel secara simultan, penelitian ini juga memberikan penjelasan empiris mengenai kondisi ketika pemanfaatan teknologi

informasi berada pada kategori sangat tinggi, namun tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan administrasi. Temuan tersebut diharapkan dapat memperkaya kajian manajemen pendidikan, khususnya mengenai hubungan antara teknologi informasi, kompetensi tenaga kependidikan, dan kualitas layanan administrasi di madrasah.

Dengan mempertimbangkan ketiga kesenjangan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi dan memperkuat hasil penelitian sebelumnya melalui pendekatan metodologis yang lebih komprehensif, konteks kelembagaan yang belum pernah dikaji, serta pengujian pengaruh dua variabel bebas secara simultan terhadap kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung.

F. Kerangka Pemikiran

1. Teknologi Informasi

Teknologi informasi (TI) adalah teknologi yang digunakan untuk mengelola informasi melalui proses pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, dan distribusi informasi. Laudon dan Laudon menyatakan bahwa teknologi informasi mencakup perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dan sumber daya manusia yang digunakan untuk memproses data menjadi informasi yang berguna.¹¹ Menurut penjelasan Martin dalam Munir, teknologi informasi tidak hanya mencakup perangkat komputer yang digunakan untuk pengolahan dan penyimpanan informasi, tetapi juga mencakup teknologi komunikasi yang digunakan untuk mengirimkan informasi.¹² Perbedaan mendasarnya terletak pada fokus teknologi informasi pada pengolahan sistem informasi, sementara teknologi komunikasi memiliki tanggung jawab khusus dalam mengirimkan informasi.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia pendidikan, khususnya pada aspek administrasi, sejatinya merupakan bagian dari perintah dan semangat Islam dalam mencerdaskan kehidupan umat. Hal ini tercermin dalam firman Allah SWT pada QS. Ar-Rahman ayat 33 yang berbunyi:

¹¹ Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon, *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, ed. 16 (London: Pearson, 2020), 89.

¹² Munir, *Kurikulum Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi* (Bandung: Alfabeta, 2008), 55.

يَمْعَسِرَ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِنِ اسْتَطَعْتُمْ أَنْ تَنْفُتُوا مِنْ أَقْطَارِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ فَانْفُتُوا لَا تَنْفُتُونَ إِلَّا
بِإِذْنِ سُلْطَانٍ ۝٣٣

Artinya : "*Wahai segenap jin dan manusia, jika kamu sanggup menembus (melintasi) penjuru langit dan bumi, tembuslah. Kamu tidak akan mampu menembusnya, kecuali dengan kekuatan (dari Allah).*"¹³

Surat Ar-Rahman ayat 33 menegaskan bahwa manusia dan jin ditantang untuk menembus penjuru langit dan bumi, namun hal tersebut hanya dapat dilakukan dengan *sulṭān* (kekuatan, kemampuan, atau ilmu). Ayat ini mengandung pesan teologis bahwa Allah SWT memberikan potensi akal, ilmu pengetahuan, dan kemampuan teknis kepada manusia sebagai sarana untuk mengeksplorasi, memahami, dan mengelola alam semesta secara bertanggung jawab. Dalam konteks modern, *sulṭān* dapat dimaknai sebagai penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, termasuk teknologi informasi, yang memungkinkan manusia melampaui keterbatasan ruang dan waktu dalam mengakses, mengolah, dan menyebarkan informasi. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi merupakan manifestasi dari pengembangan potensi intelektual manusia yang dianugerahkan Allah SWT, sekaligus menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan efektivitas kerja, kualitas layanan, dan kinerja institusi. Dengan demikian, pengaruh pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya bersifat teknis dan instrumental, tetapi juga memiliki dimensi teologis sebagai bentuk aktualisasi amanah kekhalifahan manusia di bumi untuk mengelola pengetahuan secara produktif, etis, dan berorientasi pada kemaslahatan.

Menurut Tafsir Ibnu Katsir, Ibnu Katsir menjelaskan bahwa ayat ini merupakan tantangan Allah kepada manusia dan jin untuk menembus batas-batas langit dan bumi. Namun hal tersebut tidak mungkin dilakukan tanpa kekuatan dan kemampuan yang Allah berikan. Kata *sulṭān* dimaknai sebagai kekuatan, hujjah, ilmu, dan izin dari Allah. Tafsir ini menegaskan bahwa kemampuan manusia dalam

¹³ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), tafsir QS. Ar-Rahman : 33.

menembus keterbatasan alam merupakan hasil dari ilmu pengetahuan yang dianugerahkan Allah, bukan semata-mata kekuatan fisik.¹⁴

Ayat ini menegaskan bahwa kemampuan manusia untuk menembus batas ruang dan waktu hanya dapat dilakukan dengan *sulṭān*, yang oleh para mufasir dimaknai sebagai ilmu, kemampuan intelektual, dan sarana teknologis yang dianugerahkan Allah SWT. Dalam konteks pendidikan dan manajemen modern, teknologi informasi merupakan manifestasi dari *sulṭān* tersebut yang berfungsi sebagai instrumen peningkatan kinerja individu dan institusi. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan proses pendidikan berjalan lebih efektif melalui akses informasi yang luas, pembelajaran berbasis digital, serta pengelolaan data akademik yang terintegrasi. Dalam aspek manajemen, teknologi informasi berperan strategis dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan berbasis data, sehingga meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas organisasi. Dengan demikian, pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap peningkatan kompetensi pendidikan dan manajemen tidak hanya dapat dijelaskan secara empiris, tetapi juga memiliki legitimasi teologis sebagai bentuk aktualisasi amanah kekhalifahan manusia dalam mengelola ilmu pengetahuan dan sumber daya secara produktif, profesional, dan berorientasi pada kemaslahatan. Dengan demikian, penggunaan sistem informasi manajemen pendidikan seperti EMIS dan SIMPATIKA dapat dipandang sebagai aktualisasi dari nilai-nilai wahyu pertama yang diturunkan kepada Rasulullah SAW, sekaligus sebagai bentuk kontribusi umat Islam dalam membangun tatanan pendidikan yang ilmiah, terstruktur, dan berorientasi pada kemaslahatan.

Jika teknologi informasi dijelaskan dalam konteks yang lebih sempit, elemen teknologi meliputi perangkat lunak, perangkat keras, *database*, jaringan, dan perangkat lainnya. Pemanfaatan teknologi informasi memegang peranan yang sangat penting dalam mengumpulkan informasi tentang kehidupan pribadi seperti

¹⁴ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), tafsir QS. Ar-Rahman : 33.

informasi kesehatan, hiburan, rekreasi, spiritualitas, ilmu pengetahuan, teknologi dan perdagangan, asosiasi perdagangan dan profesi.¹⁵

Bagaskoro menjelaskan bahwa teknologi informasi memiliki enam fungsi yang berbeda :¹⁶

a. *Capture*

Proses ini melibatkan pengumpulan data dari berbagai perangkat keras seperti scanner, keyboard, speaker, kamera, dan perangkat lainnya. Teknologi informasi membantu dalam menggali informasi yang terkait dengan pengetahuan, termasuk fakta-fakta mengenai dunia fisik dan aspek-aspek spiritual.

b. *Processing*

Fungsi ini melibatkan proses pengolahan atau pemrosesan data yang diterima untuk menghasilkan informasi. Proses ini bisa mencakup konversi data ke format lain, analisis data, perhitungan, dan operasi lainnya.

c. *Generating*

Fungsi ini mencakup proses pembuatan atau pengorganisasian informasi ke dalam format yang berguna dan dapat dimengerti orang lain. Informasi ini dapat disajikan dalam berbagai bentuk, antara lain teks, gambar, tabel, grafik, audio, dan format lainnya

d. *Storage*

Fungsi ini melibatkan penyimpanan atau pencatatan data dan informasi dalam media yang dapat diakses kembali di masa mendatang. Contohnya adalah menyimpan informasi dalam perangkat penyimpanan seperti *flashdisk* atau *harddisk*.

e. *Retrieval*

Fungsi ini digunakan untuk mendapatkan kembali data atau informasi yang telah disimpan sebelumnya. Ini melibatkan mencari dan menggandakan data atau informasi yang sudah ada.

¹⁵ J. Simarmata dkk., *Teknologi Informasi: Aplikasi dan Penerapannya* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), 76.

¹⁶ Bagaskoro, *Pengantar Teknologi Informatika dan Data* (Yogyakarta: Budi Utama, 2019), 85.

f. *Transmission*

Fungsi ini mencakup proses pengiriman atau penerimaan data atau informasi dari suatu tempat ke tempat lain melalui jaringan komputer atau komunikasi elektronik. Ini melibatkan penggunaan aplikasi seperti WhatsApp, Telegram, email, dan lainnya untuk mentransmisikan informasi dari satu perangkat ke perangkat lain atau dari satu individu ke individu lainnya.

Menurut Van Jick seperti yang dijelaskan oleh Triyono, terdapat empat aspek utama dalam pemanfaatan teknologi informasi:¹⁷

a. *Usage Time*

Mengacu pada seberapa banyak waktu yang digunakan dalam memanfaatkan teknologi informasi. Namun, masih ada individu yang memiliki komputer di rumah tetapi jarang atau bahkan tidak pernah menggunakannya sama sekali. Ini menunjukkan bahwa teknologi masih belum digunakan sepenuhnya dalam hal waktu, yang seharusnya dapat membantu dalam berbagai aspek, termasuk bagi guru di lingkungan sekolah.

b. *Usage Applications, Number, and Diversity*

Bagian ini melibatkan sejumlah dan variasi aplikasi yang digunakan dalam menggunakan teknologi informasi. Sebagai guru, diharapkan memiliki pengalaman dalam memanfaatkan berbagai aplikasi teknologi informasi. Penggunaan berbagai aplikasi ini juga akan mempermudah guru dalam melaksanakan kegiatan bimbingan dan konseling di lingkungan sekolah.

c. *Internet Access Device Usage*

Aspek ini memiliki dampak signifikan pada aspek-aspek lain seperti penggunaan waktu dan aplikasi. Guru yang dapat mengakses internet memiliki keunggulan besar dalam mendapatkan informasi. Mereka dibatasi oleh biaya dan waktu koneksi dalam jumlah yang lebih sedikit, sehingga dapat menggunakan berbagai aplikasi dalam waktu yang lebih lama. Dengan memanfaatkan perangkat internet, guru BK/konselor dapat mencari informasi tanpa ada batasan.

¹⁷ H. Triyono, *Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Dunia Pendidikan* (Yogyakarta: Multi Presindo, 2008), 45.

d. *More or Less Active or Creative Use*

Berkaitan dengan sejauh mana penggunaan internet bersifat pasif, aktif, atau kreatif. Internet memberi peluang yang lebih luas untuk pemanfaatan yang kreatif, memungkinkan pengguna, termasuk guru, untuk aktif dan inovatif dalam penggunaannya. Dengan kata lain, siapa pun, termasuk guru, memiliki potensi untuk membuat kegiatan mereka lebih produktif, kreatif, dan inovatif melalui penggunaan internet.

Indikator Teknologi Informasi yang terkomputerisasi menurut Muslihudin dan Oktafianto yaitu terdiri dari *hardware*, *software*, data, prosedur, dan manusia. Adapun penjelasan indikator teknologi informasi menurut Muslihudin dan Oktafianto adalah sebagai berikut:¹⁸

- a. *Hardware* yaitu terdiri dari komponen *input*, proses, *output* dan jaringan
 - b. *Software* yaitu terdiri dari komponen operasi, utilitas dan aplikasi.
 - c. Data mencakup struktur data, keamanan dan integritas data
 - d. Prosedur seperti dokumentasi, prosedur sistem, buku petunjuk operasi dan teknis
 - e. Manusia yaitu pihak yang terlibat dalam penggunaan sistem informasi.
2. Kompetensi Tenaga Kependidikan

Kompetensi Tenaga Kependidikan adalah kemampuan yang diperoleh Tenaga Kependidikan melalui Pendidikan atau Latihan untuk melaksanakan tugas tugas administrasi pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses Pendidikan pada satuan Pendidikan.¹⁹ Keterampilan pegawai tenaga kependidikan sekolah pada umumnya sama, keterampilan yang dimaksud, seperti cara berpakaian, cara berkomunikasi, menerima tamu, pelayanan cepat dan tepat, serta memberikan pelayanan secara konsisten. Namun, dalam

¹⁸ M. Muslihudin dan Oktafianto, Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), 67-75.

¹⁹ J. Sulistiyono, "Upaya Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Pembimbing Berkelanjutan," Jurnal Inovasi Pembelajaran Karakter, Vol. 6, No. 2 (2021), 1-12, <http://www.i-rpp.com/index.php/jipk/article/view/1273>.

pengadaan tenaga kependidikan sekolah berbeda antara satu dan lainnya sesuai kebutuhan lembaga pendidikan yang bersangkutan.²⁰

Kompetensi tenaga kependidikan merupakan salah satu fondasi penting dalam menunjang keberhasilan layanan administrasi pendidikan. Dalam konteks profesionalisme kerja, kompetensi tidak hanya mencakup penguasaan teknis dan manajerial, tetapi juga kemampuan berpikir kritis, berkomunikasi efektif, serta memberikan pelayanan publik secara etis dan tanggap. Dalam perspektif Islam, penguatan kompetensi ini merupakan bagian dari nilai yang sangat dijunjung tinggi. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam QS. Al-Mujādilah ayat 11:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya : *"Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat"*.²¹

Ayat ini secara tegas menunjukkan bahwa kedudukan orang berilmu lebih tinggi di sisi Allah dibandingkan mereka yang tidak berilmu, karena ilmu menjadi sarana untuk menghadirkan kemanfaatan dan kebaikan bagi sesama.

Menurut Tafsir Ibnu Katsir, ayat ini menunjukkan bahwa keutamaan ilmu dan pemiliknya adalah nyata dan diakui oleh Allah, baik di dunia maupun di akhirat. Allah tidak hanya mengangkat derajat orang-orang yang beriman, tetapi juga secara khusus mereka yang memiliki ilmu.²² Sementara itu, menurut Tafsir Al-Muyassar, ilmu pengetahuan adalah kunci untuk memahami ajaran agama, menjalankan tugas

²⁰ M. Y. T. Handoko, A. Timan, dan D. E. Kusumaningrum, "Hubungan Penerapan Etika Perkantoran dan Sikap Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah dengan Kepuasan Peserta Didik," Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan, Vol. 1, No. 1 (2018), 96-106, <https://doi.org/10.17977/um027v1i12018> p96.

²¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), QS. Al-Mujadillah : 11.

²² Ibnu Katsir, *Tafsir al-Qur'an al-'Azhim*, Juz 28, terj. M. Abdul Ghoffar E.M. (Jakarta: Pustaka Imam Asy-Syafi'i, 2005), 342.

dengan tanggung jawab, serta menjadi cahaya dalam kegelapan ketidaktahuan.²³ Dalam konteks tenaga kependidikan, hal ini menjadi dasar bahwa setiap upaya untuk meningkatkan kemampuan profesional merupakan bagian dari amal saleh yang berpahala, bukan sekadar pekerjaan duniawi. Maka, pelatihan, sertifikasi, dan peningkatan kapasitas staf administrasi bukan hanya strategi kelembagaan, tetapi juga bentuk pengamalan nilai-nilai keislaman yang luhur.

Kualitas administrasi sekolah yang baik dapat dinilai dari tenaga kependidikan yang dimiliki sekolah tersebut sudah memenuhi standar kompetensi tenaga administrasi sekolah (TAS) sesuai Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah atau Madrasah yang mana standar yang dipenuhi meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial untuk kepala sekolah.²⁴

Ruang lingkup administrasi meliputi usaha untuk membantu, mengarahkan, mengatur serta melayani dalam pengelolaan sekolah yang mana dalam pekerjaannya memerlukan sumber daya yang baik agar mencapai suatu tujuan, dalam artian tenaga kependidikan sekolah merupakan pengelola ahli yang berfungsi serta memiliki kompetensi yang baik berkaitan dengan bidang administrasi tersebut.²⁵ Selain itu, tenaga administrasi sekolah juga berperan aktif dalam tugas utamanya yaitu memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh pihak yang berkepentingan.²⁶

Pelayanan akan dikatakan berkualitas jika sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan harapan konsumen dimana Tenaga Kependidikan memiliki

²³ Tim Penerjemah Tafsir Al-Muyassar, *Tafsir Al-Muyassar: Ringkasan Tafsir yang Mudah dan Jelas* (Madinah: King Fahd Complex, 2007), 517.

²⁴ M. B. Gustina, *Kompetensi Teknis Tenaga Administrasi Sekolah di Sekolah Menengah Pertama Negeri 21 Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2024).

²⁵ D. A. Yunus and D. E. C. Dewi, "Administrasi Tenaga Pendidik dan Kependidikan di Madrasah Aliyah Hidayatul Qomariyah Bengkulu," *Innovative: Journal of Social Science Research* 4, no. 1 (2024): 8308–8317. DOI : <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/8823>

²⁶ M. Muspawi and H. Robi'ah, "Realisasi Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah dalam Peningkatan Pelayanan," *JMSP (Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan)* 4, no. 3 (2020): 232–239. DOI : <https://journal-fip.um.ac.id/index.php/jmsp/article/view/2094>

pengetahuan, keterampilan, kecakapan nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak dengan baik atau kompetensi. Standar kompetensi tenaga administrasi sekolah yang baik yaitu Tenaga administrasi sekolah (TAS) yang meliputi kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis, dan kompetensi manajerial bagi kepala Tenaga Administrasi sekolah²⁷

a. Kompetensi Kepribadian

Kompetensi Kepribadian adalah kemampuan personal yang mencerminkan kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif, berwibawa dan berakhlak mulia sehingga dapat menjadi teladan bagi peserta didik.

b. Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial adalah kemampuan untuk berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan peserta didik, tenaga pendidik, orang tua atau wali peserta didik dan masyarakat sekitar.

c. Kompetensi Teknis

Kompetensi teknis kompetensi teknis adalah keterampilan atau skill yang dimiliki seseorang untuk menunjukkan seberapa besar pengetahuan dan penguasaan terhadap sesuatu pekerjaan yang menjadi tugas pokoknya.

d. Kompetensi Manajerial

Kompetensi manajerial adalah pengetahuan, keterampilan, dan sikap atau perilaku yang dapat diamati, diukur, dikembangkan untuk memimpin dan atau mengelola unit organisasi.

3. Kualitas Layanan Administrasi

Kualitas adalah sebuah kata yang dibagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan secara baik.²⁸ Menurut Kotler and Armstrong pada Jurnal Yafie, kualitas adalah “*the ability of a product to perform its functions, it includes the product’s overall durability, reliability, precision, ease of operation and repair, and other valued attributes*” yang artinya kemampuan sebuah produk dalam

²⁷ J. Sulistiyono, *Meningkatkan Kompetensi Tenaga Administrasi Sekolah Melalui Supervisi dan Pembimbingan Berkelanjutan* (Penerbit P4I, 2022), 55.

²⁸ Yamin Hermasah, A. Suparman, dan A. Suparman, *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Pelabuhan: Peran Responsivitas dan Kemampuan Pelayanan Pegawai* (Bandung: Jakad Media Publishing, 2023). 82-88.

memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.²⁹ Kualitas layanan administrasi sangat dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, terutama dalam penguasaan perangkat lunak perkantoran, kemampuan komunikasi digital, serta kecepatan dalam menyesuaikan diri terhadap sistem otomatisasi.³⁰ Kualitas produk (*product quality*) adalah salah satu sarana *positioning* utama pemasar. Kualitas produk memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan administrasi yang baik bukan hanya merupakan tuntutan profesionalisme dalam dunia pendidikan, tetapi juga merupakan bagian dari nilai-nilai luhur yang diajarkan dalam Islam. Dalam QS. An-Nahl ayat 90, Allah SWT berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya : *“Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat”*.³¹

Ayat ini menegaskan bahwa prinsip keadilan dan ihsan (kebaikan) harus menjadi landasan dalam setiap tindakan, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Tafsir Ibnu Katsir, keadilan berarti memberikan hak kepada yang berhak tanpa mengurangi atau melebihkan, sedangkan ihsan berarti memberikan lebih dari apa yang seharusnya secara sukarela dan tulus. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang ideal tidak cukup hanya memenuhi standar

²⁹ A. S. Yafie, Suharyono, dan Y. Abdillah, "The Effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction (Study on Customers of Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang)," *Business Administration Journal*, Vol. 35, No. 2 (2016), . 11-19.

³⁰ Irawan dan A. Prayoga, *Administrasi Perkantoran dengan Otomatisasi, Sistem Informasi, dan Penelitian Perkantoran* (Bandung: Rajawali Press, 2024), 77-80.

³¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), QS. An-Nahl: 90.

minimal, tetapi harus dilakukan dengan ketulusan, ketepatan, dan semangat untuk memudahkan urusan orang lain.³²

Sementara itu, menurut Tafsir Kementerian Agama RI, ayat ini menjadi pedoman moral dan etika sosial dalam seluruh aspek kehidupan, termasuk dalam sistem birokrasi dan administrasi.³³ Dalam konteks layanan administrasi pendidikan, penerapan nilai keadilan tercermin dalam pelayanan yang cepat, tidak diskriminatif, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh pihak tanpa terkecuali. Sedangkan nilai ihsan terlihat dalam sikap ramah, tanggap, serta kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan yang melampaui ekspektasi pengguna layanan. Oleh karena itu, penyelenggaraan layanan administrasi yang berkualitas sejatinya merupakan bentuk ketaatan terhadap perintah Allah dan wujud pengamalan nilai-nilai Islam dalam ruang kerja profesional.

Kualitas layanan dapat diukur dengan melihat tingkat kesenjangan antara harapan atau keinginan pelanggan dengan pandangan pelanggan terhadap kinerja produk atau lembaga pendidikan yang diterima oleh pelanggan yang mana dapat dijelaskan dalam skala *service quality*. Dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan apa yang diinginkan pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Afan Zaini terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan (*servqual*).³⁴

1) Dimensi berwujud (*tangibles*)

Tangibles adalah bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf, dan fasilitas komunikasi.

2) Dimensi Keandalan (*reliability*)

Reliability adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

³² Ibnu Katsir, *Tafsir al-Qur'an al-'Azhim*, Juz 14, terj. M. Abdul Ghoffar E.M. (Jakarta: Pustaka Imam Asy-Syafi'i, 2005), 533.

³³ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), tafsir QS. An-Nahl: 90.

³⁴ A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations* (New York: Free Press, 1990), 84-88.

3) Dimensi Daya Tangkap (*responsiveness*)

Respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

4) Dimensi Jaminan (*assurance*)

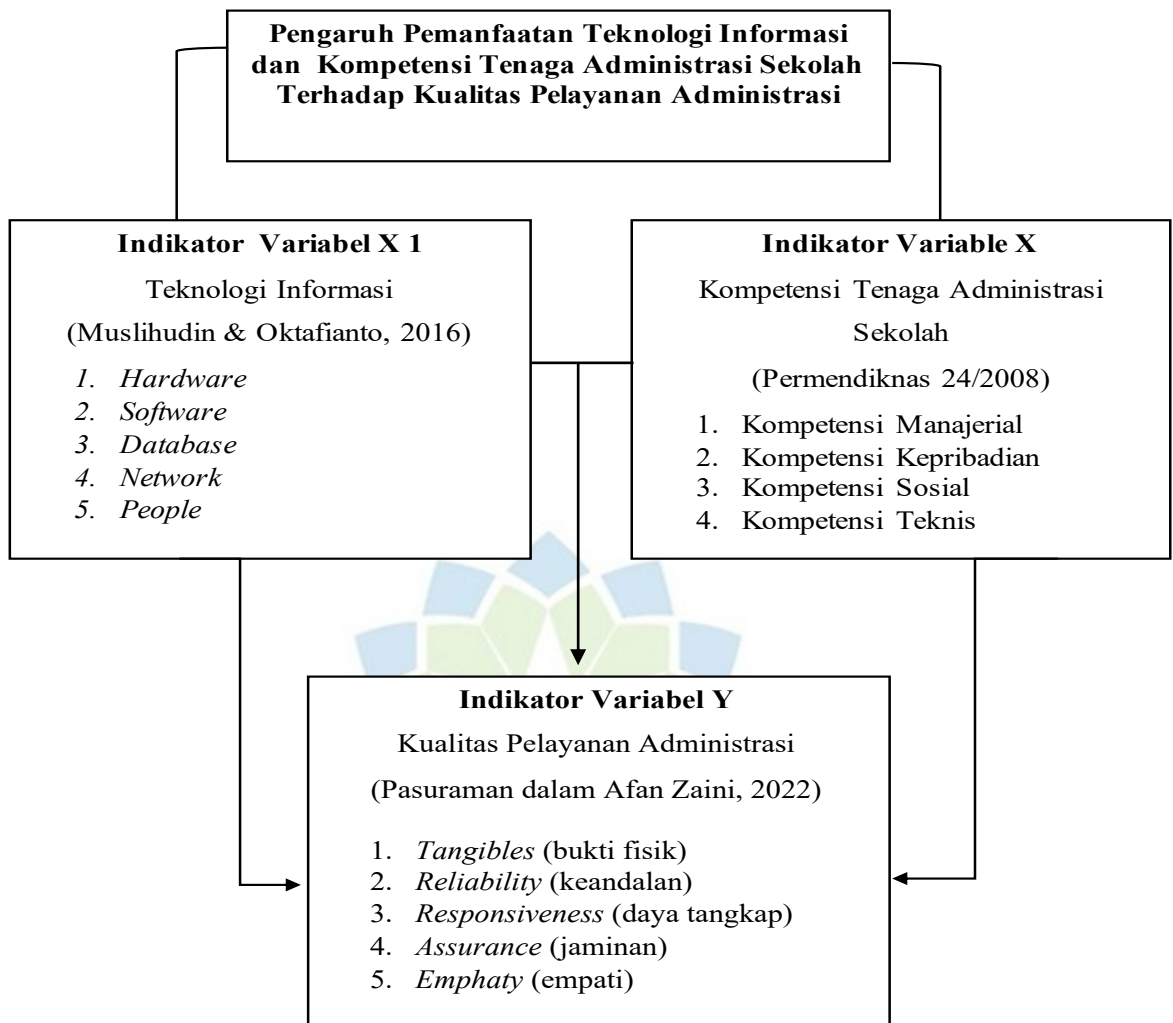
Assurance atau jaminan yaitu berbagai ilmu pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

5) Dimensi Empati (*empathy*)

Empathy adalah bentuk dari kemampuan lembaga yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu.

Berdasarkan uraian tersebut, kualitas layanan merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan lembaga kepada pelanggan melalui aspek fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati guna memenuhi harapan serta menciptakan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan kelima dimensi *SERVQUAL* sebagai indikator dalam mengukur kualitas layanan administrasi. Dengan demikian, kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:





Gambar 1.1 Skema Penelitian

Berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian terdahulu, pemanfaatan teknologi informasi dan kompetensi tenaga kependidikan dipandang sebagai dua faktor yang saling melengkapi dalam mendukung kualitas layanan administrasi. Pemanfaatan teknologi informasi berkontribusi terhadap efektivitas proses administrasi, sedangkan kompetensi tenaga kependidikan menentukan keberhasilan implementasi teknologi serta kualitas interaksi pelayanan. Oleh karena itu, kedua variabel tersebut diduga memiliki pengaruh, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung.

G. Hipotesis Penelitian

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

- a. H₁: erdapat pengaruh positif dan signifikan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung.
- b. H₂: Terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi tenaga kependidikan terhadap kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung.
- c. H₃: Terdapat pengaruh positif dan signifikan pemanfaatan teknologi informasi dan kompetensi tenaga kependidikan secara simultan terhadap kualitas layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri se-Kota Bandung.

