

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam pengelolaan lembaga pendidikan, termasuk pada aspek administrasi sekolah. Layanan administrasi yang sebelumnya banyak dilakukan secara manual mulai bertransformasi menuju layanan berbasis digital melalui penggunaan sistem informasi, website, aplikasi, serta berbagai media komunikasi berbasis internet. Transformasi tersebut bukan sekadar perubahan media pelayanan, tetapi menjadi bagian dari upaya sekolah untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan, efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses informasi bagi stakeholder.

Nurfa (2024) menjelaskan bahwa digitalisasi administrasi sekolah dapat mendukung efisiensi manajemen pendidikan, terutama dalam mengatasi proses administrasi manual yang cenderung membutuhkan waktu lebih lama dan berpotensi menghambat efektivitas pengelolaan data. Dengan demikian, kemampuan sekolah dalam mengembangkan layanan administrasi berbasis teknologi informasi menjadi semakin penting seiring meningkatnya kebutuhan stakeholder terhadap pelayanan yang cepat dan mudah diakses.

Dalam penyelenggaraan pendidikan, administrasi memiliki kedudukan penting karena berhubungan langsung dengan berbagai kebutuhan peserta didik dan orang tua sebagai stakeholder sekolah. Pelayanan tersebut mencakup penyampaian informasi akademik, pengelolaan data peserta didik, penyampaian pengumuman, pelayanan dokumen, komunikasi antara sekolah dengan orang tua, hingga penyediaan informasi mengenai berbagai kegiatan sekolah. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan berbagai layanan tersebut dilakukan secara lebih efektif dan tidak selalu mengharuskan stakeholder datang langsung ke sekolah.

Penelitian Khasanah (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi layanan administrasi pendidikan dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan, meskipun implementasinya masih dapat menghadapi hambatan berupa kualitas sumber daya manusia serta keterbatasan sarana dan prasarana. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan teknologi belum secara otomatis menjamin terciptanya layanan

administrasi yang berkualitas apabila tidak didukung oleh sistem, informasi, pelayanan, dan sumber daya yang memadai.

Permasalahan kualitas pelayanan tersebut menjadi penting karena pelayanan pendidikan pada akhirnya akan dinilai oleh pengguna layanan. Dalam konteks Kota Bandung, persoalan kualitas layanan pendidikan masih menunjukkan ruang untuk ditingkatkan. Vauziah (2025) mengemukakan bahwa nilai layanan pendidikan pada sekolah dasar dan menengah di Kota Bandung memperoleh skor 72,0035 berdasarkan *Rating Standardized Weight Index* dan masih berada di bawah kategori memuaskan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pendidikan semakin berkembang, kualitas pelayanan yang diterima stakeholder belum selalu mencapai kondisi yang diharapkan. Hal ini menjadi perhatian karena keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi, tetapi juga oleh kemampuan teknologi tersebut dalam menghasilkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan penggunanya.

Kondisi tersebut relevan dengan penyelenggaraan layanan administrasi pada SMP Muhammadiyah se-Kota Bandung yang menjadi lokasi penelitian ini, yaitu SMP Muhammadiyah 8 Bandung, SMP Muhammadiyah 10 Bandung, SMP Muhammadiyah 3 Bandung, dan SMP Muhammadiyah 5 Bandung. Keempat sekolah tersebut memiliki karakteristik dan jumlah stakeholder yang berbeda. Berdasarkan data penelitian, populasi peserta didik dan orang tua pada empat sekolah tersebut mencapai 2.368 orang, yang terdiri atas 454 peserta didik dan 454 orang tua di SMP Muhammadiyah 8, 316 peserta didik dan 316 orang tua di SMP Muhammadiyah 10, 325 peserta didik dan 325 orang tua di SMP Muhammadiyah 3, serta 89 peserta didik dan 89 orang tua di SMP Muhammadiyah 5. Perbedaan jumlah stakeholder tersebut menunjukkan adanya cakupan kebutuhan pelayanan administrasi yang berbeda pada setiap sekolah. Oleh karena itu, penerapan teknologi informasi dalam layanan administrasi perlu mampu mengakomodasi kebutuhan stakeholder secara efektif, mudah, cepat, dan konsisten.

Dalam praktiknya, pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi sekolah tidak cukup hanya dilihat dari keberadaan perangkat atau media digital.

Keberhasilan layanan perlu dilihat dari bagaimana sistem tersebut dapat digunakan, bagaimana kualitas informasi yang disampaikan, bagaimana sekolah memberikan dukungan pelayanan kepada pengguna, seberapa jauh sistem digunakan, bagaimana kepuasan pengguna terbentuk, serta manfaat yang dirasakan setelah teknologi diterapkan.

Hal ini sejalan dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang menempatkan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih sebagai komponen penting dalam mengevaluasi keberhasilan suatu sistem informasi. Relevansi model tersebut dalam layanan pendidikan juga diperkuat oleh Wulansari et al. (2024), yang menggunakan model DeLone dan McLean untuk menganalisis kesuksesan layanan digital pendidikan dan menunjukkan pentingnya evaluasi kualitas sistem dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Kualitas layanan administrasi berbasis teknologi informasi menjadi semakin penting ketika dikaitkan dengan kepuasan stakeholder. Stakeholder tidak hanya membutuhkan tersedianya layanan digital, tetapi juga mengharapkan pelayanan yang dapat diandalkan, responsif, memberikan rasa aman, memperhatikan kebutuhan pengguna, dan didukung oleh fasilitas pelayanan yang memadai. Kepuasan muncul ketika layanan yang diterima mampu memenuhi atau mendekati harapan pengguna. Dalam konteks layanan administrasi pendidikan, pelayanan yang lambat, informasi yang kurang jelas, sistem yang sulit digunakan, respons petugas yang kurang cepat, maupun keterbatasan fasilitas dapat memengaruhi pengalaman stakeholder dalam memperoleh pelayanan. Sebaliknya, layanan administrasi yang mudah diakses, akurat, responsif, dan dapat dipercaya berpotensi membentuk persepsi positif dan meningkatkan kepuasan stakeholder terhadap sekolah.

Hubungan antara layanan administrasi berbasis teknologi informasi dengan kepuasan stakeholder telah ditunjukkan oleh beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian Vauziah (2025) pada Madrasah Aliyah Swasta Persis se-Kota Bandung menemukan bahwa kualitas layanan administrasi berbasis teknologi informasi memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan stakeholder dengan

koefisien korelasi sebesar 0,619 dan koefisien determinasi sebesar 38,3%. Sementara itu, penelitian Wulansari et al. (2024) menunjukkan bahwa evaluasi terhadap kualitas layanan digital dengan model DeLone dan McLean dapat digunakan untuk menjelaskan keberhasilan sistem dan kepuasan pengguna. Penelitian Nurfa (2024) juga menunjukkan pentingnya digitalisasi administrasi sekolah dalam meningkatkan efisiensi manajemen pendidikan.

Berbagai hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa teknologi informasi memiliki peran penting dalam pengembangan layanan administrasi dan pengalaman pengguna layanan pendidikan. Meskipun demikian, terdapat research gap yang menjadi dasar penelitian ini. Penelitian terdahulu cenderung membahas sistem informasi manajemen, digitalisasi administrasi, kualitas pelayanan administrasi, atau kepuasan pengguna dalam konteks yang terpisah.

Penelitian Vauziah (2025), misalnya, meneliti hubungan kualitas layanan administrasi berbasis teknologi informasi dengan kepuasan stakeholder pada Madrasah Aliyah Swasta Persis se-Kota Bandung, sedangkan penelitian Nurfa (2024) lebih menitikberatkan pada digitalisasi administrasi sebagai sarana meningkatkan efisiensi manajemen pendidikan. Penelitian Wulansari et al. (2024) menggunakan model DeLone dan McLean, tetapi dilakukan dalam konteks layanan digital perguruan tinggi. Dengan demikian, masih terdapat ruang penelitian untuk menguji pengaruh layanan administrasi berbasis teknologi informasi terhadap kepuasan stakeholder pada jenjang Sekolah Menengah Pertama dengan melibatkan beberapa sekolah dalam satu organisasi pendidikan yang sama.

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada penggunaan dua perspektif yang saling melengkapi dalam menganalisis layanan administrasi dan kepuasan stakeholder. Layanan administrasi berbasis teknologi informasi dianalisis berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean melalui indikator *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits*, sedangkan kepuasan stakeholder dianalisis melalui dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* dalam SERVQUAL. Selain itu, penelitian dilakukan pada empat lokus, yaitu SMP Muhammadiyah 8, SMP Muhammadiyah 10, SMP Muhammadiyah 3, dan SMP

Muhammadiyah 5 Bandung, dengan stakeholder berupa peserta didik dan orang tua. Cakupan tersebut memberikan kesempatan untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai penerapan layanan administrasi berbasis teknologi informasi pada lingkungan SMP Muhammadiyah se-Kota Bandung.

Penelitian ini menjadi penting karena keberhasilan transformasi digital dalam administrasi pendidikan seharusnya tidak berhenti pada tersedianya teknologi, tetapi perlu dibuktikan melalui kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Sekolah perlu mengetahui apakah sistem administrasi yang digunakan telah mampu menyediakan informasi yang berkualitas, memberikan kemudahan bagi stakeholder, mendukung pelayanan yang responsif, dan menghasilkan manfaat nyata. Hasil evaluasi tersebut dapat menjadi dasar bagi sekolah dalam menentukan aspek layanan yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki.

Terlebih lagi, penelitian mengenai digitalisasi administrasi menunjukkan bahwa penerapan teknologi dapat meningkatkan efisiensi kerja dan akses informasi, tetapi keberhasilannya tetap membutuhkan dukungan sistem, sumber daya manusia, dan pengelolaan yang memadai (Nurfa, 2024; Khasanah, 2024). Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kebutuhan untuk memperoleh bukti empiris mengenai sejauh mana layanan administrasi berbasis teknologi informasi mampu memberikan pengaruh terhadap kepuasan stakeholder, khususnya peserta didik dan orang tua pada SMP Muhammadiyah se-Kota Bandung.

Penelitian tidak hanya diperlukan untuk mengetahui tingkat penerapan layanan administrasi berbasis teknologi informasi dan tingkat kepuasan stakeholder, tetapi juga untuk menguji besarnya pengaruh antara kedua variabel tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Layanan Administrasi Berbasis Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Stakeholder di Sekolah (Penelitian di Sekolah Menengah Pertama Muhammadiyah Se-Kota Bandung).”

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Layanan Administrasi berbasis Teknologi Informasi di SMP Muhammadiyah Se-Kota Bandung?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan *Stakeholder* di SMP Muhammadiyah Se-Kota Bandung ?
3. Bagaimana Pengaruh Layanan Administrasi berbasis Teknologi Informasi terhadap Kepuasan *Stakeholder* di SMP Muhammadiyah Se-Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk Mengetahui Layanan Administrasi berbasis Teknologi Informasi di SMP Muhammadiyah Se-Kota Bandung.
2. Untuk Mengetahui Kepuasan *Stakeholder* di SMP Muhammadiyah Se-Kota Bandung.
3. Untuk Menganalisis Pengaruh Layanan Administrasi berbasis Teknologi Informasi terhadap Kepuasan *Stakeholder* di SMP Muhammadiyah Se-Kota Bandung

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini bermanfaat sebagai dokumen informatif dan reflektif mengenai layanan administrasi berbasis teknologi informasi dan hubungannya dengan kepuasan *stakeholder* di SMP Muhammadiyah Se-Kota Bandung. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian dalam bidang manajemen pendidikan, khususnya terkait pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan administrasi sekolah dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan pendidikan

2. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Sekolah

Hasil penelitian ini dijadikan bahan evaluasi dan pengembangan dalam meningkatkan efektivitas layanan administrasi berbasis teknologi informasi,

sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan memuaskan bagi seluruh *stakeholder* sekolah.

2) Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan pemahaman penulis mengenai implementasi teknologi informasi dalam layanan administrasi pendidikan dan pengaruhnya terhadap kepuasan *stakeholder*, serta sebagai pengalaman akademik dalam menerapkan teori ke dalam praktik secara ilmiah dan sistematis.

3) Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat menjadi referensi awal bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan kajian serupa di lembaga pendidikan lain, atau memperluas ruang lingkup penelitian terkait layanan administrasi berbasis teknologi informasi dan kepuasan *stakeholder* pendidikan.

E. Kerangka Pemikiran

1. Layanan Administrasi Berbasis Teknologi Informasi

Dalam era digital saat ini, layanan administrasi berbasis teknologi informasi menjadi kebutuhan penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan lembaga pendidikan. Di dalam ilmu manajemen, tindakan yang memperhitungkan kualitas suatu ilmu disebut dengan manajemen ilmu (knowledge management) (Irawan, 2016). Administrasi sekolah atau madrasah yang sebelumnya dilakukan secara manual, kini banyak beralih pada sistem berbasis teknologi informasi yang memungkinkan pengolahan data lebih cepat, akurat, dan transparan (Irawan and Prayoga, 2024). Berdasarkan teori DeLone & McLean (1992), keberhasilan sistem informasi ditentukan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam konteks layanan administrasi berbasis teknologi informasi di sekolah, sistem yang mudah digunakan, cepat, dan akurat akan memberikan pengalaman positif bagi *stakeholder*.

Selanjutnya, teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa kepuasan *stakeholder* dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dengan layanan yang diterima. Apabila layanan administrasi

berbasis teknologi informasi mampu memenuhi dimensi kualitas layanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, maka *stakeholder* akan merasa puas. Dengan demikian, secara teoritis dapat diasumsikan bahwa semakin baik kualitas layanan administrasi berbasis teknologi informasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan *stakeholder*.

DeLone dan McLean (1992) mengembangkan model kesuksesan sistem informasi yang dapat dijadikan kerangka analisis dalam menilai keberhasilan implementasi layanan administrasi berbasis teknologi informasi. Model ini menekankan bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya dilihat dari aspek teknis, melainkan juga dari aspek kualitas layanan, kepuasan pengguna, hingga dampak nyata terhadap organisasi. Dengan demikian, penerapan teknologi informasi dalam administrasi pendidikan harus mampu menghasilkan manfaat bersih yang dirasakan baik oleh pengguna langsung maupun lembaga secara keseluruhan.

Layanan administrasi berbasis teknologi informasi dapat dipandang sebagai strategi modern yang bukan hanya bertumpu pada kecepatan akses, melainkan juga pada ketepatan informasi, kualitas layanan, serta bagaimana sistem tersebut memberikan kepuasan dan manfaat nyata. Oleh sebab itu, model DeLone & McLean relevan dijadikan rujukan dalam menganalisis kualitas implementasi sistem administrasi pendidikan berbasis TI, karena secara komprehensif mencakup enam indikator utama berikut:

a. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem berkaitan dengan kinerja teknis dari sistem informasi yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan layanan administrasi. Sebuah sistem administrasi berbasis teknologi informasi harus mudah diakses dan digunakan, memiliki tingkat keandalan yang tinggi, serta mampu memproses dan menyajikan data secara cepat dan akurat. Selain itu, sistem juga perlu memiliki tingkat keamanan yang baik untuk meminimalkan terjadinya gangguan teknis, kehilangan data, maupun kebocoran informasi. Dengan kualitas sistem yang baik, proses administrasi dapat berlangsung secara lebih efektif, efisien, dan mendukung kelancaran pelayanan kepada para pengguna.

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Administrasi berbasis teknologi informasi bertujuan menghasilkan data dan informasi yang akurat, relevan, lengkap, serta tersedia secara tepat waktu sesuai dengan kebutuhan pengguna. Informasi yang dihasilkan melalui sistem harus memiliki tingkat kejelasan dan keandalan yang baik sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam mendukung proses pengambilan keputusan. Dalam lingkungan pendidikan, informasi tersebut dapat dimanfaatkan oleh kepala madrasah, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, maupun pihak eksternal yang berkepentingan. Dengan tersedianya informasi yang berkualitas, proses administrasi dan pengambilan keputusan dapat dilakukan secara lebih efektif, cepat, dan tepat.

c. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Selain kualitas sistem dan informasi, faktor layanan juga memegang peran penting dalam mendukung keberhasilan administrasi berbasis teknologi informasi. Kualitas layanan berkaitan dengan tersedianya dukungan teknis (*technical support*), kecepatan dalam merespons dan menangani permasalahan, serta ketersediaan panduan penggunaan sistem yang jelas dan mudah dipahami. Dukungan layanan yang baik dapat membantu pengguna mengatasi berbagai kendala selama menggunakan sistem, sehingga proses administrasi dapat berjalan dengan lebih lancar, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

d. Penggunaan (*Use*)

Keberhasilan sistem administrasi berbasis teknologi informasi juga dapat dilihat dari tingkat penggunaan sistem oleh *stakeholder*. Penggunaan sistem menunjukkan sejauh mana pengguna memanfaatkan berbagai fitur dan layanan yang tersedia untuk mendukung kebutuhan administrasi. Semakin tinggi intensitas penggunaan, semakin besar indikasi bahwa sistem tersebut mudah dioperasikan, sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta memberikan manfaat dalam menunjang kegiatan administrasi. Penggunaan yang optimal juga dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi di lingkungan pendidikan.

e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna menjadi salah satu ukuran penting dalam menilai keberhasilan layanan administrasi berbasis teknologi informasi. Kepuasan tersebut

mencakup pengalaman pengguna dalam memperoleh kemudahan, kenyamanan, dan kecepatan selama menggunakan sistem administrasi. Selain itu, kepuasan juga dapat terlihat dari keyakinan pengguna bahwa sistem mampu membantu menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif dan efisien. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, semakin baik pula sistem tersebut dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna terhadap layanan administrasi.

f. Dampak Bersih (*Net Benefits*)

Indikator terakhir adalah dampak bersih (*net benefits*) yang dihasilkan dari penerapan sistem administrasi berbasis teknologi informasi. Dampak tersebut menunjukkan sejauh mana penggunaan sistem memberikan manfaat nyata bagi pelaksanaan kegiatan administrasi. Manfaat yang diperoleh dapat berupa efisiensi waktu dan biaya, peningkatan kualitas dan kecepatan layanan, kemudahan dalam pengelolaan data, serta terciptanya transparansi administrasi. Selain itu, penerapan sistem yang berjalan dengan baik juga dapat meningkatkan efektivitas pekerjaan dan kepuasan *stakeholder* secara keseluruhan terhadap layanan administrasi yang diberikan.

Dengan demikian, layanan administrasi berbasis teknologi informasi yang dianalisis melalui model DeLone & McLean bukan hanya dilihat dari sisi teknis, tetapi juga dari bagaimana sistem memberikan manfaat nyata, baik bagi individu pengguna maupun lembaga secara keseluruhan. Keberhasilan layanan ini akan mendukung terciptanya tata kelola pendidikan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kualitas.

2. Kepuasan *Stakeholder*

Kualitas Kepuasan *stakeholder* merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan sebuah lembaga pendidikan. *Stakeholder* dalam konteks madrasah atau sekolah mencakup siswa, orang tua (Irawan et al. 2020), tenaga pendidik, serta pihak masyarakat yang terkait dengan proses pendidikan. Kepuasan mereka sangat bergantung pada sejauh mana layanan pendidikan, termasuk layanan administrasi, mampu memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Semakin tinggi tingkat kepuasan *stakeholder*, semakin besar pula dukungan yang akan diberikan

kepada lembaga pendidikan, baik berupa kepercayaan, partisipasi, maupun loyalitas (Sulistiowati et al. 2025).

Dalam konteks pendidikan, terutama layanan administrasi berbasis teknologi informasi, kepuasan *stakeholder* dapat dilihat dari lima dimensi utama SERVQUAL berikut:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi ini mencakup fasilitas fisik, peralatan, sarana teknologi, serta tampilan dari sistem layanan yang digunakan. Dalam layanan administrasi berbasis TI, aspek ini terlihat dari ketersediaan perangkat komputer, jaringan internet yang stabil, ruang pelayanan yang memadai, serta tampilan antarmuka sistem yang menarik dan mudah digunakan.

b. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan (*reliability*) mengacu pada kemampuan lembaga dalam memberikan layanan secara konsisten, sesuai dengan yang dijanjikan, tepat waktu, serta meminimalkan terjadinya kesalahan. Dalam layanan administrasi berbasis teknologi informasi, keandalan mencakup tingkat akurasi data, konsistensi sistem dalam memberikan layanan, serta ketepatan dan kecepatan dalam memproses berbagai permintaan administrasi. Keandalan yang baik dapat memberikan keyakinan kepada *stakeholder* bahwa layanan administrasi mampu memenuhi kebutuhan mereka secara tepat, efektif, dan dapat dipercaya.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsivitas (*responsiveness*) merujuk pada kesediaan dan kemampuan lembaga serta tenaga administrasi dalam membantu *stakeholder* dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Dalam layanan administrasi berbasis teknologi informasi, responsivitas dapat terlihat dari kecepatan petugas dalam menanggapi pertanyaan, keluhan, maupun kendala yang dialami pengguna. Sebagai contoh, ketika orang tua atau siswa mengalami kesulitan dalam mengakses data akademik, staf administrasi harus segera memberikan respons, arahan, dan solusi yang sesuai. Respons yang cepat dan tepat dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi *stakeholder*.

d. *Assurance* (Jaminan)

Aspek *assurance* meliputi pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta kemampuan staf administrasi dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan *stakeholder*. Dalam sistem berbasis TI, jaminan ini berkaitan pula dengan keamanan data, perlindungan privasi, serta kepastian bahwa informasi yang diberikan dapat dipercaya.

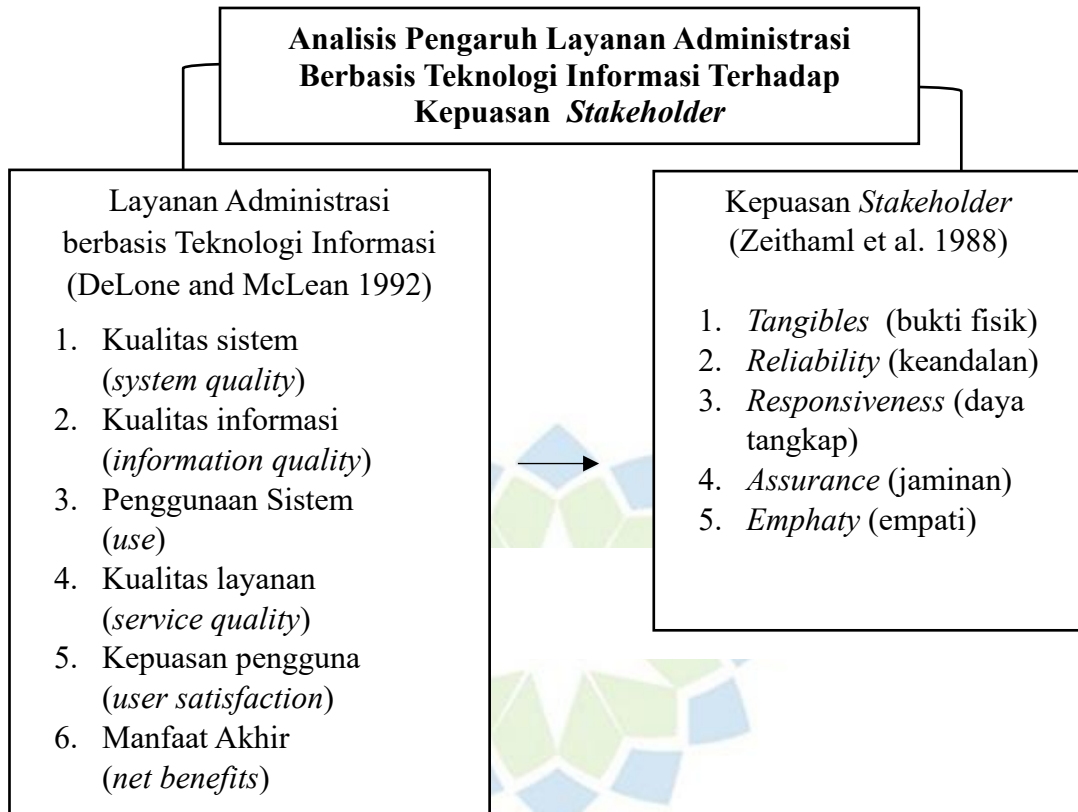
e. *Empathy* (Empati)

Empati mengacu pada perhatian pribadi dan sikap peduli lembaga terhadap *stakeholder*. Hal ini ditunjukkan dengan sikap ramah, komunikasi yang baik, serta kemauan untuk memahami kebutuhan individu. Dalam administrasi pendidikan, empati dapat berupa layanan yang tidak kaku, fleksibilitas dalam membantu permasalahan.

Dengan kelima dimensi SERVQUAL ini, kepuasan *stakeholder* dalam layanan administrasi berbasis teknologi informasi dapat diukur secara komprehensif. Jika semua dimensi terpenuhi, maka *stakeholder* akan merasa puas, sehingga lembaga pendidikan akan mendapatkan kepercayaan lebih, partisipasi aktif, serta dukungan berkelanjutan dari seluruh pihak yang berkepentingan.

Teori *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu layanan. Model ini berangkat dari adanya kesenjangan antara harapan *stakeholder* dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Jika layanan yang diberikan sesuai atau bahkan melampaui harapan, maka kepuasan akan terbentuk. Namun, jika layanan yang diterima berada di bawah ekspektasi, maka akan muncul ketidakpuasan

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

F. Hipotesis Penelitian

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

- Hipotesis Alternatif (Ha): Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Layanan Administrasi berbasis Teknologi Informasi terhadap Kepuasan *Stakeholder* di SMP Muhammadiyah Se-Kota Bandung.
- Hipotesis Nol (Ho): Tidak terdapat Pengaruh Yang Signifikan Layanan Administrasi berbasis Teknologi Informasi terhadap Kepuasan *Stakeholder* di SMP Muhammadiyah Se-Kota Bandung.

G. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah:

Tabel 1. 1 *Penelitian Terdahulu*

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kajian Penelitian
1	Skripsi, Pengaruh Sistem Informasi Manajemen dalam Pendidikan terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP Islam Al Azhar 25 Tangerang Selatan (Septiani 2023)	Menggunakan pendekatan kuantitatif; variabel independen adalah Sistem Informasi Manajemen (SIM) pendidikan; outcome adalah kepuasan pelanggan (<i>stakeholder</i> = siswa).	Fokusnya hanya satu variabel independen (SIM), tidak menguji variabel layanan administrasi TI secara menyeluruh (seperti responsivitas, kecepatan, dll).	Hasil penelitian uji simultan (Uji F) menghasilkan Fhitung sebesar 66,961 > Ftabel yaitu 3,132, dengan signifikansi sebesar 0,000. Maka terdapat pengaruh antara sistem informasi manajemen dalam pendidikan terhadap kepuasan pelanggan.
2	Jurnal, Pengaruh Sistem Informasi Manajemen (SIM) pendidikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 dan 3 Kabupaten Bandung (Fauzia Hoerunnisa, Ambar Sri Lestari, and Nandang	Kuantitatif; variabel independen SIM pendidikan; outcome adalah kualitas pelayanan administrasi sekolah/madrasah; menggunakan kuesioner, analisis statistik.	Tidak secara eksplisit mengukur kepuasan <i>stakeholder</i> (hanya kualitas pelayanan administrasi), dan konteks madrasah MTs, bukan SMP umum.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan SIM berada pada kategori tinggi dengan nilai 4,23, sedangkan kualitas pelayanan administrasi juga berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 4,47. Uji signifikansi menunjukkan nilai T-test sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dan thitung 8,520,

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kajian Penelitian
	Abdurohim (2024)			mengindikasikan pengaruh signifikan SIM terhadap kualitas pelayanan administrasi dengan koefisien determinasi 78,4%.
3	Universitas Medan Area, Annisaramadani (2024), Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 2 Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang (Ramadani 2024)	Kuantitatif; X = kualitas pelayanan administrasi, Y = kepuasan siswa; sekolah umum; metode kuesioner.	Penelitian ini tidak menyebut “berbasis TI” atau penggunaan administratif digital/teknologi informasi; fokusnya kualitas administrasi secara umum.	Hasil penelitian dan analisis data regresi linear sederhana pada tabel Koefisien Determinasi (R ²) menunjukkan bahwa ditemukan pengaruh antara variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan siswa SMA Negeri 2 Tanjung Morawa sebesar 59,3%.
4	Skripsi, Hubungan Kompetensi Tenaga Kependidikan Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Di sekolah di smp negeri 4 aluh-aluh kabupaten banjar	Ada pengukuran SIM + layanan administrasi; pendekatan kuantitatif (kuesioner); <i>stakeholder</i> adalah pihak administrasi dan siswa/pengguna administrasi di madrasah.	Belum jelas apakah outcome adalah kepuasan <i>stakeholder</i> secara spesifik atau fokusnya efektivitas atau dukungan layanan administrasi	Penelitian ini memotret bagaimana SIM, sumber daya manusia & aplikasi TI mendukung layanan administrasi di MTs Karolembo. Data diambil melalui kuesioner,

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kajian Penelitian
	Kalimantan selatan (Khalida, 2024)			hasilnya menunjukkan bahwa SIM dan elemen pendukungnya (SDM, aplikasi) berkontribusi positif terhadap pelayanan administrasi.
5	Skripsi, Pengaruh Pelayanan Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Siswa di SMP Muhammadiyah II Pekanbaru (Mardiana 2022)	Kuantitatif; X = layanan administrasi sekolah; Y = kepuasan siswa; responden siswa di SMP; analisis regresi sederhana.	Belum spesifik administrasi berbasis TI; penelitian menyebut layanan administrasi umum; juga koefisien determinasi sangat tinggi tapi mungkin elemen teknologi tidak dibedah lebih rinci	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan layanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di SMP muhammadiyah II Pekanbaru dengan taraf signifikan 5% yaitu 0,3610 (0,846 > 0,3610).
6	Skripsi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Siswa di MA NU Banat Kudus (Zuliyanti 2024)	Menggunakan variabel kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan siswa; kuantitatif; sekolah madrasah tingkat MA; metode kuesioner.	Tidak menyebut layanan administrasi “berbasis TI” atau penggunaan teknologi dalam administrasi; fokusnya kualitas administrasi umum.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan administrasi pendidikan di MA NU Banat Kudus berada pada kategori sangat kuat. Kepuasan siswa di MA NU Banat Kudus berada pada kategori kuat. Berdasarkan uji t, memperoleh

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kajian Penelitian
				nilai thitung sebesar 6.749 dengan nilai ttabel 1,98827.
7	Skripsi, Hubungan kualitas layanan administrasi berbasis Teknologi Informasi dengan kepuasan <i>Stakeholders</i> di Madrasah : Penelitian di Madrasah Aliyah swasta Persis se-Kota Bandung (Vauziah 2025)	layanan administrasi dan kepuasan <i>stakeholder</i> .	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Layanan Administrasi Berbasis Teknologi Informasi dengan Kepuasan <i>Stakeholders</i> , dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$).
8	Skripsi, Pengaruh pelayanan administrasi kesiswaan terhadap kepuasan peserta didik di Sekolah Menengah Atas Karya Budi Cileunyi Bandung	Sama-sama membahas pemanfaatan SIM dan pelayanan administrasi di	Variabel dependen penelitian ini kualitas pelayanan, bukan kepuasan <i>stakeholder</i> .	Hasil uji regresi menunjukkan nilai rhitung 0,933 lebih besar dari rtabel (1% = 0,641; 5% = 0,592), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.
9	Jurnal, Kompetensi Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Mahasiswa STAI Ma'arif	Terdapat kesamaan pada variabel x	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi administrasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Kajian Penelitian
	Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah (Basirun et al., 2022)			(signifikansi 0,000; koefisien regresi 0,803), sementara pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan secara statistik (signifikansi 0,847).
10	Skripsi, Kepuasan Peserta Didik terhadap Layanan Administrasi Kesiswaan di MTs Negeri Palopo (Nazaruddin 2023)	Sama-sama membahas layanan administrasi sekolah dan kepuasan <i>stakeholder</i> .	Fokus pada administrasi kesiswaan, bukan seluruh layanan berbasis TI	Kepuasan Peserta Didik terhadap Layanan Administrasi Kesiswaan di MTs Negeri Palopo

Sumber: (Peneliti, 2026)

Berdasarkan tabel tersebut dapat dimaknai bahwa sebagian besar penelitian telah membuktikan adanya pengaruh positif antara layanan administrasi, baik secara umum maupun yang berbasis teknologi informasi, terhadap kepuasan *stakeholder* di lembaga pendidikan. Meskipun demikian, masih terdapat perbedaan konteks satuan pendidikan, fokus variabel, serta indikator yang digunakan, sehingga hasil penelitian belum sepenuhnya menggambarkan kondisi layanan administrasi berbasis TI di SMP Muhammadiyah se-Kota Bandung.