

## DIGITALISASI ADMINISTRASI MADRASAH: PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN LAYANAN GURU

Mustaqim <sup>a\*)</sup>, Risma Khairunnisa <sup>a)</sup>

<sup>\*)</sup> UIN Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia

<sup>\*)</sup>e-mail korespondensi: [smustaqim@uinsgd.ac.id](mailto:smustaqim@uinsgd.ac.id)

Article history: received 01 June 2025; revised 12 July 2025; accepted 26 July 2025

DOI : <https://doi.org/10.33751/jmp.v13i2.12788>

**Abstrak.** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya transformasi digital dalam sistem administrasi pendidikan, khususnya dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi kepada tenaga pendidik di Madrasah. Namun demikian, penerapan transformasi digital di madrasah belum sepenuhnya berjalan tanpa hambatan, sejumlah guru masih mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem digital yang digunakan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan guru terhadap layanan administrasi serta menganalisis keterkaitan antara proses digitalisasi administrasi dengan kepuasan tersebut. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode korelasional. Populasi penelitian diambil dari 75 guru MAN 1 Kota Bandung yang dipilih melalui teknik simple random sampling. Instrumen penelitian berupa angket dengan skala Likert empat pilihan, yang kemudian diuji melalui uji reliabilitas, normalitas, linearitas, korelasi Pearson, serta koefisien determinasi. Temuan penelitian menunjukkan dua hal penting. Pertama, tingkat kepuasan layanan administrasi guru termasuk dalam kategori “tinggi” dengan rata-rata skor 3,31 pada skala Likert. Kedua, hasil analisis korelasi memperlihatkan adanya hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara digitalisasi administrasi dengan kepuasan layanan administrasi guru, yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,879 serta nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Adapun koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,772 menegaskan bahwa digitalisasi administrasi memberikan kontribusi sebesar 77,2% terhadap tingkat kepuasan layanan administrasi guru, sedangkan 22,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar lingkup penelitian ini..

**Kata Kunci:** Digitalisasi Administrasi, Kepuasan Layanan, Guru

### DIGITALIZATION OF MADRASAH ADMINISTRATION: ITS IMPACT ON TEACHER SERVICE SATISFACTION

**Abstract.** This research is motivated by the importance of digital transformation in the educational administration system, especially in improving the efficiency and quality of administrative services to educators. However, its implementation has not been entirely smooth, as some teachers still face difficulties in adapting to the digital systems in use. This study aims to measure the level of teachers' satisfaction with administrative services and to analyze the relationship between administrative digitalization and the level of satisfaction with those services. The research employed a quantitative approach with a correlational method. The sample consisted of 75 teachers from MAN 1 Bandung City, selected using a simple random sampling technique. The research instrument was a four-point Likert scale questionnaire, which was tested through reliability, normality, linearity, Pearson correlation, and coefficient of determination analyses. The findings of the study highlight two key points. First, the level of teachers' satisfaction with administrative services falls into the “high” category, with an average score of 3.31 on the Likert scale. Second, the correlation analysis indicates a very strong and significant relationship between administrative digitalization and teachers' satisfaction with administrative services, with a correlation coefficient of 0.879 and a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Furthermore, the coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.772 shows that administrative digitalization contributes 77.2% to teachers' satisfaction with administrative services, while the remaining 22.8% is influenced by other factors beyond the scope of this study..

**Keywords:** Administrative Digitalization, Service Satisfaction, Teachers

## I. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan proses integral dalam pembentukan manusia seutuhnya, tidak hanya mencakup aspek intelektual dan keterampilan, tetapi juga menyentuh dimensi moral, spiritual, dan sosial. Salah satu elemen penting dalam proses pendidikan adalah pendidikan karakter, yang bertujuan membentuk kepribadian peserta didik agar memiliki nilai-nilai etis, religius, dan sosial yang kuat. Pendidikan karakter religius menekankan pada pembentukan akhlak dan sikap berdasarkan nilai-nilai keagamaan yang menjadi landasan moral dalam kehidupan. Pembiasaan dalam kegiatan harian di lingkungan sekolah merupakan salah satu metode

yang dapat digunakan secara efektif dalam membentuk karakter religius peserta didik melalui aktivitas yang berulang, konsisten, dan terinternalisasi dalam kehidupan siswa.

Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan berbagai permasalahan yang menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pendidikan karakter dengan kondisi nyata di lapangan. Meskipun sekolah telah melaksanakan berbagai program pembiasaan religius seperti kegiatan sholat berjamaah, tilawah, atau istighosah, kenyataannya belum seluruh siswa menunjukkan perubahan sikap atau karakter yang signifikan. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas program pembiasaan tersebut, terutama dalam konteks pendidikan Islam. Beberapa penelitian sebelumnya masih berfokus pada implementasi program, namun belum banyak yang mengkaji secara mendalam faktor-faktor pendukung dan penghambat keberhasilan metode pembiasaan dalam membentuk Perkembangan era digital telah memberikan dampak perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan salah satunya adalah administrasi pendidikan. Digitalisasi administrasi, yang melibatkan penerapan teknologi informasi dalam proses administrasi, kini menjadi kebutuhan penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi di lembaga pendidikan. Dalam beberapa tahun terakhir, teknologi digital telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari budaya masyarakat. Media digital kini menjadi elemen penting dalam kehidupan banyak orang, tanpa memandang usia. Oleh karena itu, keterampilan, pengetahuan, dan pemahaman terkait literasi digital semakin penting, seiring dengan semakin berkembangnya budaya digital di kalangan masyarakat, baik di kalangan orang dewasa, remaja, maupun anak-anak (Fitriyani & Nugroho, 2022).

Dalam konteks ini, sekolah harus siap secara sistem maupun sumber daya untuk mengintegrasikan teknologi dalam proses administrasi guna menunjang kinerja guru. Dengan adanya sistem administrasi berbasis digital, para guru dapat lebih mudah mengakses data yang relevan, seperti jadwal mengajar, data peserta didik, kurikulum, serta laporan evaluasi pembelajaran secara terpusat dan efisien. Hal ini membantu mengurangi beban kerja administratif manual yang selama ini menyita waktu, sehingga guru dapat lebih fokus pada kegiatan inti pembelajaran. Penelitian mengenai digitalisasi administrasi dalam konteks ini menjadi relevan untuk dikaji karena tidak hanya berdampak pada efisiensi kerja guru, tetapi juga mendorong profesionalisme dalam pelaksanaan tugas. Lebih jauh, studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan mutu layanan pendidikan di madrasah, serta menjadi referensi bagi lembaga lain dalam mengimplementasikan teknologi informasi secara optimal di bidang administrasi pendidikan. (Aisyah et al., 2024).

Di sisi lain, digitalisasi telah menjadi tuntutan utama di era modern dalam memenuhi harapan akan layanan administrasi yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Sistem administrasi berbasis manual dinilai tidak lagi mampu memenuhi ekspektasi ini karena cenderung lambat, rawan kesalahan, dan sulit diakses secara real-time. Hal ini mendorong madrasah untuk mengembangkan sistem administrasi digital, yang keberhasilannya tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kepuasan para penggunanya, termasuk guru sebagai pengguna layanan utama (Erwin et al., 2023).

Berdasarkan observasi awal, penerapan sistem administrasi berbasis digital di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung yang meliputi penggunaan SIMPATIKA dan Rapor Digital Madrasah menunjukkan perkembangan yang cukup baik. Namun demikian, implementasinya belum sepenuhnya berjalan tanpa hambatan, terutama dari sisi pengguna layanan, dalam hal ini para guru. Sejumlah guru masih mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem digital yang digunakan, baik karena keterbatasan pemahaman teknis maupun karena belum terbiasanya mereka menjalankan tugas administratif melalui platform digital. Akibatnya, terjadi beberapa kendala seperti keterlambatan dalam pelaporan nilai, ketidaktepatan akses data akademik, hingga kesalahan teknis saat penginputan data.

Selain faktor sumber daya manusia, masalah teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil turut memengaruhi efektivitas sistem. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi guru, terutama ketika mereka membutuhkan akses cepat dan akurat terhadap informasi akademik untuk keperluan pembelajaran maupun pelaporan. Kurangnya pelatihan intensif atau pendampingan dalam penggunaan sistem juga menjadi kendala yang menyebabkan kurang optimalnya pemanfaatan teknologi yang tersedia. Fenomena tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan guru terhadap kemudahan dan efisiensi yang seharusnya ditawarkan oleh digitalisasi administrasi, dengan kenyataan operasional yang dihadapi di lapangan. Apabila ekspektasi guru tidak terpenuhi, maka tingkat kepuasan mereka terhadap layanan administrasi dapat menurun, meskipun secara umum sistem digital telah diimplementasikan. Situasi ini menunjukkan pentingnya melakukan kajian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana digitalisasi administrasi benar-benar memberikan dampak terhadap kepuasan guru sebagai pengguna utama layanan administrasi sekolah.

Dengan memahami kendala yang ada dan persepsi guru terhadap sistem tersebut, madrasah dapat melakukan evaluasi sekaligus pengembangan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan tenaga pendidik dalam menunjang tugas profesionalnya. Kepuasan terhadap layanan administrasi oleh guru dapat dianalisis melalui lima dimensi menurut Parasuraman, yakni: bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Dimensi tangible berkaitan dengan tersedianya sarana pendukung seperti ruang layanan, perangkat digital, dan tampilan sistem yang menarik. Reliability mencerminkan ketepatan dan konsistensi layanan administrasi yang diterima guru. Responsiveness menilai kecepatan dan kesiapan pihak administrasi dalam membantu menyelesaikan tugas-tugas administratif guru. Sementara itu, assurance merujuk pada keamanan sistem, keterampilan petugas, serta rasa percaya terhadap penggunaan sistem digital. Terakhir, empathy mengukur sejauh mana perhatian dan kepedulian administrasi sekolah terhadap kebutuhan individu guru dalam melaksanakan tugasnya (Parasuraman et al, dikutip dalam Khamdan, 2023).

Secara akademik, terdapat gap riset yang juga mendasari perlunya penelitian ini dilakukan. Penelitian yang secara khusus membahas hubungan digitalisasi administrasi dengan kepuasan layanan administrasi guru masih tergolong terbatas. Sebagian

besar kajian yang ada lebih banyak menitikberatkan pada efisiensi teknis, bukan pada aspek persepsi dan pengalaman pengguna layanan, terutama guru. Padahal, guru merupakan elemen penting yang sangat bergantung pada kelancaran sistem administrasi dalam menjalankan tugas. Gap penelitian ini menjadi alasan mendasar mengapa studi ini penting dilakukan (Sutrisno, 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara penerapan digitalisasi administrasi dengan tingkat kepuasan guru terhadap layanan administrasi di MAN 1 Kota Bandung. Selain menganalisis seberapa besar pengaruh sistem digital terhadap kenyamanan dan efektivitas kerja guru, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan masukan yang konkret bagi pihak madrasah dalam memperbaiki sistem yang ada agar lebih adaptif dan ramah pengguna. Selain itu, penelitian ini akan memberikan rekomendasi praktis yang sesuai dengan karakteristik sekolah madrasah untuk mengoptimalkan digitalisasi administrasi. Dengan pendekatan ini, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi panduan bagi lembaga pendidikan serupa untuk meningkatkan layanan administrasi mereka.

Urgensi dari penelitian ini semakin kuat mengingat pentingnya layanan administrasi yang efisien dan memuaskan di era pendidikan modern. Penelitian ini penting untuk memberikan pemahaman mendalam tentang sejauh mana digitalisasi administrasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna, sekaligus mengidentifikasi kendala yang perlu diatasi. Diharapkan hasil kajian ini dapat memberikan wawasan baru bagi pengelola pendidikan untuk mengembangkan sistem administrasi digital yang mampu memenuhi harapan pengguna, sehingga transformasi digital benar-benar mampu meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan pendidikan, khususnya bagi tenaga pendidik.

Berdasarkan paparan di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik sekaligus solusi praktis untuk meningkatkan mutu layanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung, serta memperkuat posisi madrasah sebagai pelopor pendidikan berbasis nilai di era digital.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berlandaskan pada paradigma positivistik dan bertujuan untuk menguji suatu fenomena melalui populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan bantuan instrumen yang telah disusun secara sistematis, dan proses analisisnya menggunakan teknik kuantitatif atau statistik. Fokus utama dari pendekatan ini adalah untuk menggambarkan kondisi faktual dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya berdasarkan kerangka teoritis (Syahroni, 2022). Dalam pelaksanaannya, pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengidentifikasi serta menganalisis hubungan antara dua variabel utama dalam penelitian ini. Variabel bebas (X) adalah digitalisasi administrasi, sedangkan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan layanan administrasi guru. Penelitian ini dilaksanakan di MAN 1 Kota Bandung, dengan tujuan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai sejauh mana pengaruh sistem administrasi berbasis digital terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan administrasi di lingkungan madrasah tersebut. Secara khusus, penelitian ini berupaya untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel bebas, yaitu digitalisasi administrasi (X), dengan variabel terikat, yaitu kepuasan layanan administrasi guru (Y). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman mengenai seberapa kuat tingkat keterkaitan antara kedua variabel tersebut dalam konteks pelayanan administrasi di lingkungan pendidikan.

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan instrumen berupa kuesioner untuk memperoleh data secara langsung dari responden. Adapun populasi dalam penelitian ini meliputi para guru yang terlibat dalam proses pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung yaitu sebanyak 75 orang.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling sedangkan teknik yang digunakan dalam proses pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari tiga teknik, yaitu kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Dalam pelaksanaannya, kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran interval dengan pendekatan Skala Likert. Skala ini memungkinkan responden untuk memberikan jawaban berdasarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap pernyataan yang diberikan. Proses pengumpulan data yang kedua yaitu observasi dimana dalam hal ini peneliti hadir langsung di sekolah guna mengamati situasi yang relevan serta memperoleh informasi tambahan yang mendukung proses penelitian (Ardiansyah et al., 2023).

Setelah proses pengumpulan data selesai kemudian dilanjutkan dengan proses pengolahan dan analisis data. Data dalam penelitian ini diolah dan diuji melalui serangkaian tahap yaitu uji instrumen penelitian yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji parsial variabel yang meliputi analisis parsial per indikator dan interpretasi variabel, kemudian uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas data dan uji linearitas, dan terakhir uji hipotesis yang mencakup uji korelasi dan koefisien determinasi. Setelah selesai seluruh rangkaian proses di atas barulah didapatkan hasil penelitian yang akan dijabarkan pada bahasan berikutnya.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini antara lain dilakukan melalui uji analisis statistik deskriptif yang mencakup realitas digitalisasi administrasi dan realitas kepuasan layanan administrasi. Kemudian dilanjutkan dengan uji analisis asumsi klasik yang meliputi uji normalitas data, uji linearitas, dan uji korelasi.

Dari serangkaian pengujian tersebut didapatkan hasil sebagai berikut.

#### 1. Uji analisis statistik deskriptif

Hasil pengukuran indikator otomasi proses pada variabel X (Digitalisasi Administrasi), diperoleh rata-rata skor sebesar 3,54. Mengacu pada kategori penilaian skor yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu 1,00–1,75 (Sangat Rendah), 1,76–2,50 (Rendah), 2,51–3,25 (Tinggi), dan 3,26–4,00 (Sangat Tinggi), maka nilai 3,54 berada pada rentang 3,25–4,00 dan dikategorikan sebagai Sangat Tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap indikator tersebut sangat positif. Dengan kata lain, proses layanan administrasi yang berkaitan dengan otomasi proses telah berjalan sangat baik di MAN 1 Kota Bandung, dan sistem digital yang digunakan telah memberikan dampak signifikan dalam mendukung kelancaran tugas administrasi, khususnya dari sudut pandang para guru sebagai pengguna layanan.

Kemudian, pada pengukuran indikator aksesibilitas data variabel X (Digitalisasi Administrasi), diperoleh nilai total skor sebesar 1.258 dengan rata-rata (mean) sebesar 3,35 dimana angka ini termasuk ke dalam kategori Sangat tinggi. Dengan demikian, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tanggapan para guru terhadap indikator aksesibilitas data sangat positif. Ini mencerminkan bahwa akses terhadap informasi yang dibutuhkan dalam kegiatan administrasi, seperti data peserta didik, dokumen pengajaran, dan laporan akademik, telah tersedia dengan mudah, cepat, dan dapat diakses secara digital di MAN 1 Kota Bandung. Hal ini tentu

memberikan kontribusi besar dalam mendukung efektivitas dan efisiensi kerja guru dalam konteks administrasi sekolah.

Selanjutnya, pada pengukuran indikator transparansi informasi pada variabel X (Digitalisasi Administrasi), diperoleh total skor sebesar 1.242 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,31 yang mana angka ini termasuk ke dalam kategori Sangat Tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa transparansi informasi dalam sistem administrasi digital di MAN 1 Kota Bandung dirasakan sangat baik oleh para guru. Artinya, informasi yang disediakan melalui sistem digital mudah diakses, terbuka, dan dapat dipercaya, sehingga guru merasa terbantu dalam menjalankan tugas tugas administrasi. Kejelasan alur informasi, keakuratan data, serta kemudahan dalam melacak dokumen atau laporan merupakan wujud transparansi yang telah dirasakan manfaatnya oleh pengguna layanan administrasi di madrasah ini.

Variable kedua yang akan diukur selanjutnya adalah kepuasan layanan administrasi (Y). Untuk mengukur variabel tersebut, digunakan sejumlah indikator antara lain indikator bukti fisik (tangibles), indikator keandalan (reliability), indikator daya tanggap (responsiveness), indikator jaminan (assurance), dan indikator empati (empathy).

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap tiga item pernyataan yang termasuk dalam indikator bukti fisik (tangibles) pada variabel Y (Kepuasan Layanan Administrasi Guru), diperoleh total skor sebesar 746 dengan nilai rata-rata 3,32 dan termasuk dalam kategori Sangat Tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan para guru terhadap indikator bukti fisik dalam layanan administrasi digital di MAN 1 Kota Bandung tergolong sangat positif. Dengan kata lain, sarana prasarana penunjang layanan administrasi seperti ketersediaan perangkat komputer, koneksi internet, fasilitas ruang layanan, serta tampilan digital sistem yang digunakan telah dinilai sangat memadai oleh para guru. Temuan ini menjadi indikasi bahwa aspek fisik dari digitalisasi administrasi telah berhasil memenuhi ekspektasi pengguna, dan mampu menciptakan pengalaman layanan yang nyaman serta profesional bagi guru sebagai pengguna utama sistem.

Kemudian, hasil analisis data pada indikator keandalan (reliability) menunjukkan bahwa dari tiga item pernyataan yang diajukan, diperoleh total skor sebesar 739 dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,28. Hasil tersebut termasuk dalam kategori Sangat tinggi karena berada pada rentang 3,26 – 4,00 sesuai dengan klasifikasi skala Likert empat poin. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa respon guru terhadap indikator Keandalan dalam variabel Y (Kepuasan Layanan Administrasi Guru) dikategorikan sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa para guru di MAN 1 Kota Bandung memberikan penilaian yang sangat baik terhadap aspek keandalan layanan administrasi digital, yang mencakup ketepatan, konsistensi, dan keakuratan informasi serta layanan yang diberikan. Dengan kata lain, sistem digital yang diterapkan telah mampu memberikan jaminan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna, khususnya dalam hal keandalan sistem informasi dan prosedur administrasi yang dijalankan secara konsisten dan terpercaya. Temuan ini mencerminkan bahwa madrasah telah membangun sistem administrasi yang tidak hanya efisien, tetapi juga mampu menjaga kualitas layanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada indikator daya tanggap (responsiveness), diperoleh total skor sebesar 756 dari ketiga item pernyataan (Y7, Y8, dan Y9), dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,36. Nilai ini berada dalam rentang 3,26 – 4,00, sehingga masuk dalam kategori sangat tinggi menurut klasifikasi skala Likert empat poin. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa respon guru terhadap indikator daya tanggap dalam variabel Y (Kepuasan Layanan Administrasi Guru) dikategorikan sangat tinggi. Hasil ini mencerminkan bahwa guru di MAN 1 Kota Bandung menilai sistem layanan administrasi digital sudah sangat tanggap dalam merespons kebutuhan, permintaan, atau keluhan mereka. Tingkat daya tanggap ini menunjukkan bahwa pihak administrasi atau sistem digital yang digunakan telah memberikan layanan secara cepat, efisien, dan responsif. Dengan kata lain, guru merasa didukung dan dilayani dengan baik dalam proses administratif, sehingga memperkuat kepuasan mereka terhadap layanan administrasi yang diberikan oleh madrasah.

Selanjutnya, hasil analisis data pada indikator Jaminan (Assurance) menunjukkan bahwa dari tiga item pernyataan yang diajukan, diperoleh total skor sebesar 753 dengan jumlah responden sebanyak 75 orang. Nilai rata-rata (mean) yang diperoleh adalah sebesar 3,35. Hasil tersebut termasuk dalam kategori sangat tinggi karena berada pada rentang 3,26 – 4,00 sesuai dengan klasifikasi skala Likert empat poin. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa guru di MAN 1 Kota Bandung memiliki tingkat kepercayaan yang sangat tinggi terhadap jaminan layanan administrasi digital yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa mereka merasa aman dan yakin terhadap sistem, baik dari segi keandalan teknis maupun kompetensi petugas administrasi yang mengelola layanan. Tingginya persepsi pada aspek ini menjadi indikasi bahwa madrasah telah berhasil menciptakan rasa percaya dan kenyamanan dalam penggunaan sistem administrasi digital bagi guru.

Terakhir, hasil analisis data pada indikator empati (empathy) dalam variabel kepuasan layanan administrasi, diperoleh total skor sebesar 1002 dari 75 responden, dengan rata-rata nilai (mean) sebesar 3,34. Nilai tersebut berada dalam kategori sangat tinggi, sesuai dengan rentang penilaian skala Likert 4 poin. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa guru di MAN 1 Kota Bandung menilai sangat tinggi perhatian dan kepedulian yang ditunjukkan dalam layanan administrasi. Hal ini mencerminkan adanya pendekatan yang cukup personal dan responsif terhadap kebutuhan guru sebagai pengguna layanan. Tingginya skor empati menunjukkan bahwa madrasah telah berupaya membangun interaksi yang humanis dalam sistem administrasi digital, sehingga guru merasa dihargai dan dipahami dalam proses pelayanan.

2. Uji analisis asumsi klasik

Langkah-langkah yang dilakukan dalam uji analisis asumsi klasik meliputi uji normalitas data dan uji linearitas. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS, menggunakan metode Kolmogorov Smirnov. Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh nilai Asymp. Sig. sebesar 0,075 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini menunjukkan bahwa data layak untuk dilakukan uji statistik parametrik seperti regresi linier dan korelasi.

Tabel 1. Uji normalitas data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		75	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,5539116	
	Std. Deviation	2,67893203	
Most Extreme Differences	Absolute	0,098	
	Positive	0,097	
	Negative	-0,098	
Test Statistic		0,098	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		0,075	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	0,076	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,069
		Upper Bound	0,083
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1241531719.			

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2025

Selanjutnya, pengujian linearitas pada penelitian ini dilakukan menggunakan aplikasi SPSS, dengan merujuk pada nilai signifikansi (Sig.) pada bagian Deviation from Linearity. Berdasarkan hasil uji linearitas yang disajikan dalam tabel ANOVA, diperoleh nilai Signifikansi (Sig.) pada kolom Linearity sebesar < 0,001, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan linier antara variabel digitalisasi administrasi dan kepuasan layanan administrasi guru. Sementara itu, nilai Signifikansi pada kolom Deviation from Linearity sebesar 0,109, yang berarti lebih besar dari 0,05. Artinya, tidak terdapat penyimpangan dari linearitas, sehingga hubungan antara kedua variabel dapat dinyatakan linier secara statistik.

Tabel 2. Uji linearitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Layanan Administrasi* Digitalisasi	Between Groups	(Combined)	3232.249	19	170.118	16.219	<.001
		Linearity	2940.206	1	2940.206	280.325	<.001
		Deviation from Linearity	292.043	18	16.225	1.547	.109
	Within Groups	576.871	55	10.489			
Administrasi	Total	3809.120	74				

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2025

Langkah akhir dalam penelitian ini adalah menjawab rumusan masalah, yaitu mengenai bagaimana hubungan antara digitalisasi administrasi (variabel X) dengan kepuasan layanan administrasi guru (variabel Y) di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung. Untuk menguji hubungan tersebut, peneliti menggunakan analisis korelasi dan determinasi dengan bantuan aplikasi SPSS.

Tabel 3. Uji koefisien korelasi

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.879**
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	75	75
Y	Pearson Correlation	.879**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	75	75
. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi yang telah dilakukan, diperoleh nilai signifikansi antara variabel Digitalisasi Administrasi dengan Kepuasan Layanan Administrasi Guru sebesar  $0.001 < 0.05$ , yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan atau korelasi yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Selanjutnya, nilai koefisien korelasi Pearson yang diperoleh sebesar 0.879, yang termasuk ke dalam kategori sangat kuat karena berada dalam rentang 0.80 – 1.000. Jenis hubungan antara Digitalisasi Administrasi (X) dengan Kepuasan Layanan Administrasi Guru (Y) bersifat positif, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai Pearson Correlation tanpa adanya tanda negatif (-). Artinya, semakin tinggi penerapan digitalisasi administrasi di sekolah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan guru terhadap layanan administrasi yang diberikan, Sehingga ada hubungan yang signifikan dan searah (positif) antara Digitalisasi Administrasi (X) dengan Kepuasan Layanan Administrasi Guru (Y) di MAN 1 Kota Bandung.

Tabel 4. Uji koefisien determinasi

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.879 <sup>a</sup>	.772	.769	3.450
a. Predictors: (Constant), X				
b. Dependent Variabel: Y				

Selanjutnya, perhitungan koefisien determinasi yang juga dilakukan menggunakan bantuan program SPSS. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel Model Summary, diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,772, yang artinya bahwa kontribusi variabel X (Digitalisasi Administrasi) terhadap

variabel Y (Kepuasan Layanan Administrasi Guru) di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung adalah sebesar 77,2%. Karena nilai R Square mendekati angka 1, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara Digitalisasi Administrasi dan Kepuasan Layanan Administrasi Guru tergolong dalam kategori kuat.

Dari penjabaran hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa: pertama, kepuasan guru terhadap layanan administrasi digital di MAN 1 Kota Bandung telah berada pada tingkat baik. Artinya, sebagian besar guru merasa sangat puas terhadap aspek-aspek layanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, 80 dan empati yang diberikan melalui sistem digital. Meski demikian, madrasah tetap perlu melakukan evaluasi berkala dan pengembangan sistem secara berkelanjutan agar kualitas layanan tidak hanya terjaga, tetapi juga terus meningkat sesuai dengan dinamika kebutuhan guru di era digital saat ini.

Kedua, digitalisasi administrasi memiliki kontribusi yang signifikan dan positif terhadap kepuasan layanan administrasi guru di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung. Penerapan teknologi yang terintegrasi dalam sistem pelayanan administrasi terbukti meningkatkan kenyamanan dan efektivitas kerja guru, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas layanan pendidikan secara keseluruhan.

**IV. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh digitalisasi administrasi dengan kepuasan layanan administrasi guru serta korelasi antara dua variabel tersebut di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung, maka dapat disimpulkan bahwa; pertama, penerapan digitalisasi administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Bandung mendapatkan tanggapan yang positif dari guru sebagai pengguna layanan administrasi. Penerapan ini juga berhasil meningkatkan efisiensi kerja dan mempermudah pelaksanaan tugas administratif guru melalui dukungan sistem digital yang memadai sehingga kepuasan guru tingkat kepuasan guru terhadap layanan administrasi digital tinggi sesuai dengan rentang skala Likert empat poin (3,26–4,00). Nilai ini diperoleh dari lima indikator kepuasan layanan, yaitu: bukti fisik (3,31), keandalan (3,28), daya tanggap (3,36), jaminan (3,35), dan empati (3,34). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun tetap diperlukan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan bahwa setiap dimensi pelayanan berjalan secara merata dan semakin responsif terhadap kebutuhan guru di lingkungan madrasah. Kedua, berdasarkan hasil uji statistik, diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Digitalisasi Administrasi dan Kepuasan Layanan Administrasi Guru di MAN 1 Kota Bandung. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kedua variabel adalah nyata secara statistik. Adapun nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,846 berada pada rentang 0,80–1,00, yang termasuk dalam kategori kuat. Korelasi ini bersifat positif, yang berarti semakin tinggi penerapan digitalisasi administrasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan guru terhadap layanan administrasi.

**V. REFERENSI**

Adinegoro, K. R. R. (2023). Analisis Transformasi Digital Layanan Publik Pertanahan: Hak Tanggungan Elektronik Pada Kementerian Agraria Dan Tata Ruang. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 26–49.://Doi.Org/10.52316/Jap.V19i1.135

Aisyah, S., Sholeh, M., Lestari, I. B., Yanti, L. D., Nuraini, N., Mayangsari, P., & Mukti, R. A. (2024). Peran Penggunaan Teknologi Dalam Pembelajaran Ips Di Era Digital. *Jurnal Inovasi, Evaluasi Dan Pengembangan Pembelajaran (Jiepp)*, 4(1), 44–52. <https://doi.org/10.54371/Jiepp.V4i1.382>

- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif. *Jurnal Ihsan: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/Ihsan.V1i2.57>
- Chandra, T. Et Al. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. In C. I. Gunawan (Ed.), *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Irdh.
- Erwin, E., P, A. C., Pasaribu, A. W., Novel, N. J. A., Sepriano, Thaha, A. R., Adhicandra, I., Suardi, C., Nasir, A., & Syafaat, M. (2023). *Transformasi Digital* (A. Juansa (Ed.); Issue June). Sonpedia Publishing Indonesia.
- Fatimah, M., Sugiyarti, S., Alambarra, F., & Ahmada, A. (2024). Transformasi Administrasi Tatalaksana Sekolah Di Era Digital: Tantangan Dan Peluang Untuk Pendidikan Masa Depan. 4(November), 3973–3984.
- Fitriyani, F., & Nugroho, A. T. (2022). Literasi Digital Di Era Pembelajaran Abad 21. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 201–208. <https://doi.org/10.47467/Elmujtama.V2i2.1088>
- Fanggidae, P. Y., & Juniarto, A. (2023). Kajian Tentang Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Citra Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (Mea)*, <https://doi.org/10.31955/Mea.V7i3.3496>
- Hasbiyallah, I. (2019). *Administrasi Pendidikan Perspektif Ilmu Islam* (I.Malihah (Ed.)).
- Khamdan, R. (2023). Kepuasan Konsumen. In H. Hs (Ed.), *Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*. Uin Khas Press.
- Marwiyah, S. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi.
- Nurkholis, A., Jupriyadi, J., Budiman, A., Pasha, D., Ahdan, S., Andika, R., & Amalia, Z. (2022). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Surat Pada Desa Bandarsari. *Journal Of Social Sciences And Technology For Community Service (Jsstcs)*, 3(1), 21. <https://doi.org/10.33365/Jsstcs.V3i1.1493>
- Syahroni, M. I. (2022). Prosedur Penelitian Kuantitatif. 2(3), 1–14.
- Sutrisno. (2024). Efektivitas Digitalisasi Pada Transformasi Laboratorium Klinik Melalui Sistem Informasi Laboratorium. *Journal Of Innovation Research And Knowledge*, 24(7), 28–42.
- Umatin, C., Vanessa, C., Sulkha, A., Nurkholifah, N., Pambudi, A., Al Muiz, M. N., & Ridwanulloh, M. U. (2024). Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Wadiah*, 8(2), 324– 345. <https://doi.org/10.30762/Wadiah.V8i2.1509>
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Qi Dong, J., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital Transformation: A Multidisciplinary Reflection And Research Agenda. *Journal Of Business Research*, 122(July 2018), 889–901. <https://doi.org/10.1016/J.Jbusres.2019.09.022>
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi. Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96–102