



## Transformasi Digital Administrasi Kesiswaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kualitatif di MTs Ar Ruhaniyyah Cikampek)

Ayi Najmul Hidayat, Sobari, Wenny Agustina  
Administrasi Pendidikan, Pascasarjana, Universitas Islam Nusantara Bandung  
[ayinajmul@gmail.com\\*](mailto:ayinajmul@gmail.com*), [sobari@uninus.ac.id](mailto:sobari@uninus.ac.id), [wenny.fathir@gmail.com](mailto:wenny.fathir@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi tata kelola administrasi kesiswaan berbasis digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di MTs Ar Ruhaniyyah Cikampek. Transformasi digital menjadi tuntutan strategis bagi madrasah dalam menyediakan layanan yang cepat, akurat, dan transparan, sejalan dengan kebijakan Kementerian Agama melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 83 Tahun 2022 tentang sistem pendataan pendidikan Islam berbasis Education Management Information System (EMIS). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi partisipatif pasif, dan studi dokumentasi. Informan penelitian meliputi kepala madrasah, staf tata usaha, operator madrasah, serta orang tua peserta didik yang terlibat langsung dalam proses administrasi kesiswaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital melalui EMIS 4.0 dan sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) berbasis daring mampu meningkatkan efisiensi waktu pelayanan, ketepatan dan keakuratan pengelolaan data kesiswaan, serta memperkuat dimensi responsiveness dan reliability dalam kualitas pelayanan pendidikan. Selain itu, digitalisasi administrasi juga mendorong transparansi layanan dan mempermudah akses informasi bagi warga madrasah. Namun demikian, implementasi masih menghadapi kendala berupa keterbatasan kompetensi teknologi informasi pada sebagian sumber daya manusia dan rendahnya literasi digital sebagian wali murid. Penelitian ini menyimpulkan bahwa digitalisasi administrasi kesiswaan berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan madrasah, tetapi memerlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia dan pendampingan berkelanjutan agar implementasinya berjalan optimal dan berkesinambungan.

Kata kunci: Administrasi Kesiswaan, Kualitas Pelayanan Pendidikan, Madrasah Tsanawiyah, Tata Kelola Digital.

### 1. Latar Belakang

Transformasi digital telah menjadi fenomena global yang secara signifikan memengaruhi berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor pendidikan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong perubahan paradigma dalam pengelolaan organisasi pendidikan, dari sistem konvensional berbasis manual menuju sistem digital yang terintegrasi. Digitalisasi administrasi pendidikan tidak lagi dipahami sebagai sekadar inovasi tambahan, melainkan telah menjadi kebutuhan strategis dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan pendidikan [1]. Satuan pendidikan dituntut untuk mampu mengelola data dan layanan secara cepat, akurat, transparan, serta akuntabel guna memenuhi kebutuhan dan ekspektasi para pemangku kepentingan, khususnya peserta didik dan wali murid [2].

Madrasah sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional juga menghadapi tantangan yang sama dalam merespons tuntutan era digital. Sebagai lembaga pendidikan Islam, madrasah tidak hanya berfungsi sebagai pusat pembelajaran akademik, tetapi juga sebagai institusi pelayanan publik yang harus menjamin mutu layanan administrasi pendidikan. Administrasi kesiswaan merupakan salah satu komponen penting dalam tata kelola madrasah karena berkaitan langsung dengan seluruh siklus layanan peserta didik, mulai dari proses penerimaan, pendataan, pembinaan, hingga kelulusan. Pengelolaan administrasi kesiswaan yang belum optimal berpotensi menimbulkan berbagai persoalan, seperti keterlambatan layanan, ketidaktepatan data, dan menurunnya tingkat kepuasan pengguna layanan [3].

MTs Ar Ruhaniyyah Cikampek sebagai salah satu madrasah tsanawiyah di Kabupaten Karawang berada dalam konteks perubahan tersebut. Madrasah ini dihadapkan pada kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kesiswaan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan pendidikan yang profesional dan berbasis teknologi. Perubahan karakteristik peserta didik dan wali murid yang semakin akrab dengan teknologi digital menuntut madrasah untuk beradaptasi dalam penyediaan layanan administrasi yang lebih responsif dan mudah diakses. Dalam kondisi ini, transformasi tata kelola administrasi kesiswaan berbasis digital menjadi langkah strategis yang tidak dapat dihindari.

Dari sisi kebijakan, pemerintah telah memberikan landasan yuridis yang kuat bagi pelaksanaan digitalisasi administrasi pendidikan Islam. Keputusan Menteri Agama Nomor 83 Tahun 2022 menegaskan kewajiban satuan pendidikan Islam untuk mengintegrasikan data kelembagaan, peserta didik, dan tenaga kependidikan melalui platform Education Management Information System (EMIS) [4]. Kebijakan ini menempatkan EMIS sebagai sistem pendataan resmi yang harus dimanfaatkan oleh madrasah dalam mendukung perencanaan, pengambilan keputusan, dan peningkatan mutu layanan pendidikan. Implementasi kebijakan tersebut mencerminkan arah pembangunan pendidikan Islam yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi sebagai instrumen utama tata kelola pendidikan yang modern dan berkelanjutan.

Namun demikian, implementasi digitalisasi administrasi kesiswaan di tingkat madrasah tidak selalu berjalan secara optimal. Berbagai studi menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam organisasi pendidikan sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta budaya organisasi yang adaptif terhadap perubahan [5]. Di banyak madrasah, keterbatasan kompetensi teknologi informasi aparatur pendidikan dan rendahnya literasi digital pengguna layanan masih menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan sistem digital secara maksimal. Kondisi ini menyebabkan digitalisasi administrasi sering kali hanya bersifat administratif dan belum sepenuhnya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan pendidikan.

Secara teoretis, administrasi kesiswaan dipahami sebagai proses pengelolaan peserta didik secara menyeluruhan dan sistematis untuk menjamin terselenggaranya proses pendidikan yang tertib dan efektif [6]. menegaskan bahwa administrasi kesiswaan mencakup seluruh aktivitas pengelolaan peserta didik sejak tahap penerimaan hingga kelulusan, termasuk pengelolaan data akademik dan nonakademik. Dalam konteks manajemen pendidikan modern, efektivitas administrasi kesiswaan sangat ditentukan oleh kemampuan lembaga dalam memanfaatkan sistem dan teknologi yang mendukung efisiensi kerja serta ketepatan pengambilan keputusan [7]. Oleh karena itu, digitalisasi administrasi kesiswaan menjadi instrumen penting dalam memperbaiki kinerja layanan pendidikan.

Kualitas pelayanan pendidikan juga menjadi isu strategis yang tidak dapat dipisahkan dari pengelolaan administrasi kesiswaan. Layanan administrasi yang berkualitas berkontribusi secara langsung terhadap citra lembaga pendidikan dan tingkat kepuasan pengguna layanan. [8]. menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna secara konsisten, terutama melalui dimensi responsiveness dan reliability. Pelayanan administrasi kesiswaan yang masih bersifat manual cenderung menimbulkan ketidakefisienan, kesalahan pengelolaan data, serta lambannya respons terhadap kebutuhan peserta didik dan wali murid.

Dalam kajian kualitas pelayanan, model Service Quality (ServQual) yang dikembangkan oleh (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) memberikan kerangka konseptual yang relevan untuk menganalisis layanan administrasi Pendidikan [9]. Model ini menekankan lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penerapan model ServQual dalam konteks administrasi kesiswaan berbasis digital memungkinkan analisis yang lebih komprehensif terhadap sejauh mana digitalisasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di madrasah. Dimensi reliability dan responsiveness menjadi sangat penting dalam layanan digital karena berkaitan langsung dengan keakuratan data dan kecepatan pelayanan.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi pendidikan berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi layanan dan transparansi pengelolaan data [10]. Penelitian lain juga mengungkapkan bahwa pemanfaatan sistem informasi manajemen pendidikan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan dan efektivitas kerja tenaga administrasi [11]. Namun, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada sekolah umum atau perguruan tinggi, sementara kajian yang secara spesifik mengkaji digitalisasi administrasi kesiswaan di madrasah tsanawiyah masih relatif terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengaitkan implementasi digitalisasi administrasi kesiswaan dengan analisis kualitas pelayanan pendidikan menggunakan pendekatan kualitas jasa.

Kesenjangan kajian tersebut menunjukkan adanya ruang penelitian yang perlu diisi, khususnya dalam konteks madrasah sebagai lembaga pendidikan Islam yang memiliki karakteristik tata kelola dan budaya organisasi yang berbeda dengan sekolah umum. Digitalisasi administrasi kesiswaan di madrasah tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis penggunaan sistem informasi, tetapi juga menyangkut aspek adaptasi budaya kerja, kompetensi sumber daya manusia, serta interaksi antara madrasah dan wali murid sebagai pengguna layanan. Dalam konteks ini, studi kualitatif menjadi penting untuk menggali secara mendalam dinamika implementasi tata kelola administrasi kesiswaan berbasis digital di tingkat madrasah.

MTs Ar Ruhaniyyah Cikampek menjadi lokasi penelitian yang relevan karena telah menerapkan sistem administrasi kesiswaan berbasis digital melalui EMIS 4.0 dan sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) daring. Implementasi kedua sistem tersebut memberikan peluang untuk mengkaji secara empiris bagaimana digitalisasi administrasi kesiswaan diimplementasikan dalam praktik serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Analisis terhadap pengalaman para pemangku kepentingan, seperti kepala madrasah, staf tata usaha, operator madrasah, dan wali murid, menjadi penting untuk memahami efektivitas dan tantangan digitalisasi administrasi kesiswaan.

Selain itu, penelitian ini juga memiliki relevansi praktis dalam mendukung kebijakan digitalisasi pendidikan Islam yang dicanangkan oleh Kementerian Agama. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan strategi penguatan tata kelola administrasi kesiswaan berbasis digital di madrasah, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Dari sisi akademik, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian manajemen pendidikan Islam dengan menghadirkan perspektif kualitas pelayanan jasa dalam analisis digitalisasi administrasi kesiswaan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menjawab kebutuhan akan kajian yang lebih mendalam mengenai implementasi tata kelola administrasi kesiswaan berbasis digital di madrasah tsanawiyah serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan sistem administrasi kesiswaan berbasis digital di MTs Ar Ruhaniyyah Cikampek, mengidentifikasi dampaknya terhadap kualitas pelayanan pendidikan, serta mengungkap tantangan yang dihadapi dalam proses implementasinya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam pengembangan tata kelola pendidikan Islam yang adaptif terhadap tuntutan era digital.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi tata kelola administrasi kesiswaan berbasis digital serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan pendidikan di MTs Ar Ruhaniyyah Cikampek. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada proses, makna, dan pengalaman subjek penelitian dalam konteks alamiah, khususnya terkait penerapan sistem administrasi digital dalam lingkungan madrasah. Pendekatan ini relevan untuk mengkaji praktik pengelolaan administrasi pendidikan sebagai bagian dari manajemen organisasi pendidikan Islam [12].

Desain penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis kondisi aktual implementasi administrasi kesiswaan berbasis digital tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian. Desain ini memungkinkan peneliti untuk menarasikan fenomena secara utuh berdasarkan perspektif para pelaku yang terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi [13]. Dengan desain ini, penelitian diarahkan untuk memahami bagaimana sistem digital diimplementasikan, bagaimana layanan dijalankan, serta bagaimana dampaknya dirasakan oleh pengguna layanan.

Penelitian dilaksanakan di MTs Ar Ruhaniyyah Cikampek, Kabupaten Karawang, selama tiga bulan pada Semester Ganjil Tahun Ajaran 2025/2026. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa madrasah tersebut telah menerapkan sistem administrasi kesiswaan berbasis digital melalui platform Education Management Information System (EMIS) versi 4.0 serta sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) berbasis daring. Kedua sistem tersebut digunakan secara aktif dalam pengelolaan data peserta didik dan pelayanan administrasi kesiswaan, sehingga menyediakan konteks empiris yang sesuai dengan fokus penelitian.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan subjek secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik ini memungkinkan peneliti memilih informan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait implementasi sistem administrasi

kesiswaan berbasis digital [14]. Informan kunci dalam penelitian ini meliputi Kepala Madrasah sebagai pengambil kebijakan, staf Tata Usaha sebagai pelaksana layanan administrasi, operator madrasah sebagai pengelola sistem EMIS dan PPDB daring, serta beberapa orang tua peserta didik sebagai pengguna layanan administrasi. Jumlah informan ditentukan secara fleksibel hingga data yang diperoleh mencapai tingkat kejemuhan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif pasif, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur dengan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan fokus penelitian. Teknik ini digunakan untuk menggali informasi mengenai proses implementasi sistem administrasi digital, persepsi informan terhadap kualitas pelayanan, serta kendala dan strategi yang diterapkan dalam pelaksanaan digitalisasi administrasi kesiswaan. Wawancara dilakukan secara langsung di lingkungan madrasah dan direkam untuk menjaga keakuratan data.

Observasi partisipatif pasif dilakukan untuk mengamati secara langsung mekanisme pelayanan administrasi kesiswaan berbasis digital tanpa keterlibatan aktif peneliti dalam aktivitas pelayanan. Observasi difokuskan pada alur pelayanan administrasi, penggunaan sistem digital dalam proses kerja, serta interaksi antara petugas administrasi dan pengguna layanan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data faktual yang melengkapi hasil wawancara.

Studi dokumentasi digunakan untuk menelaah dokumen pendukung yang relevan dengan penelitian, seperti arsip administrasi kesiswaan, laporan pendataan peserta didik melalui EMIS, dokumen PPDB daring, serta kebijakan internal madrasah. Analisis dokumen bertujuan untuk mengonfirmasi kesesuaian antara kebijakan, praktik, dan data yang dihasilkan dari sistem administrasi kesiswaan berbasis digital.

Analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan dengan mengikuti model analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan [15]. Data yang diperoleh diseleksi dan dikategorikan sesuai fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan interpretasi. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengidentifikasi pola dan hubungan antar data yang relevan.

Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi dan kredibilitas temuan penelitian (Sugiyono, 2023).

### 3. Hasil dan Diskusi

#### 3.1 Hasil Penelitian

##### A. Implementasi Sistem Administrasi Kesiswaan Berbasis Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa MTs Ar Ruhaniyyah Cikampek telah menerapkan sistem administrasi kesiswaan berbasis digital melalui pemanfaatan platform Education Management Information System (EMIS) versi 4.0 serta sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) berbasis daring. Penerapan kedua sistem tersebut menjadi bagian dari upaya madrasah dalam menyesuaikan tata kelola administrasi dengan tuntutan perkembangan teknologi informasi di bidang pendidikan. Implementasi sistem digital ini secara nyata mengubah mekanisme pelayanan administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual dan bergantung pada dokumen fisik, menjadi sistem paperless yang terintegrasi secara digital dan terpusat dalam satu basis data.

Perubahan mekanisme administrasi tersebut berdampak pada tertatanya alur kerja pelayanan kesiswaan. Proses pendataan peserta didik tidak lagi dilakukan melalui pengisian formulir cetak dan pencatatan berulang, melainkan melalui sistem daring yang memungkinkan pengelolaan data secara lebih sistematis. Selain itu, data administrasi kesiswaan dapat disimpan, diperbarui, dan ditelusuri kembali dengan lebih mudah, sehingga mempermudah madrasah dalam melakukan pengelolaan informasi peserta didik secara berkelanjutan.

Secara operasional, wali murid mengisi formulir administrasi peserta didik melalui media daring yang telah disediakan oleh madrasah. Data yang diinput oleh wali murid secara otomatis tersimpan dalam basis data madrasah, sehingga mengurangi ketergantungan pada berkas fisik. Selanjutnya, operator madrasah melakukan

proses verifikasi dan validasi data sebelum mengintegrasikannya ke dalam sistem EMIS. Proses verifikasi ini dilakukan untuk memastikan kesesuaian dan keakuratan data yang masuk, terutama data identitas peserta didik dan data pendukung lainnya.

Mekanisme digital tersebut terbukti mempercepat alur pelayanan administrasi kesiswaan karena proses input, verifikasi, dan penyimpanan data dilakukan dalam satu sistem yang terintegrasi. Selain itu, sistem ini juga meminimalkan risiko kesalahan input data yang sering terjadi pada sistem manual, seperti data ganda, data tidak terbaca, atau kehilangan dokumen. Dengan demikian, implementasi administrasi kesiswaan berbasis digital memberikan hasil berupa peningkatan keteraturan dan keandalan pengelolaan data peserta didik.

Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi kesiswaan memperkuat dimensi *reliability* dalam model Service Quality (ServQual), khususnya dalam hal akurasi dan konsistensi pengelolaan data peserta didik. Data yang tersimpan secara digital memungkinkan pelayanan administrasi dilakukan secara lebih konsisten dan dapat ditelusuri kembali apabila diperlukan. Hal ini sejalan dengan pandangan Parasuraman et al. (1988) yang menegaskan bahwa keandalan layanan merupakan fondasi utama dalam penilaian kualitas jasa, karena berkaitan langsung dengan kemampuan lembaga dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara berkelanjutan [9].

#### B. Efisiensi Waktu dan Responsivitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi kesiswaan berbasis digital berdampak signifikan terhadap efisiensi waktu pelayanan administrasi di MTs Ar Ruhaniyyah Cikampek. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf tata usaha, berbagai layanan administrasi seperti pembuatan surat keterangan, pendataan siswa, pembaruan data peserta didik, serta rekapitulasi administrasi dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat dibandingkan sebelumnya diterapkannya sistem digital. Proses yang sebelumnya memerlukan waktu lama karena pencatatan manual dan pengelolaan berkas fisik kini dapat dilakukan secara lebih cepat melalui sistem daring.

Selain itu, proses Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) yang sebelumnya membutuhkan waktu panjang, antrean layanan, serta pengumpulan dokumen fisik dalam jumlah besar kini dapat dilakukan secara lebih efisien melalui sistem daring. Wali murid tidak lagi harus datang langsung ke madrasah untuk menyerahkan berkas administrasi secara manual, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih singkat dan fleksibel. Hal ini juga mengurangi beban kerja staf administrasi dalam mengelola dokumen fisik.

Peningkatan efisiensi waktu pelayanan tersebut berdampak pada meningkatnya kelancaran proses administrasi kesiswaan secara keseluruhan. Staf tata usaha dapat mengalokasikan waktu kerja secara lebih efektif karena tidak lagi disibukkan dengan pekerjaan administratif yang bersifat berulang. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem digital tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan produktivitas kerja tenaga administrasi di madrasah.

Peningkatan efisiensi waktu pelayanan ini berimplikasi langsung pada penguatan dimensi *responsiveness*, yaitu kemampuan lembaga dalam merespons kebutuhan pengguna layanan secara cepat dan tepat. Madrasah dapat memberikan layanan administratif dalam waktu yang lebih singkat, sehingga kebutuhan wali murid dan peserta didik dapat segera terpenuhi. Dalam konteks kualitas pelayanan pendidikan, temuan ini menguatkan pendapat Tjiptono (2020) yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan merupakan salah satu indikator utama kepuasan pengguna jasa pendidikan, karena mencerminkan kesigapan lembaga dalam melayani kebutuhan pengguna.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi kesiswaan tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu teknis dalam pengelolaan administrasi, tetapi juga berperan sebagai strategi peningkatan kualitas layanan pendidikan. Peningkatan efisiensi dan responsivitas pelayanan administrasi berkontribusi terhadap terciptanya layanan pendidikan yang lebih profesional dan berorientasi pada kepuasan wali murid dan peserta didik.

#### C. Aksesibilitas Informasi dan Dimensi Empathy

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi kesiswaan berbasis digital di MTs Ar Ruhaniyyah Cikampek meningkatkan aksesibilitas informasi bagi wali murid. Informasi yang berkaitan dengan

data peserta didik, kehadiran, serta berbagai proses administrasi kesiswaan dapat diakses secara lebih fleksibel melalui sistem daring yang disediakan oleh madrasah. Wali murid tidak lagi harus datang langsung ke madrasah untuk memperoleh informasi administratif tertentu, sehingga proses pelayanan menjadi lebih praktis dan menyesuaikan dengan keterbatasan waktu serta jarak yang dimiliki oleh pengguna layanan.

Kemudahan akses informasi tersebut memberikan hasil berupa meningkatnya kenyamanan wali murid dalam berinteraksi dengan sistem administrasi madrasah. Akses informasi yang lebih terbuka dan mudah dijangkau menunjukkan bahwa madrasah berupaya memahami kebutuhan dan kondisi wali murid sebagai pengguna layanan. Kondisi ini mencerminkan penguatan dimensi *empathy* dalam pelayanan pendidikan, yaitu kemampuan lembaga dalam memberikan perhatian dan kemudahan layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi berbasis digital.

Peningkatan aksesibilitas informasi ini juga berdampak pada persepsi positif wali murid terhadap kualitas pelayanan administrasi madrasah. Berdasarkan hasil wawancara, wali murid menilai bahwa sistem administrasi digital membantu mereka memperoleh informasi secara lebih cepat dan jelas, sehingga mengurangi ketergantungan pada komunikasi tatap muka yang bersifat administratif. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi berbasis digital mampu menciptakan hubungan yang lebih responsif dan partisipatif antara madrasah dan wali murid dalam pengelolaan administrasi kesiswaan.

#### D. Keamanan Data dan Dimensi Assurance

Dalam Hasil penelitian menunjukkan bahwa MTs Ar Ruhaniyyah Cikampek memberikan perhatian terhadap aspek keamanan data dalam penerapan sistem administrasi kesiswaan berbasis digital. Madrasah tidak hanya mengandalkan sistem pusat EMIS sebagai media pendataan resmi, tetapi juga melakukan pencadangan data secara mandiri melalui penyimpanan berbasis cloud. Langkah ini dilakukan sebagai upaya preventif untuk mengantisipasi kemungkinan kehilangan data akibat gangguan teknis, kesalahan sistem, atau faktor lain yang dapat menghambat kelangsungan pelayanan administrasi.

Pencadangan data secara mandiri menunjukkan adanya kesadaran kelembagaan terhadap pentingnya perlindungan data pribadi peserta didik. Data administrasi kesiswaan yang dikelola secara digital mencakup informasi penting dan bersifat sensitif, sehingga memerlukan pengelolaan yang aman dan terkontrol. Hasil observasi menunjukkan bahwa pengelolaan data dilakukan oleh pihak yang memiliki kewenangan tertentu, sehingga akses terhadap data peserta didik tidak bersifat terbuka dan tetap terjaga kerahasiaannya.

Upaya pengamanan dan pencadangan data tersebut memberikan hasil berupa meningkatnya rasa aman dan kepercayaan pengguna layanan terhadap sistem administrasi yang digunakan oleh madrasah. Kondisi ini mencerminkan penguatan dimensi *assurance* dalam model Service Quality (ServQual), yaitu jaminan keamanan dan keandalan sistem yang digunakan dalam pelayanan. Keamanan data menjadi faktor krusial dalam pelayanan administrasi berbasis digital, khususnya di lingkungan pendidikan yang mengelola data pribadi peserta didik secara berkelanjutan.

#### E. Kendala Implementasi Digitalisasi Administrasi

Meskipun memberikan dampak positif, implementasi digitalisasi administrasi kesiswaan di MTs Ar Ruhaniyyah Cikampek masih menghadapi beberapa kendala. Kendala utama yang ditemukan adalah keterbatasan kompetensi teknologi informasi sumber daya manusia, khususnya bagi staf yang belum terbiasa menggunakan sistem digital. Selain itu, rendahnya literasi digital sebagian wali murid juga menjadi tantangan dalam proses pelayanan administrasi berbasis daring. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia sebagai pengguna sistem. Temuan ini menguatkan pandangan Indrajit (2020) yang menyatakan bahwa transformasi digital di bidang pendidikan harus diiringi dengan penguatan kapasitas dan budaya digital agar implementasinya berjalan efektif dan berkelanjutan [16].

### 3.2 Pembahasan

Hasil penelitian mengenai implementasi administrasi kesiswaan berbasis digital di MTs Ar Ruhaniyyah Cikampek menunjukkan adanya proses transformasi tata kelola pendidikan yang sejalan dengan tuntutan era digital. Peralihan

dari sistem administrasi manual menuju sistem digital berbasis EMIS 4.0 dan PPDB daring tidak hanya merepresentasikan perubahan teknis dalam pengelolaan administrasi, tetapi juga mencerminkan perubahan paradigma dalam pelayanan pendidikan. Digitalisasi administrasi kesiswaan berfungsi sebagai instrumen strategis dalam mendukung tata kelola madrasah yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kualitas pelayanan.

Dari perspektif kualitas pelayanan pendidikan, temuan penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi kesiswaan berkontribusi signifikan terhadap penguatan dimensi *reliability*. Keakuratan dan konsistensi data peserta didik yang dihasilkan melalui sistem digital menunjukkan bahwa layanan administrasi menjadi lebih andal dan dapat dipertanggungjawabkan. Data yang terdokumentasi secara digital memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara lebih terstruktur, meminimalkan kesalahan pencatatan, serta memudahkan proses verifikasi dan pembaruan data. Hal ini sejalan dengan model Service Quality yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menempatkan keandalan sebagai fondasi utama kualitas layanan. Dalam konteks pendidikan, keandalan layanan administrasi menjadi aspek penting karena berkaitan langsung dengan kepercayaan wali murid terhadap lembaga pendidikan.

Efisiensi waktu pelayanan yang dihasilkan dari penerapan sistem administrasi digital menunjukkan adanya penguatan dimensi *responsiveness*. Kemampuan madrasah dalam memberikan layanan administratif secara lebih cepat dan tepat mencerminkan peningkatan daya tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan. Digitalisasi memungkinkan proses pelayanan dilakukan tanpa ketergantungan pada prosedur manual yang memakan waktu, sehingga madrasah dapat merespons permintaan administrasi dengan lebih fleksibel. Dalam konteks pelayanan pendidikan, responsivitas memiliki peran strategis dalam membangun kepuasan wali murid dan peserta didik, karena kecepatan layanan sering kali menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas interaksi layanan antara lembaga pendidikan dan masyarakat.

Selain itu, peningkatan aksesibilitas informasi administrasi yang ditunjukkan oleh hasil penelitian mengindikasikan adanya penguatan dimensi *empathy* dalam pelayanan pendidikan. Kemudahan akses terhadap informasi administrasi melalui sistem daring mencerminkan upaya madrasah dalam memahami kebutuhan dan kondisi wali murid, khususnya yang memiliki keterbatasan waktu dan mobilitas. Pelayanan administrasi yang tidak lagi menuntut kehadiran fisik secara terus-menerus menunjukkan bahwa madrasah menyesuaikan desain layanannya dengan karakteristik pengguna layanan di era digital. Dalam hal ini, empati dalam pelayanan tidak hanya diwujudkan melalui interaksi personal, tetapi juga melalui perancangan sistem layanan yang inklusif, fleksibel, dan berorientasi pada kenyamanan pengguna.

Aspek keamanan data yang menjadi perhatian madrasah dalam implementasi sistem administrasi digital menunjukkan penguatan dimensi *assurance*. Jaminan keamanan dan kerahasiaan data peserta didik menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna layanan terhadap sistem digital. Kepercayaan ini merupakan prasyarat utama bagi keberlanjutan implementasi sistem administrasi berbasis digital di lingkungan pendidikan. Dalam konteks pelayanan pendidikan, assurance tidak hanya berkaitan dengan kompetensi petugas, tetapi juga dengan kemampuan lembaga dalam melindungi data dan informasi yang bersifat sensitif. Dengan demikian, perhatian terhadap keamanan data menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi kesiswaan tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga pada perlindungan dan kepercayaan pengguna layanan.

Meskipun demikian, pembahasan hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi administrasi kesiswaan tidak terlepas dari tantangan yang dihadapi, terutama terkait kesiapan sumber daya manusia dan literasi digital pengguna layanan. Keterbatasan kompetensi teknologi informasi pada sebagian staf administrasi menunjukkan bahwa transformasi digital memerlukan proses adaptasi yang berkelanjutan. Digitalisasi administrasi bukan sekadar penerapan teknologi baru, tetapi juga menuntut perubahan budaya kerja dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Tanpa penguatan kompetensi dan pendampingan yang memadai, sistem digital berpotensi tidak dimanfaatkan secara optimal.

Rendahnya literasi digital sebagian wali murid juga menjadi tantangan yang perlu dicermati dalam pembahasan ini. Ketimpangan kemampuan dalam mengakses dan memanfaatkan sistem digital menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pendidikan harus disertai dengan strategi inklusif yang memperhatikan keragaman karakteristik pengguna layanan. Dalam konteks ini, madrasah perlu mengembangkan pendekatan pelayanan yang adaptif, seperti penyediaan pendampingan teknis atau alternatif layanan tertentu, agar digitalisasi tidak justru menciptakan hambatan baru dalam pelayanan pendidikan.

Pandangan ini sejalan dengan pendapat Indrajit yang menekankan bahwa transformasi digital dalam organisasi pendidikan harus diiringi dengan penguatan kapasitas sumber daya manusia dan budaya digital. Transformasi digital yang berkelanjutan hanya dapat terwujud apabila teknologi, manusia, dan sistem organisasi berjalan secara selaras. Dengan demikian, pembahasan ini menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi kesiswaan merupakan proses multidimensional yang melibatkan aspek teknis, manusia, dan kelembagaan secara simultan.

Secara umum, pembahasan ini menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi kesiswaan di MTs Ar Ruhaniyyah Cikampek tidak hanya berdampak pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pendidikan secara menyeluruh. Penguatan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance* menunjukkan bahwa administrasi kesiswaan berbasis digital berpotensi menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di madrasah. Namun, generalisasi temuan ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi digitalisasi administrasi kesiswaan memerlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan literasi digital pengguna layanan, serta komitmen kelembagaan yang berkelanjutan.

Dengan demikian, pembahasan ini menegaskan bahwa digitalisasi administrasi kesiswaan bukan hanya sebuah kebutuhan teknologis, tetapi juga bagian dari upaya strategis dalam membangun tata kelola pelayanan pendidikan yang adaptif terhadap perkembangan zaman. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi pengelola madrasah dan pengambil kebijakan pendidikan Islam dalam merancang dan mengimplementasikan sistem administrasi berbasis digital yang berorientasi pada kualitas pelayanan pendidikan.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan tata kelola administrasi kesiswaan berbasis digital di MTs Ar Ruhaniyyah Cikampek berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Digitalisasi administrasi kesiswaan melalui pemanfaatan platform EMIS 4.0 dan sistem PPDB daring mampu meningkatkan efisiensi waktu layanan, akurasi pengelolaan data, serta memperkuat dimensi *reliability* dan *responsiveness* dalam pelayanan pendidikan. Selain itu, peningkatan aksesibilitas informasi dan penerapan sistem keamanan data turut memperkuat dimensi *empathy* dan *assurance*, sehingga menciptakan pelayanan administrasi yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Namun demikian, keberhasilan implementasi digitalisasi administrasi kesiswaan masih menghadapi kendala berupa keterbatasan kompetensi teknologi informasi sumber daya manusia serta rendahnya literasi digital sebagian wali murid. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital administrasi kesiswaan tidak hanya menuntut ketersediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga memerlukan strategi penguatan kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan. Oleh karena itu, madrasah disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan teknologi informasi bagi tenaga kependidikan serta pendampingan literasi digital bagi wali murid agar implementasi sistem administrasi berbasis digital dapat berjalan optimal dan inklusif.

#### Referensi

1. Siregar, A., Anggraini, L., Harahap, A. K., Nur, F., Rahmayani, G., Kurniawan, M. B., & Sulastri, T. (2025). Digitalisasi administrasi sekolah: Transformasi sistem informasi manajemen di madrasah ibtidaiyah dan sekolah dasar. *DIDASCA: Jurnal Riset dan Pendidikan Dasar*, 1(1), 11–22.
2. Ismi, D. F., Amanda, R., & Wildanah, F. (2025). Peran ketatausahaan sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(5).
3. Ariatpi, F., & Ismatullah, A. (2025). Dampak implementasi sistem informasi manajemen terhadap kualitas layanan administrasi pendidikan: The impact of management information system implementation on the quality of educational administration services. *Epistemic: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 4(2), 253–272.
4. Kementerian Agama Republik Indonesia. (2022). *Keputusan Menteri Agama Nomor 83 Tahun 2022 tentang sistem pendataan pendidikan Islam*. <https://emis.kemenag.go.id>
5. Susanti, D., Warlizasusi, J., Harahap, E. K., & Destriani, D. (2025). Manajemen perubahan di madrasah: Strategi adaptif dalam meningkatkan mutu pendidikan Islam di Madrasah Ibtidaiyah (MI) Muhammadiyah Rejang Lebong. *At-Tadbir: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(2), 90–101.
6. Syafaruddin. (2017). *Manajemen organisasi pendidikan*. Perdana Publishing.
7. Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen: Dasar, pengertian, dan masalah*. Bumi Aksara.
8. Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran jasa*. Andi Offset.
9. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
10. Rismawati, R., Ibrahim, T., & Arifudin, O. (2024). Peran sistem informasi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. *Jurnal Tafsirin*, 5(7), 1099–1122.
11. Afifah, H., Ibrahim, T., & Arifudin, O. (2024). Implementasi Technology Acceptance Model (TAM) pada penerimaan aplikasi sistem manajemen pendidikan di lingkungan madrasah. *Jurnal Tafsirin*, 5(9), 1353–1369.
12. Syafaruddin. (2017). *Manajemen organisasi pendidikan*. Medan: Perdana Publishing.

13. Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
14. Sugiyono. (2023). *Metode penelitian pendidikan: Kuantitatif, kualitatif, kombinasi, R&D*. Alfabeta.
15. Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
16. Indrajit, R. E. (2020). *E-education: Konsep dan strategi digitalisasi institusi pendidikan*. Premanindo.