

**DIGITALISASI PELAYANAN PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN
MUTU LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH MTs NEGERI 9 BANTUL
PERSPEKTIF *TOTAL QUALITY MANAGEMENT***



Oleh: Mufthi Alam

20204092008

TESIS

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Diajukan kepada Program Magister (S2)

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga untuk

Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh

Gelar Magister Pendidikan (M.Pd.)

Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam

YOGYAKARTA

2023



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513056 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2161/Un.02/DT/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : DIGITALISASI PELAYANAN PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH MTs NEGERI 9 BANTUL PERSPEKTIF *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUFTHI ALAM, S.Pd
Nomor Induk Mahasiswa : 20204092008
Telah diujikan pada : Kamis, 03 Agustus 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Zainal Arifin, S.Pd.I, M.S.I
SIGNED

Valid ID: 64daf8838217



Penguji I

Prof. Dr. Sigit Purnama, S.Pd.I., M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 64daf27352509



Penguji II

Dr. Imam Machali, S.Pd.I., M.Pd
SIGNED

Valid ID: 64dafdaf488dd

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

1/1
2023

15/08/

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Mufthi Alam

NPM : 20204092008

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister di perguruan tinggi mana pun, dan sepanjang pengetahuan saya dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 20 Juli 2023
Yang membuat pernyataan



(Mufthi Alam)
NPM : 20204092008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Assalamu 'alaikum wr. Wb

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa Tesis Saudara:

Nama : Mufthi Alam

NPM : 20204092008

Judul : **Digitalisasi Pelayanan Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah MTs Negeri 9 Bantul perspektif Total Quality Management**

telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat magister (S2) pada program Pasca Sarjana manajemen pendidikan islam Fakultas tarbiyah dan keguruan UIN Sunan Kalijaga. Bersama ini saya sampaikan naskah tesis tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan. Atas perhatian Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. Wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
Yogyakarta, 20 Juli 2023

Pembimbing


Dr. Zainal Arifin, S.Pd.I M.S.I
NIP. 19800324 200912 1 002

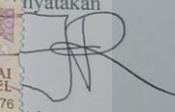
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mufthi Alam
NIM : 21204092008
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 20 Juli 2023

nyatakan

Mufthi Alam

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

الحق بلا نظام قد يغلبه الباطل بلا نظام

Kebenaran yang tidak di atur dengan baik dapat dikalahkan oleh kebathilan yang diatur (terorganisir dengan baik)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

Tesis ini penulis persembahkan untuk almamater tercinta

Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat taufik dan hidayah-Nya, penyusunan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik dan lancar. *Salawat* dan *salam* tidak lupa kami curah limpahkan pada bagi alam Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi teladan serta pendidik terbaik bagi umat manusia. Setelah melalui proses panjang alhamdulillah penulis telah menyelesaikan tesis yang berjudul “Digitalisasi Pelayanan Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah Mts Negeri 9 Bantul Perspektif *Total Quality Management*”

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan tesis ini banyak mengalami kendala, namun berkat doa, motivasi, bantuan, bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak kendala yang dihadapi dapat diatasi. Begitupun dalam pengerjaan tesis ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan akses serta memudahkan mahasiswa melalui kebijakan kampus.
2. Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M. Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan selaku dosen penasihat akademik, dimana telah menerima serta mengesahkan tesis ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Pendidikan (M. Pd)
3. Dr. H. Karwadi, M.Ag. selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan selaku Pembimbing yang telah mengarahkan serta menyetujui tesis yang penulis teliti. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan pengarahan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penelitian tesis ini.
4. Dr. Nur Saidah, M.Ag. selaku sekretaris jurusan Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

5. Segenap dosen dan karyawan Program Magister (S2) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan kontribusi keilmuan serta kearifan kepada penulis.
6. Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta staf yang telah memberikan pelayanan berupa peminjaman buku selama masa kuliah hingga penyusunan tesis selesai.
7. Kepala Madrasah MTs Negeri 9 Bantul beserta pegawai yang telah memperkenankan peneliti untuk melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua tercinta bapak Abu Abdullah dan ibu Darsini serta kakak saya Umu Salamah & Mukhtarul Anam, Nur Huda & Kusniati dan Mustika Alam & Rajib Fathur Rahman yang selalu memberikan doa, kasih sayang, motivasi dan dukungan.
9. Seluruh teman Magister (S2) UIN Sunan Kalijaga angkatan 2021-2022 khususnya kelas MPI A yang selalu bersama dan saling memberikan dukungan serta semangat.
10. Rifka Maulida yang selalu memberikan semangat dan mendukung saya dalam beproses menyelesaikan tesis ini.

Dengan doa sepenuh hati, semoga Allah melimpahkan kasih sayang serta membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dengan sebaik-baiknya balasan. Penulis juga mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam tesis ini.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Mufthi Alam, “Digitalisasi Pelayanan Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Sekolah MTs Negeri 9 Bantul Perspektif *Total Quality Management*.” Tesis Program Magister Manajemen Pendidikan Islam. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2023.

Peningkatan pelayanan pendidikan melalui program digitalisasi layanan pendidikan sangat penting untuk menghadapi perkembangan teknologi digital. Perkembangan teknologi informasi mencakup banyak aspek kehidupan yang semakin berkembang cepat dan pesat, bidang yang dijangkau dari perkembangan teknologi informasi adalah bidang layanan administrasi sekolah.

Penelitian ini mengkaji penerapan digitalisasi layanan sekolah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan perspektif *Total Quality Management*. Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan peneliti dan sebagai tambahan informasi kajian bagi jurusan Manajemen Pendidikan Islam untuk mengembangkan aspek yang lebih luas. Sedangkan secara praktis dapat dijadikan tolak ukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Staff Administrasi melalui digitalisasi layanan pendidikan di MTs Negeri 9 Bantul. Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif menggunakan studi kasus di lokasi penelitian, menggunakan triangulasi teknik dan sumber.

Hasil penelitian menunjukkan kepasan masyarakat terhadap digitalisasi layanan pendidikan dengan hasil survey kepuasan yaitu 3,62 dari total nilai 4 dan tergolong sangat baik, digitalisasi layanan yang dilakukan oleh madrasah mencakup layanan kesiswaan, akademik, layanan sarpras, dan layanan humas. Analisis digitalisasi layanan pendidikan yang efektif dilihat dari perspektif Total Quality management menghasilkan dalam menerapkan digitalisasi layanan pendidikan diperlukan kesatuan dan kepaduan antar lini lembaga dalam mewujudkan layanan cepat, bersih dan bebas pungli, ketepatan perencanaan menentukan kesuksesan sebuah program yang dijalankan. Dengan adanya layanan bebas korupsi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah dan mampu meningkatkan eksistensi sekolah di mata masyarakat.

Keyword: Digitalisasi layanan pendidikan, mutu layanan administrasi pendidikan, total quality management

ABSTRACT

Mufthi Alam, "Digitalization of Education Services in Improving the Quality of School Administration Services MTs Negeri 9 Bantul Total Quality *Management* Perspective." Thesis of the Master Program in Islamic Education Management. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2023.

Improving education services through digitalization programs is very important to face the development of digital technology. The development of information technology covers many aspects of life that are growing rapidly and rapidly, the field reached from the development of information technology is the field of school administration services.

This study examines the application of digitalization of school services in improving the quality of education administration services from a *Total Quality Management perspective*. This research is theoretically expected to add scientific insight to researchers and as additional study information for the Islamic Education Management department to develop broader aspects. While practically it can be used as a benchmark for the level of service quality provided by Administration Staff through digitization of educational services at MTs Negeri 9 Bantul. The research method used is qualitative research using case stadi at the research location, using triangulation techniques and sources.

The results showed the public's fit for the digitalization of educational services with the results of a satisfaction survey of 3.62 out of a total score of 4 and classified as very good, digitalization of services carried out by madrasah includes student services, academics, facilities and infrastructure services, and public relations services. Analysis of effective digitalization of education services seen from the perspective of Total Quality Management results in implementing digitalization of educational services requires unity and cohesiveness between lines of institutions in realizing fast, clean and pungli-free services, planning determination determines the success of a program run. With the existence of corruption-free services, it can increase public trust in schools and be able to increase school existence in the eyes of the community.

Keyword: Digitalization Of Education Services, Quality Of Education Administration Services, Total Quality Management

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kajian Pustaka	9
E. Metode Penelitian	13
1. Jenis Penelitian.....	13
2. Teknik Pengumpulan Data.....	14
3. Teknik Analisis Data.....	16
F. Sistematika Pembahasan.....	18
BAB II KAJIAN TEORI	21
A. Total Quality Management	21
1. Definisi <i>Total Quality Management</i> prespektif Al-Qur'an.....	21
2. Prinsip-Prinsip Total Quality Management	27
3. Strategi Implementasi <i>Total Quality Management</i> di Sekolah	31
B. Manajemen Digitalisasi Pelayanan Administrasi Sekolah.....	35
C. Sumber Daya Manusia Layanan Administrasi Sekolah.....	40
D. Definisi Mutu Layanan Administrasi Sekolah.....	44
E. Penjaminan Dan Pengendalian Mutu Lembaga Pendidikan	49
BAB III GAMBARAN UMUM SEKOLAH.....	51

A. Profil dan Sejarah MTs Negeri 9 Bantul.....	51
B. Letak dan Keadaan Geografis MTs Negeri 9 Bantul	53
C. Visi, Misi dan Tujuan MTs Negeri 9 Bantul.....	53
D. Struktur Organisasi	56
E. Guru dan Staff.....	57
F. Peserta Didik.....	59
G. Sarana Dan Prasarana.....	62
H. Program Unggulan MTs Negeri 9 Bantul	67
BAB IV DIGITALISASI LAYANAN PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI PERSPEKTIF TOTAL QUALITY MANAGEMENT.....	74
A. Digitalisasi Layanan Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Perspektif Total Quality Management.....	74
1. Pengukuran Arah Mutu Prima Pelayanan Madrasah	75
2. Strategi Pencapaian Mutu Prima Pelayanan Madrasah.....	76
3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Offline.....	81
4. Digitalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu	85
5. Perbaikan Kualitas Layanan Berbasis Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (ZIWBK).....	89
6. Pelatihan Tenaga Layanan Teradu Satu Pintu Online (PTSP).....	92
B. Dampak Pengembangan Digitalisasi Layanan Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Perspektif Total Quality Management	95
1. Kepuasan Masyarakat Terkait Layanan Administrasi	97
2. Kepuasan Layanan Berbasis Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi	99
3. Keterlibatan Menyeluruh dalam Mencapaian Mutu Layanan Administrasi ...	103
4. Kepemimpinan Kepala Sekolah.....	105
BAB V PENUTUP	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran	110
C. Kata Penutup.....	110
DAFTAR PUSTAKA	111
DOKUMENTASI	131

DAFTAR TABEL

Table 3 1 Struktur inti MTs Negeri 9 Bantul.....	56
Table 3 2 Jumlah Guru dan Tenaga Kependidikan	57
Table 3 3 Guru PNS dan Non PNS Sudah Sertifikasi.....	58
Table 3 4 Jumlah siswa MTs Negeri 9 Bantul	59
Table 3 5 Data Prestasi Siswa MTs Negeri 9 Bantul Tahun 2022-2023.....	60
Table 3 6 Data ruangan MTs Negeri 9 Bantul	62
Table 3 7 Fasilitas dan Peralatan Madrasah	64
Table 3 8 Luas Dan Penggunaan Bangunan.....	67
Table 3 9 Program Unggulan MTs Negeri 9 Bantul	69
Table 4 1 Indek kepuasan layanan	111
Table 4 2 indik persepsi bebas korupsi.....	112



DAFTAR GAMBAR

gambar 4 1 Laman PTSP	85
Gambar 4 2 Layanan PTSP Online Mts Negeri 9 Bantul	86
gambar 4 3 Piagam penghargaan publikasi	88
Gambar 4 4 Maklumat Anti Gratifikasi	92
Gambar 4 5 Piagam PTSP Online	102
gambar 4 6 sertifikat wilayah bebas korupsi.....	102



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pasca merebaknya Covid 19 membuka kesadaran masyarakat dan pemerintah akan kesenjangan fasilitas pendidikan yang ada di Indonesia. Kesenjangan yang dimaksud seperti akses pendidikan yang fleksibel dan memudahkan pembelajaran dan pelayanan yang tidak harus datang ke tempat namun juga bisa dilakukan di mana saja hal ini membuat banyak lembaga pendidikan negeri maupun swasta yang melakukan inovasi dan perbaikan fasilitas. Digitalisasi menjadi hal yang saling mendukung sesuai dengan perkembangan zaman, namun hal ini perlu dipersiapkan dan dikaji secara matang agar tidak menimbulkan permasalahan baru, oleh karenanya lembaga sekolah harus mengkaji lebih matang dalam persiapannya karena digitalisasi pelayanan administrasi pendidikan dapat meningkatkan mutu sekolah dan proses pendidikan yang berlangsung. Digitalisasi memiliki potensi untuk meningkatkan mutu sekolah dengan cara yang efektif dan efisien. Manfaat yang akan didapat jika sekolah mengoptimalkan digitalisasi pelayanan pendidikan di sekolah seperti aksesibilitas, personalisasi, evaluasi dan timbal balik, koaborasi dan pembelajaran masa depan yang lebih mudah.¹

Digitalisasi merupakan sebuah perubahan logis yang mewartakan generasi penerus bangsa, yang mana tidak hanya melestarikan tradisi semata, akan tetapi sebagai pihak yang mempresentasikan pola pendidikan yang

Unesco, *Harnessing The Power Of Technology For Education* (Paris: Unesco Publishing, 2019).

menjawab tantangan perubahan zaman. Dampak yang luas dari kemajuan teknologi akan di rasakan disemua lini kehidupan global termasuk pendidikan, dalam menghadapi tantang global aspek terpenting yang dibutuhkan oleh masyarakat saat ini adalah literasi digital yang harus dikuasi oleh peserta didik sebagai generasi penerus yang akan memimpin masa yang akan datang.² Proses digitalisasi layanan administrasi pendidikan diperlukan literasi digital yang dipahami oleh masyarakat sebagai sebuah keterampilan, pemahaman yang memungkinkan mengembangkan kemampuan kreatif, kritis dan aman saat menggunakan teknologi digital pada setiap aspek kehidupan.³ Dapat disimpulkan bahwa kemampuan literasi digital merupakan kemampuan seorang dalam memanfaatkan teknologi sebagai alat belajar dan bekerja. Semenjak selesainya pandemi covid-19 yang dialami secara global merubah peta pelayanan, pembelajaran dan pelaksanaan pendidikan di indonesia dan kemajuan yang didasari akan hal ini membuat kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dapat meningkatkan mutu pendidikan.

Digitalisasi layanan administrasi pendidikan dapat membantu institusi pendidikan dalam mengumpulkan data dan membuat analisis yang akurat mengenai efektivitas program dan strategi. Hal ini membantu pengambilan keputusan yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan.⁴ digitalisasi layanan pendidikan, teknologi digunakan untuk

² Hasanuddin Puryadi, Jayadi, 'Analisis Kesiapan Digital Sekolah Jenjang Smp Di Kabupaten Sumbawa Barat', *Sang Pencerah: Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*, 2022, 1–13.

³ Rina Rahmi Cut Nelga Isma And Hanifuddin Jamin, 'Urgensi Digitalisasi Pendidikan Sekolah', *Jurnal At-Ta'dib*, 14 (2022), 129–41.

⁴ Farnaz Safdari & Hamidreza Hatami, 'Digitalization In Higher Education: A Review Of Benefits And Risks', *International Journal Of Educational Technology In Higher Education*, 2021.

mempercepat akses ke informasi, meningkatkan interaksi antara siswa dan guru, dan memberikan pengalaman belajar yang lebih personal dan interaktif.⁵ Digitalisasi layanan pendidikan juga membuka peluang baru dalam menciptakan lingkungan belajar yang fleksibel, efektif dan efisien.⁶

Kemajuan informasi dan komunikasi memiliki dampak positif dan peluang yang sangat baik untuk mengoptimalkan peningkatan mutu pendidikan, di mana perubahan cepat dan peserta didik harus mengikuti dan memanfaatkan perubahan ini sebaik-baiknya. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan inovasi dalam sistem pendidikan Efisiensi dan keberhasilan dalam proses pendidikan. Sistem pendidikan yang relevan termasuk guru, siswa, pengambil keputusan dan kurikulum, yang kemudian digabungkan sistem yang disebut teknologi pendidikan, dengan bantuan teknologi pendidikan, pembelajaran dapat dilakukan dengan cara modern, sehingga siswa dapat mencari informasi tanpa batas.⁷ Perkembangan pendidikan konvensional menuju pendidikan modern tentu memberikan dampak positif dan negatif oleh karena itu dibutuhkan sumber daya yang mampu mengelola teknologi dan media secara tepat agar dapat meningkatkan mutu Pendidikan dan dapat mengfungsikan teknologi semaksimal mungkin, oleh karena itu dibutuhkan sebuah konsep manajemen yang mampu menjaga dan mengarahkan pengelola

⁵ Zainab Mohd Yusof Hasniza Nordin, Noor Faezah Mohd Yusof, 'Digital Transformation In Education: A Comprehensive Review', *Journal Of Critical Reviews*, 7.13 (2020) <<https://doi.org/10.31838/Jcr.07.13.102>>.

⁶ R Huang, 'New Development Of Education Informatization: Status, Problems And Countermeasures', *International Journal Of Emerging Technologies In Learnin*, 2017, 42–55 <<https://doi.org/10.3991/Ijet.V12i03.6734>>.

⁷ Amarulloh, A., Surahman, 'Refleksi Peserta Didik Terhadap Pembelajaran Berbasis Digital', *Jurnal Unsil*, 1.1 (2019).

dan pengurus sebuah lembaga pendidikan tetap pada jalurnya, salah satu konsep manajemen yang dapat meningkatkan dan mengantarkan lembaga pendidikan kearah yang lebih baik yaitu dengan pendekatan *Total Quality Manajement*.

Sistem pengelolaan lembaga pendidikan harus di laksanakan secara sistematis dan terorganisir. Total Quality Management merupakan konsep manajemen sekolah sebagai inovasi dalam penyelenggaraan pendidikan di sekolah yang diharapkan dapat memberikan perubahan yang lebih baik sesuai dengan perkembangan, tuntutan dan dinamika masyarakat dalam menjawab permasalahan-permasalahan pengelolaan pendidikan pada tingkat sekolah.⁸ Pada dasarnya *Total Quality Management* mempertahankan dan meningkatkan kualitas sebuah Lembaga secara menyeluruh yang memungkinkan sebuah produk dan jasa Lembaga Pendidikan berada di tingkat yang paling ekonomis dan dapat memberikan kepuasan secara komprehensif kepada konsumen.⁹ Hasil dari penerapan *Total Quality Management* mengembangkan sebuah proses, produk, dan pelayanan lembaga sebuah organisasi yang berkesinambungan dan sistematis. Pendekatan seperti *Total Quality Management* tidak hanya melibatkan guru dan pengelola lembaga saja namun seluruh cakupan yang ada di dalam organisasi tersebut untuk memasitakan ide-ide tersebut berkesinambunagn untuk meningkatkan layanan dan budaya

⁸ Nur Aimmatul Aula And Others, 'Pengembangan Mutu Sekolah Melalui Pendekatan Tqm', *Ar-Rosikhun: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 37–45.

⁹ Ifah Khadijah, 'Manajemen Mutu Terpadu (Tqm) Pada Lembaga Pendidikan Islam Ifah'.

sekolah sehingga mutu sekolah secara berkala menggapai kualitas yang diinginkan semua pihak.¹⁰

Mutu lembaga Pendidikan bisa dilihat dari layanan administrasi Pendidikan yang diberikan dan untuk mencapai kualitas pendidikan di sebuah lembaga Pendidikan dan diperlukan pengelolaan manajemen pelayanan sekolah yang membangun, meningkatkan dan mempertahankan kualitas baik dari lembaga tersebut, system Pendidikan yang tertuang dalam Undang-Undang Sisdiknas No. 20 Tahun 2003 masih banyak permasalahan pendidikan di Indonesia yang belum teratasi salah satunya yaitu tentang pelayanan yang berbelit, susah nya akses perizinan yang diterapkan, permasalahan seperti ini patut nya disadari oleh sekolah sehingga sekolah harus membangun sebuah layanan pendidikan yang meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada didalamnya seperti kemudahan akses, perizinan mudah, efisien, cepat dan fleksibel, serta administrasi sekolah yang baik dan ramah.

Proses digitalisasi dalam pelayanan sekolah di MTs N 9 Bantul mencakupi pelayanan administrasi, penilaian akhir semester, raport digital dan literasi serta publikasi berita mengenai sekolah, dan baru-baru ini MTs mendapat penghargaan terbaik ketiga di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dalam literasi digital/publikasi kegiatan sekolah. Namun realitanya digitalisasi pelayanan sekolah di MTs Negeri 9 tergolong belum familiar dan minimnya pemakaian oleh orang tua siswa dikarenakan kurang familiarnya wali murid

¹⁰ Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017).

terhadap hal-hal yang berhubungan dengan teknologi informasi, seperti dikutip dari hasil wawancara dengan staf tata usaha sebagai berikut:

“Untuk pelayanan digital dalam hal Pendidikan sekolah MTs Negeri 9 Bantul memiliki laman website yang mencakupi layanan administrasi seperti perizinan, surat menyurat, pendaftaran, informasi akademik, raport digital dan ujian semester sudah di lakukan melalui laman website kami akan tetapi orang tua saat ini yang masih tergolong kurang familiar dengan pelayanan digital dan lebih memilih untuk langsung datang ke sekolah dan lebih memilih melakukan pengurusan administrasi secara langsung”¹¹

Permasalahan diatas menarik dikaji karena mayoritas sekolah yang masih belum mengoptimalkan pelayanan berbasis digital dan masih minim implikasi dalam pelaksanaan kegiatan sekolah dan optimalisasi pelayanan digital di sekolah yang harus digunakan sebaik mungkin membuat pihak pengelola sekolah menyusun strategi yang lebih baik agar wali murid dapat lebih familiar dan fleksible dalam mengurus administrasi sekolah dikarenakan sekolah sudah banyak membuat terobosan terbaru yang memudahkan wali murid. hal ini mendasari penelitian yang diadakan di MTs Negeri 9 Bantul yang mana berfokus pada optimalisasi pelayanan pendidikan yang sudah berjalan dan mengulik kesuksesan dan kendala yang dihadapi oleh sekolah dalam digitalisasi pelayanan pendidikan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah MTs Negeri 9 Bantul perspektif *total quality management*.

¹¹ Noor Shofiyati, *Wawancara Wakil Kepala Sekolah Bagian Kurikulum* (Bantul, 2023).

B. Rumusan Masalah

Ditinjau dari latar belakang diatas dapat dipastikan fokus penelitian pada permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana digitalisasi pelayanan pendidikan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah perspektif *Total Quality Management* di MTs Negeri 9 Bantul ?
2. Bagaimana dampak pengembangan digitalisasi pelayanan pendidikan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah perspektif *Total Quality Management* di MTs Negeri 9 Bantul ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mendeskripsikan implementasi pelayanan digital pendidikan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah perspektif *Total Quality Management* di MTs Negeri 9 Bantul
 - b. Menganalisis dampak pengembangan digitalisasi pelayanan pendidikan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah perspektif *Total Quality Management* di MTs Negeri 9 Bantul.
2. Kegunaan Penelitian
 - a. Kegunaan Teoritik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan disiplin ilmu dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam terkait bahasan mutu sekolah berbasis *Total Quality Management* dan digitalisasi layanan sekolah dapat dijadikan rujukan bagi peneliti selanjutnya.

b. Kegunaan Praktis

Kegunaan penelitian ini secara praktis sebagai berikut:

1) Bagi lembaga pendidikan

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi salah satu alternatif dalam pelayanan pendidikan disekolah dan menjadi salah satu cara peningkatan mutu layanan sekolah.

2) Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu rujukan dalam melakukan penelitian terkait dengan permasalahan yang terjadi di dunia pendidikan khususnya lembaga pendidikan islam dalam berinovasi dengan globalisasi.

3) Bagi pembaca

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan untuk mempermudah penelitian selanjutnya *Total Quality Management* di lembaga pendidikan islam dalam meningkatkan layanan

Pendidikan dan mutu layanan administrasi sekolah. Dan diharapkan dapat menjadi inspirasi bagi lembaga pendidikan islam untuk menerapkan hasil penelitian di lembaganya masing-masing.

D. Kajian Pustaka

Pada bagian ini penulis membagi kata kunci untuk penelitian sebelumnya yaitu digitalisasi pelayanan pendidikan dan mutu sekolah berbasis *Total Quality Management*, sebagai berikut:

Pertama, Penelitian oleh Nihlah mahasiswa Magister Manajemen Pendidikan Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten dengan judul penelitian “Pengembangan Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informatika Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Dan Sumber Belajar Siswa Studi Deskriptif Kualitatif di MAN 2 Kota Serang” tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana perkembangan yang dilakukan oleh perpustakaan dalam peranannya meningkatkan mutu layanan sekolah dan menjadi sumber belajar siswa. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa layanan perpustakaan sudah terintegrasi dengan website MAN 2 Serang, dan menunjukkan perubahan pengelolaan dan manajemen dari segi kualitas layanan. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari digitalisasi layanan perpustakaan di sekolah tersebut dari pemenuhan sarana prasarana terkait pengembangan teknologi informatika untuk membuat atalog sebagai alat penelusuran koleksi sumber belajar siswa. Perbedaan penelitian berada pada variable layanan perpustakaan sedangkan penelitian kami fokuskan pada layanan administrasi sekolah untuk meningkatkan mutu layanan sekolah yang mana penelitian ini berfokus pada optimalisasi digitalisasi layanan sekolah.¹²

Kedua, penelitian oleh Suwandi mahasiswa Magister Manajemen Pendidikan Islam UIN Sumatra Utara medan dengan judul ”Implementasi Manajemen Humas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Berbasis Digital Di SMP Islam Terpadu Al- Hijrah Serdang” dan tujuan dari penelitian guna

¹² Nihlah, *Pengembangan Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informatika Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Dan Sumber Belajar Siswa (Studi Deskriptif Kualitatif Di Man 2 Kota Serang)* (Banten, 2021).

mendiskripsikan penerapan manajemen humas dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan berbasis digital pada penelitian ini membuahkan hasil bahwa manajemen humas memiliki komitmen untuk meningkatkan layanan pendidikan dan peran fungsi dari humas di SMP IT Al-Hijrah menjadi lebih progresi dan mempercepat proses pelaksanaan peningkatan layanan keuangan, absensi kehadiran siswa dan guru berbasis digital, perbedaan pada variable manajemen humas dan persamaan pada pendekatan kualitatif penelitian kami fokuskan pada layanan administrasi sekolah untuk meningkatkan mutu layanan sekolah yang mana penelitian ini berfokus pada optimalisasi digitalisasi layanan sekolah.¹³

Ketiga, penelitian oleh Erlina Puspita Sari mahasiswa Magister Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo dengan Judul “Peningkatan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital Di Pondok Pesantren Wali Songo Ngabar” tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis layanan jasa pendidikan melalui digitalisasi layanan dan sarana internet, mendeskripsikan layanan jasa pendidikan berbasis digital dalam meningkatkan layanan di pondok pesantren ngabar. Hasil dari penelitian ini mendeskripsikan bahwa layanan sekolah melalui dua jalur yaitu media sosial dan sistem informasi dan administrasi yang dibuat oleh pondok, kedua pelaksanaan layanan jasa berupa pemakaian media sosial dan website dilakukan oleh guru dan staf dan fokus pelayanannya pada guru, staf murid dan wali murid, sejak pelaksanaan

¹³ Suwandi, *Implementasi Manajemen Humas Dalam Peningkatan Mutu Layanan Berbasis Digital Di Smp Islam Terpadu Al - Hijrah Deli Serdang* (Medan: Fakultas Ilmu Itarbiyah Idan Ikeguruan Universitas Islam Inegeri Sumatera Utara Medan, 2021).

pelayanan dilakukan pada tahun 2014 memberikan dampak positif dalam melayani secara cepat efisien, tertib dan transparan. Persamaannya terdapat pada pendekatan metodenya, perbedaan penelitian ini terdapat pada objek penelitian yang mana penelitian sebelumnya berfokus pada penggunaan layanan digital dan perbedaan tempat dan penelitian kami fokuskan pada layanan administrasi sekolah untuk meningkatkan mutu layanan sekolah yang mana penelitian ini berfokus pada optimalisasi digitalisasi layanan sekolah¹⁴

Keempat, penelitian oleh Rifqi Nashrul Fuad Amrullah mahasiswa Magister Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo dengan judul “Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di MTsN 1 Ponorogo)” tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perencanaan mutu layanan pendidikan madrasah serta untuk mengetahui peningkatan kualitas layanan pendidikan yang ada di sekolah tersebut. Hasil dari penelitiannya adalah perencanaan yang dibuat dengan penetapan arah mutu prima strategi pencapaian dan pemenuhan kebutuhan pembelajaran pelayanan terpadu, pelayanan berbasis digital dan Peningkatan mutu layanan pendidikan madrasah berfokus terhadap peningkatan sistem layanan, peningkatan program layanan pendidikan, peningkatan mutu tenaga kependidikan/nonkependidikan, dan peningkatan sistem layanan digital. Evaluasi yang dilakukan dalam layanan pendidikan yang diterapkan oleh sekolah tersebut merupakan pengawasan langsung yang dilakukan secara terjun langsung kelapangan, evaluasi personal,

¹⁴ Erlina Puspita Sari, *Peningkatan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital Di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar* (Ponorogo, 2020), XXI.

evaluasi rapat dinas dan evaluasi program madrasah sehingga dapat meningkatkan layanan pendidikan menjadi lebih baik.¹⁵ Perbedaan penelitian yaitu pada pelayanan terpadu dan digitalisasi layanan sekolah penelitian kami fokuskan pada layanan administrasi sekolah untuk meningkatkan mutu layanan sekolah yang mana penelitian ini berfokus pada optimalisasi digitalisasi layanan sekolah.

Kelima, tesis yang dikaji oleh Misriani mahasiswa Magister Manajemen Pendidikan Islam IAIN Sumatra Utara 2011 yang berjudul “Manajemen Peningkatan Mutu Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten karo”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen peningkatan mutu pendidikan dimadrasah Aliyah negeri kabupaten karo, hasil dari penelitian ini adalah peran kepala sekolah sangat penting dalam meningkatkan mutu Pendidikan, peranan kepala sekolah sangat penting sebagai manajer, educator, leader dan supervisor dalam pelaksanaan Pendidikan sehingga peranan yang dilakukan secara maksimal dapat meningkatkan mutu Pendidikan di kabupaten karo. Persamaan penelitiannya yaitu pembahasan tentang mutu dan perbedaan di subjek dan objek yang berbeda, penelitian kami fokuskan pada layanan administrasi sekolah untuk meningkatkan mutu layanan sekolah yang mana penelitian ini berfokus pada optimalisasi digitalisasi layanan sekolah dan persamaannya menggunakan pendekatan metodologi kualitatif.¹⁶

¹⁵ Rifqi Nashrul Fuad Amrulloh, *Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Mtsn 1 Ponorogo)*, *Electronic Thesis Institut Agama Islam Negeri Ponorogo* (Ponorogo, 2022).

¹⁶ Misriani, ‘Manajemen Peningkatan Mutu Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Karo’ (Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara, 2011).

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang diarahkan untuk mengetahui fakta-fakta yang ada di lingkungan MTs Negeri 9 Bantul. Sedangkan deskriptif adalah merupakan sebuah statistik yang paling mudah distribusi frekuensinya dan kualitatif merupakan pendeskripsian hasil penelitian berupa susunan kata-kata yang di ambil dari wawancara dari responden.¹⁷

Studi kasus yang di ambil adalah penggunaan layanan administrasi berbasis digital yang sudah ada di sekolah MTs Negeri 9 Bantul. Terdapat laman website yang memiliki tujuan untuk mempermudah layanan untuk wali murid, namun yang terjadi masih sedikitnya pengguna fasilitas tersebut dikarenakan banyak faktor. Subjek dari penelitian ini merupakan kepala sekolah, staf tata usaha, pengelola laman webset dari sekolah, murid dan wali murid. Pengambilan informasi mengenai penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap yaitu, tahap persiapan meliputi penelusuran mengenai literatur yang berhubungan dengan penelitian, observasi lokasi, mengidentifikasi data awal dan mengajukan proposal. Tahap kedua melakukan pelaksanaan penelitian, penghimpunan data pengolahan data dan analisis data. Tahap ketiga yaitu penyusunan laporan

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: PT Alfabet, 2016).

akhir penelitian yaitu melakukan persiapan untuk seminar hasil penelitian dan perbaikan serta penyusunan hasil akhir dari penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan tiga langkah berikut langkah-langkahnya:

a. Observasi

Menurut Bungin observasi pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utama selain pancaindra lainnya. Oleh karena itu observasi pengamatan yang dimaksud adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data-data penelitian tersebut dihimpun melalui pengamatan melalui penggunaan panca indra.¹⁸

Observasi dilakukan dengan mengamati proses pelayanan administrasi yang ada di madrasah dan di halaman web madrasah. Dan mengamati manajemen administrasi madrasah dalam melayani masyarakat dan siswa secara langsung maupun online yang di tunjukan bagian tata usaha sekolah.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin menemukan permasalahan yang harus diteliti. Dan juga

¹⁸ Bugin B, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: prenada media group, 2017).

apabila peneliti ingin menemukan hal-hal yang responden yang mendalam dari jumlah responden yang sedikit.¹⁹ Wawancara dilakukan secara langsung kepada kepala sekolah, kepala tata usaha dan wakil kepala bagian kurikulum dan staf tata usaha, hal ini dilakukan untuk mengetahui implemtasi layanan administasi berbasis digital dalam meningkatkan mutu layanan adminstrasi sekolah.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data dengan menelaah sumber tertulis seperti buku, laporan, notulen serta dokumen lain yang memuat data atau informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.²⁰ Metode dokumentasi digunakan dalam penelitian ini guna untuk memperoleh data terkait dengan catatan tentang peristiwa masa lampau dalam bentuk dokumen.

dokumentasi dilakukan dengan cara menelaah data arsip penting yang dimiliki oleh MTs Negeri 9 Bantul yang berkaitan dengan digitalisasi pelayanan pendidikan dalam meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah berbasis *total quality management* dan dokumentasi diperoleh dari bagian administrasi dan bagian tata usaha sekolah, adapun dokumen yang didapat seperti surat keputusan, dokumen planing program, evaluasi program, hasil survey dan kepuasan layanan madrasah.

¹⁹ Martono, N. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder. Jakarta: Rajawali Pers.

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitain Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Pt Alfabet, 2016).

3. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif bersifat literatif dibandingkan dengan penelitian kuantitatif, penelitian kualitatif perlu mempertahankan kualitas hasil penelitian dan harus menghindari subjektifitas. Menurut Miles dan Huberman terdapat teknik analisis data dalam penelitian kualitatif yaitu,²¹ sebagai berikut:

a. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Pemadatan data melakukan prosesnya dari pemilihan, pemfokusan, penyerdahanaan dan transformasi data dari pengumpulan data tertulis seperti transkrip wawancara, dokumen dan bahan berupa data emperis lainnya dengan adanya pemadatan data dapat membuat data yang diperoleh lebih kuat. Pemadatan data bukanlah sesuatu yang terpisah dari analisis proses ini adalah bagian dari analisis. Keputusan potongan data mana yang akan dikodekan dan mana yang akan ditarik, label kategori mana yang paling baik meringkas sejumlah potongan, yang mengembangkan cerita untuk diceritakan semuanya adalah pilihan analitik. Pemadatan data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, memilah, memfokuskan, membuang, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan “final” dan diverifikasi.

b. Penyajian data (*Data Display*)

²¹ matthew B. Milles, A Michael Huberman, and Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis* (Singapore: SAGE Publications, 2014).

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.

c. Verifikasi data (*Data Verification/ Conclusion*)

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan dapat berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat sebagai pendukung dalam tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung dengan bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Hasil temuan tersebut dapat berupa deskripsi ataupun gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas dan setelah diteliti dapat menjadi jelas yang berupa hubungan kasual atau interaktif, serta hipotesis atau teori.²²

4. Validitas Data

Pengujian keabsahan data pada penelitian kualitatif yaitu menggunakan uji kredibilitas (*Credibility Test*), tujuan menggunakan

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.

kredibilitas test yaitu untuk mendapatkan kepercayaan tinggi yang mana hasilnya sesuai dengan fakta yang ada di lapangan.²³ Hal ini untuk mendapatkan hasil penelitian yang sesuai dengan kejadian yang sesuai dengan gambaran yang diberikan informan. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang sesuai dengan fakta maka ada strategi yang di terapkan yaitu menggunakan teknik triangulasi. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi teknik merupakan pengujian keabsahan derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data yang berbeda. Data yang diperoleh dari triangulasi sumber ini tidak bisa di rata-ratakan, tetapi perlu dideskripsikan, dikategorisasikan kemudian dianalisis. Data yang telah dianalisis dapat menghasilkan kesimpulan untuk data yang kredibel. Dan triangulasi sumber merupakan sebuah cara dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

F. Sistematika Pembahasan

Susunan penulisan laporan tesis nantinya akan terdiri beberapa bagian yang pertama bagian awal, bagian inti penelitian, dan bagian akhir penelitian. Bagian awal dari penelitian ini adalah halaman formalitas seperti halaman sampul, judul, nota dinas, lembar pengesahan, lembar pernyataan plagisi, kata pengantar, daftar isi dan abstrak tesis.

Bagian inti merupakan pokok tesis, bagian ini terdiri atas empat bab. Bab pertama atau bab I merupakan pendahuluan tesis yang menguraikan latar

²³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014).

belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan atau manfaat hasil penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika pembahasan atau penulisan.

Bagian Inti penulisan adalah pokok pembahasan tesis, terdiri dari pendahuluan di bab 1 seperti pada umumnya dalam penulisan tesis tinjauan pustaka yang menjelaskan hasil penelitian terdahulu yang memiliki hubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dan maksud dari tinjauan pustaka adalah untuk mengetahui kesamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Pada akhir tinjauan pustaka peneliti menegaskan keorisinalitasan tesis yang ditulis.

Bab II berisikan uraian kerangka teori, kerangka teori berisikan penjabaran teori dasar yang memiliki kaitan dengan permasalahan yang dibahas oleh penulis, penulisan teori dilakukan secara sistematis dan mengambil teori-teori yang dibuat oleh pakarnya dan literatur yang telah ditulis oleh orang terdahulu.

Bab III, berisikan profil sekolah menjelaskan tentang demografi, visi, misi, tujuan dan data yang berisikan prestasi dan fasilitas yang ada disekolah. Bab IV Berfokus pada penjelasan dan diskusi serta analisis terhadap hasil pengamatan dan pengambilan intisari dari pengumpulan data yang di himpun. Pada bagian ini dijelaskan antara lain gambaran lokasi penelitian, profil responden, data yang di peroleh, lalu di akhiri analisis hasil penelitian.

Bab V, disuguhkan penutup tesis, kesimpulan dan saran. Pada bagian ini di jelaskan kesimpulan dari analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya,

rekomendasi atau saran, dan diakhiri dengan kata penutup. Adapun *bagian akhir* tesis berisi lampiran instrumen penelitian dan CV.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan yang dilakukan mengenai digitalisasi layanan administrasi pendidikan perspektif total quality management di MTs Negeri 9 Bantul, peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Digitalisasi layanan administrasi pendidikan dilakukan dengan beberapa tahap yaitu ; (1) melakukan perencanaan dan pengukuran arah mutu layanan digital madrasah, (2) penetapan arah mutu layanan digital prima madrasah, (3) strategi pencapaian layanan prima berbasis digital, (4) penerapan digitalisasi layanan pendidikan yaitu dengan menerapkan pelayanan digital kesiswaan, akademik, sarana dan prasarana, dan humas.

Peningkatan mutu Digitalisasi layanan pendidikan yang di terapkan oleh MTs Negeri 9 Bantul sudah berjalan sejak 2021 membuktikan dengan baik dari hasil survey layanan yang mendekati angka sempurna dari nilai maksimal survey yaitu 3,62 dari 4, tren positif mengenai kepuasan layanan harus di pertahankan dan di tingkatkan dan menjadi acuan lembaga pendidikan lainnya, pelayanan administrasi digital dapat diakses melalui <https://mtsn9bantul.sch.id/madrasah-digital/>. Inovasi pelayanan administrasi tidak hanya dilakukan di sektor digital namun sekolah juga melakukan perbaikan pelayanan Jalur Khusus Tuna Netra Dan Kursi Roda. Tujuan pembangunan ini dilakukan untuk memudahkan pengguna layanan dalam mengakses pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dan

Tempat Parkir Difable. Selain jalur dari gerbang tersedia tempat parkir untuk difable dan kamar mandi yang dilengkapi dengan closed duduk sehingga pelayanan yang dirasakan lebih nyaman.

2. Dampak pengembangan digitalisasi layanan dirasakan oleh madrasah yaitu kepercayaan masyarakat meningkat terhadap sekolah, hal ini dibuktikan dengan adanya hasil penilaian tentang persepsi masyarakat pada anti korupsi yang dilakukan oleh sekolah dengan hasil 3,7 dari total 4,0, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan yang diberikan masyarakat termasuk tinggi hal ini dikarenakan prioritas kenyamanan layanan dan integritas sekolah dalam menjalankan program sekolah bebas korupsi.

Dampak lain yang dirasakan sekolah adalah kepuasan masyarakat pada layanan digital yang diberikan dimana masyarakat mendapatkan penghematan waktu, akses yang mudah dan fleksible, transparansi dan komunikasi yang baik dari petugas pelayanan yang selalu siap melayani masyarakat selama 24 jam dan peningkatan pengalaman penggunaan layanan digital sekolah, hal ini dibuktikan dengan hasil penilain kinerja dari sekolah yang menghasilkan nilai 3,6 dari total nilai 4,0 dimana hasil ini menandakan kepuasan yang tinggi, kepercayaan dan bersih dari pungli. Dampak lain yang dirasakan adalah dukungan yang baik dari kementiran agama daerah bantul yang mana hal ini memberikan pengaruh positif pada pengurus lembaga dan memperkuat kerjasama diantara petugas, guru dan kepala sekolah dalam membangun layanan yang baik.

B. Saran

Ada beberapa saran yang penting untuk menindak lanjuti kaitannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Permohonan maaf di karenakan keterbatasan waktu tenaga dan akses dalam penulisan dan pengumpulan data yang dilakukan, masih banyak kekurangan yang terdapat pada penelitian ini. Maka untuk penelitian selanjutnya untuk mengembangkan penelitian pada bagian yang kurang maksimal.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah referensi bagi peneliti lainnya yang akan mengkaji mengenai beberapa topik pembahasan yang menyangkut tentang Total Quality Management (TQM) dan digitalisasi pelayanan administrasi pendidikan.

C. Kata Penutup

Dengan memanjatkan puja puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat, kemudahan serta hidayahnya yang selalu mengiringi gerak langkah peneliti selama ini. Dengan ucapan Alhamdulillah peneliti bisa berhasil menyelesaikan tesis ini.

Peneliti ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini. Peneliti menyadari bahwa karya ini jauh dari kata sempurna, maka peneliti berharap adanya koreksi, saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan tesis ini, sehingga nantinya dapat memberi manfaat bagi kita semua.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, Robiatul, 'Paradigma Dan Aplikasi Total Quality Management (Tqm) Dalam Dunia Pendidikan Robiatul', 2020
- Agama, Kementrian, 'Mushaf Al Qur'an Dan Terjemahnya', 2020 <[Https://Quran.Kemenag.Go.Id/](https://Quran.Kemenag.Go.Id/)>
- Akilah, Fahmiah, 'Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Lembaga Pendidikan', *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6.1 (2018)
- Amarulloh, A., Surahman, E, 'Refleksi Peserta Didik Terhadap Pembelajaran Berbasis Digital', *Jurnal Unsil*, 1.1 (2019)
- Amirudin, 'Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi Di Madrasah', *Jurnal Kependidikan Islam*, 7.1 (2017), 129
- Amrulloh, Rifqi Nashrul Fuad, *Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Mtsn 1 Ponorogo)*, *Electronic Thesis Institut Agama Islam Negeri Ponorogo* (Ponorogo, 2022)
- Asmani, Jamal Ma'mur, *Manajemen Efektif Marketing Sekolah* (Yogyakarta: Diva Press, 2015)
- Aula, Nur Aimmatul, Hindun Maisaroh, Umul Lathifah, Universitas Islam, Negeri Maulana, And Malik Ibrahim, 'Pengembangan Mutu Sekolah Melalui Pendekatan Tqm', *Ar-Rosikhun: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 37–45
- Azan, Khairul, Cicih Sutarsih, And Danny Meirawan, 'Mutu Layanan Akademik', *Jurnal Administrasi Pendidikan Upi*, 22.1 (2015), 190–203
- B, Bugin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Prenada Media Group, 2017)
- Basri, Muhammad, 'Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan', I.2 (2011)
- Cut Nelga Isma, Rina Rahmi, And Hanifuddin Jamin, 'Urgensi Digitalisasi Pendidikan Sekolah', *Jurnal At-Ta'dib*, 14 (2022), 129–41
- Depdiknes, *Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional*, 2003
- Dokumentasi Indikator Kinerja Utama Mts Negeri 9* (Bantul)
- Fernandes, Lourenço, Silva, And M, 'Influence Of Quality Management On The Innovative Performance', 2014, 575–93
- Firdaus, Firman Shakti, Muhammad Nasri Hussain, Mohd Norhasni, Mohd Asaad, And Rushami Zien Yusoff, 'Quality Management Concept Based On Islamic Worldview', *International Academic Research Journal Of Business And Technology*, 1.2 (2015), 208–13 <[Www.Iarjournal.Com](http://www.Iarjournal.Com)>
- Hadi, Abdul, 'Konsepsi Manajemen Mutu Dalam Pendidikan', *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2.2 (2018), 269 <[Https://Doi.Org/10.24252/Idaarah.V2i2.5260](https://doi.org/10.24252/Idaarah.V2i2.5260)>

- Hadijaya, Yusuf, *Administrasi Pendidikan* (Medan: Perdana Publishing, 2012)
- Hartanto, C F B, S Octavianus, And ..., 'Kesiapan Sumber Daya Manusia Pendidikan Dalam Difusi Inovasi Teknologi Informasi Di Lembaga Pendidikan', ... *Research Workshop And ...*, 2022, 13–14
- Hasnadi, 'Perencanaan Sumber Daya Manusia Pendidikan', *Jurnal Bidayah*, 10 No. 2.4 (2019), 141–48
<[Http://Ejournal.Staindirundeng.Ac.Id/Index.Php/Bidayah/Article/View/270](http://Ejournal.Staindirundeng.Ac.Id/Index.Php/Bidayah/Article/View/270)>
- Hasniza Nordin, Noor Faedah Mohd Yusof, Zainab Mohd Yusof, 'Digital Transformation In Education: A Comprehensive Review', *Journal Of Critical Reviews*, 7.13 (2020) <<https://doi.org/10.31838/jcr.07.13.102>>
- Hatami, Farnaz Safdari & Hamidreza, 'Digitalization In Higher Education: A Review Of Benefits And Risks', *International Journal Of Educational Technology In Higher Education*, 2021
- Hermanto, Mulyadi, 'Manajemen Mutu Terpadu (Mmt) Dalam Pendidikan Islam', *Al-Muaddib :Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Keislaman*, 4.2 (2019), 228–49
- Huang, R, 'New Development Of Education Informatization: Status, Problems And Countermeasures', *International Journal Of Emerging Technologies In Learnin*, 2017, 42–55 <<https://doi.org/10.3991/ijet.V12i03.6734>>
- Huriyah, Lilik, And Endraswari, 'Penerapan Total Quality Management (Tqm) Dalam Peningkatan Mutu Layanan Publik Uin Sunan Ampel Surabaya', *Joies*, 1.2 (2016)
- Junaidi, Zalisman, Yusnimar Yusril, Khairul Amin, And Wismanto, 'Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Pendidikan Islam', *Al-Fahim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3.2 (2023), 131–46 <<https://doi.org/10.54396/alfahim.V3i2.183>>
- Kamisah Osman, Nor Hayati Alwi, Rosnaini Mahmud, & Maznah Baba., 'The Role Of Digitalisation In The Quality Of Education In Malaysian Schools', *International Journal Of Emerging Technologies In Learning*, 15 (2020), 59–69 <<https://doi.org/10.3991/ijet.V15i10.12887>>
- Khadijah, Ifah, 'Manajemen Mutu Terpadu (Tqm) Pada Lembaga Pendidikan Islam Ifah'
- Khairani Sakdiah, Muhammad Zulkifli Hasibuan, 'Hubungan Implementasi Total Qualitymanagement (Tqm), Kinerja Pegawai Denganmeningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi', In *Prosiding Seminar Nasional & Expo Ii Hasil Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat 2019*, 2019, Pp. 1754–66
- Ling Chai Magdalena Wong & David Hung Chang Duong, 'Factors Influencing The Dementia-Preventive Behaviors Among Middle-Aged Persons With Chronic Diseases In Korea', *International Journal Of Environmental*

- Research And Public Health*, 18.6 (2021), 2936
<<https://doi.org/10.3390/Ijerp18062936>>
- Lubis, Aldan Fauzi, 'Peningkatan Mutu Madrasah Melalui Pendekatan Mutu (Studi Kasus Pada Mts Pembangunan Uin Jakarta)', *Al Amin: Jurnal Kajian Ilmu Dan Budaya Islam*, 03 (2020)
- Marliani, Lina, 'Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang', *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 5.4 (2018), 17–18
<<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/1743/1407>>
- Masnun, Moh., 'Aplikasi Tqm Dalam Pengelolaan Pendidikan'
- Midun, Hendrikus, 'Membangun Budaya Mutu Dan Unggul Di Sekolah', 50–59
- Milles, Matthew B., A Michael Huberman, And Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis* (Singapore: Sage Publications, 2014)
- Misriani, 'Manajemen Peningkatan Mutu Madrasah Aliyah Negeri Kabupaten Karo' (Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara, 2011)
- Mts Negeri 9 Bantul, 'Dokumen Sarana Dan Prasarana Mtsn 9 Bantul' (Yogyakarta: Mts N 9 Bantul, 2022)
- , 'Profil Sekolah', 2023 <<https://mtsn9bantul.sch.id/lokasi/>>
- , 'Sejarah Mts Negeri 9 Bantul', 2022 <<https://mtsn9bantul.sch.id/profil/>>
- , 'Struktur Organisasi Mts N 9 Bantul', *Ptsp*, 2023
<<https://mtsn9bantul.sch.id/struktur-pengurus-madrasah/>>
- , 'Visi, Misi Dan Tujuan', 2023 <[https://mtsn9bantul.sch.id/visi-misi-dan-tujuan/#:~:Text=Visi Dari Mts Negeri 9,Ramah Lingkungan Dan Anti Korupsi](https://mtsn9bantul.sch.id/visi-misi-dan-tujuan/#:~:Text=Visi%20Dari%20Mts%20Negeri%209,Ramah%20Lingkungan%20Dan%20Anti%20Korupsi%3F&context=menu)>
- Musbikin, Imam, *Menjadi Kepala Sekolah Yang Hebat* (Riau: Zanafa, 2013)
- Nasional, Departemen Pendidikan, 'Kamus Besar Bahasa Indonesia', 2022
<<https://kbbi.web.id/terpadu>>
- Nihlah, *Pengembangan Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informatika Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Dan Sumber Belajar Siswa (Studi Deskriptif Kualitatif Di Man 2 Kota Serang)* (Banten, 2021)
- Noorsyamsa Djumara, *Standar Pelayanan Publik Langkah-Langkah Penyusunan*, 1st Edn (Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi Ii Bidang Kajian Manajemen Kebijakan Dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara, 2009)
- Nur Hasanah Rahmawati, *Hasil Wawancara Pribadi Kepala Sekolah* (D I Yogyakarta, 2023)
- , *Laporan Diberi* (D I Yogyakarta, 2021), VI

- , *Sk Standart Pelayanan* (D I Yogyakarta, 2022)
- Ogunbado, Ahamad Faosiy, And Asia Mus,,Ad Al-Otaibi, ‘Is Quality Management An Islamic Value?’, *Iosr Journal Of Business And Management*, 8.3 (2013), 6–13 <<https://doi.org/10.9790/487x-0830613>>
- Priyatna, Muhammad, ‘Manajemen Pengembangan Sdm Pada Lembaga Pendidikan Islam’, *Edukasi Islami : Jurnal Pendidikan Islam*, 5.09 (2017), 21 <<https://doi.org/10.30868/Ei.V5i09.87>>
- Puryadi, Jayadi, Hasanuddin, ‘Analisis Kesiapan Digital Sekolah Jenjang Smp Di Kabupaten Sumbawa Barat’, *Sang Pencerah: Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*, 2022, 1–13
- Rahmi, S., ‘Total Quality Management Dalam Memajukan Pendidikan Islam’, *Intelektualita*, 3.1 (2019), 242999
- Ramayulis, *Ilmu Pendidikan Islam* (Jakarta: Kalam Mulia, 2011)
- Rasmi, ‘Peningkatan Mutu Dan Profil Lembaga Pendidikan Dalam Perspektif Total Quality Management (Tqm)’, *Jurnal Al-Ta’dib*, 7.1 (2014), 54–67
- , ‘Peningkatan Mutu Dan Profil Lembaga Pendidikan Dalam Perspektif Total Quality Management (Tqm)’, *Jurnal At-Ta’dib*, 7.1 (2014), 57–63
- Ratminto, And Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016)
- Salis, Edward, *Total Quality Management In Education* (Yogyakarta: Ircisod, 2010)
- Sari, Erlina Puspita, *Peningkatan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital Di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabrar* (Ponorogo, 2020), XXI
- Seftiany, ‘Peran Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Sekolah Di Man 1 Kota Mojokerto’, *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 4.4 (2014), 152–62
- Shofiyati, Noor, *Wawancara Wakil Kepala Sekolah Bagian Kurikulum* (Bantul, 2023)
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014)
- , *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Pt Alfabet, 2016)
- Sulistryorini, *Manajemen Pendidikan Islam: Konsep, Strategi Dan Aplikasi* (Yogyakarta: Teras, 2020)
- Suwandi, *Implementasi Manajemen Humas Dalam Peningkatan Mutu Layanan Berbasis Digital Di Smp Islam Terpadu Al - Hijrah Deli Serdang* (Medan: Fakultas Ilmu Itarbiyah Idan Ikeguruan Universitas Islam Inegeri Sumatera Iutara Medan, 2021)

- Tursini, T, And E Eliyanto, 'Manajemen Mutu Pendidikan Di Mts Negeri 8 Kebumen', ... *Pendidikan Islam*, 2, 2019, 181–97
<<http://www.ejournal.iainu-kebumen.ac.id/index.php/ar-rihlah/article/view/145>>
<<https://www.ejournal.iainu-kebumen.ac.id/index.php/ar-rihlah/article/download/145/122>>
- Uhar, Suharsaputra, *Administrasi Pendidikan* (Bandung: Refika Aditama, 2014)
- Umam, M K, 'Reconstruction Of Integrative Islamic Education In The Transformative Profetical Education Framework', In *Proceedings Of Annual Conference For Muslim Scholars*, 2018, Pp. 511–20
- Umam, Muhamad Khoirul, 'Dinamisasi Manajemen Mutu Persfektif Pendidikan Islam', *Jurnal Al-Hikmah*, 8 (2020), 61–74
<<http://www.jurnal.staiba.ac.id/index.php/al-hikmah/article/view/141>>
- Unesco, *Harnessing The Power Of Technology For Education* (Paris: Unesco Publishing, 2019)
- Upi, Tim Dosen Administrasi Pendidikan, *Manajemen Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2011)
- Usaha, Tata, *Laporan Triwulan Indek Persepsi Korupsi* (D I Yogyakarta, 2023), LXXXVII
- Wiyani, Novan Ardi, *Total Quality Management Dalam Pendiidkan Konsep Dan Implementasinya* (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2020)
- Yakub, And Vico Hisbanarto, *Sistem Informasi Manjaemen Pendiidkan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2021)
- Zainal Arifin, *Tafsir Ayat-Ayat Manajemen Hikmah Idariyah Dalam Al-Qur'an* (Bandung: Pt Remaja Rosdakarya, 2020)
- Zazin, Nur, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017)

WAWANCARA DAN DOKUMEN

- Dokumentasi Indikator Kinerja Utama Mts Negeri 9* (Bantul)
- Usaha, Tata, *Laporan Triwulan Indek Persepsi Korupsi* (D I Yogyakarta, 2023), LXXXVII
- Nur Hasanah Rahmawati, Dokumen *Laporan Diberi* (D I Yogyakarta, 2021), VI
- Nur Hasanah Rahmawati, Dokumen *Sk Standart Pelayanan* (D I Yogyakarta, 2022)

Wawancara Dengan Ifta Fahmi Nisa' S.Sos Selaku Staf Tata Usaha Mts Negeri 9 Bantul, *Tentang Pelayanan Administrasi Berbasis Digital*, Pada Tanggal 29 Mei 2023 Pukul 10.15 WIB

Wawancara Dengan Ibu Nur Hasanah Rahmawati, S.Ag.,MM Selaku Kepala Mts Negeri 9 Bantul, *Tentang Pelayanan Administrasi Berbasis Digital*, Pada Tanggal 30 Mei 2023 Pukul 07.15 WIB

Wawancara Dengan Ibu Martiningsih, S.Pd. I Selaku Kepala Tata Usaha Mts Negeri 9 Bantul, *Tentang Pelayanan Administrasi Berbasis Digital*, Pada Tanggal 29 Mei 2023 Pukul 12.15 WIB

Wawancara Dengan Ibu Noor Shofiyati S.Pd Selaku Wakil Kepala Bidang Kurikulum Mts Negeri 9 Bantul, *Tentang Pembelajaran Berbasis Digital*, Pada Tanggal 25 Mei 2023 Pukul 10.15 WIB