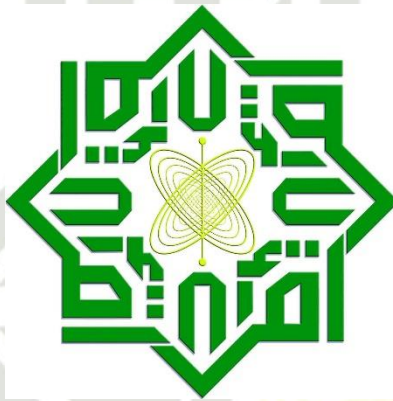




PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK) DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PRIMA DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 1 BANGKINANG KOTA

Skripsi

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana S1
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



Disusun Oleh:

**M. ALFAN KHAIRI
NIM. 12010317470**

FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

1446 H / 2025 M

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ketua Jurusan
Manajemen Pendidikan

Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag
NIP. 197004041996032001

PERSETUJUAN

Skripsi ini dengan judul Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Dalam Meningkatkan Layanan Prima di SMA Negeri 1 Bangkinang Kota yang disusun oleh M. Alfian NIM 12010317470 dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

Pekanbaru, 19 Dzulqa'idah 1446 H

17 Mei 2025

Menyetujui

Pembimbing

Dr. Drs. Mudasir, M.Pd
NIP. 19661108 1994021001

UIN SUSKA RIAU



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK) DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PRIMA Di SMAN 1 BANGKINANG KOTA” yang ditulis oleh M. Alfian Khairi NIM. 12010317470. Telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada 7 Muharram 1447 H/3 Juli 2025 M. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelas Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Prodi Manajemen Pendidikan Islam.

Pekanbaru, 7 Muharram 1447 H
3 Juli 2025 M

Mengesahkan,
Sidang Munaqasyah

Penguji I

Dr. Nunu Mahnun, S.Ag., M.Pd
NIP. 19760408 200112 1 002

Penguji II

Dra. Hj. Sakilah, M.Pd
NIP. 19660303 200604 2 013

Penguji III

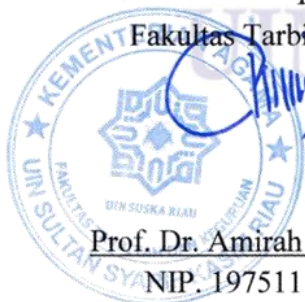
Dr. Tuti Andriani, S.Ag., M.Pd
NIP. 19750314 200710 2 001

Penguji IV

Dr. Yundri Akhvar, M.A
NIP. 19800812 200901 1 015

Dekan

Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan



Prof. Dr. Amirah Diniaty, M.Pd., Kons.
NIP. 197511115 200312 2 001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : M. Alfian Khairi
 NIM : 12010317470
 Tempat/Tgl. Lahir : Bangkinang, 22 Mei 2002
 Fakultas : Tarbiyah Dan Keguruan
 Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul Skripsi : Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di SMA N 1 Bangkinang Kota

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 17 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



M. ALFIAN KHAIRI
 NIM : 12010317470

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MOTTO

Pendidikan adalah kunci untuk membuka pintu masa depan, dan strategi yang baik adalah kunci untuk menjaga pintu itu tetap terbuka.”

(M. Alfian Khairi)





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PERSEMBAHAN

Dengan segenap hati yang penuh rasa syukur, aku persembahkan karya ini kepada mereka yang selalu menjadi cahaya dalam setiap langkahku

Untuk Ayah dan Ibu tercinta, Anizar dan Nurfadillah, yang doanya adalah penopang dalam setiap perjuangan. Kasih sayang dan pengorbanan kalian adalah lentera yang menernagi jalanku. Tanpa cinta dan dukungan kalian, langkah ini takkan pernah sejauh ini.

Untuk Saudara – saudaraku, Abang Suherman, Kakak Herawati, dan Annisa Fadiah Sari yang selalu hadir dengan semangat dan cinta tanpa syarat. Kalian adalah kekuatan dalam diam yang selalu memberi energi baru disetiap hariku.

Untuk guruku, Dr. Drs Mudasir, M.Pd yang dengan sabar dan tulus membimbing langkah – langkah kecilku menuju sebuah pencapaian besar. Terima kasih atas segala ilmu, nasihat, dan keteladanan yang tak ternilai harganya.

Untuk sahabat – sahabat seperjuangan, yang telah menajdi bagian dari perjalanan panjang penuh cerita, terima kasih atas tawa, canda, dan dukungan yang tak pernah henti. Kita bersama – sama meniti jalan ini, dan kebersamaan kalian membuat setiap langkah terasa lebih ringan.

Dan terakhir, kepada Almamater tercinta, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, tempat dimana aku di tempa, tempat di mana mimpi – mimpi ini mulai dirajut. Semoga karya ini menjadi persembahan terbaik, langkah kecil menuju cita – cita yang lebih besar.

Setiap kata dalam skripsi ini adalah doa, setiap usaha adalah pengabdian, dan semoga setiap hasil yang dicapai dapat bermanfaat bagi sesama.

UIN SUSKA RIAU



ABSTRAK

M. Alfian Khairi (2025) : Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam Peningkatan Pelayanan Prima di SMA Negeri 1 Bangkinang Kota

Penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 1 Bangkinang Kota dengan metode Kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kependidikan di SMA Negeri 1 Bangkinang Kota yang berjumlah 84 orang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang mendalam tentang penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam meningkatkan layanan prima di SMA Negeri 1 Bangkinang Kota. Analisis data kualitatif digunakan dengan model Miles dan Huberman. Analisis data kualitatif diawali dengan peninjauan sejak pengumpulan data. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dengan judul “Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Pelayanan Prima pada SMA Negeri 1 Bangkinang Kota” dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan TIK pada SMA Negeri 1 Bangkinang Kota dinyatakan baik, hal tersebut dapat diketahui dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi pada sekolah ini digunakan beberapa aplikasi antara lain: E – Raport, Dapodik, Google Form, dan E – Ujian. Pemanfaatan teknologi informasi diimplementasikan pada layanan administrasi sekolah. Melalui peneraan teknologi informasi, pekerjaan pendidik dan tenaga kependidikan pada sekolah ini secara otomatis menjadi lebih mudah dan dapat menghemat waktu, dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi ini dapat diterima dan tersampaikan dengan lebih cepat kepada guru, siswa, tenaga kependidikan, dan masyarakat lainnya.

Kata Kunci : Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Peningkatan, Pelayanan Prima

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

M. Alfian Khairi (2025): The Use of Information and Communication Technology (ICT) in Increasing Excellent Services at State Senior High School 1 Bangkinang City

This research was conducted at State Senior High School 1 Bangkinang City with qualitative method. All educational staff at State Senior High School 1 Bangkinang City were the population of this research, and they were 84 persons. Qualitative-descriptive approach was used in this research. Qualitative research method was chosen because this research aimed at gaining a deep understanding of the implementation of Information and Communication Technology (ICT) in increasing excellent services at State Senior High School 1 Bangkinang City. Qualitative data analysis was used with Miles and Huberman model. Qualitative data analysis began with reviewing since data collection. Based on the results of research conducted by the researcher with the title “The Use of Information Technology in Increasing Excellent Services at State Senior High School 1 Bangkinang City”, it could be concluded that the use of ICT at State Senior High School 1 Bangkinang City was stated good, and it could be identified in utilizing information and communication technology in this school, several applications were used, including: E-Raport, Dapodik, Google form, and E-ujian. The use of information technology was implemented in school administration services. Through the implementation of information technology, the work of educators and educational staff at this school automatically became easier and can save time, with the existence of this information and communication technology, it could be received and delivered faster to teachers, students, educational staff, and other communities.

Keywords: Information and Communication Technology (ICT), Increasing, Excellent Service



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ملخص

محمد ألفا خيرى، (٢٠٢٥): استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الخدمات المتميزة في المدرسة الثانوية الحكومية الأولى بمدينة بانكينانغ

أُجري هذا البحث في المدرسة الثانوية الحكومية الأولى بمدينة بانكينانغ باستخدام المنهج الكيفي. تكون مجتمع البحث من جميع المدرسين في المدرسة، وعددهم ٨٤ فرداً. اعتمد الباحث في هذا البحث على منهج وصفي كفي، وتم اختيار المنهج الكيفي لأن هدف البحث هو الوصول إلى فهم عميق حول تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المدرسة. تم تحليل البيانات باستخدام نموذج تحليل البيانات الكيفية الذي وضعه مايلز وهوبيرمان، ويبدأ هذا التحليل منذ مرحلة جمع البيانات. واستناداً إلى نتائج البحث الذي أُجري تحت عنوان "استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة المتميزة في المدرسة الثانوية الحكومية الأولى بمدينة بانكينانغ، يمكن الاستنتاج بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدرسة يُعد جيداً، حيث يتجلى ذلك من خلال الاستفادة من عدة تطبيقات مثل: تطبيق كشف الدرجات الإلكتروني، وتطبيق البيانات الأساسية للتعليم، وتطبيق استمارات جوجل، وتطبيق الاختبار الإلكتروني. وقد تم تطبيق تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال في الخدمات الإدارية للمدرسة، مما أدى إلى تسهيل عمل المدرسين والإدارية وتوفير الوقت. فوجود تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في تسريع عملية استقبال وإيصال المعلومات إلى المعلمين والتلاميذ والمدرسين والمجتمع بشكل عام.

الكلمات الأساسية: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التحسين، الخدمات المتميزة



UIN SUSKA RIAU



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamiin, rasa syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Swt yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tidak lupa penulis kirimkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad Saw (Allahummasholli'alasayyidina Muhammad wa'alla'allisayyidina Muhammad). Semoga kita termasuk ke dalam barisan panjangnya Rasulullah di hari akhir nanti dan masih tergolong ke dalam pengikut Beliau yang setia. Maha Suci Allah Swt karena izin, rahmat, serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI(TIK) DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PRIMA DI SMAN 1BANGKINANG KOTA.”** Merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada program studi Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada keluarga tercinta dan teristimewa untuk kedua orang tua penulis, yaitu Ayahanda Anizar dan Ibunda Nurfadillah yang telah memberikan penulis doa, semangat, materi dan kasih sayang yang tak terhingga, serta keluarga yang selalu dengan tulus menyayangi, mendukung dengan penuh semangat dan senantiasa menunggu keberhasilan penulis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis, perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, CA selaku Rektor Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. Raihani, M.Ed., ph.D. selaku Wakil Rektor I, Dr. Alex Wenda, ST.M.Eng. selaku Wakil Rektor II, dan Dr. Haris simaremare, S.T., M.T. selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memfasilitasi penulis dalam proses perkuliahan.
2. Prof. Dr. Amirah Diniaty, M.Pd, Kons selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Bapak Dr. H. Zarkasih, M.Ag., selaku Wakil Dekan I, Ibu Dr. Zubaidah Amir, MZ, M.Pd., selaku Wakil Dekan II, dan Dr. Kadar, M.Ag., selaku Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Hj. Yuliharti, M.Ag., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, dan Bapak Drs. H. Mudasir, M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan beserta staf jurusan yang telah memberikan motivasi dan kemudahan kepada penulis dalam penyelenggaraan dan penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. Drs Mudasir, M.Pd selaku Pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bantuan, arahan, saran, bimbingan, serta motivasi yang bermanfaat bagi penulis dari awal hingga selesainya penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Umar Faruq, M.Pd. selaku Penasehat Akademik (PA) penulis yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis selama belajar di



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah memberikan begitu banyak ilmu yang tidak ternilai harganya. Staf dan karyawan/karyawati pustakawan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

7. Kepada keluarga kecilku, ayah Anizar dan ibu Nurfadillah yang telah membrikan doa serta seluruh tenaga untuk memberikan kesempatan anakmu ini menggapai mimpi setinggi-tingginya. Abang Suherman dan Kakak Herawati dan Annisa fadiah sari yang selalu memberikan semangat di saat penulis mengalami keterpurukan.

8. Kepada kepala sekolah dan segenap jajaran guru dan perangkat di SMA NEGERI 1 BANGKINANG KOTA yang sudah bersedia memberikan begitu banyak informasi dan banyak membantu, serta mendampingi penulis selama melakukan penelitian di sekolah.

9. Semua teman-teman penulis di jurusan Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2020, khususnya konsentrasi Administrasi Pendidikan kelas A yang telah bersama-sama menghabiskan waktu selama tiga setengah tahun untuk belajar dan memberikan semangat kepada penulis.

10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Semoga Allah Swt membalas segala kebaikan yang diberikan dan selalu membimbing kita menuju jalan yang diridhoi-Nya. Penulis menyadari bahwa

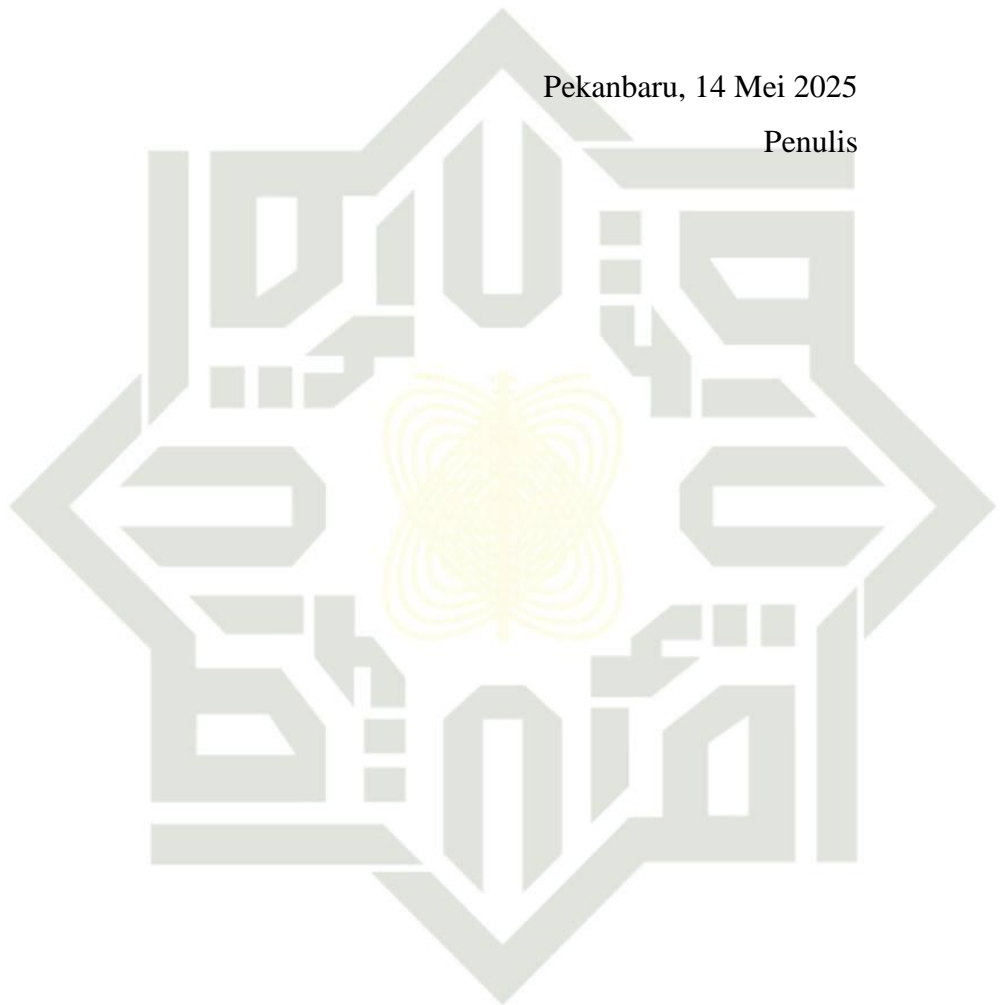
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam penyelesaian skripsi ini memiliki banyak kekurangan, baik dari segi penulisan maupun isinya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari pihak yang membangun dan memperbaiki kekurangan dari skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi penulis. Aamiin.

Pekanbaru, 14 Mei 2025

Penulis



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR ISI

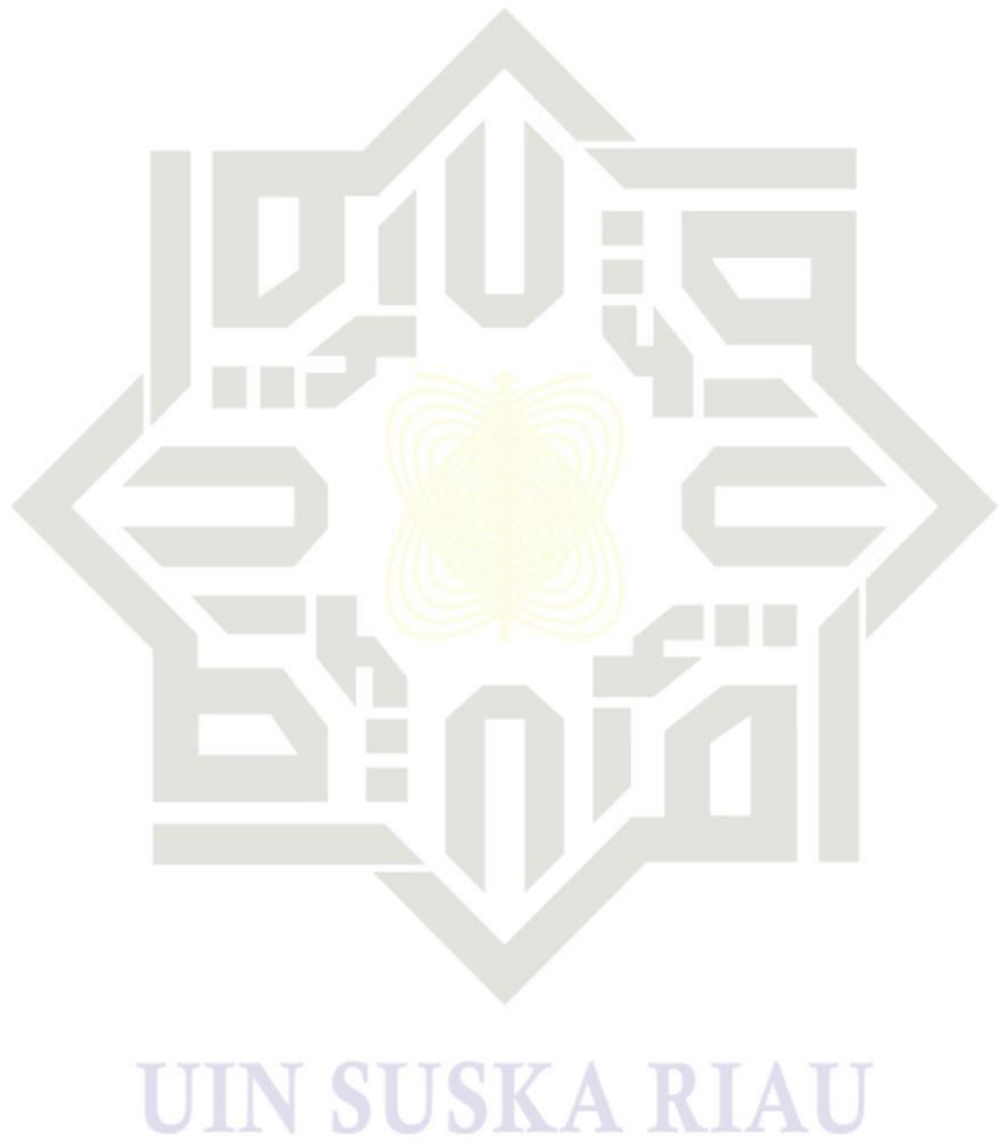
PERSETUJUAN	i
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL x	iv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Alasan Memilih Judul	6
C. Penegasan Istilah	7
D. Permasalahan	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI	15
A. Landasan Teori	15
B. Penelitian Relevan	53
C. Proposisi	56
BAB III METODE PENELITIAN	59
A. Jenis Penelitian	59
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	60
C. Subjek dan Objek Penelitian	61
D. Informan Penelitian	61
E. Teknik Pengumpulan Data	64
F. Teknik Analisis Data	65
G. Uji Keabsahan Data.....	66
BAB IV HASIL PENELITIAN	69
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	69
B. Hasil Penelitian	79
C. Penyajian Data	88
D. Analisa Dan Pembahasan	92
BAB V PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	107

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Profil SMA Negeri 1 Bankgkinang Kota.....	72
Tabel 2	Data Pendidik dan Tenaga Kependidikan	76
Tabel 3	Jumlah Siswa dalam Tiga Tahun Terakhir	78





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembaran Disposisi	107
Lampiran 2 ACC Proposal	108
Lampiran 3 Pengesahan Perbaikan Proposal	109
Lampiran 4 Izin Melakukan Riset.....	110
Lampiran 5 Persetujuan Penelitian.....	111
Lampiran 6 Surat Rekomendasi	112
Lampiran 7 Surat Izin Riset	113
Lampiran 8 Surat Balasan Riset.....	114
Lampiran 9 Dokumentasi.....	115

UIN SUSKA RIAU

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi yang serba digital, peningkatan mutu layanan di berbagai bidang, termasuk pendidikan, menjadi prioritas utama. Pendidikan berfungsi sebagai dasar pembangunan karakter dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang diharapkan mampu menghadapi tantangan zaman.¹ Dalam dunia pendidikan, layanan prima bukan hanya terkait dengan penyelenggaraan proses belajar-mengajar, tetapi juga mencakup kualitas layanan sekolah kepada seluruh warga sekolah—siswa, guru, dan orang tua— dalam rangka menciptakan lingkungan pendidikan yang efisien, transparan, dan responsif.²

Layanan prima di sekolah menuntut kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dalam akses informasi yang diberikan kepada siswa dan orang tua.³ Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan salah satu solusi untuk mencapai kualitas layanan yang lebih optimal.⁴ Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penggunaan TIK dalam pendidikan dapat

¹ Reinaldy Achmad Pradana and others, 'Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Digital: Keterampilan Dan Peran Di Era Digital', *COMSERVA Indonesian Jurnal of Community Services and Development*, 2.09 (2023), pp. 1806–17, doi:10.59141/comserva.v2i09.583

² Desty Endrawati Subroto and others, 'Implementasi Teknologi Dalam Pembelajaran Di Era Digital: Tantangan Dan Peluang Bagi Dunia Pendidikan Di Indonesia', *Jurnal Pendidikan West Science*, 1.07 (2023), pp. 473–80, doi:10.58812/jpdws.v1i07.542.

³ Fantika Febry Puspitasari, 'Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah', *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 4.1 (2019), p. 30, doi:10.18860/jmpi.v4i1.7339.

⁴ Aulia Ilfana and Herdi Herdi, 'Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah: Problematika Dan Solusinya', *Jurnal Paedagogy*, 9.2 (2022), p. 241, doi:10.33394/jp.v9i2.3985

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat penyampaian informasi akademik, dan membangun komunikasi yang lebih baik antara sekolah dan orang tua siswa.⁵ Selain itu, TIK juga memungkinkan akses informasi yang lebih cepat dan transparan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan warga sekolah terhadap layanan yang diberikan.⁶

Di SMAN 1 Bangkinang Kota, penerapan layanan sekolah berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih jauh dari standar optimal. Berdasarkan studi pendahuluan, ditemukan bahwa proses penyampaian informasi akademik sering kali kurang efisien. Meskipun sistem informasi manajemen (SIM) telah diterapkan untuk pengolahan rapor dan laporan akademik siswa, pemanfaatannya belum maksimal dalam aspek lain seperti komunikasi rutin dengan orang tua atau pengelolaan data kehadiran dan disiplin siswa. Keterbatasan dalam pemanfaatan fitur-fitur TIK ini mempengaruhi kecepatan dan pembatasan layanan secara keseluruhan, sehingga masih ada kesenjangan dalam pemenuhan ekspektasi siswa dan orang tua akan layanan yang lebih responsif dan komprehensif.⁷

Interaksi digital antara guru dan siswa di SMAN 1 Bangkinang Kota juga masih sangat terbatas. Komunikasi yang dilakukan lebih banyak

⁵ Indri Febrianti and others, 'Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Manajemen Perencanaan Pendidikan Untuk Meningkatkan Efisiensi Pendidikan', *Academy of Education Journal*, 14.2 (2023), pp. 506–22, doi:10.47200/aoej.v14i2.1763

⁶ Ilfana and Herdi, 'Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah : Problematika Dan Solusinya'.

⁷ Kepala Sekolah, *Wawancara Informan*. Observasi 25 Oktober 2024 di SMAN 1 Bangkinang Kota

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengandalkan pertemuan tatap muka di kelas, dan belum memanfaatkan media digital secara optimal untuk mendukung komunikasi dua arah diluar jam sekolah. Kondisi ini mempersulit siswa dalam mengakses informasi tambahan atau mendapatkan bimbingan langsung dari guru saat dibutuhkan. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa sekolah belum sepenuhnya memanfaatkan potensi TIK untuk meningkatkan layanan akademik dan komunikasi yang efektif serta efisien.

Ketidak terintegrasi sistem informasi di SMAN 1 Bangkinang Kota juga menjadi penghambat utama. Dengan tidak adanya sistem yang dapat mengelola berbagai informasi sekolah secara terpusat dan *real-time*, pengelolaan layanan pendidikan di sekolah menjadi kurang responsif dan rentan terhadap kesalahan penyampaian informasi. Situasi ini mengindikasikan perlunya perbaikan signifikan dalam penerapan TIK sebagai upaya menciptakan layanan prima yang lebih relevan dengan kebutuhan warga sekolah di era digital.⁸ Teori komunikasi dan layanan publik menyatakan bahwa layanan yang prima mencakup kemudahan dalam mengakses informasi, transparansi dalam penyampaian, serta efektivitas dalam menyelesaikan kebutuhan pengguna.⁹ Berdasarkan teori tersebut, TIK memiliki peran sentral dalam mendukung implementasi layanan prima di sekolah. Sistem informasi berbasis TIK seperti portal akademik, aplikasi manajemen sekolah, serta layanan berbasis web

⁸ Kepala Sekolah, *Wawancara Informan*. Observasi 26 Oktober 2024 di SMAN 1 Bangkinang Kota

⁹ Irene Silviani, *Komunikasi Organisasi*, (PT.Scopindo Media Pustaka, 2019). h. 25-27.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memungkinkan informasi dapat diakses dengan mudah dan transparan oleh siswa dan orang tua kapan saja. Dengan demikian, teknologi ini mampu mengurangi birokrasi yang rumit, meningkatkan kepuasan, serta membangun kepercayaan publik terhadap sekolah.¹⁰

Penelitian sebelumnya mendukung peran TIK dalam meningkatkan kualitas layanan sekolah. Studi oleh Shodiq mengungkapkan bahwa penggunaan sistem informasi berbasis web memungkinkan siswa dan orang tua untuk memantau perkembangan akademik secara lebih cepat dan akurat.¹¹ Penelitian oleh Asmawati menunjukkan bahwa komunikasi berbasis TIK antara sekolah dan orang tua meningkatkan keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan anak-anak mereka.¹² Lestari (2019) juga menemukan bahwa penerapan aplikasi manajemen sekolah berbasis teknologi membantu mempercepat penyampaian informasi dan mengurangi kesalahan administratif.¹³

Namun, kenyataan di SMAN 1 Bangkinang Kota menunjukkan bahwa layanan berbasis TIK belum terintegrasi dengan baik. Sistem informasi sekolah yang ada masih terbatas pada kegiatan administrasi manual, sehingga beberapa informasi penting terkadang sulit diakses oleh

¹⁰ Deddy Mulyana, *Komunikasi Suatu Pengantar*. (PT. Remaja Rosda Karya, 2008), h.54

¹¹ Dyah Ayu Megawaty, 'Sistem Monitoring Kegiatan Akademik Siswa Menggunakan Website', *Jurnal Tekno Kompak*, 14. 2 (2020). p.98,doi:10.33365/jtk.v14i2.756.

¹² Luluk Asmawati, 'Peran Orang Tua Dalam Pemanfaatan Teknologi Digital Pada Anak Usia Dini', *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6.1 (2021), pp. 82–96, doi:10.31004/obsesi.v6i1.1170.

¹³ Devi Silvia Dewi and others, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Era Digital*, *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya*, 1. 3 (2024), pp. 288–93,doi:10.59996/cendib.v1i3.304.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

orang tua maupun siswa.¹⁴ Ini menciptakan ketidakpuasan karena siswa dan orang tua merasa diabaikan dalam hal keterbukaan informasi akademik. Masalah lain yang muncul adalah ketidakmampuan sekolah dalam mengadaptasi teknologi secara cepat untuk memenuhi muncul adalah ketidak mampuan sekolah dalam mengadaptasi teknologi secara cepat untuk memenuhi kebutuhan layanan prima. Dalam era di mana hampir semua aspek kehidupan telah didukung oleh TIK, kondisi ini menjadi fenomena yang sangat mengkhawatirkan dan mengindikasikan urgensi perubahan dalam layanan sekolah.

Dengan melihat kondisi tersebut, sudah seharusnya SMAN 1 Bangkinang Kota memperkuat penerapan layanan berbasis TIK untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada warga sekolah. Teknologi ini tidak hanya memungkinkan akses informasi yang lebih mudah dan cepat, tetapi juga membuka kesempatan untuk membangun sistem komunikasi yang lebih efektif. Oleh karena itu, berdasarkan fenomena-fenomena dan penelitian sebelumnya, penting bagi sekolah untuk segera melakukan penyesuaian dalam hal penerapan TIK demi terwujudnya layanan prima di lingkungan pendidikan.

Berdasarkan alasan di atas, penulis tertarik untuk melakukan mengeksplorasi peran TIK dalam menunjang layanan sekolah yang lebih optimal serta mengkaji berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan penerapan layanan prima berbasis TIK di lingkungan sekolah. Untuk itu

¹⁴ Kepala Sekolah, *Wawancara Informan*. Observasi 26 Oktober 2024 di SMAN 1 Bangkinang Kota

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penulis mendalami pembahasan ini dalam penelitian dengan judul **“Penggunaan TIK dalam Meningkatkan Layanan Prima di SMAN 1 Bangkinang Kota.”**

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan penulis memilih judul “Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam Meningkatkan Layanan Prima di SMAN 1 Bangkinang Kota” adalah sebagai berikut:

1. Permasalahan yang dikaji dalam judul ini sesuai dengan bidang ilmu yang sedang dipelajari oleh peneliti, khususnya dalam bidang pengembangan layanan pendidikan berbasis teknologi.
2. Permasalahan terkait penggunaan TIK dalam meningkatkan layanan prima di sekolah dapat diteliti secara efektif, baik dari aspek penerapannya maupun dari tantangan dan peluang yang ada.
3. SMAN 1 Bangkinang Kota sebagai lokasi penelitian dianggap layak karena menghadapi tantangan dalam meningkatkan layanan berbasis TIK, sehingga topik ini relevan untuk dikaji lebih mendalam di sekolah tersebut.
4. Permasalahan ini sangat menarik untuk diteliti karena terkait dengan pemanfaatan TIK dalam dunia pendidikan, yang memiliki peran strategis dalam memperbaiki kualitas layanan dan mendukung proses komunikasi dan informasi yang lebih efektif bagi seluruh warga sekolah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam penelitian ini, penulis perlu menjelaskan istilah-istilah teknis yang berkenaan dengan judul penelitian agar tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda. Adapun penjelasan istilah tersebut yaitu:

1. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK): Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam penelitian ini merujuk pada berbagai perangkat dan aplikasi teknologi yang mendukung proses layanan sekolah, baik dalam aspek administrasi maupun akademik. TIK meliputi perangkat keras (seperti komputer, laptop, proyektor, dan jaringan internet) serta perangkat lunak dan platform digital (seperti aplikasi administrasi sekolah, sistem informasi akademik, dan platform komunikasi digital seperti *WhatsApp* dan *Google Classroom*). Dalam konteks penelitian ini, TIK digunakan untuk mempermudah penyampaian informasi akademik, komunikasi antara pihak sekolah dan orang tua, serta akses informasi bagi siswa.
2. Layanan Prima: Layanan prima mengacu pada kualitas layanan sekolah yang memenuhi kebutuhan dan ekspektasi warga sekolah, yang dalam hal ini adalah siswa, guru, dan orang tua. Dalam penelitian ini, layanan prima berfokus pada kelancaran komunikasi akademik, ketepatan waktu dalam penyampaian informasi, dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemampuan sekolah dalam merespon kebutuhan informasi secara cepat dan akurat.

3. Penggunaan TIK dalam Layanan Sekolah: Penggunaan TIK dalam layanan sekolah mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efektivitas berbagai aktivitas layanan sekolah. Hal ini mencakup penggunaan TIK dalam pengelolaan data akademik, seperti penyampaian nilai, laporan presensi, dan penyajian laporan akademik kepada orang tua. Penggunaan TIK juga mencakup pemanfaatan media digital untuk meningkatkan kualitas komunikasi antara guru, siswa, dan orang tua, sehingga informasi dapat disampaikan dengan mudah, cepat, dan tepat.
4. Peningkatan Layanan melalui TIK: Peningkatan layanan melalui TIK di sini merujuk pada perbaikan kualitas layanan sekolah melalui pemanfaatan TIK. Dalam penelitian ini, peningkatan layanan diukur dari perubahan yang terlihat dibandingkan kondisi sebelumnya, di mana TIK belum dioptimalkan.

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Sehubungan dengan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam upaya meningkatkan layanan prima di

SMAN 1 Bangkinang Kota, terdapat beberapa permasalahan yang diidentifikasi, antara lain sebagai berikut:

- a. Layanan berbasis TIK di SMAN 1 Bangkinang Kota belum optimal dalam mendukung komunikasi antara pihak sekolah, siswa, dan orang tua, yang berdampak pada keterlambatan informasi akademik dan administrasi.
- b. Pengelolaan informasi akademik dan administrasi sekolah masih dilakukan secara manual, sehingga proses penyampaian data seperti nilai, kehadiran, dan informasi penting lainnya sering kali tidak efisien dan memerlukan waktu yang lama.
- c. Minimnya penggunaan TIK untuk memfasilitasi layanan administrasi dan akademik yang cepat, akurat, dan dapat diakses kapan saja, sehingga kualitas layanan kepada warga sekolah belum sesuai dengan harapan dalam era digital.
- d. Kesadaran dan keterampilan warga sekolah, termasuk guru dan tenaga administrasi, dalam memanfaatkan TIK untuk layanan sekolah masih terbatas, yang menghambat efektivitas penggunaan teknologi untuk meningkatkan layanan prima.
- e. Keterbatasan dukungan infrastruktur TIK, seperti ketersediaan jaringan internet yang stabil dan perangkat pendukung lainnya, menyebabkan implementasi TIK sebagai penunjang layanan prima di sekolah menjadi tidak maksimal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang diterapkan dalam layanan sekolah di SMAN 1 Bangkinang Kota. Fokus utama adalah pada penggunaan perangkat keras, seperti komputer dan jaringan, serta perangkat lunak, termasuk aplikasi sistem informasi sekolah, email, dan platform komunikasi digital, yang berfungsi dalam mendukung layanan sekolah. Selain itu, layanan prima yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kualitas dan kecepatan layanan administrasi dan akademik yang diberikan kepada warga sekolah, terutama dalam penyampaian informasi akademik (seperti nilai, kehadiran, dan pengumuman penting) serta layanan administrasi lainnya.

Penelitian ini difokuskan pada lingkungan internal sekolah, khususnya di SMAN 1 Bangkinang Kota, tanpa mencakup layanan yang melibatkan pihak diluarsekolah atau komunikasi eksternal secara umum.

Penelitian ini juga melibatkan kepala sekolah, tenaga administrasi, dan guru sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan dan penerapan TIK untuk mendukung layanan sekolah. Adapun siswa dan orang tua menjadi pihak terkait hanya sebagai penerima layanan, tanpa dilibatkan dalam aspek implementasi teknis. Dengan batasan-batasan ini, penelitian diharapkan dapat secara spesifik mengkaji bagaimana penerapan TIK dapat meningkatkan layanan prima di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SMAN 1 Bangkinang Kota, sehingga hasil penelitian dapat lebih fokus dan aplikatif.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam mendukung peningkatan layanan prima di SMAN 1 Bangkinang Kota?
- b. Apa saja kendala dan faktor pendukung dalam implementasi TIK untuk meningkatkan layanan prima di SMAN 1 Bangkinang Kota?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

- a. Mengetahui bagaimana penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat meningkatkan layanan prima di SMAN 1 Bangkinang Kota.
- b. Mengidentifikasi masalah dan factor yang mendukung dan menghambat penggunaan TIK dalam meningkatkan layanan prima di SMAN 1 Bangkinang Kota.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Manfaat Penelitian

a. Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan pengetahuan mengenai peran Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam meningkatkan layanan prima di lingkungan sekolah. Penelitian ini diharapkan dapat:

- 1) Menambah literatur tentang penerapan TIK dalam konteks pendidikan, khususnya dalam aspek pelayanan administrasi dan informasi yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan warga sekolah
- 2) Menjadi acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam tentang penggunaan TIK untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan, serta untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan teknologi di sekolah
- 3) Memperkaya wawasan tentang strategi penggunaan TIK dalam meningkatkan kualitas layanan sekolah, sehingga memberikan kontribusi terhadap teori dan praktik manajemen pendidikan berbasis teknologi.

b. Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) Bagi Sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi SMAN 1 Bangkinang Kota dalam mengimplementasikan TIK untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti penyampaian informasi akademik yang lebih cepat dan akurat. Dengan demikian, sekolah dapat lebih responsif terhadap kebutuhan siswa, orang tua, dan seluruh warga sekolah dalam mengakses informasi penting secara efektif.

2) Bagi Kepala Sekolah dan Tenaga Administrasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan dalam merancang strategi layanan berbasis TIK yang lebih efektif dan efisien. Dengan penerapan teknologi yang optimal, diharapkan para pemangku kepentingan di sekolah dapat meningkatkan pelayanan, terutama dalam penyajian informasi, pengarsipan data, dan komunikasi dengan pihak terkait.

3) Bagi Guru

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan kepada guru mengenai manfaat penggunaan TIK dalam mempercepat proses komunikasi dengan siswa dan orang tua. Guru dapat memanfaatkan TIK untuk mendukung proses pembelajaran, serta untuk memberikan umpan balik yang lebih cepat dan efektif kepada siswa dan orang tua.

4) Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji peran TIK dalam meningkatkan layanan di lingkungan pendidikan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memotivasi studi lebih lanjut dalam bidang penggunaan teknologi dalam manajemen sekolah dan peningkatan mutu layanan pendidikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Konsep dan Definisi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) merujuk pada segala bentuk teknologi yang digunakan untuk mengolah, menyimpan, mengirim, serta menerima informasi melalui berbagai media komunikasi.¹⁵ Secara etimologis, kata “teknologi” berasal dari bahasa Yunani, yaitu *techne* yang berarti keterampilan atau seni, dan *logos* yang berarti ilmu atau pengetahuan, sehingga teknologi dapat dipahami sebagai ilmu pengetahuan yang digunakan untuk menciptakan alat atau sistem yang mempermudah kehidupan manusia. Sementara itu, istilah “informasi” merujuk pada data yang telah diproses sehingga memiliki makna dan relevansi tertentu, sedangkan “komunikasi” berasal dari bahasa Latin *communicare*, yang berarti menyampaikan atau berbagi.¹⁶ Dengan demikian, TIK dapat didefinisikan sebagai penggunaan berbagai alat teknologi untuk mengelola informasi dan menyampaikannya kepada pihak lain melalui berbagai saluran komunikasi, baik itu dalam bentuk suara, gambar, teks, atau video. Dalam pemahaman lebih lanjut, beberapa pakar memiliki definisi yang

¹⁵ A. Rusdiana and Moch. Irfan, *Sistem Informasi Manajemen*, ed. By Beni Ahmad Saebani, Sistem Informasi Manajemen (CV. Pustaka Setia, 2014), h. 21-27.

¹⁶ Raymond McLeod and George P. Schell, *Sistem Informasi Manajemen* (Penerbit Salemba Empat, 2007), h. 10 – 21.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lebih spesifik terkait dengan TIK. Menurut Laudon dan Laudon, TIK adalah sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan menyebarkan informasi dengan tujuan untuk mendukung keputusan, koordinasi, kontrol, analisis, serta pengambilan keputusan di berbagai tingkatan organisasi.¹⁷ Sedangkan menurut O'Brien, TIK mencakup segala jenis teknologi yang digunakan untuk mendukung pemrosesan dan distribusi informasi melalui jaringan yang lebih luas, seperti internet.¹⁸ Definisi lainnya datang dari Tittel, yang menyatakan bahwa TIK merupakan penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak untuk mengolah dan mengkomunikasikan informasi secara lebih efektif dan efisien, serta menghubungkan berbagai pihak dalam ruang dan waktu yang berbeda.¹⁹

Dari definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa TIK adalah sebuah konsep yang luas yang mencakup berbagai perangkat dan teknologi yang digunakan untuk mengelola, menyimpan, memproses, dan menyebarkan informasi dalam bentuk yang lebih mudah dipahami dan bermanfaat bagi pengguna. Jenis-jenis TIK dapat dibedakan berdasarkan fungsinya, seperti perangkat keras (*hardware*) yang mencakup komputer, smartphone, dan jaringan komunikasi, serta

¹⁷ Delvi Susanti Sikumbang, 'Konsep Dasar Sistem Informasi Manajemen Dan Pengaruhnya Dalam Dunia Pendidikan', *Pendidikan*, 2.1 (2021), h. 1-36.

¹⁸ Fadliani, 'Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berbasis Website Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan'. *Jurnal EKLEKTIKA*. 11. 1 (2015). h .1 – 15.

¹⁹ Ryan Kurniawan Ritonga and Rayyan Firdaus, 'Pentingnya Sistem Informasi Manajemen Dalam Era Digital The Importance of Management Information Systems In', *JICN: Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1.3 (2024), pp. 4353–58.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perangkat lunak (*software*) yang mencakup aplikasi aplikasi yang digunakan untuk memproses informasi, seperti sistem informasi, perangkat lunak komunikasi, dan media sosial. Selain itu, TIK juga mencakup infrastruktur jaringan, seperti internet, intranet, dan berbagai jenis komunikasi data lainnya yang memungkinkan pertukaran informasi antara individu atau kelompok secara *real-time*.²⁰

2. Konsep Layanan Prima

Secara etimologi, istilah “layanan prima” berasal dari dua kata, yaitu “layanan” dan “prima.” Kata “layanan” mengacu pada segala bentuk pelayanan atau jasa yang diberikan kepada individu atau kelompok dalam suatu konteks tertentu.²¹ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata “layanan” merujuk pada segala bentuk pelayanan yang disediakan oleh pihak yang berwenang atau pihak penyedia jasa, baik itu dalam bentuk fisik maupun non-fisik, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Sementara itu, kata “prima” berasal dari bahasa Latin *prima*, yang berarti pertama, utama, atau terbaik. Dalam konteks ini, “prima” menandakan kualitas yang terbaik atau paling unggul di antara pilihan lainnya. Oleh karena itu, secara etimologi, “layanan prima” dapat dipahami sebagai layanan

²⁰ Siti Rosyidah and others, ‘Penerapan Sistem Informasi Manajemen (Sim) Dalam Pengelolaan Administrasi Di Sma Islam Al-Kamal Sarang Rembang’, *Jurnal LENTERA*, 1.1 (2023), pp. 23–42.

²¹ Puspitasari, ‘Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah’ *Dialektika*, 1.1 (2017), pp. 12-21.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang terbaik, unggul, dan memenuhi standar tertinggi dalam memberikan kepuasan bagi penerima layanan.²²

Adapun definisi layanan prima menurut para ahli mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau pengguna layanan. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, layanan prima atau *service excellence* adalah sebuah konsep yang mengacu pada kualitas layanan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen. Konsep ini menekankan bahwa layanan yang prima adalah layanan yang tidak hanya sekadar memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga memberikan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan bagi pelanggan, sehingga menciptakan kepuasan yang tinggi.²⁷ Dengan demikian, layanan prima mengutamakan kualitas yang lebih dari sekadar memenuhi standar, tetapi berfokus pada keunggulan dalam memberikan nilai tambah kepada konsumen.

Grönroos dalam bukunya yang berjudul *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* menekankan bahwa layanan prima tidak hanya berfokus pada hasil akhir dari layanan, tetapi juga pada proses penyampaian layanan itu sendiri. Grönroos mengidentifikasi bahwa pelayanan prima mencakup dua aspek utama, yaitu *technical quality* (kualitas teknis) yang merujuk

²² Muhammad Supriyanto, 'Service Excellence, Dampak Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan', *Epicheirisi: Jurnal Manajemen, Administrasi, Pemasaran Dan Kesekretariatan*, 3.1 (2019), pp. 16–22, doi:10.32486/epicheirisi.v3i1.462.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada hasil layanan yang dapat diukur secara objektif, dan *functional quality* (kualitas fungsional) yang mencakup cara layanan disampaikan, interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, serta keterlibatan pelanggan dalam proses tersebut. Dalam pandangan Grönroos, layanan prima menuntut penyedia layanan untuk tidak hanya memperhatikan hasil yang tercapai, tetapi juga bagaimana proses pelayanan tersebut dilakukan, agar dapat memenuhi harapan dan memberikan kepuasan maksimal bagi penerima layanan.²³

Pakaris dalam karyanya tentang *Customer Satisfaction and Service Excellence* menekankan pentingnya aspek komunikasi dan hubungan dalam menciptakan layanan prima. Layanan yang prima menurut Pakaris adalah layanan yang tidak hanya mengandalkan kualitas produk atau jasa semata, tetapi juga menciptakan hubungan yang harmonis, penuh kepercayaan, dan komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan konsumen. Menurut Pakaris, dalam menciptakan layanan prima, penyedia layanan harus mampu membangun rasa percaya dan kepuasan konsumen melalui transparansi, empati, dan responsif terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen.²⁴ Oleh karena itu, layanan prima dalam pandangan Pakaris

²³ Tiara Azalia Septyarani and Nurhadi Nurhadi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan', *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7.2 (2023), pp. 218–27, doi:10.31294/widyacipta.v7i2.15877

²⁴ Paulo Rita, Tiago Oliveira, and Almira Farisa, 'The Impact of E-Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Behavior in Online Shopping', *Heliyon*, 5.10 (2019), p. e02690, doi:10.1016/j.heliyon.2019.e02690.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melibatkan dua elemen penting, yaitu kualitas teknis dari produk atau layanan yang diberikan serta kualitas hubungan interpersonal yang tercipta antara penyedia layanan dan konsumen.

Dari ketiga pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan prima merupakan sebuah konsep yang menggabungkan kualitas teknis dan fungsional dalam memberikan pelayanan, yang bertujuan untuk tidak hanya memenuhi tetapi juga melampaui ekspektasi pengguna layanan. Layanan prima menuntut penyedia layanan untuk memperhatikan dua aspek utama, yakni hasil atau kualitas layanan yang objektif dan cara penyampaian layanan yang melibatkan komunikasi yang baik, transparansi, serta kecepatan dan keakuratan dalam merespon kebutuhan konsumen.

Ketika kaitkan definisi layanan prima tersebut dengan dunia pendidikan, khususnya dalam konteks sekolah, layanan prima dalam pendidikan merujuk pada kualitas layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan, dalam hal ini sekolah, yang tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar akademik siswa, tetapi juga memberikan pengalaman yang berkualitas dan berkesan bagi siswa, orang tua, serta tenaga pendidik. Layanan prima di sekolah melibatkan berbagai aspek, mulai dari penyampaian materi pelajaran yang efektif, komunikasi yang baik antara guru, siswa, dan orang tua, hingga pengelolaan administrasi sekolah yang efisien dan responsif terhadap kebutuhan para stakeholder pendidikan. Sekolah yang menerapkan layanan prima

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berupaya untuk menyediakan sistem pendidikan yang tidak hanya mengutamakan kualitas akademik tetapi juga mendukung kebutuhan sosial, emosional, dan psikologis siswa.²⁵ Oleh karena itu, penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat menjadi solusi yang sangat relevan untuk mendukung terciptanya layanan prima di sekolah. TIK memungkinkan penyampaian informasi yang cepat, akurat, dan transparan, serta meningkatkan komunikasi yang lebih efektif antara pihak sekolah dan orang tua, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan siswa dan orang tua terhadap layanan pendidikan yang diberikan.

Indikator-indikator layanan prima menurut para ahli merupakan aspek-aspek kunci yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas dan efektivitas suatu layanan, baik dalam sektor publik maupun pendidikan. Layanan prima seringkali dikaitkan dengan kualitas tinggi yang mencakup beberapa dimensi penting, seperti kepuasan pelanggan, kecepatan, ketepatan, dan transparansi. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam model SERVQUAL, terdapat lima dimensi utama yang menjadi indikator penting dalam penilaian layanan prima, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap

²⁵ Endang Tjahjaningsih and others, 'The Effect of Customer Experience and Service Quality on Satisfaction in Increasing Loyalty', *Pendidikan*, 3.1 (2020), pp. 22-31, doi:10.2991/aebmr.k.210311.079.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).²⁶

a. Keandalan(*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Dalam konteks pendidikan, keandalan ini berkaitan dengan kemampuan sekolah dalam memberikan informasi yang benar dan dapat dipercaya kepada siswa dan orang tua. Sistem informasi yang terintegrasi dan dapat diakses secara konsisten menjadi salah satu contoh indikator keandalan dalam layanan pendidikan. Keandalan ini sangat penting dalam membangun kepercayaan antara pihak sekolah dan pemangku kepentingan lainnya, termasuk orang tua dan masyarakat.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap mengacu pada kemauan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan menyelesaikan masalah mereka dengan cepat dan efektif. Dalam konteks sekolah, ini dapat diukur dari sejauh mana staf pengajar dan administrasi sekolah tanggap terhadap kebutuhan informasi atau keluhan yang diajukan oleh siswa dan orang tua.

Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam

²⁶ Sinollah and Masruro, "Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)", *Jurnal Dialektika*, 4.1 (2019), pp. 45–64.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan sekolah memungkinkan untuk meningkatkan daya tanggap ini, karena informasi dapat disampaikan lebih cepat melalui platform digital seperti email, aplikasi manajemen sekolah, dan portal akademik.

c. Jaminan(*Assurance*)

Jaminan berhubungan dengan keyakinan pelanggan terhadap keterampilan dan profesionalisme penyedia layanan. Dalam pendidikan, hal ini berkaitan dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh pengajar dan staf administrasi dalam memberikan layanan yang berkualitas. Jaminan ini juga meliputi faktor keamanan, terutama terkait dengan data pribadi siswa dan orang tua yang diproses dalam sistem manajemen sekolah berbasis TIK. Tingkat jaminan yang tinggi dapat meningkatkan rasa nyaman dan percaya siswa serta orang tua terhadap institusi pendidikan tersebut.

d. Empati (*Empathy*)

Empati dalam layanan prima berhubungan dengan perhatian yang diberikan oleh penyedia layanan terhadap pelanggan, khususnya dalam memahami kebutuhan dan perasaan mereka. Dalam konteks pendidikan, empati ini tercermin dalam cara guru dan staf sekolah berinteraksi dengan siswa dan orang tua, serta bagaimana mereka memperhatikan kebutuhan individual siswa dalam proses belajar. Penerapan TIK dalam layanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidikan dapat memperluasjangkauan empati, dengan memfasilitasi komunikasi yang lebih personal antara guru, siswa, dan orang tua, baik di dalam maupun di luar jam pelajaran.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik merujuk pada elemen-elemen fisik yang mendukung kualitas layanan, seperti fasilitas sekolah, tampilan ruang kelas, serta sarana dan prasarana lainnya yang dapat mendukung pengalaman pengguna. Dalam dunia pendidikan, bukti fisik ini juga mencakup penggunaan teknologi yang ada di sekolah, seperti komputer, perangkat lunak, dan jaringan internet yang mendukung proses belajar mengajar. Meskipun bukti fisik tidak selalu menjadi faktor utama, namun fasilitas yang memadai dan teknologi yang terintegrasi dengan baik dapat memberikan kesan profesional dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. layanan prima juga dapat dianalisis melalui pendekatan yang lebih spesifik dalam sektor pendidikan. Menurut Kotler dan Keller, indikator layanan prima dalam konteks pendidikan dapat mencakup faktor-faktor seperti kepuasan pelanggan (siswa dan orang tua), keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan, serta kemampuan sekolah dalam menyediakan layanan yang cepat, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan siswa. Kepuasan pelanggan dalam hal ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat diukur dengan survei yang melibatkan siswa dan orang tua untuk mengetahui sejauh mana mereka merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan, baik dari sisi administrasi, pembelajaran, maupun interaksi sosial di sekolah.²⁷

Sejalan dengan hal tersebut, indikator lain yang sering disebut dalam literatur adalah “transparansi” dan “kecepatan dalam penyampaian informasi.” Sebuah studi menyebutkan bahwa transparansi informasi, baik dalam hal pengumuman akademik, kebijakan sekolah, maupun laporan perkembangan siswa, adalah salah satu aspek yang sangat dihargai oleh orang tua dan siswa. Penggunaan TIK dapat meningkatkan transparansi ini karena informasi yang diberikan dapat diakses kapan saja dan dimana saja tanpa hambatan, serta disajikan secara terbuka melalui platform digital yang dapat dipertanggungjawabkan.²⁸

Pada akhirnya, indikator-indikator layanan prima ini saling berhubungan dan memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas layanan yang diterima oleh siswa dan orang tua. Implementasi TIK yang optimal dapat memperkuat semua dimensi indikator layanan prima ini, dengan memberikan kemudahan akses,

²⁷ Sambodo Rio Sasongko, ‘Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)’, *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3.1 (2021), pp. 104–114, doi:10.31933/jimt.v3i1.707.

²⁸ Riski Fauzi Ramdhani, ‘Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS)’, *Jurnal Tata Kelola Pendidikan*, 4.2 (2023), pp. 95–104, doi:10.17509/jtkp.v4i2.61437.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkatkan komunikasi, serta mempercepat pengolahan dan penyampaian informasi. Oleh karena itu, penting bagi institusi pendidikan seperti SMAN 1 Bangkinang Kota untuk terus meningkatkan kualitas layanan dengan mengoptimalkan pemanfaatan TIK, guna menciptakan layanan prima yang sesuai dengan kebutuhan zaman.

3. Peran TIK dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan

1) Segi Administrasi

TIK memiliki peran yang sangat strategis dalam memperbaiki dan meningkatkan efisiensi proses administrasi, yang pada gilirannya berkontribusi pada kualitas layanan pendidikan secara keseluruhan. Dalam konteks pendidikan, administrasi mencakup berbagai aspek, seperti pengelolaan data siswa, pengolahan nilai akademik, pengaturan jadwal, serta komunikasi antara sekolah, siswa, dan orang tua. Sebelum adanya TIK, semua kegiatan administratif tersebut dilakukan secara manual, yang sering kali memakan waktu dan rawan kesalahan.²⁹ Oleh karena itu, penerapan TIK dalam administrasi sekolah tidak hanya mendukung percepatan proses, tetapi juga memastikan akurasi dan transparansi data yang dikelola.

²⁹ Devi Salimodo, Taruna Christofer S., and Agus Lestari, 'Inovasi Dalam Manajemen Kurikulum: Pemanfaatan Teknologi Dalam Meningkatkan Pembelajaran', *Al-Rabwah*, 17.02(2023), pp.87-97, doi:10.55799/jalr.v17i02.271.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara khusus, TIK memungkinkan adanya sistem informasi manajemen sekolah (SIMS) yang dapat mengintegrasikan berbagai Aspek administrasi dalam satu platform digital yang terpusat. Sistem ini memungkinkan pengelolaan data siswa secara lebih sistematis dan terstruktur, sehingga data yang dihasilkan lebih akurat dan dapat diakses dengan mudah oleh pihak yang berkepentingan, baik oleh guru, kepala sekolah, maupun orang tua siswa. Dengan adanya sistem informasi berbasis TIK, proses pencatatan nilai, absensi, dan kegiatan akademik lainnya menjadi lebih terorganisir dan dapat diakses secara *real-time*. Hal ini berimplikasi pada peningkatan efisiensi kerja staf administrasi sekolah, yang sebelumnya harus melakukan entri data secara manual dan mengelola dokumen fisik yang berpotensi hilang atau rusak.³⁰

Penggunaan TIK dalam administrasi sekolah juga berdampak pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Dengan adanya sistem yang memungkinkan akses data secara langsung dan terbuka, baik oleh orang tua maupun siswa, maka proses pengawasan terhadap kinerja sekolah menjadi lebih mudah dilakukan. Orang tua dapat memantau perkembangan akademik anak mereka melalui platform digital, seperti portal akademik yang terintegrasi dengan sistem nilai dan absensi. Hal ini tidak hanya

³⁰ Chairul Furqon, *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi*, ed. By Suendri (CV. Pusdikra Mitra Jaya, 2019), h. 67-79.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkatkan keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan, tetapi juga menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap manajemen sekolah yang lebih terbuka dan responsif. TIK, dalam hal ini, telah berhasil mengurangi praktek birokrasi yang panjang dan rumit, serta meningkatkan layanan sekolah dalam memberikan informasi yang tepat waktu dan akurat.³¹ Penerapan TIK dalam administrasi juga mempengaruhi pengambilan keputusan di tingkat manajemen sekolah. Dengan data yang lebih akurat dan mudah diakses, kepala sekolah dan tenaga pendidik dapat melakukan analisis yang lebih baik terhadap perkembangan siswa, perencanaan pembelajaran, dan strategi pengajaran. Misalnya, dengan menggunakan aplikasi manajemen sekolah berbasis TIK, pihak sekolah dapat dengan mudah memonitor progres akademik setiap siswa, mengidentifikasi area yang membutuhkan perhatian khusus, serta merencanakan langkah-langkah perbaikan yang lebih tepat sasaran. Hal ini mengarah pada pengambilan keputusan yang lebih berbasis data dan evidence-based, yang tentunya berkontribusi pada peningkatan mutu pendidikan di sekolah tersebut.

Namun demikian, meskipun penerapan TIK dalam administrasi sekolah menawarkan banyak keuntungan, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi. Beberapa sekolah, terutama yang berada di

³¹ Hamdi Agustin, 'Sistem Informasi Manajemen Dalam Perspektif Islam', in (PT. Raja Grafindo Persada, 2019), h. 218-230.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

daerah dengan keterbatasan infrastruktur teknologi, mengalami kesulitan dalam mengakses perangkat keras dan perangkat lunak yang memadai. Selain itu, masih ada kendala dalam hal kesiapan SDM, dimana guru dan staf administrasi terkadang belum memiliki keterampilan yang memadai dalam mengoperasikan teknologi. Oleh karena itu, pelatihan dan pembinaan berkelanjutan bagi tenaga pendidik dan staf administrasi sangat diperlukan agar penggunaan TIK dalam administrasi sekolah dapat berjalan optimal.

Dengan demikian, jelas bahwa TIK memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi pendidikan. Melalui efisiensi, transparansi, dan akurasi yang ditawarkan oleh teknologi, sekolah dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada siswa, orang tua, dan masyarakat. Penerapan TIK dalam administrasi tidak hanya mempercepat proses-proses administratif, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan yang lebih berbasis data, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas pendidikan secara keseluruhan. Untuk itu, penting bagi setiap lembaga pendidikan untuk terus mengembangkan dan memperkuat infrastruktur TIK guna mendukung tercapainya layanan pendidikan yang lebih prima.

2) Segi Komunikasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peran TIK dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan dari segi komunikasi sangatlah signifikan, mengingat bahwa komunikasi yang efektif antara siswa, guru, orang tua, dan pihak sekolah lainnya adalah salah satu komponen utama dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif dan berkualitas. Dalam konteks pendidikan, komunikasi tidak hanya terbatas pada proses pembelajaran yang berlangsung di kelas, tetapi juga mencakup interaksi yang terjadi di luar kelas, seperti penyampaian informasi akademik, kegiatan ekstrakurikuler, serta komunikasi mengenai perkembangan siswa yang melibatkan orang tua.

Salah satu dampak utama TIK dalam komunikasi pendidikan adalah kemudahan dan kecepatan dalam penyampaian informasi. Sebelumnya, komunikasi yang terjadi di sekolah sering kali terbatas pada pertemuan tatap muka atau pengumuman manual yang membutuhkan waktu dan tenaga. Kini, dengan adanya platform digital, informasi dapat disampaikan dengan cepat dan tepat kepada pihak yang berkepentingan, baik melalui email, aplikasi pesan instan, ataupun portal akademik sekolah. Hal ini mempermudah sekolah untuk memberikan pembaruan terkait kegiatan belajar, ujian, atau peraturan sekolah kepada orang tua dan siswa, sehingga meningkatkan tingkat partisipasi dan keterlibatan mereka dalam proses pendidikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TIK juga memfasilitasi komunikasi yang lebih terbuka dan transparan. Dalam sistem komunikasi tradisional, terkadang informasi yang disampaikan bersifat sepihak dan tidak melibatkan interaksi yang cukup antara guru, siswa, dan orang tua. Namun, dengan penerapan TIK, terjadi perubahan dalam pola komunikasi menjadi lebih dua arah. Misalnya, dengan penggunaan aplikasi atau platform berbasis web, orang tua dapat dengan mudah mengakses nilai, absensi, serta perkembangan akademik anak mereka secara real-time. Hal ini tidak hanya memberikan transparansi, tetapi juga memperkuat kepercayaan antara sekolah dan orang tua, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang diberikan.³²

TIK juga memungkinkan terjadinya komunikasi yang lebih efisien dan efektif antara guru dan siswa, terutama dalam situasi yang membutuhkan dukungan di luar jam sekolah. Komunikasi melalui email, video call, atau aplikasi pembelajaran online memungkinkan siswa untuk mengajukan pertanyaan atau mendapatkan bimbingan langsung dari guru tanpa harus menunggu waktu kelas berikutnya. Ini membuka peluang bagi siswa untuk belajar lebih mandiri, sekaligus meningkatkan kualitas pembelajaran dengan memberikan dukungan yang lebih fleksibel

³² Zikri Fachrul Nurhadi and Achmad Wildan Kurniawan, 'Kajian Tentang Efektivitas Pesan Dalam Komunikasi', *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran Dan Penelitian*, 3.1 (2018), pp. 90–95, doi:10.10358/JK.V3I1.253

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan sesuai dengan kebutuhan individu. Selain itu, penggunaan forum diskusi online atau grup belajar di aplikasi pesan juga memungkinkan siswa untuk saling berdiskusi dan bertukar informasi dengan sesama teman, yang mendorong terciptanya komunitas belajar yang lebih dinamis.³³

Namun, meskipun TIK menawarkan berbagai keuntungan dalam hal komunikasi, tantangan juga tetap ada. Salah satu kendala utama yang dapat muncul adalah ketimpangan akses terhadap teknologi. Tidak semua siswa dan orang tua memiliki perangkat atau koneksi internet yang memadai untuk memanfaatkan platform komunikasi berbasis TIK. Oleh karena itu, untuk memaksimalkan peran TIK dalam komunikasi pendidikan, perlu ada upaya untuk memastikan bahwa seluruh pihak memiliki akses yang setara terhadap teknologi yang digunakan. Ini mencakup pelatihan bagi guru untuk mengoptimalkan penggunaan TIK dalam pembelajaran dan komunikasi, serta upaya dari pihak sekolah untuk menyediakan infrastruktur yang memadai, baik dari segi perangkat keras maupun perangkat lunak.³⁴

Dalam perspektif yang lebih luas, peran TIK dalam meningkatkan kualitas komunikasi pendidikan sangat bergantung

³³ Yuriyan Dinata and Rini Setyaningsih, 'Manajemen Komunikasi Dan Kinerja Pustakawan', *JIPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 8.1 (2023), p. 112, doi:10.30829/jipi.v8i1.14186.

³⁴ Ratu Mutialela Garepobeka, *Konsep Dan Aplikasi Ilmu Komunikasi*, (CV. Andi Offset, 2017), pp. 34-51.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada bagaimana teknologi tersebut diterapkan dan diintegrasikan dalam sistem pendidikan. Tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan informasi, TIK juga berperan dalam menciptakan komunikasi yang lebih inklusif, kolaboratif, dan responsif terhadap kebutuhan semua pihak yang terlibat dalam proses pendidikan. Oleh karena itu, penting bagi sekolah untuk merancang strategi komunikasi berbasis TIK yang mempertimbangkan berbagai faktor, seperti kecakapan digital pengguna, keterbatasan akses teknologi, dan relevansi informasi yang disampaikan. Dengan pendekatan yang tepat, TIK dapat menjadi sarana yang sangat efektif untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan, baik dari segi komunikasi antar pihak di sekolah, maupun dalam menjawab tantangan yang dihadapi dalam dunia pendidikan yang semakin berkembang pesat.³⁵

3) Segi Pembelajaran

Pemanfaatan TIK dalam pembelajaran memungkinkan penyampaian materi yang lebih efektif dan efisien. Salah satu dampak positif utama dari penerapan TIK adalah terciptanya akses yang lebih mudah dan luas terhadap materi pembelajaran. Dengan adanya internet dan platform pembelajaran online, siswa dapat mengakses berbagai bahan ajar dari berbagai sumber, baik lokal maupun internasional, tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Hal ini

³⁵ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*, (PT.Raja Grafindo Persada, 2008), pp. 53-65.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan kesempatan bagi siswa untuk belajar secara mandiri dan mendalam, serta mengembangkan keterampilan digital yang sangat penting dalam dunia yang semakin mengutamakan teknologi.

Platform pembelajaran seperti *Learning Management Systems* (LMS), video pembelajaran, dan sumber belajar interaktif lainnya memungkinkan siswa untuk belajar dengan cara yang lebih menarik dan sesuai dengan gaya belajar mereka masing-masing. Penggunaan teknologi ini juga memungkinkan pembelajaran berbasis multimedia yang menggabungkan teks, gambar, suara, dan video, sehingga dapat memperkaya pengalaman belajar dan meningkatkan daya serap siswa. Dalam konteks ini, TIK menjadi alat yang mendukung pencapaian hasil belajar yang lebih baik, dengan memberikan variasi dalam cara penyampaian materi yang dapat disesuaikan dengan karakteristik siswa.³⁶

TIK juga memungkinkan pengelolaan pembelajaran yang lebih efisien dan efektif. Penggunaan perangkat lunak berbasis teknologi membantu guru dalam merencanakan dan menyampaikan materi secara lebih terstruktur dan sistematis. Dengan aplikasi berbasis TIK, guru dapat menyediakan materi ajar yang lebih bervariasi dan interaktif, serta memonitor progres belajar siswa secara real-time. Teknologi juga memungkinkan pengolahan data

³⁶ Rismi Somad dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, ed. by Agus Garnida (Alfabeta, 2014), pp. 11-41

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

siswa secara cepat dan akurat, seperti dalam hal penilaian dan analisis hasil belajar. Dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi, guru dapat dengan mudah mengetahui perkembangan akademik siswa, sehingga dapat memberikan bimbingan yang lebih tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan masing-masing siswa

Interaksi antara guru dan siswa juga dapat meningkat melalui penggunaan TIK yang mendukung komunikasi dua arah. Penggunaan forum diskusi *online*, aplikasi pesan, atau video *call* memungkinkan siswa untuk mengajukan pertanyaan dan mendapatkan penjelasan lebih lanjut dari guru, bahkan di luar jam pelajaran. Hal ini menciptakan suasana pembelajaran yang lebih fleksibel dan inklusif, dimana siswa merasa lebih dihargai dan didukung dalam proses belajarnya. Selain itu, TIK dapat memperkuat kolaborasi antar siswa, dengan memfasilitasi kerja kelompok dalam platform digital yang memungkinkan mereka bekerja sama meskipun tidak berada di tempat yang sama.⁴⁷

Dengan demikian, penerapan TIK dalam pembelajaran dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih menarik, interaktif, dan efisien, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas hasil belajar siswa. Teknologi ini memberikan kemudahan akses informasi, memperkaya sumber belajar, mempercepat proses pembelajaran, serta membuka peluang untuk kolaborasi yang lebih efektif. Oleh karena itu, penting bagi sekolah dan lembaga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidikan untuk terus beradaptasi dengan perkembangan TIK, serta memastikan bahwa seluruh elemen pendidikan memiliki akses yang memadai dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memanfaatkan teknologi ini secara optimal.

4. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berbasis TIK

a. Jenis Sistem Informasi Manajemen Untuk Sekolah

Sistem informasi dalam pengelolaan layanan sekolah memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional sekolah. Dalam konteks ini, berbagai jenis sistem informasi digunakan untuk mendukung berbagai fungsi administratif, akademik, dan komunikasi di sekolah. Setiap jenis sistem informasi memiliki tujuan dan fungsi yang berbeda-beda, namun secara umum, tujuan utama dari penerapan sistem informasi ini adalah untuk mempermudah pengelolaan data, meningkatkan akurasi informasi, serta mempercepat penyampaian informasi kepada berbagai pihak terkait, seperti siswa, orang tua, guru, dan pihak manajemen sekolah.³⁷

Salah satu jenis sistem informasi yang banyak digunakan dalam pengelolaan layanan sekolah adalah Sistem Informasi Manajemen

³⁷ Yoppy Sazaki and others, 'Implementasi Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan Sekolah Untuk Peningkatan Efisiensi Dan Aksesibilitas Di SMK Negeri 1 Muara Enim, Sumatera Selatan', *Jurnal Bulletin of Community Service in Information System*, Vol.1.No. 2 (2023), pp. 70-78 <<https://beceris.ejournal.unsri.ac.id/index.php/beceris/article/view/17>>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sekolah (SIMS). SIMS adalah sistem yang mengintegrasikan berbagai aspek administrasi sekolah ke dalam satu platform berbasis teknologi informasi, yang memungkinkan pengelolaan data secara real-time dan terpusat. Sistem ini mencakup berbagai modul yang dapat digunakan untuk mengelola data siswa, kehadiran, nilai akademik, serta administrasi lainnya seperti pengelolaan jadwal, pembelajaran, dan kegiatan ekstrakurikuler. Keunggulan utama dari SIMS adalah kemampuannya untuk menyimpan data dalam format digital yang dapat diakses dengan mudah, baik oleh pihak internal sekolah maupun oleh orang tua siswa, melalui portal atau aplikasi yang disediakan oleh sekolah. Sistem ini juga memungkinkan pengelolaan data yang lebih terstruktur dan terorganisir dengan baik, sehingga meminimalisir kesalahan administratif dan memudahkan pengambilan keputusan berbasis data.³⁸

Sistem Informasi Akademik (SIA) juga banyak digunakan untuk meningkatkan pengelolaan layanan pendidikan di sekolah. Sistem ini khusus digunakan untuk mengelola aspek akademik, seperti pendaftaran mata pelajaran, penilaian siswa, dan laporan hasil belajar. SIA memungkinkan guru untuk memasukkan nilai dan memberikan umpan balik terhadap kinerja akademik siswa

³⁸ Afrine, Achmad Qosim, and Yuyun Libriyanti, 'Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Kesiswaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di MI Insan Mulia Tahun Pelajaran 2019/2020', *Jurnal Faidatuna*, Vol. 4.No. 1 (2023), pp. 91-109.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara langsung kedalam sistem. Selain itu, siswa dan orang tua dapat memantau perkembangan akademik melalui akses online yang tersedia. Dengan adanya SIA, transparansi dalam penyampaian informasi akademik dapat ditingkatkan, karena orang tua dan siswa dapat dengan mudah melihat hasil ujian, tugas, dan progres belajar secara real-time. Hal ini tidak hanya meningkatkan akurasi data, tetapi juga membangun kepercayaan antara sekolah dan orang tua terkait perkembangan pendidikan anak.

Jenis sistem informasi lainnya yang juga semakin banyak digunakan di sekolah adalah Sistem Informasi Keuangan Sekolah. Sistem ini bertujuan untuk memudahkan pengelolaan keuangan sekolah, mulai dari pembayaran SPP, pengelolaan anggaran sekolah, hingga pengelolaan dana kegiatan. Sistem informasi ini memungkinkan pihak administrasi untuk mengelola transaksi keuangan secara transparan dan terperinci, sehingga meminimalisir adanya kesalahan penghitungan atau manipulasi data. Dengan adanya sistem ini, baik siswa maupun orang tua dapat lebih mudah melakukan pembayaran secara online, dan pihak sekolah dapat memonitor arus kas dengan lebih efisien. Sistem ini juga dapat memberikan laporan keuangan secara berkala, yang dapat diakses oleh pihak terkait seperti kepala sekolah dan komite sekolah.⁵¹

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistem Informasi Perpustakaan Sekolah merupakan jenis sistem yang sangat penting dalam mendukung layanan akademik. Sistem ini dirancang untuk mengelola data buku, peminjaman, dan pengembalian buku di perpustakaan sekolah. Melalui sistem informasi perpustakaan, siswa dapat mencari buku yang dibutuhkan, melihat ketersediaan buku, dan melakukan peminjaman secara otomatis. Hal ini tidak hanya mempercepat proses peminjaman buku, tetapi juga memungkinkan pengelolaan koleksi perpustakaan yang lebih efisien. Sistem ini sering dilengkapi dengan fitur pelaporan yang memudahkan petugas perpustakaan untuk memantau jumlah buku yang dipinjam, buku yang terlambat dikembalikan, serta status koleksi buku. Dengan demikian, sistem informasi perpustakaan dapat meningkatkan layanan bagi pengguna perpustakaan dan mendukung proses belajar mengajar di sekolah.³⁹

Sistem Informasi Komunikasi Sekolah juga menjadi bagian integral dalam pengelolaan layanan sekolah berbasis TIK. Sistem ini digunakan untuk memfasilitasi komunikasi antara sekolah dengan siswa, orang tua, serta antara sesama guru dan staf. Salah satu bentuk sistem informasi komunikasi yang paling banyak digunakan adalah platform komunikasi berbasis web atau aplikasi

³⁹ Nur Rahmi Sonia, 'Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (Simdik) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo', *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 1.1 (2020), pp. 94–104, doi:10.21154/SAJEM.V1I1.18

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mobile, yang memungkinkan pihaksekolah untuk menyampaikan informasipenting, seperti pengumuman, jadwal ujian, kegiatan sekolah, dan lainnya. Dengan adanya sistem informasi komunikasi ini, sekolah dapat lebih mudah berinteraksi dengan orang tua, mengingatkan mereka tentang jadwal pertemuan orang tua, serta memberikan laporan kemajuansiswa secara lebih efisien dan transparan.⁴⁰

b. Model – Model Pengaplikasian SIMS Berbasis TIK

Sistem Informasi Manajemen Sekolah (SIMS) berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) merupakan sebuah sistem yang memanfaatkan teknologi digital untuk mengelola berbagai aspek operasional dan administrasi di sekolah. Pengaplikasian SIMS berbasis TIK memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan pendidikan baik ditingkat administrasi maupun interaksi antara sekolah dengan siswa, orang tua, dan masyarakat luas. Berbagai model penerapan SIMS berbasis TIK dapat ditemukan dalam berbagai jenis sekolah dengan disesuaikan pada kebutuhan dan karakteristik masing-masing sekolah. Beberapa model pengaplikasian SIMS berbasis TIK yang umum diterapkan di institusi pendidikan adalah model

⁴⁰ Wahyu Jati, 'Peranan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pada PT. Jamsostek Cabang Belawan Medan.', *Journal Manajement*, 53.9 (2021), pp. 1–2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terintegrasi, model berbasis cloud, model berbasis portal akademik, dan model aplikasi manajemen sekolah.⁴¹

1) Model Terintegrasi (*Integrated Model*)

Model terintegrasi adalah model penerapan SIMS berbasis TIK yang menggabungkan berbagai sistem dan proses administratif di sekolah ke dalam satu platform digital yang terpadu. Sistem ini memungkinkan pengelolaan data akademik, administrasi keuangan, kepegawaian, dan informasi lainnya dapat diakses secara bersamaan dalam satu sistem. Keunggulan utama dari model ini adalah efisiensi dalam pengelolaan informasi yang terpusat, sehingga memudahkan pihak sekolah untuk mengakses data secara real-time, melakukan analisis, serta membuat keputusan yang lebih cepat dan akurat. Model ini juga dapat mempercepat proses pendaftaran siswa, pengolahan nilai, serta pengelolaan absensi dan pelaporan. Implementasi model terintegrasi memberikan Kemudahan bagi guru dan staf administrasi dalam menjalankan tugas-tugas mereka, sekaligus meminimalisir risiko kesalahan data akibat pengolahan yang terpisah-pisah.

⁴¹ Erita Rahmaniar and Andi Prastowo, 'Implikasi Model Simulasi Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Keaktifan Belajar Siswa Di Sekolah Dasar', *EDUKATIF: JURNAL ILMU PENDIDIKAN*, 4.1 (2021), pp. 639–47, doi:10.31004/edukatif.v4i1.1854.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Model Berbasis Cloud (*Cloud – Based Model*)

Model berbasis cloud merupakan model penerapan SIMS yang memanfaatkan teknologi cloud computing untuk menyimpan dan mengelola data sekolah. Dalam model ini, seluruh data dan aplikasi sekolah diakses melalui server cloud yang dapat diakses dari mana saja dan kapan saja, asalkan terhubung dengan jaringan internet. Keuntungan utama dari model berbasis cloud adalah kemudahan dalam mengakses informasi tanpa terbatas oleh ruang dan waktu, serta pengurangan kebutuhan akan perangkat keras yang mahal. Sistem ini juga memungkinkan pihak sekolah untuk menyimpan data dalam jumlah besar dengan biaya yang lebih terjangkau dan memudahkan pembaruan data secara otomatis. Model berbasis cloud cocok diterapkan pada sekolah dengan infrastruktur teknologi yang terbatas, karena hanya membutuhkan perangkat yang dapat terhubung ke internet. Namun, model ini juga memerlukan sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data dari ancaman kebocoran informasi atau serangan siber.⁴²

3) Model Portal Akademik (*Academic Portal Model*)

⁴² Matheus Supriyanto Rumetna, 'Pemanfaatan Cloud Computing Pada Dunia Bisnis: Studi Literatur ', *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5.3 (2018), pp. 305–14, doi:10.25126/jtiik.201853595.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Model portal akademik adalah sistem yang dirancang untuk memfasilitasi komunikasi dan interaksi antara sekolah, siswa, dan orang tua melalui sebuah platform berbasis web. Dalam model ini, portal akademik digunakan sebagai wadah bagi siswa dan orangtua untuk mengakses informasi terkait prestasi akademik, jadwal pelajaran, absensi, nilai ujian, serta pengumuman penting lainnya. Model ini juga sering dilengkapi dengan fitur yang memungkinkan orang tua untuk berkomunikasi langsung dengan guru, memantau perkembangan akademik anak mereka, dan memberikan masukan atau umpan balik. Penggunaan portal akademik berbasis TIK dapat meningkatkan transparansi dalam penyampaian informasi kepada orang tua dan siswa, serta memberikan kemudahan dalam hal aksesibilitas informasi. Model portal akademik ini sangat berguna untuk menciptakan hubungan yang lebih erat antara sekolah dengan orang tua siswa, sekaligus meningkatkan keterlibatan orang tua dalam proses pendidikan.⁴³

⁴³ Sur Yanti and Henry Nugroho, 'Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Dan Niat Keberlanjutan Penggunaan Portal Akademik Siakad Stmik Akakom Menggunakan Tam Serta Model Delone Dan Mclean', *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 3.1 (2018), p. 37, doi:10.26798/jiko.2018.v3i1.84

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4) Model Aplikasi Manajemen Sekolah (*School Management Application Model*)

Model aplikasi manajemen sekolah berbasis TIK adalah sistem yang dirancang untuk mengelola seluruh aspek operasional sekolah, termasuk administrasi keuangan, pengelolaan kelas, absensi, penjadwalan, hingga evaluasi kinerja siswa dan guru. Aplikasi manajemen sekolah ini seringkali mencakup modul - modul yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik sekolah seperti aplikasi pengelolaan ujian, pendaftaran siswa, atau pengelolaan sumber daya manusia. Model aplikasi ini dapat dijalankan di perangkat komputer atau ponsel pintar, yang memungkinkan staf sekolah untuk mengakses dan memperbarui data kapan saja dan di mana saja. Penerapan model aplikasi manajemen sekolah ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional sekolah, mengurangi beban administrasi manual, serta memberikan kemudahan bagi pihak sekolah dalam memantau perkembangan akademik siswa, mengelola data finansial, dan meningkatkan kualitas pengajaran.

5) Model Hybrid (*Hybrid Model*)

Model hybrid menggabungkan beberapa pendekatan sistem informasi yang ada, baik model terintegrasi, berbasis cloud, maupun portal akademik, dalam satu kesatuan yang lebih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

luas. Dalam model ini, sekolah dapat menggabungkan berbagai sistem yang terpisah, misalnya mengintegrasikan portal akademik dengan aplikasi manajemen sekolah berbasis cloud, sehingga informasi yang tersimpan dapat diakses oleh berbagai pihak secara efisien. Keunggulan dari model ini adalah fleksibilitas yang lebih besar dalam mengatur sistem sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan sekolah, serta memungkinkan penyelarasan antara berbagai platform yang ada. Namun, penerapan model hybrid memerlukan perencanaan yang matang dan pengelolaan yang hati-hati untuk menghindari masalah kompatibilitas antar sistem yang dapat mengganggu kelancaran operasional sekolah.⁴⁴

5. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan TIK dalam Pendidikan

a. Faktor Pendukung

Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di sekolah merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Namun, untuk memastikan penerapan yang efektif dan optimal, terdapat sejumlah faktor pendukung yang harus diperhatikan. Salah satu faktor utama adalah kesiapan infrastruktur. Infrastruktur TIK yang memadai, seperti ketersediaan perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), serta

⁴⁴ Muharto, 'Metodologi Sistem', *Jurnal Sistem Informasi* 1. 3 (2016), pp. 1-15.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jaringan internet yang stabil, menjadi syarat mutlak dalam implementasi TIK di sekolah. Tanpa adanya dukungan infrastruktur yang baik, penerapan TIK akan menghadapi berbagai kendala teknis, seperti koneksi yang terputus-putus, keterbatasan perangkat yang dapat digunakan oleh siswa dan guru, serta kesulitan dalam mengakses sumber daya pembelajaran digital. Oleh karena itu, perencanaan infrastruktur yang matang dan berkelanjutan sangat diperlukan agar teknologi dapat digunakan secara maksimal dalam mendukung proses belajar-mengajar.

Pelatihan bagi guru merupakan faktor pendukung lain yang sangat penting. Penguasaan TIK oleh tenaga pendidik tidak hanya mencakup kemampuan menggunakan perangkat teknologi, tetapi juga bagaimana memanfaatkannya untuk meningkatkan kualitas pengajaran dan layanan pendidikan. Pelatihan yang berkelanjutan dapat membekali guru dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan berbagai aplikasi pembelajaran berbasis TIK, mengelola data akademik, serta berkomunikasi secara efektif dengan siswa dan orang tua. Jika guru tidak terlatih dengan baik dalam menggunakan teknologi, maka potensi TIK dalam meningkatkan kualitas pendidikan akan terhambat. Oleh karena itu, program pelatihan yang terstruktur dan berbasis kebutuhan harus menjadi bagian integral dari strategi penerapan TIK di sekolah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Faktor selanjutnya adalah dukungan dari manajemen sekolah. Kepemimpinan yang visioner dan dukungan manajerial yang kuat sangat diperlukan untuk menggerakkan penerapan TIK di sekolah. Manajemen sekolah harus memiliki komitmen terhadap transformasi digital dan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk implementasi TIK. Dukungan dari manajemen dapat berupa penyediaan anggaran untuk pengadaan perangkat TIK, pengembangan sistem informasi sekolah, serta fasilitasi pelatihan untuk guru dan tenaga kependidikan lainnya. Selain itu, manajemen juga perlu menciptakan kebijakan yang mendukung pemanfaatan TIK secara optimal dalam kegiatan belajar mengajar dan layanan administratif. Tanpa adanya dukungan yang jelas dan terencana dari pihak manajemen, inisiatif penggunaan TIK cenderung tidak akan berhasil dengan baik.⁴⁵

Keterlibatan orang tua juga merupakan faktor yang tidak kalah penting dalam penerapan TIK di sekolah. Orang tua sebagai pihak yang berinteraksi langsung dengan siswa di luar lingkungan sekolah, memiliki peran yang signifikan dalam mendukung penggunaan TIK untuk pendidikan. Orang tua yang terlibat aktif dalam proses belajar siswa akan memberikan dampak positif terhadap keberhasilan penerapan TIK. Misalnya, dengan

⁴⁵ Hesri Mintawati and others, 'Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Perspektif Studi Kasus', *JUDICIOUS*, 4.2 (2024), pp. 409–13, doi:10.37010/jdc.v4i2.1524.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memanfaatkan aplikasi atau portal yang memungkinkan orang tua memantau perkembangan akademik anak, orang tua dapat memberikan dukungan yang lebih baik terhadap kebutuhan belajar anak. Selain itu, keterlibatan orang tua dalam pelatihan TIK juga bisa mempercepat pemahaman mereka terhadap penggunaan teknologi yang relevan dengan pembelajaran anak. Jika orang tua memberikan dukungan dan pemahaman yang baik terhadap penggunaan TIK, hal ini akan meningkatkan motivasi dan hasil belajar siswa. Faktor-faktor yang mendukung penerapan TIK di sekolah, yaitu kesiapan infrastruktur, pelatihan guru, dukungan manajemen, dan keterlibatan orang tua, memiliki hubungan yang erat satu sama lain.

Keberhasilan implementasi TIK di sekolah sangat bergantung pada sinergi antara semua elemen tersebut. Tanpa adanya dukungan yang kuat dari semua pihak, penerapan TIK akan menghadapi berbagai kendala yang dapat menghambat tercapainya tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di sekolah. Oleh karena itu, upaya kolaboratif dari pihak sekolah, guru, manajemen, dan orang tua sangat diperlukan untuk mewujudkan penerapan TIK yang efektif, efisien, dan dapat meningkatkan mutu layanan pendidikan di era digital ini.

b. Faktor Penghambat

Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam dunia pendidikan membawa harapan besar untuk meningkatkan kualitas layanan di sekolah, namun proses implementasinya tidak selalu berjalan mulus. Berbagai faktor penghambat sering kali menjadi tantangan yang signifikan dalam mewujudkan penggunaan TIK secara optimal. Identifikasi faktor-faktor penghambat ini sangat penting agar pihak sekolah dapat merumuskan solusi yang tepat untuk mengatasi kendala yang ada dan memaksimalkan potensi TIK dalam meningkatkan mutu pendidikan.⁴⁶

Salah satu faktor utama yang sering kali menjadi penghambat adalah keterbatasan infrastruktur. Dalam banyak kasus, banyak sekolah yang belum memiliki fasilitas teknologi yang memadai, seperti perangkat keras (komputer, laptop) dan perangkat lunak (aplikasi yang mendukung proses belajar mengajar berbasis digital). Bahkan, infrastruktur jaringan internet yang stabil dan cepat menjadi isu yang krusial. Tanpa dukungan infrastruktur yang cukup, penerapan TIK dalam aktivitas pembelajaran maupun administrasi sekolah akan terhambat, dan penggunaan teknologi akan menjadi kurang efektif. Di banyak daerah, terutama di daerah terpencil atau pedesaan, keterbatasan akses terhadap internet yang

⁴⁶ Yohannes Kurniawan, 'Model Sistem Informasi Manajemen Sekolah Berbasiskan Notasi Unified Modeling Language', *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 4.2 (2013), p. 1128, doi:10.21512/comtech.v4i2.2572

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cepat dan stabil menjadi tantangan tersendiri. Hal ini tentunya menghambat kemampuan sekolah untuk mengoptimalkan pemanfaatan TIK

Kurangnya keterampilan dan pengetahuan teknologi di kalangan pendidik juga menjadi faktor penghambat yang signifikan. Tidak semua guru atau tenaga pendidik memiliki kemampuan untuk memanfaatkan TIK secara efektif dalam proses pembelajaran. Banyak di antara mereka yang belum terbiasa atau merasa tidak percaya diri dalam menggunakan teknologi sebagai alat bantu pengajaran. Kurangnya pelatihan yang memadai dan berkelanjutan terkait penggunaan TIK di sekolah menjadi salah satu penyebabnya. Oleh karena itu, untuk dapat mengoptimalkan TIK, perlu adanya peningkatan kompetensi teknologi di kalangan guru melalui pelatihan dan workshop yang sesuai dengan kebutuhan praktis di lapangan. Tanpa adanya penguasaan TIK yang memadai oleh guru, proses pembelajaran digital akan menjadi terbatas dan tidak maksimal.⁴⁷

Faktor keterbatasan anggaran juga turut menghambat penerapan TIK di banyak sekolah. Pembiayaan yang dibutuhkan untuk membeli perangkat keras dan perangkat lunak, serta untuk membangun dan memelihara infrastruktur TIK, sering kali menjadi

⁴⁷ Abd Hafid, 'Model Manajemen Berbasis Sekolah', *Lentera Pendidikan: Jurnal Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*, 14. 2 (2011), pp. 189 – 201, doi:10.24252/lp.2011v14n2a5.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

beban bagi sekolah, terutama yang berada di wilayah dengan anggaran pendidikan yang terbatas. Meskipun beberapa program bantuan atau hibah dari pemerintah atau lembaga lainnya dapat membantu, namun terkadang pengalokasian anggaran yang tidak tepat atau kurangnya prioritas terhadap pengembangan TIK dalam anggaran sekolah membuat implementasinya berjalan lambat. Selain itu, biaya pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak yang memadai serta pembaruan perangkat teknologi juga sering menjadi masalah. Tanpa adanya anggaran yang memadai, sekolah kesulitan untuk terus mengikuti perkembangan teknologi yang cepat.

Persepsi dan sikap negatif terhadap TIK juga dapat menjadi penghambat penting dalam penerapan teknologi di sekolah. Beberapa pihak, baik itu dari kalangan guru, siswa, maupun orang tua, mungkin masih memandang TIK sebagai alat yang sulit atau tidak relevan dengan kebutuhan pendidikan. Guru-guru yang lebih terbiasa dengan metode pengajaran tradisional mungkin merasa tidak nyaman atau enggan untuk beralih ke metode yang berbasis teknologi. Sementara itu, orang tua siswa mungkin meragukan dampak positif penggunaan teknologi dalam pendidikan anak-anak mereka, karena mereka khawatir anak-anak akan terjebak dalam kecanduan teknologi atau kehilangan keterampilan sosial. Keterbatasan pemahaman tentang manfaat TIK dalam pendidikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat menghambat keberhasilan implementasi teknologi di sekolah.

Kurangnya dukungan manajerial dan kebijakan yang jelas juga menjadi faktor penghambat yang sering dijumpai. Kepala sekolah dan manajemen pendidikan yang tidak memberikan perhatian serius terhadap pentingnya penerapan TIK dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan dapat memperlambat perubahan yang diinginkan. Tanpa adanya kebijakan yang jelas dan sistematis dalam penggunaan TIK, sekolah akan kesulitan untuk merencanakan dan melaksanakan program yang efektif. Pengambilan keputusan yang tidak berbasis data atau kurangnya perencanaan strategis dalam penerapan TIK juga menjadi kendala yang signifikan.

Ketidak terintegrasi sistem TIK dengan kebijakan dan praktik pendidikan yang ada di sekolah menjadi faktor penghambat lainnya. Sekolah yang tidak memiliki sistem informasi yang terintegrasi dengan baik akan menghadapi kesulitan dalam mengelola data dan informasi secara efisien. Misalnya, jika sistem manajemen pembelajaran dan sistem informasi akademik tidak terhubung, maka proses pengelolaan nilai, absensi, atau laporan akademik siswa akan terhambat. Hal ini akan berpengaruh pada kualitas layanan yang diberikan kepada siswa dan orang tua, yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada akhirnya menurunkan kepuasan dan efektivitas sistem pembelajaran.

Penerapan TIK dalam pendidikan membutuhkan perhatian terhadap banyak faktor penghambat yang dapat mengurangi efektivitasnya. Untuk itu, penting bagi pihak sekolah untuk melakukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang menghambat dan berupaya mencari solusi yang tepat. Dengan adanya perencanaan yang matang, kebijakan yang mendukung, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur, penerapan TIK dalam pendidikan dapat berjalan lebih optimal dan memberi dampak yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan di sekolah.

B. Penelitian Relevan

1. Penelitian oleh Rosali, A. & Tolla, I. (2020): “Penerapan Teknologi Informasi dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri.” Penelitian ini meneliti dampak penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam meningkatkan efisiensi tugas administrasi sekolah. Hasilnya menunjukkan bahwa pemanfaatan TIK melalui sistem manajemen akademik digital mampu mempercepat pemrosesan data, mengurangi kesalahan manual, dan meningkatkan kepuasan siswa serta orang tua terhadap layanan administrasi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan di SMAN 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bangkinang Kota adalah menyoroti peran penting TIK dalam meningkatkan kualitas layanan di sekolah. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian; Penelitian Rosali dan Tolla fokus pada efisiensi administrasi, sedangkan penelitian di SMAN 1 Bangkinang Kota mencakup layanan prima secara keseluruhan, termasuk berbagai aspek layanan yang lebih luas bagi siswa dan orang tua di lingkungan sekolah.⁴⁸

2. Penelitian oleh Burhan, B. & Nurwidyayanti, N. (2023): “Analisis Penerapan Manajemen Sekolah Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi.” Penelitian ini membahas peran Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam meningkatkan manajemen sekolah, khususnya melalui komunikasi yang lebih erat antara sekolah dan orang tua siswa menggunakan platform berbasis web dan seluler. Temuan menunjukkan bahwa penerapan TIK memudahkan akses orang tua ke informasi akademik, meningkatkan partisipasi mereka dalam pendidikan anak, serta mempercepat proses penyampaian informasi sekolah. Kesamaan dengan penelitian ini adalah fokus keduanya pada peran TIK dalam peningkatan layanan di sekolah. Namun penelitian ini lebih terbatas pada aspek komunikasi antara sekolah dan orang tua, sementara penelitian di SMAN 1 Bangkinang Kota mencakup berbagai komponen layanan prima,

⁴⁸ Arnita Aulia Rosali and Ismail Tolla, ‘Penerapan Teknologi Informasi Dalam Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah Di Smk Negeri’, [JAK2P] *Jurnal Administrasi, Kebijakan, Dan Kepemimpinan Pendidikan*, 1.1(2020), pp.49–66
<http://ojs.unm.ac.id/JAK2P/>.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- seperti pembukuan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam konteks pendidikan.⁴⁹
3. Penelitian oleh Ulfah, M. (2023) berjudul “Peran Tenaga Administrasi dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di SMP Negeri 1 Pengaron” meneliti bagaimana penggunaan aplikasi manajemen sekolah berbasis digital dapat mempercepat pemrosesan data akademik dan mempermudah akses data bagi siswa dan orang tua, yang pada gilirannya meningkatkan mutu layanan administrasi sekolah. Persamaan dengan penelitian ini adalah fokusnya pada peningkatan layanan sekolah melalui penerapan TIK. Namun, penelitian Ulfah lebih menitikberatkan pada peran aplikasi manajemen sekolah dalam efisiensi administrasi dan akses data akademik, sedangkan penelitian ini mengkaji cakupan yang lebih luas dalam penerapan layanan prima di SMAN 1 Bangkinang Kota, termasuk aspek-aspek seperti responsivitas, keandalan, dan keterlibatan seluruh warga sekolah.⁵⁰
 4. Penelitian oleh Suradji, M. (2018): “Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Bidang Kesiswaan, Kepegawaian, dan Keuangan di SMA Muhammadiyah 1 Gresik.” Penelitian ini berfokus pada penggunaan TIK untuk meningkatkan keterlibatan

⁴⁹ Burhan Burhan and others, ‘Analisis Penerapan Manajemen Sekolah Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi’, *Jurnal Ilmiah Ecosystem*, 23.2 (2023), pp. 450–64, doi:10.35965/eco.v23i2.2889

⁵⁰ Maria Ulfah, ‘Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di SMP Negeri 1 Pengaron’, *Pahlawan Jurnal Pendidikan-Sosial-Budaya*, 19.1 (2023), pp. 23–26, doi:10.57216/pah.v19i1.556.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

orang tua dalam pendidikan anak melalui portal orang tua dan sistem informasi akademik online. Suradji menemukan bahwa penerapan TIK memudahkan akses orang tua terhadap informasi akademik siswa dan memperlancar komunikasi antara orang tua dan guru. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada upaya pemanfaatan TIK untuk meningkatkan keterlibatan pemangku kepentingan dalam pendidikan. Namun, perbedaannya adalah penelitian Suradji berfokus pada aspek keterlibatan orang tua, sementara penelitian ini bertujuan mengkaji penerapan TIK dalam mendukung layanan prima secara lebih menyeluruh di SMAN 1 Bangkinang Kota. Layanan prima yang dimaksud meliputi pengelolaan administrasi, penyediaan informasi akademik, serta peningkatan interaksi antarwarga sekolah untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang responsif dan profesional.⁵¹

C. Proposisi

Berdasarkan landasan teori diatas, maka dapat dibuat proposisi dalam penelitian ini untuk memahami hubungan antara variabel-variabel yang akan dieksplorasi, yaitu Penggunaan TIK dan Layanan Prima.

⁵¹ Muchamad Suradji, 'Pengembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Bidang Kesiswaan, Kepegawaian Dan Keuangan Di Sma Muhammadiyah 1 Gresik', *TA'LIM: Jurnal Studi Pendidikan Islam*, 1.2 (2018), pp. 347–71, doi:10.52166/talim.v1i2.957.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Strategi SMA N 1 Bangonang Kota Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima.
 - a. Penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan layanan prima di SMA N 1 Bangkinang Kota.
 - b. Penggunaan aplikasi berbasis web untuk layanan administrasi sekolah.
 - c. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan administrasi sekolah.
2. Hambatan – hambatan dalam penerapan TIK, seperti keterbatasan infrastruktur, sumber daya manusia, dan dukungan kebijakan, berpengaruh pada efektivitas layanan prima yang dihasilkan oleh sekolah.
 - a. Kendala dalam menggunakan aplikasi E-Raport
 - b. Kendala dalam pelaksanaan sistem aplikasi Dapodik.

Penyajian data ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif.

Metode penelitian kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam meningkatkan layanan prima di SMAN 1 Bangkinang Kota. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali makna, persepsi, serta pengalaman para informan terkait dengan penerapan TIK dalam konteks layanan pendidikan di sekolah.

Pendekatan kualitatif berfokus pada eksplorasi yang kaya akan data verbal daripada data numerik, yang memungkinkan peneliti untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memahami fenomenasosial secara komprehensif. Dalam penelitian ini, metodedeskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang rinci dan mendalam tentang bagaimana TIK diterapkan di SMAN 1 Bangkinang Kota.

Penelitian kualitatif-deskriptif ini bertujuan untuk menjelaskan proses dan konteks penerapan TIK dalam layanan pendidikan dengan berfokus pada pengalaman dan pandangan dari berbagai informan yang terlibat, seperti guru, siswa, dan pihak manajemen sekolah. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi kondisi-kondisi di lapangan secara mendalam tanpa membatasi diri pada hipotesis atau pengujian statistic dengan demikian dapat dihindari kesalahan yang dapat menjadikan fakta dalam penggunaan teknologi informasi komunikasi dalam meningkatkan layanan prima di SMA NEGERI 1 Bangkinang Kota.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif. Metode penelitian kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam meningkatkan layanan prima di SMAN 1 Bangkinang Kota.⁵² Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali makna, persepsi, serta pengalaman para informan terkait dengan penerapan TIK dalam konteks layanan pendidikan di sekolah.

Pendekatan kualitatif berfokus pada eksplorasi yang kaya akan data verbal daripada data numerik, yang memungkinkan peneliti untuk memahami fenomenasosial secara komprehensif. Dalam penelitian ini, metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang rinci dan mendalam tentang bagaimana TIK diterapkan di SMAN 1 Bangkinang Kota, termasuk faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan tersebut.⁵³

Penelitian kualitatif-deskriptif ini bertujuan untuk menjelaskan proses dan konteks penerapan TIK dalam layanan pendidikan dengan berfokus pada pengalaman dan pandangan dari berbagai informan yang

⁵² Basri Bado, *Model Pendekatan Kualitatif: Telaah Dalam Metode Penelitian Ilmiah* (Tanta Media Group, 2022) <http://eprints.unm.ac.id/32293/1/EBOOK_BUKU_METODE PENELITIAN.pdf>.

⁵³ Suyitno, *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip, Dan Operasionalnya*, Akademia Pustaka (Akademia Pustaka, 2018), pp. 16-37. 54

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terlibat, seperti guru, siswa, dan pihak manajemen sekolah. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi kondisi-kondisi di lapangan secara mendalam tanpa membatasi diri pada hipotesis atau pengujian statistik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai realitas penerapan TIK di sekolah dan kontribusinya terhadap peningkatan layanan prima. Dengan demikian, penelitian kualitatif deskriptif ini tepat untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai peran dan dampak penerapan TIK dalam upaya meningkatkan layanan prima di SMAN 1 Bangkinang Kota.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMAN 1 Bangkinang Kota, sebuah sekolah menengah atas yang beradadi KotaBangkinang. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, SMAN 1 Bangkinang Kota merupakan sekolah yang menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam mendukung proses layanan sekolah, sehingga lokasi ini relevan dengan fokus penelitian yang bertujuan mengidentifikasi penerapan TIK dalam meningkatkan layanan prima di lingkungan pendidikan. Kedua, aksesibilitas lokasi yang memudahkan proses pengumpulan data memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi dan wawancara dengan pihak-pihak terkait secara mendalam.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun waktu penelitian ini berlangsung dalam rentang waktu yang mencakup seluruh tahapan penelitian, yaitu dari tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian, dan disesuaikan dengan jadwal kegiatan akademik di SMAN 1 Bangkinang Kota dan kebutuhan peneliti untuk memperoleh data yang komprehensif.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah individu internal yang terkait langsung dengan penggunaan TIK di SMAN 1 Bangkinang Kota. Subjek penelitian meliputi kepala sekolah, guru, tenaga administrasi, dan siswa yang berperan sebagai pengguna layanan sekolah berbasis TIK. Mereka dipilih karena terlibat langsung dalam implementasi dan penerimaan layanan berbasis teknologi di sekolah, sehingga mampu memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memahami penerapan TIK di lingkungan sekolah ini. Sedangkan, objek penelitian ini adalah proses penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di SMAN 1 Bangkinang Kota. Fokus dari objek penelitian ini mencakup berbagai aspek yang berhubungan dengan penggunaan TIK.

D. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, pemilihan informan dilakukan dengan mempertimbangkan relevansi dan keterkaitan mereka terhadap topik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian mengenai penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam meningkatkan layanan prima di SMAN 1 Bangkinang Kota. Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini memerlukan informan yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman mendalam tentang proses penerapan TIK di sekolah serta dampaknya terhadap layanan sekolah. Informan yang dipilih terdiri dari beberapa kategori, yaitu sebagai berikut:

1. Kepala Sekolah

Kepala sekolah berperan penting sebagai pemimpin dalam penerapan kebijakan di sekolah, termasuk kebijakan yang berkaitan dengan penggunaan TIK. Kepala sekolah diharapkan dapat memberikan perspektif menyeluruh terkait visi, misi, strategi, serta kendala yang dihadapi dalam implementasi TIK sebagai sarana peningkatan layanan.

2. Guru atau Tenaga Pengajar

Guru sebagai pelaksana utama proses pendidikan di sekolah menjadi informan penting untuk memahami bagaimana penggunaan TIK memengaruhi kegiatan belajar-mengajar dan layanan akademik bagi siswa. Mereka juga dapat memberikan informasi mengenai persepsi dan pengalaman mereka terhadap efektivitas penerapan TIK dalam mendukung aktivitas sehari-hari di lingkungan sekolah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Staf Administrasi Sekolah

Staf administrasi berperan dalam pengelolaan data, pengolahan informasi, dan penyampaian layanan administratif kepada siswa, orang tua, dan pihak lain yang berkepentingan. Mereka dipilih sebagai informan untuk memberikan wawasan mengenai penerapan TIK di bidang administrasi, serta hambatan dan dukungan yang mereka alami dalam proses penggunaan TIK.

4. Siswa

Sebagai penerima layanan, siswa dapat memberikan perspektif mengenai kemudahan akses informasi akademik, kelancaran komunikasi, serta kepuasan mereka terhadap layanan berbasis TIK di sekolah. Pandangan siswa diperlukan untuk menilai sejauh mana penerapan TIK telah memberikan manfaat bagi mereka dalam kegiatan belajar.

5. Orang Tua Siswa

Orang tua siswa berperan sebagai pihak eksternal yang juga berinteraksi dengan layanan sekolah. Mereka dapat memberikan informasi terkait aksesibilitas dan transparansi informasi yang disediakan sekolah melalui media berbasis TIK. Orang tua juga dapat menilai seberapa jauh penggunaan TIK di sekolah mempengaruhi komunikasi dan keterlibatan mereka dalam perkembangan pendidikan anak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Teknik Pengumpulan Data**1. Observasi**

Teknik observasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran langsung mengenai kondisi penerapan TIK di SMAN1 Bangkinang Kota. Observasi mencakup pengamatan terhadap fasilitas teknologi yang tersedia, seperti perangkat keras, perangkat lunak, serta infrastruktur jaringan, dan bagaimana penggunaannya dalam menunjang layanan sekolah. Observasi ini membantu peneliti untuk memahami kondisi nyata di lapangan dan mengidentifikasi hal-hal yang mungkin tidak muncul dari wawancara atau dokumentasi.

2. Wawancara

Teknik wawancara mendalam digunakan untuk menggali informasi langsung dari pihak-pihak terkait, seperti kepala sekolah, guru, staf administrasi, dan siswa. Melalui wawancara, peneliti dapat memperoleh pemahaman mengenai pandangan dan pengalaman mereka terhadap penerapan TIK dalam meningkatkan layanan prima di sekolah. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi jawaban secara mendalam dan memperoleh informasi yang lebih kaya serta bervariasi.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi bertujuan untuk mengumpulkan data yang tertulis atau terekam terkait dengan penerapan TIK di sekolah. Dokumen-dokumen yang dikaji dapat meliputi laporan tahunan sekolah,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebijakan terkait penggunaan TIK, rencana pengembangan TIK, panduan penggunaan aplikasi pendidikan, serta data-data mengenai infrastruktur teknologi sekolah. Dokumentasi ini digunakan untuk memperkuat dan memperjelas data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, serta memberikan bukti autentik mengenai kondisi penerapan TIK.

F. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini, dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif model Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman yang dikutip Sugiyono, menjelaskan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dimulai dengan menelaah sejak pengumpulan data, analisis data yang sudah terkumpul dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Adapun aktivitas dalam analisis data, yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak. Untuk itu, maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, makin lama peneliti kelapangan maka data yang akan didapatkan akan banyak dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis dan data melalui reduksi data.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data diperoleh, data kemudian dipaparkan dengan cara uraian/narasi, bagan dan data yang telah diperoleh dari hasil

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dokumentasi dan observasi disajikan dalam bentuk tabel sehingga nantinya akan mudah untuk dipahami. Yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif ialah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif, yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang diawal masih bersifat sementara, dan akan berubah ketika tidak ditemukannya bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada pengumpulan data berikutnya. Tetapi, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁵⁴

G. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, uji keabsahan data dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dan interpretasi yang dihasilkan memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang tinggi. Beberapa teknik yang digunakan untuk uji keabsahan data dalam penelitian ini adalah^{55,83}:

⁵⁴ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R & D), ed. by Apri Nuryanto (Alfabeta, 2021), p. 444-567.

⁵⁵ Umar Sidiq and Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*, ed. by Anwar Mujahidin (Nata Karya, 2019), LIII
<http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODEPENELITIAKUALITATIFDI_BIDANG_PENDIDIKAN.pdf>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik yang digunakan untuk mengecek keabsahan data melalui beberapa sumber atau metode pengumpulan data yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi atau data dari beberapa informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu metode pengumpulan data, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi.

2. Peningkatan Ketekunan

Peningkatan ketekunan dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai situasi yang sedang diteliti. Peneliti berupaya untuk mengamati fenomena yang terjadi secara teliti dan mendalam, serta mencatat setiap detail yang berkaitan dengan penelitian. Hal ini dilakukan agar hasil penelitian lebih akurat dan komprehensif.

3. Member Check

Member check adalah proses konfirmasi data kepada para partisipan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dan interpretasi peneliti sesuai dengan pemahaman partisipan. Dalam penelitian ini, peneliti memberikan hasil wawancara atau temuan sementara kepada partisipan agar mereka dapat menilai dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengonfirmasikebenaraninformasiyangdisampaikan.Membercheck dilakukan secara berulang untuk menghindari kesalahpahaman dan untuk meningkatkan validitas data.

4. Refleksivitas

Refleksivitas adalah proses peneliti dalam mengakui dan mempertimbangkan pengaruh sikap, nilai, dan persepsi pribadi terhadap penelitian. Dalam hal ini, peneliti secara aktif berusaha menghindari bias pribadi selama proses pengumpulan dan analisis data dengan melakukan refleksi diri secara berkala.

Melalui penerapan berbagai teknik uji keabsahan data ini, diharapkan hasil penelitian memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang tinggi, sehingga dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai penerapan TIK dalam meningkatkan layanan prima di SMAN 1 Bangkinang Kota.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penggunaan Teknologi Informasi Komunikasi Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di SMA N 1 Bangkinang Kota

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan judul Penggunaan Teknologi Informasi dalam meningkatkan pelayanan prima di SMA N 1 Bangkinang Kota . Dapat di simpulkan bahwa penggunaan TIK di SMA N 1 Bangkinang Kota Di nyatakan Baik yaitu dapat dilihat Dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di sekolah ini menggunakan beberapa aplikasi diantaranya : Aplikasi E-Raport, aplikasi dapodik, aplikasi google form, dan aplikasi e-ujian.

Pemanfaatan teknologi informasi telah diterapkan dalam layanan administrasi sekolah. Melalui penerapan teknologi informasi, otomatis pekerjaan para tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan disekolah ini menjadi lebih mudah dan dapat menghemat waktu, dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi ini dapat diterima dan disampaikan lebih cepat kepada guru, siswa, tenaga kependidikan dan masyarakat lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Faktor Penghambat dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan administrasi sekolah di SMAN 1 Bangkinang Kota

- a. Kendala dalam penggunaan aplikasi e-rapor

Terdapat beberapa kendala dalam mengaplikasikan e-rapor yaitu jika ada kesalahan mengisi data pada sistem maka sistem akan terganggu dan rapor tidak dapat dicetak oleh karena itu perlu ketelitian pada saat input data ke E-rapor.

- b. Kendala dalam penggunaan aplikasi dapodik

Ketika proses pendataan telah berjalan di Semester 1 dan harus update Semester 2, beberapa masalah mulai muncul ketika Tunjangan Profesi tahap 1 akan segera dicairkan. Apakah data yang dientry valid? Mengapa SKTP tidak keluar, padahal data di Dapodik sudah valid. belum lagi kondisi website seringkali offline sehingga sulit diakses.

- c. Proyektor yang digunakan masih banyak bermasalah

Ketika team pengajar menggunakan proyektor masih banyak item yang error, terkadang hanya dipakai beberapa menit saja proyektor langsung mati dan aktivitas pembelajaran terganggu.

- d. Tidak tersedianya laptop yang diberikan kepada guru, seokalah yang mendukung TIK di sekolah setidaknya memfasilitasi laptop untuk pengajar yang dijadikan sebagai pendukung untuk proses ngajar mengajar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Masih banyak guru yang belum paham menggunakan system, serta menggunakan laptop, sehingga seringkali pembelajaran menjadi membosankan

B. Saran

Berdasarkan pemaparan dan kesimpulan di atas, maka penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut perbaikan di masa yang akan datang.

1. Fokus merupakan hal yang sangat penting bagi seorang data entry. Ketika bekerja dengan fokus tanpa adanya gangguan, kemungkinan untuk terjadinya kesalahan akan semakin kecil. Namun ketika data entry mulai hilang fokus entah karena kondisi sekelilingnya yang kurang mendukung atau karena faktor internal, maka risiko kesalahan akan semakin besar.
2. Guru harus aktif dalam memantau data yang diinput operator sekolah pada dapodik. Guru harus meluangkan waktu untuk mengecek ke valid an data SKTP. Karna data yang sama dan valid berarti meminimalisasi masalah saat penyaluran tunjangan.
3. Rutin melakukan pengecekan dan pemeliharaan asset sekolah seperti proyektor, laptop, wifi, agar tidak mengganggu proses ngajar mengajar yang berlangsung di sekolah karena masih banyak team pengajar yang mengeluhkan hal tersebut
4. Menyediakan sarana prasarana yang lengkap karena Tidak tersedianya laptop yang diberikan kepada guru, seokalah yang mendukung TIK di sekolah setidaknya memfasilitasi laptop untuk

pengajar yang dijadikan sebagai pendukung untuk proses ngajar mengajar.

5. Melakukan pelatihan kepada guru-guru yang belum bisa menggunakan laptop dan pelatihan mengoperasikan system agar penggunaan nya bisa dilakukan secara merata dan proses belajar-mengajar tidak membosankan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Pradana, Reinaldy, Diah Pitaloka, Ilmal Laduni Rukmana, and Ahmad Gunawan, 'Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Digital: Keterampilan Dan Peran Di Era Digital', *COMSERVA Indonesian Journal of Community Services and Development*, 2.09 (2023), doi:10.59141/comserva.v2i09.583
- Afrine, Achmad Qosim, and Yuyun Libriyanti, 'Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Kesiswaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Di MI Insan Mulia Tahun Pelajaran 2019/2020', *JurnalFaidatuna*, Vol.4.No.1(2023)
- Austin, Hamdi, 'Sistem Informasi Manajemen Dalam Perspektif Islam', in *PT RajaGrafindo Persada*, 2019, p. 218
- Asmawati, Luluk, 'Peran Orang Tua Dalam Pemanfaatan Teknologi Digital Pada Anak Usia Dini', *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 6.1 (2021), pp. 82–96, doi:10.31004/obsesi.v6i1.1170
- Bado, Basri, *MODEL PENDEKATAN KUALITATIF: TELAAH DALAM METODE PENELITIAN ILMIAH* (TahtaMediaGroup, 2022)
<<http://eprints.unm.ac.id/32293/1/EBOOK>> BUKU
METODE PENELITIAN.pdf>
- Burhan, Burhan, Nurwidayanti Nurwidayanti, Andi Irwandi, Nadra Fakhirah Shaleh, Krisdayanty Pabulo, and Sri Rahmadhanningsih, 'Analisis Penerapan Manajemen Sekolah Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi', *Jurnal Ilmiah Ecosystem*, 23.2 (2023), pp. 450–64, doi:10.35965/eco.v23i2.2889
- Dewi, Devi Silvia, Santi Setiawati, Miftah Nurul Ma'arif, Dian Ardiansah, Ujang Anwar Fauzi, Alfiyatun, and others, 'Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Era Digital', *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya*, 1.3 (2024), pp. 288–93, doi:10.59996/cendib.v1i3.304
- Dinata, Yuriyan, and Rini Setyaningsih, 'Manajemen Komunikasi Dan Kinerja Pustakawan', *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 8.1 (2023), p. 112, doi:10.30829/jupi.v8i1.14186
- Fadli, Muhammad Rijal, 'Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif', *Jurnal Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21.1 (2021), pp. 33– 54, doi:10.21831/hum.v21i1.38075
- Falliani, 'Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berbasis Website Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan', *Jurna IEKLETIKA*, Vol.11. No. 1 (2015), pp. 1–15
<<http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2013.07.020>>
<<http://dx.doi.org/10.1016/j.annals.2010.10.008>>
<<http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:As+cidades+e+territorios+do+conhecimento+na+?ptica+de+senvolvimento+e+do+marketing+territorial#>>>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Febrianti, Indri, Jihan Tuffahati, Ahmad Rifai, Rizky Hasan Affandi, Syakila Pradita, Rizki Akmalia, and others, 'Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Manajemen Perencanaan Pendidikan Untuk Meningkatkan Efisiensi Pendidikan', *Academy of Education Journal*, 14.2 (2023), pp. 506– 22, doi:10.47200/aoej.v14i2.1763
- Furqon, Chairul, *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi*, ed. by Suendri(CV. Pusdikra Mitra Jaya, 2019)
- Garopobeka, Ratu Mutialela, *Konsep Dan Aplikasi Ilmu Komunikasi* (CV. Andi Offset, 2017)
- Harid, Abd, 'Model Manajemen Berbasis Sekolah', *Lentera Pendidikan: Jurnal Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*, 14.2 (2011), pp. 189–201, doi:10.24252/lp.2011v14n2a5
- Harahap, Nursapia, *Penelitian Kualitatif* (Wal Ashri Publishing, 2020)
- Hermawan, Agus, *Komunikasi Pemasaran* (PT. Gelora Aksara Pratama, 2012)
- Ilfana, Aulia, and Herdi Herdi, 'Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah: Problematika Dan Solusinya', *Jurnal Paedagogy*, 9.2 (2022), p. 241, doi:10.33394/jp.v9i2.3985
- Jati, Wahyu, 'Peranan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pada PT. Jamsostek Cabang Belawan Medan.', *Journal Manajement*, 53.9 (2021), pp. 1–2
- Kurniawan, Yohannes, 'Model Sistem Informasi Manajemen Sekolah Berbasis Notasi Unified Modeling Language', *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 4.2 (2013), p. 1128, doi:10.21512/comtech.v4i2.2572
- McLeod, Raymond, and George P. Schell, *Sistem Informasi Manajemen* (Penerbit Salemba Empat, 2007)
- Megawaty, Dyah Ayu, 'Sistem Monitoring Kegiatan Akademik Siswa Menggunakan Website', *Jurnal Tekno Kompak*, 14.2 (2020), p. 98, doi:10.33365/jtk.v14i2.756
- Mintawati, Hesri, Bonse Aris Mandala Putra Simangunsong, Mulyadi Suhardi, Dela Puspita, Fitri Safhira, and Neng Susan Wulan Purnama Indah, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Perspektif Studi Kasus', *JUDICIOUS*, 4.2 (2024), pp. 409–13, doi:10.37010/jdc.v4i2.1524
- Mhammad Supriyanto, 'Service Excellence, Dampak Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan ', *Epicheirisi: Jurnal Manajemen, Administrasi, Pemasaran Dan Kesekretariatan*, 3.1 (2019), pp. 16–22, doi:10.32486/epicheirisi.v3i1.462
- Muharto, 'Metodologi Sistem', 2016
- Mulyana, Deddy, *Komunikasi Suatu Pengantar* (PT. Remaja Rosda Karya, 2008)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- Nurhadi, Zikri Fachrul, and Achmad Wildan Kurniawan, 'KAJIAN TENTANG EFEKTIVITAS PESAN DALAM KOMUNIKASI', *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran Dan Penelitian*, 3.1 (2018), pp. 90–95, doi:10.10358/JK.V3I1.253
- Pratiwi, Reski Dewi, and Ryrin Suryaman Prana Putra, 'Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Labuang Baji Makassar', *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7.1 (2021), p. 30, doi:10.29241/jmk.v7i1.587
- Priansa, Rismi Somad dan Donni Juni, *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, ed. by Agus Garnida (Alfabeta, 2014)
- Puspitasari, Fantika Febry, 'Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah', *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 4.1 (2019), p. 30, doi:10.18860/jmpi.v4i1.7339
- Ramaniar, Erita, and Andi Prastowo, 'Implikasi Model Simulasi Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Keaktifan Belajar Siswa Di Sekolah Dasar', *EDUKATIF: JURNAL ILMU PENDIDIKAN*, 4.1 (2021), pp. 639–47, doi:10.31004/edukatif.v4i1.1854
- Ramdhani, Riski Fauzi, 'Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS)', *Jurnal Tata Kelola Pendidikan*, 4.2 (2023), pp. 95–104, doi:10.17509/jtkp.v4i2.61437
- Rita, Paulo, Tiago Oliveira, and Almira Farisa, 'The Impact of E-Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Behavior in Online Shopping', *Heliyon*, 5.10 (2019), p. e02690, doi:10.1016/j.heliyon.2019.e02690
- Ritonga, Ryan Kurniawan, and Rayyan Firdaus, 'Pentingnya Sistem Informasi Manajemen Dalam Era Digital The Importance of Management Information Systems In', *JICN: Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, Vol.1.No.3 (2024), pp. 4353–58
- Rosali, Arnita Aulia, and Ismail Tolla, 'Penerapan Teknologi Informasi Dalam Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah Di Smk Negeri', *[JAK2P] Jurnal Administrasi, Kebijakan, Dan Kepemimpinan Pendidikan*, 1.1 (2020), pp. 49–66 <<http://ojs.unm.ac.id/JAK2P/>>
- Rosyidah, Siti, Asnal Masyawi, Sekolah Tinggi Agama, Islam Al-Kamal, and Sarang Rembang, 'Penerapan Sistem Informasi Manajemen (Sim) Dalam Pengelolaan Administrasi Di Sma Islam Al-Kamal Sarang Rembang', *Jurnal LENTERA*, 1.1 (2023), pp. 23–42
- Rumetna, Matheus Supriyanto, 'Pemanfaatan Cloud Computing Pada Dunia Bisnis: Studi Literatur', *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5.3 (2018), pp. 305–14, doi:10.25126/jtiik.201853595
- Rusdiana, A., and Moch. Irfan, *Sistem Informasi Manajemen*, ed. by Beni Ahmad Saebani, *Sistem Informasi Manajemen* (CV. Pustaka Setia, 2014)
- Ruslan, Rosady, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi* (PT. Raja Grafindo Persada, 2008)
- Sahmodo, Devi, Taruna Christofer S., and Agus Lestari, 'Inovasi Dalam Manajemen Kurikulum: Pemanfaatan Teknologi Dalam Meningkatkan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Pembelajaran', *Al-Rabwah*, 17.02 (2023), pp. 87–97, doi:10.55799/jalr.v17i02.271
- Sambodo Rio Sasongko, 'Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran) ', *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3.1 (2021), pp. 104–14, doi:10.31933/jimt.v3i1.707
- Sazaki, Yoppy, Mgs Afriyan Firdaus, Novi Yusliani, Ken Dhita, Dwi Rosa Indah, Desty Rodiah, and others, 'Implementasi Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan Sekolah Untuk Peningkatan Efisiensi Dan Aksesibilitas Di SMK Negeri 1 Muara Enim, Sumatera Selatan', *Jurnal Bulletin of Community Service in Information System*, Vol.1.No.2(2023), p.hlm.70-78 <<https://beceris.ejournal.unsri.ac.id/index.php/beceris/article/view/17>>
- Septiyarani, Tiara Azalia, and Nurhadi Nurhadi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan', *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7.2 (2023), pp. 218–27, doi:10.31294/widyacipta.v7i2.15877
- Setiawan, Aditya, 'Sistem Informasi Manajemen: Tujuan Sistem Informasi Manajemen', *Blogspot*, 2012, p. 1 <<http://max21487.blogspot.com/2012/04/tujuan-sistem-informasi-manajemen.html>>
- Sidiq, Umar, and Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*, ed. by Anwar Mujahidin (Nata Karya, 2019), LIII <<http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN.pdf>>
- Sikumbang, Delvi Susanti, 'Konsep Dasar Sistem Informasi Manajemen Dan Pengaruhnya Dalam Dunia Pendidikan', *Pendidikan*, 2021
- Silviani, Irene, *Komunikasi Organisasi* (PT Scopindo Media Pustaka, 2019)
- Sirollah, and Masruro, 'Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)', *Jurnal Dialektika*, 4.1 (2019), pp. 45–64
- Solia, Nur Rahmi, 'Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan (Simdik) Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Ponorogo', *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 1.1 (2020), pp. 94–104, doi:10.21154/SAJIEM.V1I1.18
- Suproto, Desty Endrawati, Supriandi, Rio Wirawan, and Arief Yanto Rukmana, 'Implementasi Teknologi Dalam Pembelajaran Di Era Digital: Tantangan Dan Peluang Bagi Dunia Pendidikan Di Indonesia', *Jurnal Pendidikan West Science*, 1.07 (2023), pp. 473–80, doi:10.58812/jpdws.v1i07.542
- Supriyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D Dan Penelitian Pendidikan)*, ed. by Apri Nuryanto (Alfabeta, 2021)
- Supadji, Muchamad, 'Pengembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Bidang Kesiswaan, Kepegawaian Dan Keuangan Di Sma Muhammadiyah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1 Gresik', *TA'LIM: Jurnal Studi Pendidikan Islam*, 1.2 (2018), pp. 347–71, doi:10.52166/talim.v1i2.957

Suyitno, *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip, Dan Operasionalnya*, Akademia Pustaka (Akademia Pustaka, 2018)

Tjanjaningsih, Endang, Suzy Widyasari, Ali Maskur, and Lingga Kusuma, 'The Effect of Customer Experience and Service Quality on Satisfaction in Increasing Loyalty', 2020, doi:10.2991/aebmr.k.210311.079

Uliah, Maria, 'Peran Tenaga Administrasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi Di SMP Negeri 1 Pengaron', *Pahlawan Jurnal Pendidikan-Sosial-Budaya*, 19.1 (2023), pp. 23–26, doi:10.57216/pah.v19i1.556

Yanti, Sur, and Henry Nugroho, 'Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Dan Niat Keberlanjutan Penggunaan Portal Akademik Siakad Stmik Akakom Menggunakan Tam Serta Model Delone Dan Mclean', *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 3.1 (2018), p. 37, doi:10.26798/jiko.2018.v3i1.84

Yusanto, Yoki, 'Ragam Pendekatan Penelitian Kualitatif', *Journal of Scientific Communication (Jsc)*, 1.1 (2020), pp. 1–13, doi:10.31506/jsc.v1i1.7764



UIN SUSKA RIAU

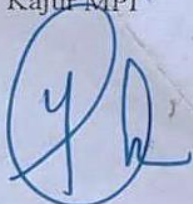
LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembaran Disposisi

© Hak cipta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBARAN DISPOSISI	
INDEKS BERKAS KODE :	
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi) Tanggal : 01-01-2023 Nama : M. ALFAN KHAIRI	
INFORMASI Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar ditunjuk sebagai pembimbing	DITERUSKAN KEPADA 1. catatan Kajur MPI a. b. c.
Pekanbaru 3-2-23 Kajur MPI  Dr Hj Yuliharti, M.Ag NIP.197004041996032001	Diteruskan kepada 2. wakil Dekan 1
1. Kepada bawahan "instruksi atau informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret instruksi:	

ultan Syarif Kasim Riau

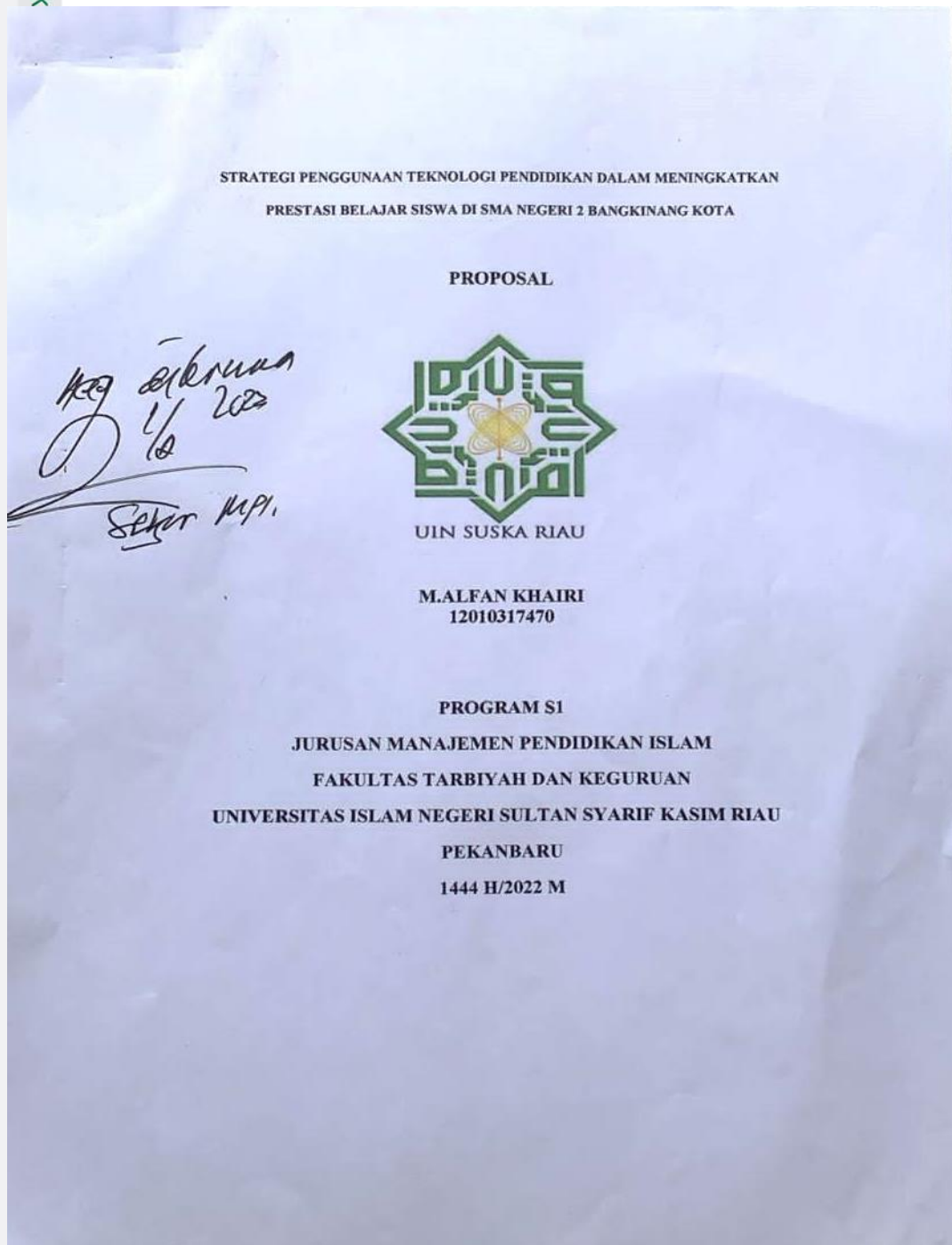


Lampiran 2 ACC Proposal

© Hak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.




Sultan Syarif Kasim Riau



Lampiran 3 Pengesahan Perbaikan Proposal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


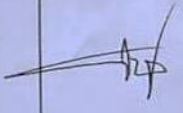


KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Alamat : J. H. R. Soebrandta Km. 16 Tampian Pekanbaru Riau 28283 PO. BOX 1004 Telp. (0781) 7077307 Fax. (0781) 21129


**PENGESAHAN PERBAIKAN
UJIAN PROPOSAL**

Nama Mahasiswa : M.ALFAN KHAIRI
 Nomor Induk Mahasiswa : 12010317470
 Hari/Tanggal Ujian : Selasa 08 Oktober, 2024
 Judul Proposal Ujian : PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK) DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PRIMA DI SMAN 1 BANGKINANG KOTA

Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang dalam Ujian proposal


No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Dr. H. Yuliharti, M.Ag	PENGUJI I		
2.	Dra. H. Eli Sabriftha, M.Ag	PENGUJI II		

Mengetahui
 a.n. Dekan
 Wakil Dekan I



Dr. Zarkasih, M.Ag.
 NIM. 19921017 199703 1 004

Pekanbaru, Selasa, 14/11/2024
 Peserta Ujian Proposal



M.ALFAN KHAIRI
 NIM. 12010317470




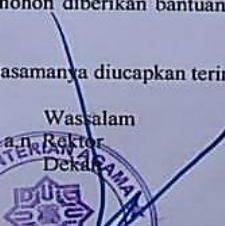
Lampiran 4 Izin Melakukan Riset

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


 <p>UIN SUSKA RIAU</p>		<p>KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN كلية التربية والتعليم FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 561647 Fax. (0761) 561647 Web www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: eftak_uinsuska@yahoo.co.id</p>
Nomor	: B-24981/Un.04/F.II/PP.00.9/12/2024	
Sifat	: Biasa	
Lamp.	: 1 (Satu) Proposal	
Hal	: <i>Mohon Izin Melakukan Riset</i>	
<p>Kepada Yth. Gubernur Riau Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Di Pekanbaru</p>		
<p><i>Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh</i> Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :</p>		
Nama	: M.Alfan Khairi	
NIM	: 12010317470	
Semester/Tahun	: IX (Sembilan)/ 2024	
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam	
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau	
<p>ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Dalam Meningkatkan Layanan Prima Di SMAN 1 Bangkinang Kota Lokasi Penelitian : SMA Negeri 1 Bangkinang Kota Waktu Penelitian : 3 Bulan (19 Desember 2024 s.d 19 Maret 2025)</p>		
<p>Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.</p>		
<p>Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>		
<p>Wassalam a.n. Rektor Dekan  Dekan H. R. R. M. Ag. f NIB 19650521 199402 1 001</p>		
<p>Tembusan : Rektor UIN Suska Riau</p>		




Lampiran 5 Persetujuan Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENDIDIKAN
SMA NEGERI 1 BANGKINANG KOTA
AKREDITASI A (AMAT BAIK)
 NPSN : 10400365 NSS : 301140605001
 Alamat: Jl. Jenderal Sudirman No. 65 Telp. (0762) 20082 Bangkinang Kota Kode Pos 28412
 Website: www.sman1-bangkinang.sch.id E-mail: sman_1_bangkinang@yahoo.co.id



Nomor : 400.3.8/SMAN.1.BKN-KOTA/739
 Lamp. : -
 Perihal : **Persetujuan Penelitian**

Kepada Yth,
Bapak Dekan UIN Suska Riau
 di-
Pekanbaru

Dengan hormat,

Kami mendo'akan Semoga Bapak dalam keadaan sehat walafiyat dan sukses dalam menjalankan aktifitas sehari-hari. *Aamiin.*

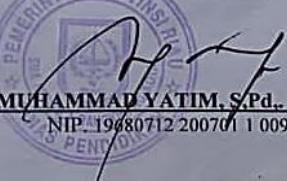
Sehubungan dengan permintaan izin penelitian di SMA Negeri 1 Bangkinang Kota dari Mahasiswa UIN Suska Riau, pada prinsipnya kami setuju memberikan izin kepada mahasiswa atas nama :

Nama	: M. ALFAN KHAIRI
NIM	: 12010317470
Universitas	: UIN Suska Riau
Program studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

Untuk melaksanakan Penelitian di SMA Negeri 1 Bangkinang Kota.

Demikian surat ini disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan terimah kasih.

Bangkinang Kota, 22 November 2024
 Kepala SMAN 1 Bangkinang Kota



MUHAMMAD YATIM, S.Pd., M.Pd
 NIP. 19680712 200701 1 009



Lampiran 6 Surat Rekomendasi


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI
 Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/68459
 TENTANG
**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : B-18662/Un.04/F.II/PP.00.9/08/2024 Tanggal 16 Agustus 2024**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:


1. Nama	: M. ALFAN KHAIRI
2. NIM / KTP	: 12010317470
3. Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK) DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PRIMA DI SMAN 1 BANGKINANG KOTA
7. Lokasi Penelitian	: SMA NEGERI 1 BANGKINANG KOTA

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 21 Desember 2024



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU**

Tembusan :
Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Riau di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



Lampiran 7 Surat Izin Riset

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENDIDIKAN
 JALAN CUT NYAK DIEN NO. 3 TELP. 22552/21553
 PEKANBARU

Pekanbaru, 07 JAN 2025

Nomor : 400.3.11.2/Disdik/1.3/2025/ 135
 Sifat : Biasa
 Lampiran :
 Hal : Izin Riset / Penelitian

Yth. Kepala SMAN 1 Bangkinang Kota

di-
 Tempat

Berkenaan dengan Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/68459 Tanggal 21 Desember 2024 Perihal Pelaksanaan Izin Riset, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama : M. ALFAN KHAIRI
 NIM/KTP : 12010317470
 Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
 Jenjang : S1
 Alamat : PEKANBARU
 Judul Penelitian : PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK) DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PRIMA DI SMAN 1 BANGKINANG KOTA
 Lokasi Penelitian : SMAN 1 BANGKINANG KOTA

Dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk dapat memberikan yang bersangkutan berbagai informasi dan data yang diperlukan untuk penelitian.
2. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan dan memaksakan kehendak yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
3. Adapun Surat Izin Penelitian ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian disampaikan, atas perhatian dsiucapkan terima kasih.

PIL. KEPALA DINAS PENDIDIKAN
 PROVINSI RIAU

EDI RUSMA DINATA, S.Pd, M.Pd
 Pembina Tingkat I (IV/b)
 NIP. 19720822 199702 1 001

Tembusan:
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru




Lampiran 8 Surat Balasan Riset


© Hak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENDIDIKAN
SMA NEGERI 1 BANGKINANG KOTA
AKREDITASI A (AMAT BAIK)
 NSS. 301140605001 NPSN. 10400365
 Alamat : Jl. Jenderal Sudirman No. 65 Telp. (0762) 20082 Bangkinang Kota Kode Pos 28412
 Website: www.sman1-bangkinang.sch.id E-mail: sman_1_bangkinang@yahoo.co.id



SURAT KETERANGAN
 No. 400.3.8/SMAN.1.BK/085

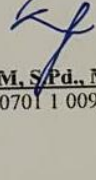
Kepala Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Bangkinang Kota Propinsi Riau, berdasarkan surat Dinas Pendidikan, No. 400.3.11.2/Disdik/1.3/2025/135 tanggal 07 Januari 2025 perihal Izin Riset/ Penelitian Untuk Tugas Akhir, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: M. ALFAN KHAIRI
NIM	: 12010317470
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Fakultas/Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam
Jenjang Pendidikan	: S1
Universitas	: UIN Suska Riau
A l a m a t	: Pekanbaru

Telah melakukan penelitian serta pengumpulan data yang akan dijadikan bahan pembuatan skripsi guna menyelesaikan studinya ditingkat akhir dengan judul **“PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK) DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PRIMA DI SMAN 1 BANGKINANG KOTA”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bangkinang Kota, 10 Februari 2025
 Kepala SMAN.1 Bangkinang Kota



MUHAMMAD YATIM, S.Pd., M.Pd
 NIP. 19680712 200701 1 009

Sultan Syarif Kasim Riau

Lampiran 9 Dokumentasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



M. Alfian Khairi, lahir di Bangkinang, pada tanggal 22 Mei 2002. Penulis anak Keempat dari lima bersaudara dari pasangan Ayahanda Anizar dan Ibunda Nurfadilah. Pendidikan formal yang pernah ditempuh penulis adalah SD Negeri 019 Muara Uwai dan lulus pada tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke SMPN 3 Bangkinang dan SMA N 1 Bangkinang Kota lulus pada tahun 2020. Kemudian pada tahun 2020 penulis dinyatakan Lulus dan diterima di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau melalui jalur Mandiri dengan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Pada tahun 2023 penulis melaksanakan kuliah kerja nyata (KKN) di Desa Bantaian Baru Kecamatan Batu Hampar Kabupaten Rokan Hilir. Penulis juga melaksanakan program praktek pengenalan lapangan (PPL) di PPMTI Kampar. Selanjutnya Penulis melaksanakan penelitian ilmiah pada bulan Januari hingga Juni 2025 dan melanjutkan pada tahap penyusunan dibawah bimbingan bapak Dr. H. Mudassir, M.Pd., hingga akhirnya dapat mengikuti sidang munaqasyah dengan judul skripsi "Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam Meningkatkan Layanan Prima di SMA N 1 Bangkinang Kota".