

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Mutu layanan pendidikan menjadi salah satu indikator penting dalam upaya peningkatan kualitas lembaga pendidikan di Indonesia. Hal ini khususnya menjadi perhatian pada jenjang Pendidikan Anak Usia Dini AL-Qur'an disingkat PAUDQ yaitu lembaga berbasis keagamaan. Dalam konteks ini, tantangan tidak hanya terletak pada proses pembelajaran, tetapi juga pada penyelenggaraan layanan administrasi yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan orang tua peserta didik. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, lembaga pendidikan mulai mengadopsi inovasi digital dalam berbagai aspek layanan, termasuk penggunaan ijazah digital (Bates, 2015).

E-ijazah tidak hanya berfungsi sebagai dokumen resmi, tetapi juga mencerminkan layanan mutu dan kredibilitas lembaga pendidikan tersebut. Oleh karena itu, implementasi teknologi digital dalam penerbitan E-ijazah menjadi penting untuk memastikan transparansi, efisiensi, dan keamanan dalam proses administrasi serta untuk memenuhi harapan orang tua siswa terkait dengan kualitas layanan pendidikan yang diberikan (Asmawati, 2021).

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi yang berkembang pesat adalah digitalisasi dalam administrasi pendidikan, termasuk penerbitan ijazah elektronik (E-ijazah). Penerapan sistem E-ijazah di berbagai lembaga pendidikan diharapkan mampu meningkatkan efisiensi administrasi dan mendukung tercapainya standar mutu pendidikan yang lebih baik. Penerapan teknologi digital dalam pendidikan memiliki potensi besar untuk mempercepat transformasi pendidikan yang lebih inklusif dan bermutu tinggi, karena dapat mendistribusikan informasi yang lebih cepat dan pengelolaan sumber daya yang lebih efektif (UNESCO, 2024)

Di era digital saat ini, E-ijazah bukan lagi hanya sebuah inovasi, tetapi menjadi kebutuhan yang mendesak bagi lembaga pendidikan dalam rangka mempermudah proses administrasi, mengurangi beban birokrasi, serta meningkatkan akurasi dan keamanan data. Melalui digitalisasi penerbitan ijazah,

berbagai masalah seperti keterlambatan dalam distribusi ijazah, risiko pemalsuan dokumen, serta kesalahan dalam pencatatan data dapat diminimalisir. Selain meningkatkan efisiensi administrasi, penerapan teknologi digital, termasuk E-ijazah, diharapkan dapat mendukung tercapainya standar mutu pendidikan yang lebih baik. Dengan digitalisasi, data kelulusan peserta didik dapat disimpan dan diakses dengan lebih aman dan mudah, yang membantu dalam proses akreditasi lembaga pendidikan.

Penelitian dari Pahlawi et al (2024) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dalam administrasi pendidikan dapat mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik, karena data yang terintegrasi secara digital mempermudah analisis mutu pendidikan secara menyeluruh, sehingga standar mutu pendidikan dapat lebih dipantau dan ditingkatkan. Menurut studi yang dilakukan oleh Abdullah (2020) di SD Islam Al Azhar 2 Pasar Minggu menunjukkan bahwa SIM pendidikan memiliki korelasi positif yang signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa, dengan kontribusi sebesar 44,9%. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi tidak hanya meningkatkan efisiensi internal, tetapi juga memperkuat hubungan sekolah dengan orang tua melalui pelayanan yang lebih terbuka dan responsif.

Kepuasan orang tua siswa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu layanan pendidikan. Penerapan teknologi digital dalam penerbitan E-ijazah tidak hanya memberikan kemudahan dalam akses informasi, tetapi juga memberikan rasa aman dan nyaman bagi orang tua karena mereka dapat memverifikasi keaslian ijazah yang diterima oleh anak mereka dengan mudah. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ahyani dan Duhani (2024), penerapan teknologi digital dalam sistem administrasi pendidikan dapat meningkatkan kepuasan stakeholder, karena mereka merasa terlibat dalam proses pendidikan yang lebih transparan dan modern. Hal ini sejalan dengan teori kualitas layanan (*Service Quality*) yang menekankan pada pentingnya penyampaian layanan yang berkualitas sesuai dengan harapan pengguna (Melean Romero et al., 2024).

Pendidikan Anak Usia Dini Al-Qur'an, yang selanjutnya disebut PAUDQ, adalah jenis pendidikan keagamaan Islam pada jenjang anak usia dini yang bertujuan untuk mengenalkan baca, tulis, tahfidz, serta mengamalkan kandungan

Al-Qur'an melalui pembiasaan sehari-hari. Hal ini tertuang dalam keputusan Dirjen Pendidikan Islam No. 91 Tahun 2020 tentang "Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pendidikan Al-Qur'an." Lembaga PAUDQ berbentuk formal dan memiliki tujuan yaitu sebagai berikut: (1) Mengenalkan membaca al-Qur'an; (2) Mengenalkan menulis al-Qur'an; (3) Mengenalkan tahfidz al-Qur'an; dan (4) Mengamalkan kandungan al-Qur'an melalui pembiasaan perilaku sehari-hari (Kemenag, 2020).

PAUDQ Azzahra, yang berlokasi di Desa Sampih, Kecamatan Susukanlebak, Kabupaten Cirebon, merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berfokus pada pembinaan anak usia dini dengan pendekatan Qur'ani. Lembaga ini memiliki tanggung jawab untuk menjaga kualitas pelayanan pendidikan, termasuk dalam hal administrasi guna memastikan standar mutu yang optimal.

Penggunaan teknologi digital, seperti sistem e-ijazah, merupakan langkah strategis dalam mendukung efisiensi administrasi dan peningkatan standar mutu pendidikan. Sebagai lembaga pendidikan yang mengedepankan standar mutu, penting bagi PAUDQ Azzahra untuk menerapkan inovasi ini guna mempercepat layanan dan menjaga transparansi. Dalam konteks ini, penerapan E-ijazah di PAUDQ Azzahra diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga memperkuat integritas dokumen yang diterbitkan oleh lembaga tersebut, sehingga kepercayaan orang tua dan masyarakat terhadap kualitas Layanan Pendidikan yang diselenggarakan dapat semakin meningkat.

Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian oleh Maryam Nur Jamilah (2021), yang menyatakan bahwa digitalisasi ijazah melalui sistem E-ijazah berbasis web dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan data ijazah terpadu dan mengurangi pemalsuan ijazah. Dengan demikian, penerapan E-ijazah dapat memperkuat kepercayaan orang tua dan masyarakat terhadap kualitas layanan pendidikan yang diselenggarakan. Lebih lanjut, studi oleh Mufthi Alam (2023) di MTs Negeri 9 Bantul menunjukkan bahwa digitalisasi layanan administrasi pendidikan, termasuk penerbitan dokumen resmi secara elektronik, meningkatkan kualitas layanan administrasi sekolah. Dari perspektif *Total Quality Management* (TQM), digitalisasi ini menciptakan layanan yang cepat, bersih, dan bebas pungli,

sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap sekolah. Survei kepuasan menunjukkan skor 3,62 dari 4, yang dikategorikan sangat baik, mencerminkan peningkatan mutu layanan administrasi pendidikan.

Selain itu, kebijakan pendidikan di Indonesia, penerapan teknologi digital untuk efisiensi administrasi dan peningkatan mutu layanan pendidikan sejalan dengan visi pemerintah yang tertuang dalam Rencana Strategis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud, 2020). Salah satu program prioritasnya adalah penguatan tata kelola pendidikan melalui digitalisasi administrasi, termasuk penerapan sistem E-ijazah. Implementasi ini diharapkan dapat mendorong percepatan pencapaian standar mutu pendidikan nasional, khususnya dalam hal pengelolaan data dan dokumen pendidikan yang akuntabel dan transparan.

Namun, Implementasi teknologi E-ijazah di PAUDQ Azzahra Sampih masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti terhadap sejumlah orang tua siswa, tenaga kependidikan dan kepala sekolah di PAUDQ Azzahra Sampih, ditemukan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan implementasi teknologi e-ijazah, baik dari aspek kepuasan orang tua maupun mutu layanan pendidikan. Salah satu keluhan utama dari orang tua adalah terkait biaya pengambilan ijazah yang dirasa cukup memberatkan, terutama bagi keluarga dengan kondisi ekonomi terbatas. Selain itu, penyampaian informasi mengenai jadwal dan prosedur pengambilan ijazah dinilai masih kurang optimal, sehingga menimbulkan kebingungan di kalangan orang tua.

Penentuan waktu pengambilan ijazah yang tidak mempertimbangkan fleksibilitas waktu orang tua juga menjadi tantangan tersendiri. Banyak dari mereka yang kesulitan menyesuaikan jadwal yang ditetapkan pihak sekolah karena faktor pekerjaan atau lokasi tempat tinggal. Di samping itu, prosedur pengambilan ijazah yang mengharuskan pelunasan seluruh kewajiban administrasi sebelum ijazah diberikan, tanpa alternatif solusi yang memudahkan, menimbulkan persepsi adanya tekanan administratif. Lebih lanjut, terdapat anggapan dari sebagian orang tua bahwa ijazah PAUD tidak terlalu dibutuhkan untuk masa

depan anak, sehingga mereka kurang peduli terhadap kualitas dan proses penerbitannya.

Dari sisi mutu layanan pendidikan, berbagai kendala teknis juga teridentifikasi dalam pelaksanaan sistem E-ijazah. Kesalahan data pada ijazah, seperti ketidaksesuaian nama atau tanggal lahir siswa, masih kerap terjadi akibat kurangnya proses verifikasi data secara sistematis. Selain itu, belum terdapat standar waktu penyelesaian yang seragam, sehingga distribusi ijazah berlangsung tidak merata dan menimbulkan ketidakpastian. Keterlambatan dari pihak guru dalam menyerahkan dokumen pendukung turut memperlambat proses pencetakan. Seluruh proses pengelolaan data hingga penerbitan ijazah saat ini masih ditangani oleh satu orang operator sekolah, sehingga menimbulkan risiko beban kerja berlebih dan meningkatkan potensi kesalahan. Di sisi lain, sistem pencetakan e-ijazah yang masih terpusat di tingkat admin kabupaten menyebabkan sekolah tidak memiliki kewenangan untuk mencetak secara mandiri, yang pada akhirnya memperpanjang waktu penyelesaian dokumen tersebut.

Melihat berbagai permasalahan tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis sejauh mana pemanfaatan teknologi digital e-ijazah dapat memberikan dampak terhadap kepuasan orang tua siswa dan peningkatan mutu layanan pendidikan di PAUDQ Azzahra Sampih. Penelitian ini juga akan menggali aspek-aspek teknis, administratif, dan komunikasi yang berkaitan dengan proses penerbitan ijazah digital, serta mengidentifikasi kendala-kendala utama yang dihadapi baik oleh pihak sekolah maupun orang tua siswa dalam implementasinya.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Beberapa orang tua merasa biaya untuk mengambil E-ijazah terlalu tinggi, apalagi bagi keluarga dengan ekonomi terbatas.
2. Tidak semua orang tua tahu kapan dan bagaimana cara mengambil ijazah karena pemberituannya kurang jelas.
3. Sekolah menentukan waktu pengambilan tanpa menyesuaikan dengan kesibukan orang tua, sehingga menyulitkan.

4. Beberapa orang tua merasa seperti "dipaksa" membayar penuh dulu baru bisa ambil ijazah, tanpa diberi solusi keringanan.
5. Sebagian orang tua menganggap bahwa ijazah PAUDQ tidak terlalu dibutuhkan untuk masa depan anak, jadi tidak terlalu peduli dengan kualitas dan prosesnya.
6. Sering terjadi kesalahan data di ijazah, seperti Nama, tanggal lahir, atau identitas siswa kadang salah karena data awal tidak dicek ulang dengan benar.
7. Tidak ada standar waktu penyelesaian ijazah, Ada yang cepat, ada yang lama. Tidak semua siswa dapat ijazah di waktu yang sama.
8. Pengumpulan dokumen sering telat karena guru tidak menyiapkan dari awal tahun.
9. Operator bekerja sendirian, Semua proses dari awal sampai cetak hanya ditangani satu orang, sehingga rawan kesalahan dan keterlambatan.
10. Pencetakan E-ijazah masih terpusat di admin kabupaten, sekolah tidak bisa mencetak secara mandiri. Jadi saat terjadi kesalahan data atau revisi, harus menunggu proses dari pusat. Akibatnya, layanan kepada orang tua menjadi terganggu dan tidak bisa cepat.

### **C. Fokus Penelitian dan Deskripsi fokus**

1. Pemanfaatan E-ijazah: Mengacu pada Peraturan Kemdikbudristek Nomor 58 Tahun 2024 yang menegaskan bahwa digitalisasi dokumen ijazah bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi, keamanan data, serta kemudahan akses informasi akademik. Implementasi teknologi ini diharapkan mampu mempercepat layanan dan meningkatkan akurasi data kependidikan. Namun, dalam praktiknya masih dijumpai sejumlah kendala, seperti keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi teknologi tenaga administrasi, serta resistensi terhadap adaptasi sistem baru.
2. Kepuasan orang tua siswa: diukur berdasarkan pada pengembangan teori SERVQUAL oleh Ighomereho et al. (2022) yang mencakup tujuh dimensi utama layanan digital, yaitu: *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *website usability*, dan *security & privacy*. Dimensi-

dimensi ini mencerminkan persepsi orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan, khususnya dalam aspek administratif seperti penerbitan dan akses ijazah.

3. Mutu layanan pendidikan: dibatasi pada tiga aspek Standar Nasional Pendidikan, yaitu standar pengelolaan, standar penilaian, dan standar pembiayaan. Ketiga aspek ini dipilih karena memiliki relevansi langsung dengan efektivitas dan efisiensi layanan pendidikan, serta mencerminkan kualitas tata kelola lembaga secara menyeluruh dalam mendukung kepuasan pengguna layanan.

#### **D. Rumusan Masalah**

1. Seberapa besar pengaruh pemanfaatan teknologi digital E-ijazah terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUDQ Azzahra Sampih?
2. Seberapa besar pengaruh pemanfaatan teknologi digital E-ijazah terhadap mutu layanan pendidikan di PAUDQ Azzahra Sampih?
3. Seberapa besar Pengaruh pemanfaatan teknologi digital E-ijazah terhadap kepuasan orang tua siswa dan Mutu layanan pendidikan di PAUDQ Azzahra Sampih?
4. Apa saja kendala yang dihadapi dalam Pemanfaatan teknologi digital E-ijazah di PAUDQ Azzahra Sampih?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemanfaatan teknologi digital E-ijazah terhadap kepuasan orang tua siswa di PAUDQ Azzahra Sampih.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemanfaatan teknologi digital E-ijazah terhadap mutu layanan pendidikan di PAUDQ Azzahra Sampih.
3. Untuk menganalisis seberapa besar pemanfaatan teknologi digital E-ijazah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan orang tua siswa dan mutu layanan pendidikan di PAUDQ Azzahra Sampih.
4. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pemanfaatan teknologi digital E-ijazah di PAUDQ Azzahra Sampih.

## F. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan kajian literatur mengenai pemanfaatan teknologi digital dalam administrasi pendidikan, khususnya penerapan E-ijazah pada lembaga pendidikan anak usia dini. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya wawasan tentang hubungan antara penggunaan teknologi digital dengan peningkatan efisiensi administrasi serta kepuasan stakeholder (orang tua siswa). Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan digitalisasi administrasi pendidikan dan pengaruhnya terhadap mutu layanan pendidikan.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Peneliti

- 1) Penelitian ini memberikan pemahaman mendalam bagi peneliti tentang implementasi teknologi digital dalam penerbitan E-ijazah dan pengaruhnya terhadap kepuasan orang tua siswa.
- 2) Penelitian ini juga dapat menjadi pengalaman praktis yang berharga bagi peneliti dalam mengeksplorasi penerapan inovasi teknologi di bidang pendidikan, serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian serupa di masa yang akan datang.

#### a. Bagi Sekolah

- 1) Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi PAUDQ Azzahra Sampih Susukanlebak dalam mengevaluasi dan mengembangkan sistem penerbitan E-ijazah agar lebih efisien dan optimal.
- 2) Sekolah dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk meningkatkan transparansi, keandalan, dan kualitas pelayanan administrasi pendidikan, sehingga dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan orang tua siswa serta memperkuat citra lembaga sebagai institusi pendidikan yang beradaptasi dengan perkembangan teknologi.

- 3) Temuan penelitian ini juga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan strategis terkait digitalisasi proses administrasi lainnya di masa depan.

