

PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tuti Laelasari
NIM : 212625018
Jenjang : Magister
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa naskah Tesis yang berjudul **“DIGITALISASI LAYANAN ADMINISTRASI PONDOK PESANTREN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN LAYANAN SANTRI DI ERA REVOLUSI INDUSTRI (Di Pondok Pesantren Darel Azhar Rangkasbitung dan Qothrotul Falah Cikulur)”** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di dunia akademik.

Apabila dikemudian hari ternyata terbukti secara meyakinkan bahwa sebagian maupun keseluruhan dari tesis ini merupakan hasil plagiat, saya bersedia menerima sanksi dan konsekuensinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Serang, 27 Juni 2023
Saya yang menyatakan,



TUTI LAELASARI
NIM: 212625018

PENGESAHAN

Tesis Berjudul : DIGITALISASI LAYANAN ADMINISTRASI
PONDOK PESANTREN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN LAYANAN
SANTRI DI ERA REVOLUSI INDUSTRI (Di Pondok
Pesantren Darel Azhar Rangkasbitung dan Qothrotul
Falah Cikukur)

Nama : Tuti Laelasari

NIM : 212625018

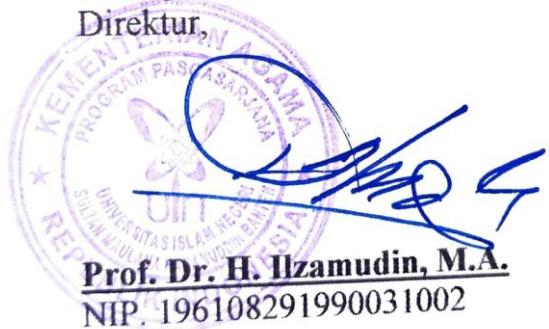
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Tanggal Ujian : 08 Juli 2023

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd.)

Serang, Oktober 2023

Direktur,



Prof. Dr. H. Ilzamudin, M.A.
NIP. 196108291990031002

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
di Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan korekasi terhadap penulisan tesis magister yang berjudul: **DIGITALISASI LAYANAN ADMINISTRASI PONDOK PESANTREN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN LAYANAN SANTRI DI ERA REVOLUSI INDUSTRI (Di Pondok Pesantren Darel Azhar Rangkasbitung dan Qothrotul Falah Cikulur)** yang ditulis oleh:

Nama	: Tuti Laelasari
NIM	: 212625018
Jenjang	: Magister
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam

Kami telah bersepakat bahwa tesis magister tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten untuk diajukan guna mengikuti **UJIAN TESIS MAGISTER** dalam rangka memperoleh gelar M.Pd. (Magister Pendidikan).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

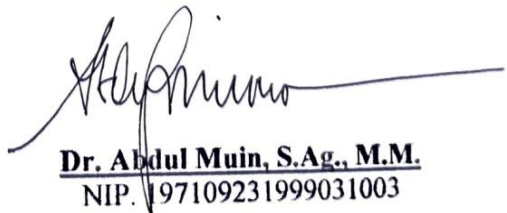
Serang, 27 Juni 2023

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Supardi, M.Pd., Ph.D
NIP. 196806201996031003



Dr. Abdul Muin, S.Ag., M.M.
NIP. 197109231999031003

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TESIS MAGISTER




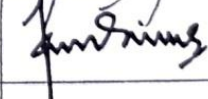
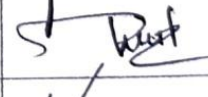
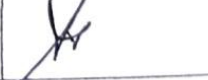
Tesis Berjudul : DIGITALISASI LAYANAN ADMINISTRASI
PONDOK PESANTREN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN LAYANAN
SANTRI DI ERA REVOLUSI INDUSTRI (Di Pondok
Pesantren Darel Azhar Rangkasbitung dan Qothrotul
Falah Cikukur)

Nama : Tuti Laelasari

NIM : 212625018

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Diuji dan dinyatakan lulus pada tanggal: 08 Juli 2023

TIM PENGUJI			
No	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1	Ketua	Dr. Anis Fauzi, M.Si	
2	Sekretaris	Dr. Rifyal Ahmad Lugowi, M.Pd	
3	Penguji I	Dr. Anis Zohriah, M.M	
4	Penguji II	Dr. Rijal Firdaos, M.Pd	
5	Pembimbing I	Dr. Supardi, M.Pd., Ph.D	
6	Pembimbing II	Dr. Abdul Muin, S.Ag., M.M.	

ABSTRAK

Tuti Laelasari, NIM. 212625018. Digitalisasi Layanan Administrasi Pondok Pesantren Dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan Santri di Era Revolusi Industri (di Pondok Pesantren Darel Azhar Rangkasbitung dan Qothrotul Falah Cikulur). Tesis. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Program Pascasarjana UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Serang.

Tujuan penelitian ini antara lain: 1) Mengetahui digitalisasi layanan administrasi di pondok pesantren 2) Mengetahui kepuasan layanan santri terhadap layanan administrasi di pondok pesantren 3) Mengetahui peran digitalisasi layanan administrasi pondok pesantren dalam meningkatkan kepuasan layanan santri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif jenis studi kasus. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pemeriksaan keabsahan data dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil Penelitian: 1) Sistem digital yang diprioritaskan oleh Pondok Pesantren Darel Azhar Rangkasbitung Lebak Banten yaitu SiPond (Sistem Pondok Pesantren), fokus pada sistem administrasi akademik dan penunjang akademik serta administrasi keuangan dan transparansi transaksi pembayaran. Sementara dalam layanan administrasi pondok pesantren Qothrotul Falah Cikulur pada bagian sekretariat memiliki tanggung jawab atas aplikasi EMIS dan SIMPATIKA yang berfokus pada data sekolah dan data tunjangan guru, bagian pengajaran memiliki tanggung jawab atas aplikasi RDM dan Pelajar yang berfokus pada kegiatan pendidikan dan pembelajaran di sekolah. Sementara bagian bendahara memiliki tanggung jawab atas aplikasi Asisten dan RKAS yang berfokus pada data keuangan dan pembayaran. 2) Layanan administrasi berbasis digital yang diterapkan di Pondok Pesantren Darel Azhar dan Qothrotul Falah dapat meningkatkan kepuasan santri. 3) Peran layanan administrasi berbasis digital dapat meningkatkan kepuasan santri. Karena berdasarkan kelima indikator kepuasan, semuanya menunjukkan pada respon yang baik. Sebagai simpulan untuk layanan digitalisasi administrasi di pondok pesantren Darel Azhar dan Qothrotul Falah merupakan layanan yang rasional, efektif dan efisien, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan santri terhadap layanan administrasi yang diterima, namun kepuasan santri kurang bagi santri Darel Azhar, karena layanan digital hanya beroperasi pada sistem keuangan saja, sedangkan pondok pesantren Qothrotul Falah sudah melayani semuanya dengan digital.

Kata Kunci: Digitalisasi Layanan Administrasi, Kepuasan Santri.

ABSTRACT

Tuti Laelasari, NIM. 212625018. Digitalization of Administrative Services for Islamic Boarding Schools in Improving Santri Service Satisfaction in the Industrial Revolution Era (at Darel Azhar Rangkasbitung Islamic Boarding Schools and Qothrotul Falah Cikukur). Thesis. Islamic Education Management Study Program, Postgraduate Program at UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Serang.

The objectives of this study include: 1) Knowing the digitalization of administrative services at Islamic boarding schools 2) Knowing the satisfaction of student services with administrative services at Islamic boarding schools 3) Knowing the role of digitizing Islamic boarding school administrative services in increasing student service satisfaction. The method used in this research is a qualitative case study type research. Collecting data using observation techniques, interviews, documentation and literature study. In data analysis, namely data reduction, data presentation and drawing conclusions and verification. Checking the validity of the data by source triangulation and technique triangulation. Research Results: 1) The digital system prioritized by the Darel Azhar Rangkasbitung Lebak Banten Islamic Boarding School, namely SiPond (Boarding System), focuses on academic administration systems and academic support as well as financial administration and transparency of payment transactions. While in the administrative services of the Qothrotul Falah Cikukur Islamic boarding school, the secretariat section has responsibility for the EMIS and SIMPATIKA applications which focus on school data and teacher allowance data, the teaching section has responsibility for RDM and Student applications which focus on educational and learning activities in schools. Meanwhile, the treasurer section has responsibility for the Assistant and RKAS applications which focus on financial and payment data. 2) Digital-based administrative services implemented at Darel Azhar and Qothrotul Falah Islamic Boarding Schools can increase student satisfaction. 3) The role of digital-based administrative services can increase student satisfaction. Because based on the five indicators of satisfaction, all of them show a good response. As a conclusion, administrative digitalization services at Darel Azhar and Qothrotul Falah Islamic boarding schools are rational, effective and efficient services, so that they can affect student satisfaction with the administrative services received, but student satisfaction is lacking for Darel Azhar students, because digital services only operate on the system. financial only, while the Qothrotul Falah Islamic boarding school has served everything digitally.

Keywords: Digitization of Administrative Services, Santri Satisfaction.

خلاصة

توتي لابلاساري ، نيم، ٢٠١٨، ٢٥٠١٢٦٢٠١٨ ، رقمنة الخدمات الإدارية للمدارس الداخلية الإسلامية في تحسين الرضا عن خدمات سانترى في عصر الثورة الصناعية (في مدارس داريل أزر رانجكاسبيتونج الداخلية الإسلامية وقطروتول فلاح شيكلور). أطروحة. برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية ، برنامج الدراسات العليا في جامعة السلطان مولانا الإسلامية الحكومية حسن الدين بانتن سيرانج

تشمل أهداف هذه الدراسة ما يلي: (١) معرفة رقمنة الخدمات الإدارية في المدارس الداخلية الإسلامية (٢) معرفة مدى رضا الخدمات الطلابية عن الخدمات الإدارية بالمدارس الداخلية الإسلامية (٣) معرفة دور رقمنة خدمات إدارة المدارس الداخلية الإسلامية في زيادة خدمة الطلاب إشباع. الطريقة المستخدمة في هذا البحث هي نوع دراسة الحالة النوعية. جمع البيانات باستخدام تقنيات الملاحظة والمقابلات والتوثيق ودراسة الأدبيات. في تحليل البيانات ، أي تقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج والتحقق. التحقق من صحة البيانات عن طريق تثليث المصدر وتقنية التثليث. نتائج البحث: (١) يركز النظام الرقمي الذي حدته مدرسة دار الأزهر رانجكاسبيتونج الداخلية الإسلامية لبيك بانتن ، أي نظام المدرسة الداخلية الإسلامية ، على أنظمة الإدارة الأكاديمية والدعم الأكاديمي بالإضافة إلى الإدارة المالية وشفافية معاملات الدفع. أثناء تواجده في الخدمات الإدارية لمدرسة قطروت الفلاح الإسلامية الداخلية ، يتولى قسم السكرتارية مسؤولية تطبيق نظام معلومات إدارة التعليم ونظام المعلومات للمعلمين وموظفي التعليم في وزارة الدين والذي يركز على بيانات المدرسة وبيانات بدل المعلم ، قسم التدريس مسؤول عن تطبيق بطاقات المدرسة الرقمية وتقارير الطلاب التي تركز على الأنشطة التعليمية والتعليمية في المدارس. بينما يتحمل أمين الصندوق مسؤولية تطبيق المساعد وخطة نشاط ميزانية المدرسة التي تركز على البيانات المالية وبيانات الدفع. (٢) الخدمات الإدارية الرقمية التي يتم تنفيذها في مدارس دار الأزهر وقطر الفلاح الإسلامية الداخلية يمكن أن تزيد من رضا الطلاب. (٣) يمكن أن يؤدي دور الخدمات الإدارية الرقمية إلى زيادة رضا الطلاب. لأنه بناءً على مؤشرات الرضا الخمسة ، تظهر جميعها استجابة جيدة. في الختام ، فإن خدمات الرقمنة الإدارية في مدارس دار الأزهر وقطروت الفلاح الإسلامية الداخلية هي خدمات عقلانية وفعالة وفعالة ، بحيث يمكن أن تؤثر على رضا الطلاب عن الخدمات الإدارية المتلقاة ، لكن رضا الطلاب غير موجود لطلاب دار الأزهر لأن الخدمات الرقمية تعمل فقط على النظام المالي فقط ، في حين أن مدرسة قطروت الفلاح الإسلامية الداخلية خدمت كل شيء رقمياً

الكلمات المفتاحية: رقمنة الخدمات الإدارية ، الرضا السنترى

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Digitalisasi Layanan Administrasi Pondok Pesantren Dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan Santri di Era Revolusi Industri (di Pondok Pesantren Darel Azhar Rangkasbitung dan Qothrotul Falah Cikulur)”**. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya menuju agama Allah sehingga tercerahkanlah kehidupan saat ini. Dalam penyusunan tesis ini, banyak pihak yang terlibat dalam membantu penyelesaiannya. Oleh karena itu patut diucapkan terima kasih kepada mereka yang telah banyak membantu, membimbing, dan memberikan dukungan demi penulisan tesis ini.

1. Prof. Dr. H. Ilzamudin, M.A. selaku direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Dr. Supardi, M.Pd., Ph.D. selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan dengan lancar sampai selesai.
3. Dr. Abdul Muin, S.Ag., M.M. selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan dengan lancar sampai selesai.
4. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah banyak memberikan ilmu, mendidik dan membimbing selama penulis menempuh pendidikan di almamater tercinta.

5. Dr. K.H. Ikhwan Hadiyyin, M.M. selaku Pimpinan Pondok Pesantren Darel Azhar Rangkasbitung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di tempat ini.
6. Dr. H. Nurul Huda Ma'arif, M.A. selaku Koordinator Majelis Pembimbing Santri Pondok Pesantren Qothrotul Falah Cikulur yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di tempat ini.
7. Seluruh informan penelitian yang telah bersedia sebagai narasumber dalam pengumpulan data dalam penyusunan tesis ini.
8. Teman-teman perjuangan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten angkatan 2021, yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan hingga terselesaikannya Tesis ini

Akhir kata penulis berharap agar tesis ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, khususnya bagi mahasiswa/i program studi Pendidikan Agama Islam Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, serta bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti pada bidang yang sama dan mendapat keridhaan Allah SWT.

Serang, 27 Juni 2023

Penulis

Tuti Laelasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TESIS MAGISTER	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
خلاصة.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	18
1.3 Batasan Masalah.....	18
1.4 Rumusan Masalah	20
1.5 Tujuan Penelitian.....	20
1.6 Kegunaan Penelitian.....	21
1.7 Penelitian Terdahulu.....	22
1.8 Kebaharuan Penelitian.....	29
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Teori Relevan	37
2.2 Kerangka Pikir.....	68

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	72
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	74
3.3 Data dan Sumber Data.....	75
3.4 Teknik Pengumpulan Data	77
3.5 Teknik Analisis Data	80
3.6 Pemeriksaan Keabsahan Data.....	81

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	84
4.2 Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	95
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	136

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	168
5.2 Implikasi.....	170
5.3 Saran.....	171

DAFTAR PUSTAKA	172
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	194
-------------------------------	------------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	197
----------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kebaharuan Penelitian.....	29
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Teknik Analisis Data	80
Gambar 3.2 Triangulasi Teknik.....	82
Gambar 3.3 Triangulasi Sumber	83
Gambar 4.1 Indikator Keandalan	114
Gambar 4.2 Indikator Daya Tanggap	115
Gambar 4.3 Indikator Kepastian	117
Gambar 4.4 Indikator Empati.....	118
Gambar 4.5 Indikator Bentuk Fisik.....	120
Gambar 4.6 Indikator Keandalan	121
Gambar 4.7 Indikator Daya Tanggap	123
Gambar 4.8 Indikator Kepastian	124
Gambar 4.9 Indikator Empati.....	126
Gambar 4.10 Indikator Bentuk Fisik.....	127
Gambar 4.11 Sistem Layanan Administrasi Berbasis Digital di Pondok Pesantren Qothrotul Falah.....	140
Gambar 4.12 Kartu Pelajar Santri Pondok Pesantren Qothrotul Falah	147

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Transkrip Wawancara.....	179
Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian.....	188