

**PEMANFAATAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM
MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN
DI MAN 2 JAKARTA**



Oleh:

BUNGA ANGELITA PRAMESTY

1103621052

SKRIPSI

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mendapatkan Gelar
Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN/SIDANG SKRIPSI

Judul : Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Meningkatkan Mutu
Layanan Pendidikan di MAN 2 Jakarta

Nama Mahasiswa : Bunga Angelita Pramesty

Nomor Registrasi : 1103621052

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Tanggal Ujian : Jum'at, 17 Oktober 2025

Menyetujui,

Pembimbing I



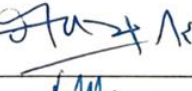
Prof. Dr. R. Madhakomala, M. Pd.
NIP. 196010051986032001

Pembimbing II



Muhamad Fadholi, ST. Par, M.M.
NIP. 199007172022031008

PANITIA UJIAN/SIDANG SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Aip Badrujaman, M.Pd. (Penanggung Jawab)*		
Karta Sasmita, S.Pd., M.Si., Ph.D. (Wakil Penanggung Jawab)**		
Dr. Desi Rahmawati, M.Pd. (Ketua Penguji)****		21 - 11 - 2025
Dimas Kurnia Robby, M.Pd. (Anggota Penguji I)****		07 - 11 - 2025
Gelar Gelora Mestika, M.Pd. (Anggota Penguji II)****		07 - 11 - 2025

Catatan:

- * Dekan FIP
- ** Wakil Dekan I
- *** Koordinator Program Studi
- **** Dosen Penguji selain Pembimbing

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Bunga Angelita Pramesty
NIM : 1103621052
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Pendidikan / Manajemen Pendidikan
Alamat email : bunga.angelita.mp21b@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Meningkatkan Mutu
Layanan Pendidikan di MAN 2 Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 Desember 2025

Penulis

(Bunga Angelita Pramesty)
nama dan tanda tangan

PEMANFAATAN TEKNOLOGI DIGITAL DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI MAN 2 JAKARTA

Bunga Angelita Pramesty

Manajemen Pendidikan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pemanfaatan teknologi digital dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di MAN 2 Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan dalam penelitian ini adalah kepala madrasah, wakil kepala bidang kurikulum, pendidik, dan peserta didik. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan (1) teknologi digital berperan sebagai kebutuhan penting dalam mendukung layanan pendidikan yang bermutu dan telah dimanfaatkan secara optimal yang tampak pada pemanfaatan layanan digital (E-Learning, Rapor Digital Madrasah (RDM), Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) digital, dan lainnya), media sosial (website, instagram, youtube, dan lainnya), dan infrastruktur digital (komputer, proyektor, dan internet); (2) hambatan dan tantangan yang dihadapi berasal dari sumber daya manusia sebagai pengguna layanan, dan infrastruktur teknologi digital sebagai sarana layanan pendidikan; (3) solusi yang dilakukan madrasah meliputi pelatihan dan pendampingan guru, peningkatan dan pengembangan teknologi digital, strategi layanan hybrid, pembentukan tim khusus, dan melakukan survei kepuasan pelayanan sebagai penilaian berkelanjutan. Peningkatan mutu layanan pendidikan terlihat dari adanya peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan madrasah dan perolehan penghargaan sebagai Madrasah Digital Terbaik, sehingga MAN 2 Jakarta dapat dijadikan sebagai cerminan ideal bagi sekolah lain dalam memberikan layanan pendidikan melalui pemanfaatan teknologi digital yang unggul, adaptif, dan berkelanjutan.

Kata kunci: Pemanfaatan, Teknologi Digital, Peningkatan Mutu, Layanan Pendidikan.

THE UTILIZATION OF DIGITAL TECHNOLOGY TO ENHANCE THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES AT MAN 2 JAKARTA

Bunga Angelita Pramesty

Educational Management

ABSTRACT

This study aims to describe the utilization of digital technology to enhance the quality of educational services at MAN 2 Jakarta. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. The informants in this study were the principal, vice principal for curriculum, educators, and students. Data collection was conducted using interviews, observations, and documentation studies. The data obtained were analyzed using qualitative descriptive analysis. The results of the study show that (1) digital technology plays an important role in supporting quality educational services and has been optimally utilized, as evident in the use of digital services (E-Learning, Madrasah Digital Report (RDM), Digital One-Stop Integrated Service (PTSP), etc.), social media (website, Instagram, YouTube, etc.), and digital infrastructure (computers, projectors, and the internet); (2) the obstacles and challenges faced originate from human resources as service users and digital technology infrastructure as a means of educational services; (3) the solutions implemented by madrasahs include teacher training and mentoring, digital technology improvement and development, hybrid service strategies, the formation of special teams, and conducting service satisfaction surveys as a form of continuous assessment. The improvement in the quality of educational services can be seen from the increase in public satisfaction with madrasah services and the awards received as the Best Digital Madrasah, so that MAN 2 Jakarta can be used as an ideal model for other schools in providing educational services through the use of superior, adaptive, and sustainable digital technology.

Keywords: Utilization, Digital Technology, Quality Improvement, Educational Services.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Bunga Angelita Pramesty
No. Registrasi : 1103621052
Program Studi : Manajemen Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **“Pemanfaatan Teeknologi Digital Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di MAN 2 Jakarta”** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan April – Juli 2025
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, 6 Desember 2025

Yang membuat pernyataan,



Bunga Angelita Pramesty

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala berkat, rahmat, dan karunia Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di MAN 2 Jakarta”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan di Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan. Dalam proses penyusunannya, peneliti menyadari bahwa penyusunan tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu, peneliti ingin mengapresiasi dan menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya, yaitu kepada:

1. Dr. Aip Badjuraman, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta;
2. Karta Sasmita, M.Si., Ph.D. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta;
3. Dr. Desi Rahmawati, M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta;
4. Prof. Dr. R. Madhakomala, M.Pd. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini;
5. Muhamad Fadholi, ST. Par., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini;
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Pendidikan yang telah memberikan berbagai ilmu, pengetahuan, dan pengalaman selama perkuliahan;
7. Seluruh civitas akademika Program Studi Manajemen Pendidikan yang telah memberikan pelayanan akademik dan administrasi selama perkuliahan;
8. Kepala MAN 2 Jakarta beserta seluruh *stakeholder* terkait yang telah memberikan izin, kesempatan, dan bantuan bagi peneliti dalam pelaksanaan penelitian;

9. Kedua orang tua tercinta Papa Purwanto dan Ibu Suharti atas segala do'a, kesabaran, motivasi, serta memberikan dukungan moral maupun materil. Hingga tak mudah untuk menggambarkan seberapa besar pejuangannya yang telah diberikan kepada peneliti selama kuliah hingga penyusunan skripsi ini;
10. Seluruh keluarga yang sangat peneliti sayangi yaitu Mba Intan, Mba Bulan, dan Kevin yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan selalu mendoakan penulis;
11. Teman – teman mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Angkatan 2021, terutama teman – teman seperjuangan MP 2021 B dan “*Angel Squad*” yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan menemani peneliti untuk terus semangat menyelesaikan skripsi;
12. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini namun tak dapat disebutkan satu-persatu tapi tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih penulis.
13. Terakhir, untuk diri saya sendiri, terimakasih sudah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah di mulai. Terimakasih telah berjuang menjadi yang baik, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya, yang bisa dibilang tidak mudah. Semoga langkah ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik kedepannya.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini masih banyak kekurangan yang masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan, isi, dan informasi. Oleh karena itu, peneliti menerima segala kritik dan saran yang membangun untuk dapat melakukan perbaikan ke depannya. Peneliti juga berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak nantinya.

Jakarta, 31 Oktober 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
ABSTRAK	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Pertanyaan Penelitian	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. State of the Art	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
A. Teknologi Digital dalam Pendidikan.....	13
1. Pengertian Teknologi Digital	13
2. Perkembangan Teknologi Digital dalam Pendidikan.....	15
3. Peran Teknologi Digital dalam Pendidikan	16
B. Mutu Layanan Pendidikan	18
1. Pengertian Mutu Layanan Pendidikan	18
2. Dimensi Mutu Layanan Pendidikan.....	21
3. Aspek Mutu Layanan Pendidikan	23
C. Keterkaitan Pemanfaatan Teknologi Digital Dengan Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan	26
D. Penelitian yang Relevan	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34

A. Tujuan Khusus Penelitian.....	34
B. Metode Penelitian.....	34
C. Latar dan Waktu Penelitian	35
D. Data dan Sumber Data.....	35
E. Prosedur Pengumpulan dan Perekaman Data.....	37
F. Teknik Analisis Data	39
G. Teknik Pemeriksaan atau Pengecekan Keabsahan Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Deskripsi Data	43
B. Temuan Penelitian.....	67
C. Pembahasan	79
D. Keterbatasan Penelitian	103
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....	105
A. Kesimpulan.....	105
B. Implikasi.....	108
C. Rekomendasi	109
DAFTAR PUSTAKA	111
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	231