

ABSTRAK

Nilam Pratama Harsya, 2024. *“Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan BK di SMA Negeri 2 Luwu”*. Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh **Taqwa** dan **M. Arief**.

Skripsi ini membahas tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan BK di SMA Negeri 2 Luwu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan tentang sistem pelayanan BK, pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan BK, faktor pendukung dan penghambat pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan BK di SMA Negeri 2 Luwu.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian dan pembahasan penelitian ini menunjukkan bahwa guru BK berperan sebagai tenaga konselor dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap siswa, namun pemanfaatan teknologi informasi belum maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan BK, ditemukan pula faktor pendukung dan faktor penghambat pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan BK yaitu: a. Sarana dan prasarana dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan BK, b. kerjasama antar kepala sekolah dan guru BK, c. Semangat dan motivasi guru BK dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sekolah. Faktor penghambatnya yaitu, kemampuan guru BK terkait pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan BK. Hal ini tentu akan menjadi faktor penghambat pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan BK.

Kata kunci : Teknologi informasi, Kualitas pelayanan BK.

ABSTRACT

Nilam Pratama Harsya, 2024. *“Use Of Information Technology in Improving the Quality of Guidance Services at SMA Negeri 2 Luwu”*. Thesis of the Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Palopo State Islamic Institute. Supervised by Taqwa and M. Arief.

This thesis discusses the use of information technology in improving the quality of guidance and counselling services at SMA Negeri 2 Luwu. This research aims to analyze and describe the guidance and counselling services system, the use of information technology in improving the quality of guidance and counselling services, supporting and inhibiting factors in the use of information technology in improving the quality of guidance and counselling services at SMA Negeri 2 Luwu.

The type of research used in this research is descriptive qualitative. Data sources consist of primary data and secondary data. Data collection techniques were carried out using observation, interviews, and documentation. Data analysis in this research consist of data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of the research and discussion of this research show that teachers as counsellors in serving students also found supporting factors and inhibiting factors in the use of information technology in improving the quality of counselling services, namely: a. Facilities and infrastructure to support improving the quality of BK services, b. cooperation between school principals and BK teachers, c. The enthusiasm and motivation of BK teachers in improving the quality of services in schools. The inhibiting factors is the ability of BK teachers regarding the use of information technology in improving the quality of BK services. This will certainly be an inhibiting factor in the use of information technology in improving the quality of BK services.

Keywords: Information technology, quality of bk service.

خُلاصَة

نيلام براتاما هارسيبا، " 2024 استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة التوجيه وخدمات التوجيه في . " 2 رسالة برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية وتدريب المعلمين، معهد بالوبو الإسلامي الحكومي . إشراف التفوى و م . عارف .

تناقش هذه الأطروحة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التوجيه والإرشاد في . 2 يهدف هذا البحث إلى تحليل ووصف استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التوجيه والإرشاد في . 2

ونوع البحث المستخدم في هذا البحث هو نوعي وصفي . تتكون مصادر البيانات من البيانات الأولية والبيانات الثانوية . تم تنفيذ تقنيات جمع البيانات باستخدام الملاحظة والمقابلات والوثائق . يتكون تحليل البيانات في هذا البحث من تقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج .

وأظهرت نتائج البحث ومناقشته هذا البحث أن المعلمين كمرشدين في خدمة الطلاب وجدوا أيضاً عوامل داعمة وعوامل منبّطة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الإرشادية وهي : أ . المرافق والبنية التحتية لدعم تحسين جودة خدمات البنك، ب . التعاون بين مديري المدارس والمعلمين، ج . حماس وتخفيف معلمي البحرين في تحسين جودة الخدمات في المدارس أما العامل المعوق فهو قدرة معلمي مدرسة البحرين فيما يتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات مدرسة البحرين . ومن المؤكد أن هذا سيكون عاملاً منبّطاً لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية .

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، جودة الخدمة