

ABSTRAK

Masngut, NIM. 12950121025, 2024. Implementasi Kebijakan Pendidikan Berbasis Transformasi Digital dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan (Studi Multisitus di MTs Negeri 1 Tulungagung dan MTs Negeri 4 Tulungagung). Promotor 1: Prof. Dr. H. Ahmad Patoni, M.Ag, Promotor II Prof. Dr. H. Abd. Aziz, M.Pd.I.

Kata Kunci : Kebijakan Pendidikan, Transformasi Digital, Layanan Pelanggan

Transformasi digital menjadi sebuah keniscayaan untuk diimplementasikan pada dunia pendidikan seiring dengan perkembangan teknologi digital, sebagai bentuk layanan pendidikan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal. Menyikapi kondisi tersebut, madrasah sebagai lembaga pendidikan Islam dituntut untuk mengembangkan dirinya, menyesuaikan dengan perkembangan teknologi kekinian yang terjadi.

Penelitian ini berupaya untuk menganalisis dan menemukan: (1) interpretasi, (2) komunikasi, (3) pengorganisasian, (4) aplikasi dan (5) evaluasi kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di MTs Negeri 1 Tulungagung dan MTs Negeri 4 Tulungagung

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif, jenis penelitian studi kasus dengan rancangan multi situs. Teknik Pengumpulan Data menggunakan wawancara mendalam, observasi partisipan dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles Huberman dari kondensasi data, reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan. Data dianalisis dari data situs tunggal dan lintas situs. Uji keabsahan data melalui kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa **Pertama**, Interpretasi kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital dilakukan dengan program (a) Layanan edukatif yang meliputi platform pembelajaran digital, manajemen pembelajaran digital, literasi digital dan konten digital (b) Layanan administratif yang meliputi layanan digital kepegawaian, layanan digital kesiswaan, tata persuratan digital dan PTSP Online (c) Penyiapan infrastruktur digital (d) Peningkatan kompetensi digital. **Kedua**, Komunikasi kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital dilakukan dengan (a) Transmisi yaitu komunikasi langsung melalui rapat dinas, pelatihan,

pendampingan, komunikasi non formal dan komunikasi tidak langsung melalui Pedoman/Juknis/SOP, tutorial dan media sosial. (b) Kejelasan informasi melalui pola internal yaitu komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal dan eksternal melalui komunikasi publik dan organisasi dan (c) Konsistensi. **Ketiga** Pengorganisasian kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital melalui (a) Pengelolaan sumberdaya meliputi, *staffing*, pelimpahan wewenang dan sarana prasarana (b) Pengelolaan disposisi dengan membangun komitmen pelaksana, kepatuhan pelaksana dan membangun motivasi pelaksana (c) Pengelolaan struktur birokrasi dengan membangun tim pengembang, optimalisasi unit serta optimalisasi data dan informasi. **Keempat** Aplikasi kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital diwujudkan dengan (a) Pengembangan produk digital (b) Pengembangan SDM berbasis digital (c) Pengembangan madrasah digital dengan mengembangkan tata kelola madrasah, literasi digital, sarana prasarana digital, kelas digital dan manajemen pembelajaran digital (d) Mengembangkan budaya digital dengan platform pembelajaran digital, perilaku digital meliputi etika digital, kecakapan digital dan literasi digital, dan manajemen kepemimpinan digital dan manajemen lingkungan digital yang aman dan nyaman mengandung unsur edukatif, positif dan non *bulliyng*. **Kelima**, Evaluasi kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital melalui (a) Evaluasi Proses meliputi keterlibatan *stakeholder*, aksesibilitas teknologi, kelengkapan sarana digital (b) Evaluasi siklus yang meliputi interpretasi, komunikasi, organisasi, aplikasi kemudian administrasi, anggaran, dan tingkat kepatuhan pelaksana (c) Evaluasi menurut *timing* yaitu insidental dan berkala (d) Evaluasi Output/Outcame meliputi infrastruktur, kualitas pembelajaran dan tingkat kepuasan.

Temuan baru dalam penelitian ini adalah **Smart Digital Management System** perlu dikembangkan pada lembaga pendidikan Islam dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan.

ABSTRACT

Masngut, NIM. 12950121025, 2024. The Implementation of Digital Transformation-Based Education Policy in Improving Customer Service Quality (Multisite Study at State Islamic Junior High School 1 Tulungagung and State Islamic Junior High School 4 Tulungagung). Dissertation of post graduated program of State Islamic University of Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Promotor: (1) Prof. Dr. H. Achmad Patoni, M.Ag (2) Prof. Dr. H. Abd. Aziz, M.Pd.I

Keyword: Education Policy, Digital Transformation, Customer Service

Digital transformation has become a necessity to be implemented in the field of education in line with the development of digital technology, as a form of educational service provided to customers, internal and external customers. In response to this condition, Islamic educational institutions, such as madrasahs, are required to develop themselves, adapting to the current technological developments that are taking place.

This research aims to analyze and discover: (1) interpretation, (2) communication, (3) organization, (4) application, and (5) evaluation of digital transformation-based education policies in improving customer service quality at State Islamic Junior High School 1 Tulungagung and State Islamic Junior High School 4 Tulungagung.

This research utilizes a descriptive-qualitative approach, specifically employing a multiple-site case study design. Data collection techniques involve in-depth interviews, participant observation, and documentation. Data analysis is conducted using the Miles and Huberman model, which includes data condensation, data reduction, data display, verification, and conclusion drawing. Data are analyzed both within individual sites and across sites. The validity of the data is ensured through credibility, transferability, dependability, and confirmability.

The research findings indicate that: **First**, the interpretation of digital transformation-based education policies is carried out through programs encompassing: (a) Educational services covering digital learning platforms, digital learning management, digital literacy, and digital content. (b) Administrative services including digital personnel services, digital student services, digital correspondence, and Online Integrated Licensing Services (PTSP). (c) Preparation of digital infrastructure. (d) Enhancement of digital competencies. **Second**, communication of digital transformation-based education policies is conducted through: (a) Direct communication via

department meetings, training, mentoring, non-formal communication, and indirect communication through Guidelines/Operational Guidelines/Standard Operating Procedures (SOP), tutorials, and social media. (b) Clarity of information through internal communication patterns such as vertical, horizontal, and diagonal communication, and external communication through public communication and organizational communication. (c) Consistency. **Third**, the organization of digital transformation-based education policies involves: (a) Management of resources including staffing, delegation of authority, and facilities. (b) Disposition management by building implementer commitment, compliance, and motivation. (c) Management of bureaucratic structures by fostering developers, optimizing units, and optimizing data and information. **Fourth**, the application of digital transformation-based education policies is realized through: (a) Development of digital products. (b) Development of digital-based human resources. (c) Development of digital madrasah by enhancing madrasah governance, digital literacy, digital facilities, digital classrooms, and digital learning management. (d) Developing digital culture with digital learning platforms, digital behaviors including digital ethics, digital skills and literacy, and digital leadership and safe and comfortable digital environment management that contains educational, positive, and non-bullying elements. **Fifth**, the evaluation of digital transformation-based education policies is carried out through: (a) Process evaluation covering stakeholder involvement, technology accessibility, and completeness of digital facilities. (b) Cycle evaluation including interpretation, communication, organization, application, then administration, budget, and level of compliance. (c) Timing-based evaluation including incidental and periodic evaluations. (d) Output/Outcome evaluation covering infrastructure, learning quality, and satisfaction level.

A new finding in this research is that a ***Smart Digital Management System*** needs to be developed in Islamic educational institutions to enhance the quality of customer service.

الملخص

مسعود، NIM. 12950121025، 2024. تنفيذ سياسة التعليم قائمة على التحول الرقمي في تحسين جودة خدمة العملاء ، (دراسة متعددة المراحل في المدرسة المتوسطة الإسلامية الحكومية 1 تولونجاونغ والمدرسة المتوسطة الإسلامية الحكومية 4 تولونجاونغ). أطروحة ، برنامج دراسة إدارة التعليم الإسلامي ، الدراسات العليا جامعة سيد علي رحمة الله الإسلامية الحكومية تولونجاونج. المروج: (1) الأستاذ الدكتور الحاج أحمد فاطني ، الماجستير (2) الأستاذ الدكتور الحاج عبد العزيز، الماجستير .

المصطلحات: السياسات التعليمية، التحول الرقمي، خدمة العملاء

أصبح التحول الرقمي ضرورة لتنفيذه في مجال التعليم مع تقدم التكنولوجيا الرقمية، كشكل من أشكال خدمات التعليم المقدمة للعملاء، سواء كانوا عملاء داخليين أو خارجيين. بالنظر إلى هذه الظروف، يتوجب على المدارس الإسلامية كمؤسسات تعليمية تطوير أنفسها والتكيف مع التطور التكنولوجي الحاصل في الوقت الحالي.

تسعى هذه الدراسة لتحليل واكتشاف: (1) التفسير، (2) التواصل، (3) التنظيم، (4) التطبيق، و (5) التقييم لسياسات التعليم المبنية على التحول الرقمي في تحسين جودة خدمة العملاء في المدرسة المتوسطة الإسلامية الحكومية 1 تولونجاونغ والمدرسة المتوسطة الإسلامية الحكومية 4 تولونجاونغ.

تستخدم هذه الدراسة منهجاً وصفيّاً ونوعاً مؤهلاً، وهي من نوع دراسة الحالة بتصميم متعدد المواقع. وتم تقنيات جمع البيانات باستخدام المقابلات العميقة، والملاحظة المشاركة، والوثائق. ويتم تحليل البيانات باستخدام نموذج مايلز وهابيرمان لضغط البيانات، وتقليلها، وعرضها، والتحقق منها، واستخلاص الاستنتاجات. وتُحلل البيانات من خلال المواقع الفردية وعبر المواقع. ويتم اختبار موثوقية البيانات من خلال مصداقية البيانات، وقابلية نقلها، والموثوقية، وقابلية التأكيد.

نتائج البحث تشير إلى أن أولاً، تم تفسير سياسة التعليم المبنية على التحول الرقمي من خلال البرامج التالية: (أ) الخدمات التعليمية التي تشمل منصات التعلم الرقمية، وإدارة التعلم الرقمي، والمهارات الرقمية، والمحتوى الرقمي (ب) الخدمات الإدارية التي تشمل خدمات الشؤون الإدارية الرقمية، وخدمات الطلاب الرقمية، والمراسلات الرقمية، والخدمات الإلكترونية الحكومية الإلكترونية (ج) تجهيز البنية التحتية الرقمية (د) تعزيز الكفاءة الرقمية.

ثانياً، تم إجراء تواصل لسياسة التعليم المبنية على التحول الرقمي من خلال: (أ) نقل المعلومات مباشرة من خلال الاجتماعات الإدارية، والتدريب، والمرافقة، والاتصال غير الرسمي، والاتصال غير المباشر من خلال الإرشادات / الإرشادات / الإجراءات التشغيلية القياسية، والدروس التعليمية، ووسائل التواصل الاجتماعي. (ب) توضيح المعلومات من خلال نمط الاتصال الداخلي والذي يتضمن الاتصال العمودي، والأفقي، والتوريث، والخارجي من خلال الاتصال العام والمنظمات. (ج) التمسك بالاتساق.

ثالثاً، تنظيم سياسة التعليم المبنية على التحول الرقمي من خلال: (أ) إدارة الموارد التي تشمل التوظيف، وتفويض السلطة، والبنية التحتية. (ب) إدارة الاستجابة من خلال بناء التزام المنفذين، والامتثال من قبل المنفذين، وبناء الدافعية للمنفذين. (ج) إدارة هيكل البيروقراطية من خلال بناء فريق المطورين، وتحسين الوحدة، وتحسين البيانات والمعلومات.

رابعاً، يتم تطبيق سياسة التعليم المبنية على التحول الرقمي عن طريق: (أ) تطوير منتجات رقمية، (ب) تطوير الموارد البشرية بناءً على التقنيات الرقمية، (ج) تطوير المدارس الرقمية من خلال تطوير إدارة المدرسة، والمهارات الرقمية، والبنية التحتية الرقمية، والفصول الدراسية الرقمية، وإدارة التعلم الرقمية، (د) تطوير ثقافة رقمية من خلال منصات التعلم الرقمية، والسلوك الرقمي بما يتضمن الأخلاق الرقمية، والمهارات الرقمية، والتعليمات الإدارية الرقمية، وإدارة القيادة الرقمية وإدارة بيئة رقمية آمنة ومريحة تحتوي على عناصر تعليمية إيجابية وغير متعرضة للتنمر.

خامساً، يتم تقييم سياسة التعليم المبنية على التحول الرقمي من خلال: (أ) تقييم العمليات الذي يشمل مشاركة أصحاب المصلحة، وإمكانية الوصول إلى التكنولوجيا، واكتمال المرافق الرقمية. (ب) تقييم دورة الحياة التي تشمل التفسير، والاتصال، والتنظيم، والتطبيق، ثم الإدارة، والميزانية، ومستوى الامتثال للمنفذين. (ج) تقييم حسب التوقيت ويشمل التقييم العرضي والدوري. (د) تقييم النتائج/النتائج يشمل البنية التحتية، وجودة التعلم، ومستوى الرضا.

والنتيجة الجديدة في هذا البحث هي أن نظام الإدارة الرقمية الذكية يحتاج إلى تطوير في

المؤسسات التعليمية الإسلامية لتحسين جودة خدمة العملاء.