



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Transformasi digital menjadi sebuah keniscayaan pada semua elemen kehidupan. Terlebih di dunia pendidikan yang harus mengikuti perkembangan zaman. Dunia pendidikan tidak bisa lepas dari kondisi kekinian yang semua elemennya sudah dikuasai teknologi digital, dengan segala dampak yang ditimbulkannya. Imbas dari transformasi digital tersebut salah satunya adalah bentuk layanan pendidikan yang diberikan kepada pelanggan yang termasuk dalam sumber daya pendidikan, yang menurut undang-undang sistim pendidikan nasional nomor 20 tahun 2003 dijabarkan sebagai segala sesuatu yang dipergunakan dalam penyelenggaraan pendidikan yang meliputi tenaga kependidikan, masyarakat, dana, sarana, dan prasarana.² Menyikapi kondisi tersebut, madrasah sebagai lembaga pendidikan Islam dituntut untuk mengembangkan dirinya, menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang terjadi.

Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 (MTsN 1) Tulungagung dan Madrasah Tsanawiyah Negeri 4 Tulungagung (MTsN 4) Tulungagung yang menjadi obyek dari penelitian ini, memiliki kewajiban yang sama untuk beradaptasi dengan dunia teknologi di era ini, yang perkembangannya melebihi ekspektasi rata-rata pengelola pendidikan. Penyesuaian lingkungan pendidikan dengan dunia digital, mutlak menjadi prasyarat dalam segala aspek layanan pendidikan yang diberikan.

² Kemendikbud, *Undang-Undang Sistim Pendidikan Nasional (UUSPN) Nomor 20 Tahun 2003*, Pasal 1, https://pmpk.kemdikbud.go.id/assets/docs/UU_2003_No_20

MTsN 1 Tulungagung dan MTsN 4 Tulungagung telah sekian lama memberikan layanan pendidikan, baik secara administratif maupun edukatif. Sebagaimana lembaga pendidikan lain, lembaga ini juga mendapat tuntutan untuk beradaptasi dengan dunia digital. Maka langkah-langkah konkrit memenuhi tuntutan tersebut telah diwujudkan dengan berbagai inovasi untuk meningkatkan kualitas layanan dimaksud.

Lembaga ini menarik untuk dijadikan obyek penelitian, karena telah mampu mengontrol posisi madrasah yang semula tidak mampu bersaing dengan lembaga lain, kini telah bertengger sejajar dan bahkan mampu melebihi kualitasnya dibanding lembaga pendidikan lain disekitarnya. Boleh dikata madrasah tersebut kini telah menjadi sekolah favorit di Kabupaten Tulungagung. Kedua Madrasah tersebut telah mampu melakukan lompatan-lompatan inovasi yang pada gilirannya menjadi lembaga pendidikan rujukan bagi masyarakat.

Madrasah yang unggul dan memiliki banyak prestasi tidak mungkin tercipta dengan kebetulan yang mengandalkan kemampuan bawaan atau bakat yang dimiliki oleh peserta didiknya, namun perlu perencanaan, pelatihan, strategi dan kesiapan sarana prasarana, lingkungan, mental dan fisik yang ditempa secara terus-menerus. Semua ini tidak mungkin terjadi apabila madrasah tidak adaptif terhadap perkembangan teknologi yang telah menguasai semua lini kehidupan.

Adaptif terhadap perkembangan teknologi digitalisasi akan memberikan dampak signifikan terhadap kemajuan dan perkembangan prestasi lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan yang unggul (madrasah yang efektif) menjadi magnet tersendiri bagi konsumen, pengguna ataupun pelanggan lembaga pendidikan. Berdasarkan pengamatan dan observasi awal, diantara madrasah tsanawiyah yang ada di Kabupaten Tulungagung, yang banyak diminati oleh masyarakat adalah MTsN 1 Tulungagung dan MTsN 4 Tulungagung.

Infomasi di atas memberikan gambaran bahwa lembaga pendidikan Islam di Kabupaten Tulungagung telah banyak yang menjadi incaran orang tua. Motifnya pun bervariasi, *Pertama*, madrasah memiliki banyak prestasi, sehingga bila anaknya menjadi

siswa di madrasah tersebut akan lebih mudah mengembangkan bakat dan minatnya karena madrasah menyediakan sarana dan prasarana melalui berbagai program-program unggulan, sesuai dengan perkembangan kekinian. *Kedua*, lingkungan di kedua lembaga tersebut mendukung dalam proses kegiatan belajar. Iklim yang mendukung dalam berkompetisi secara prestasi akan memengaruhi psikologi anak untuk berbuat lebih dan termotivasi. Diantaranya adalah iklim teknologi digital, yang menjadi salah satu pertimbangan orang tua. Ketika iklim tersebut sudah terbentuk, layanan kepada pihak-pihak yang berkepentingan akan semakin meningkat.

Melihat prestasi yang dimiliki MTsN1 Tulungagung, baik prestasi akademik maupun non akademik, sudah cukup bukti, bahwa lembaga ini bisa eksis bersanding, bersaing, bahkan bertanding dengan lembaga pendidikan favorit lain di Kabupaten Tulungagung. Terbukti pada saat penerimaan peserta didik baru (PPDB), madrasah ini selalu diminati oleh calon peserta didik dari segala penjuru.

Data pada tahun pelajaran 2020/2021 menunjukkan, dari kisaran 350 kuota peserta didik yang disediakan, ada 900 lebih calon peserta didik yang telah mendaftar mengikuti seleksi penerimaan peserta didik baru dengan berbagai macam jalur yang disediakan.³ Seleksi penerimaan peserta didik baru tersebut telah diikuti tidak saja dari masyarakat sekitar madrasah, tetapi juga oleh masyarakat yang menyebar di wilayah kabupaten Tulungagung dan sekitarnya.⁴

MTsN 4 Tulungagung yang menjadi lokus kedua penelitian ini, merupakan Madrasah Tsanawiyah yang lokasinya bukan di wilayah perkotaan sebagaimana MTsN 1 Tulungagung. Madrasah tersebut berada di wilayah kecamatan Bandung, berjarak kurang lebih 20 Km dari kota Tulungagung, dekat pantai dan pegunungan, juga telah berkembang sesuai harapan *stakeholder* pendidikan di lingkungan Kementerian Agama kabupaten Tulungagung.

Salah satu keunikan madrasah ini, berdasarkan penelitian awal, walaupun berada di wilayah yang bukan perkotaan, transformasi

³ Dokumen PPDB MTsN 1 Tulungagung, Tahun Pelajaran 2020/2021

⁴ Wawancara dengan M. Khafi Nurudduja, Kepala MTsN 1 Tulungagung, 2 Nopember 2021

digital di madrasah ini telah mengalami lompatan-lompatan yang signifikan. Dari penelusuran melalui dokumen dan hasil wawancara dengan *stakeholder* madrasah ini, rancang bangun pengelolaan kelembagaan sudah berbasis teknologi digital.⁵

Observasi awal peneliti di madrasah ini, sarana dan prasarana yang dimiliki, sangat mendukung kebijakan transformasi digital. Laboratorium, perangkat lunak dan perangkat kerasnya, software dan hardware, fasilitas jaringan, server, dan dukungan lain terhadap kebijakan ini, sangat kondusif untuk pengembangan bentuk layanan.⁶

Transformasi digital, sesuai dengan Rencana Strategis Kementerian Agama 2019-2024, memang menjadi program prioritas Kementerian Agama, disamping program prioritas lainnya, seperti moderasi beragama, *Cyber Univercity*, kemandirian pesantren, revitalisasi KUA, Tahun toleransi dan *religiosity index*. Maka madrasah sebagai ujung tombak pendidikan di lingkungan Kementerian Agama harus memiliki komitmen dan dukungan terhadap prioritas program tersebut.

Kementerian Agama melalui Instruksi Menteri Agama Nomor 1 Tahun 2019 menginstruksikan agar semua kebijakan dan infrastruktur tata kelola untuk mendukung integrasi *Ministry of Religion Affair One Search (MORA One Search)*. *MORA One Search* merupakan jembatan untuk mengintegrasikan data serta informasi Kemenag yang saat ini masih tersebar dalam banyak sistem dan platform, yaitu proses pengelolaan *big data* dan integrasi sistem yang dimiliki Kementerian Agama, menuju satu pintu data digital.⁷

Kebijakan ini pada tahapannya akan menysasar pada berbagai elemen, satu diantaranya adalah bidang pendidikan yang dikelola oleh Kementerian Agama. Didasari Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik⁸, dan juga

⁵ Observasi di MTsN 4 Tulungagung , 1 Desember 2021

⁶ Observasi lapangan, 1 Desember 2021

⁷ Direktur Jendral Pendidikan Islam Kementerian Agama RI, *Kemenag Siapkan MORA One Search*, (<https://pendis.kemenag.go.id/read/kemenag-siapkan-mora-one-search>), (Februari 2019) diakses 10 Desember 2021

⁸ Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kementerian BPN/Bapenas, *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*, (<https://jdih.bappenas.go.id/peraturan/detailperaturan/155>)

Keputusan Menteri Agama No 788-Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Kementerian Agama⁹, SPBE bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau SPBE, sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE.

Lembaga pendidikan Islam merupakan pelaku dalam dunia pendidikan di Indonesia. Keberadaanya telah mengakar sejak lama dengan segala bentuk dan prosesnya. Dalam perkembangannya lembaga pendidikan Islam mengalami berbagai tantangan ataupun hambatan baik internal maupun eksternal. Pada sisi lain, bermacam-macam potensi dan peluang juga dimiliki oleh lembaga ini untuk berkontribusi dalam mencerdaskan kehidupan bangsa.¹⁰

Menarik untuk disampaikan, kompleksitas kebijakan yang harus diimplementasikan oleh lembaga pendidikan Islam, memerlukan sebuah strategi, agar implementasi yang dilakukan sesuai dengan harapan dan tujuan pembuat kebijakan. Kompleksitas kebijakan tersebut dapat terlihat, bahwa lembaga pendidikan, disamping mengimplementasikan kebijakan Kementerian Agama, juga mengimplementasikan kebijakan pemerintah secara umum, termasuk di dalamnya pemerintah daerah. Maka formulasi implementasi kebijakan menjadi penting, untuk menghindari tumpang tindihnya implementasi kebijakan itu sendiri, juga untuk memberi arah bagi implementator pada lembaga pendidikan Islam.

Kedua lembaga tersebut di atas, dalam hal implementasi kebijakan pendidikan memiliki problematika yang sama. Ketika

⁹ Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kementerian Agama RI, *Keputusan Menteri Agama No 788 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Kementerian Agama*, (<https://jdih.kemenag.go.id/regulation/read?id=2760&t=Keputusan+Menteri+Agama+Nomor+788+Tahun+2021+Tenta>)

¹⁰ Ahmad muhsin, *Manajemen Strategi dalam Pengembangan Lembaga Pendidikan Islam (Studi Multikasus di MAN 2 Tulungagung dan MAN 2 Kota Kediri)*, Desertasi Program Doktor pascasarjana IAIN Tulungagung, 2020

kebijakan telah ditentukan, atau keputusan telah di undangkan, semua lembaga pendidikan memiliki tugas dan kewajiban yang sama, yaitu melaksanakan dan mengamankan kebijakan tersebut. Padahal dalam tataran makro banyak sekali kebijakan kebijakan yang harus diimplementasikan.

Implementasi kebijakan, sekali lagi menjadi sesuatu yang sangat penting untuk mendapatkan perhatian, terlebih hampir semua kebijakan tersebut sekarang berbasis digital, sesuatu yang pada akhir-akhir ini menjadi keniscayaan. Hal ini menuntut kemampuan lebih dari *stakeholder* madrasah selaku implementator dari setiap kebijakan pendidikan. Sementara di lapangan, menurut kepala seksi pendidikan madrasah (Kasi Pendma) Kementerian Agama kabupaten Tulungagung, belum semua madrasah memiliki sumberdaya yang mumpuni.¹¹

Dalam kondisi apapun dan bagaimanapun, proses pendidikan harus tetap berjalan. Sekali proses pendidikan berhenti karena sesuatu hal, maka akibat buruknya akan pasti menghadang. Sementara dalam rangka mempersiapkan generasi milenial, tidak boleh meninggalkan generasi yang lemah dan membiarkan mereka dalam belantara ketidakpastian masa depan. Generasi yang tidak lemah dibidang akidah, keilmuan, keagamaan, ahlak, ketrampilan sampai pada kecakapan digital, harus selalu diupayakan dengan berbagai upaya secara masif dan menyeluruh.

Allah SWT telah berfirman dalam Surat An Nisa' : 9

وَلْيَحْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةَ ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: *“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan di belakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab*

¹¹ Wawanara dengan Kasi Pendma Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, Suryani, Desember 2021

itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar". (QS. An Nisa': 9)¹²

Ketidak bolehkan meninggalkan warisan generasi lemah ini, seharusnya memicu semua *stakeholder* pendidikan menjemput segala potensi yang dimiliki mereka untuk dikelola menjadi energi terbarukan untuk mempersiapkan segala kemungkinan yang akan dihadapi oleh mereka di masa yang akan datang. Tentu salah satunya di era ini adalah mempersiapkan mereka dengan segala perangkatnya untuk *melek* digital. Literasi digital ini tidak akan mungkin bisa berjalan sendiri tanpa dukungan sarana dan prasarana misalnya, atau faktor pendukung lain menuju budaya digital melalui transformasi digital.

Sederet kebijakan yang harus difahami dan diimplementasikan oleh lembaga pendidikan tersebut, tentu memerlukan sebuah sudut pandang yang utuh dari segala sisi, terformulasikan dengan jelas dan implementasinya membutuhkan beberapa prasyarat khusus. Kondisi ini, mengharuskan lembaga pendidikan Islam mampu memilah dan memilih konsep, menugaskan staf yang membidangi, menyusun SOP, mengkomunikasikan dan mensosialisasikan sampai dengan mengaplikasikan dan terakhir pada tataran pengevaluasian.

Kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang sadar, terarah, dan terukur yang dilakukan oleh pemerintah yang melibatkan para pihak yang berkepentingan dalam bidang-bidang tertentu yang mengarah pada tujuan tertentu, sehingga untuk kebijakan publik diperlukan kegiatan sosialisasi, pelaksanaan dan pengawasan kebijakan.¹³

Implementasi kebijakan adalah tahap pembuatan keputusan diantara pembentukan sebuah kebijakan dan konsekwensi dari kebijakan bagi masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kehidupan. Dengan mengimplementasikan suatu kebijakan publik

¹² QS. An Nisa' (4): 9, *Al Qur'an dan terjemahnya*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, tahun 2006)

¹³ Bambang Ismaya, Didik Supriadi, *Manajemen Kebijakan Pendidikan*, (Bandung: Refika Aditama, 2020), 4.

mungkin meliputi berbagai ragam tindakan dengan mengeluarkan dan menggunakan indikator, membelanjakan dana, mengumpulkan data, mendistribusikan informasi, menganalisis berbagai masalah, merekrut personalia, menciptakan unit-unit organisasi, merencanakan atas masa depan, bernegosiasi dengan unit-unit organisasi dan sederet tindakan lainnya.¹⁴

Muara dari sekian proses yang diupayakan adalah dalam rangka memberikan layanan terbaik bagi pelanggan pendidikan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Pelanggan memiliki kedudukan yang signifikan dalam upaya untuk memperoleh hasil yang optimal, dari apa yang di visi-misikan oleh lembaga pendidikan. Oleh karenanya memproteksi pelanggan dengan pelayanan maksimal adalah suatu keharusan. Memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, sejalan dengan firman Allah dalam Qur'an Surat Al-Baqoroh ayat 267:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَيٰثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”* (QS: Al-Baqoroh: 267).¹⁵

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Thorik G dan Utus H, menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan

¹⁴ Hessel Nogi S Tangklisan, *Impelementasi Kebijakan Publik, Transformasi Pikiran George Edwards*, (Yogyakarta : Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia, 2003) hal. 2

¹⁵ QS: Al-Baqoroh (2): 267, *Al Qur'an dan terjemahnya*, (Jakarta: Departemen Agama RI, 2006)

demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi di dalam *mind share* konsumen. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen semakin kokoh pula.¹⁶

Kembali pada pokok persoalan, digitalisasi kedua layanan, yaitu layanan edukatif dan layanan administratif, menjadi komponen penting untuk mendapat perhatian. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi telah meningkatkan efektifitas dan efisiensi pendidikan dan pembelajaran. Hal itu dapat dipahami karena digitalisasi dapat meningkatkan akses terhadap informasi, meningkatkan partisipasi aktif peserta didik, membentuk watak masyarakat pembelajar sepanjang hayat, personalisasi belajar dan aktif memberikan kontribusi penuh terhadap peningkatan mutu kehidupan sosial kemasyarakatan dan menjadi warga negara yang menerapkan nilai-nilai masyarakat digital. Kemampuan-kemampuan tersebut merupakan elemen-elemen penting dalam kehidupan Abad 21.

Dari fakta sosial dan fakta literatur diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat tema: **“Implementasi Kebijakan Pendidikan Berbasis Transformasi Digital dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan (Studi Multisitus di MTsN 1 Tulungagung dan MTsN 4 Tulungagung)”**

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Dari konteks penelitian di atas fokus penelitian ini adalah implementasi kebijakan pendidikan yang meliputi interpretasi, komunikasi, pengorganisasian, dan aplikasi kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di MTs Negeri 1 Tulungagung dan MTs Negeri 4 Tulungagung.

¹⁶Sunardi, Sri Handayani, “Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia”, *Islamonic Jurnal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, tt), ([https://media.neliti.com > media > publications](https://media.neliti.com/media/publications)), 87

Adapun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana interpretasi kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di MTs Negeri 1 Tulungagung dan MTs Negeri 4 Tulungagung
2. Bagaimana komunikasi kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di MTs Negeri 1 Tulungagung dan MTs Negeri 4 Tulungagung
3. Bagaimana pengorganisasian kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di MTs Negeri 1 Tulungagung dan MTs Negeri 4 Tulungagung
4. Bagaimana aplikasi kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di MTs Negeri 1 Tulungagung dan MTs Negeri 4 Tulungagung
5. Bagaimana evaluasi kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di MTs Negeri 1 Tulungagung dan MTs Negeri 4 Tulungagung

C. Tujuan Penelitian

Untuk memberikan arah kegiatan penelitian, maka perlu ditentukan tujuan penelitian. Berdasarkan fokus dan pertanyaan penelitian maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan menemukan interpretasi kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di MTs Negeri 1 Tulungagung dan MTs Negeri 4 Tulungagung
2. Untuk menganalisis dan menemukan komunikasi kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di MTs Negeri 1 Tulungagung dan MTs Negeri 4 Tulungagung
3. Untuk menganalisis dan menemukan pengorganisasian kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital dalam

meningkatkan kualitas layanan pelanggan di MTs Negeri 1 Tulungagung dan MTs Negeri 4 Tulungagung

4. Untuk menganalisis dan menemukan aplikasi kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di MTs Negeri 1 Tulungagung dan MTs Negeri 4 Tulungagung
5. Untuk menganalisis dan menemukan evaluasi kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di MTs Negeri 1 Tulungagung dan MTs Negeri 4 Tulungagung

D. Penegasan Istilah

Guna menghindari kesalahan dalam memberikan penafsiran judul dan fokus penelitian, perlu penegasan istilah secara konseptual dan operasional.

1. Secara Konseptual

Secara konseptual dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

a. Implementasi Kebijakan Pendidikan

Menurut Van Meter dan Van Horn sebagaimana dikutip Arif Rohman, implementasi kebijakan (pendidikan) dimaksudkan sebagai keseluruhan tindakan yang dilakukan oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan kepada pencapaian tujuan kebijakan yang telah ditentukan terlebih dahulu. Yakni tindakan-tindakan yang merupakan usaha sesaat untuk mentransformasikan keputusan ke dalam istilah operasional, maupun usaha berkelanjutan untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang diamanatkan oleh keputusan-keputusan kebijakan.¹⁷

b. Transformasi Digital

Transformasi digital merupakan perubahan yang berhubungan dengan penerapan teknologi digital dalam semua aspek kehidupan masyarakat. Transformasi digital mencakup

¹⁷ Ismaya, Supriyadi, *Manajemen Kebijakan ...*, 22

penggunaan dan kemampuan transformatif dalam hal menginformasikan kesadaran digital. Tahap transformasi adalah tahap penggunaan proses digital yang memungkinkan inovasi dan kreativitas dalam suatu produk digital tertentu, bukan hanya meningkatkan saja, tetapi juga mendukung metode tradisional. Dalam arti sempit, transformasi digital dapat menghasilkan konsep *paperless* dan mempengaruhi efektifitas usaha perorangan dan dapat berguna pada seluruh segmen masyarakat, seperti pemerintah, komunikasi massa, seni, obat-obatan, dan ilmu pengetahuan.¹⁸

Menurut Loonam, S. Eaves, V. Kumar, and G. Parry, sebagaimana dikutip Novianti Indah Putri, transformasi digital dapat diartikan sebagai suatu proses menggunakan teknologi digital yang sudah tersedia seperti layaknya teknologi virtualisasi, komputer bergerak maupun awan yang diintegrasikan dengan media lain.¹⁹

Dalam penelitian ini, transformasi digital yang dimaksud adalah keseluruhan proses, baik pembelajaran, pelaporan, penganggaran, aplikasi-aplikasi yang berkaitan dengan teknologi digital, komputerisasi dan administrasi yang berbasis digital yang diaplikasikan di dua lembaga yang menjadi obyek penelitian MTsN 1 Tulungagung dan MTsN 4 Tulungagung.

c. Kualitas

Kasmir, sebagaimana dikutip Achmad Patoni dan Nik Haryati menyatakan, secara etimologi, kualitas adalah penilaian dari seseorang terhadap keseluruhan keunggulan. Adapun, kualitas pelayanan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas dari pelayanan.²⁰

Goeth dan Davis mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa,

¹⁸ Wikipedia, <https://id.wikipedia.org/>, diakses Desember 2022

¹⁹ Novianti Indah Putri, "Teknologi Pendidikan dan Transformasi Digital di Masa Pandemi COVID-19", *Jurnal ICT : Information Communication & Technology*, Vol. 20, NO.1,(Juli 2021)

²⁰ Achmad Patoni dan Nik Haryati, *Manajemen Humas dan Pelayanan Publik Berbasis Digital*, (Malang: Empat Dua Media Intrans Publising, 2022), 75

manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Goeth dan Davis menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk atau jasa, melainkan juga menyangkut kualitas manusia, proses, dan lingkungan. Oleh karena itu, untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas, harus didukung oleh manusia dan proses yang berkualitas pula. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyamanan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.²¹

d. Layanan Pelanggan

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Ada dua kata kunci dalam pengertian ini yaitu pelanggan dan karyawan. Pelanggan artinya tidak hanya kepada pelanggan atau nasabah yang membeli produk atau jasa perusahaan atau lembaga, akan tetapi juga pelanggan di dalam perusahaan atau organisasi lembaga (karyawan dan pimpinan) yaitu melayani sesama karyawan atau pimpinan yang saling memberikan pelayanan.²²

Dari pengertian di atas pelayanan dapat dibagi kepada 2 kelompok yaitu: 1) pelayanan di dalam, artinya pelayanan antar karyawan dan pimpinan, sesama karyawan, guru, peserta didik. 2) pelayanan keluar, artinya pelayanan yang diberikan kepada nasabah atau pelanggan.

2. Secara Operasional

Secara operasional penelitian ini untuk memperoleh gambaran secara jelas, bagaimana implementasi kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di MTsN 1 Tulungagung dan MTsN 4

²¹ *Ibid*, 78

²²Zulkarnain, "Manajemen Layanan Lembaga Pendidikan Tinggi Di Era Revolusi 4.0," *Prosiding Seminar Internasional "Tantangan Manajemen Pendidikan Islam, Hukum Islam dan Bahasa Melayu di Era Revolusi 4.0"* (Jambi: Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2019)

Tulungagung, dengan menekankan aspek interpretasi, komunikasi, pengorganisasian, aplikasi dan evaluasi kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital, dengan faktor pendukung yang melingkupinya.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yang sangat penting bagi organisasi pada umumnya dan organisasi pendidikan pada khususnya, yaitu Madrasah. Manfaat penelitian ini dikelompokkan menjadi dua:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi akademik terkait implementasi kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital dalam mengembangkan lembaga pendidikan Islam. Dalam cakupan yang lebih luas, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan bahan perbandingan bagi lembaga pendidikan lainnya.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini dapat dipergunakan oleh beberapa pihak terkait, yaitu:

1) Kepala MTsN 1 dan MTsN 4 Tulungagung

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sekaligus referensi dalam rangka untuk mengambil langkah dan kebijakan pengembangan lembaga pendidikan, terutama dalam implementasi kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di kedua madrasah.

2) Kementerian Agama

Bagi Kementerian agama dapat digunakan sebagai bahan kajian dan referensi serta suplemen evaluasi yang dapat dijadikan rujukan oleh kementerian agama dalam menentukan kebijakan yang terkait langsung dengan upaya pengembangan lembaga pendidikan Islam, terutama dalam implementasi kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital dalam meningkatkan layanan pelanggan.

3) Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lain, sebagai bahan kajian dan referensi yang dapat dijadikan rujukan oleh peneliti lain khususnya yang terkait kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital dan layanan pelanggan pendidikan.

4) Akademisi, pemerhati dan praktisi pendidikan

Manfaat bagi akademisi pemerhati dan praktisi pendidikan adalah sebagai sumbangan positif dan tambahan informasi dalam upaya pengembangan lembaga pendidikan Islam, terutama dalam implementasi kebijakan pendidikan berbasis transformasi digital dalam meningkatkan layanan pelanggan