

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, tantangan dan hambatan pendidikan Islam juga terus mengalami perkembangan dan perubahan. Pergeseran paradigma lainnya misalnya dalam hal pendekatan pembelajaran. Pada era pendidikan Islam tradisional, guru menjadi figur sentral dalam kegiatan pembelajaran. Ia merupakan sumber pengetahuan utama di dalam kelas, bahkan dapat dikatakan satu-satunya. Namun dalam konteks pendidikan Islam modern, hal demikian tidak berlaku lagi. Peran guru/ustad hari ini telah mengalami pergeseran, yakni sebagai fasilitator bagi peserta didik/santri. Pembelajaran tidak lagi berpusat pada guru/ustad, namun lebih berpusat pada peserta didik/santri.¹

Di tengah-tengah kontestasi pendidikan modern saat ini dalam perjalanan berikutnya, perkembangan pendidikan Islam melalui perkembangan pendidikan pesantren ke sistem madrasah secara berangsur-angsur muncul ke permukaan terutama sejak terjadinya pergantian zaman dari abad ke-19 menuju abad ke-20. Dengan sistem klasikal, pendidikan madrasah diperkenalkan di dalam pesantren.

¹ Sigit Priatmoko, "Memperkuat Eksistensi Pendidikan Islam di Era 4.0," *Jurnal Studi Pendidikan Islam* Vol.1 No.2 (Juli, 2018),

Pesantren sebagai lembaga pendidikan keagamaan Islam nonformal, sedangkan madrasah sebagai lembaga pendidikan keagamaan Islam formal.² Kemajuan teknologi dan informasi saat ini membuat pesantren selalu merespon modernitas yang terjadi, namun disisi lain lembaga ini juga tetap tidak meninggalkan kultur aslinya, di sini letak keunikan lembaga pendidikan pesantren dibanding lembaga pendidikan lainnya.

Perubahan merupakan persoalan yang biasa dan normal terjadi pada setiap kehidupan manusia, akan tetapi perubahan terkadang menjadi sebuah keadaan yang dalam beberapa hal sangat dipertimbangkan, salah satunya melalui perkembangan digital pada aspek pendidikan. Era ini disebut era revolusi industri era 4.0, atau juga disebut pendidikan 4.0. Manajemen perubahan pendidikan pesantren sangat berperan dalam menciptakan generasi-generasi dalam menghadapi zaman teknologi khususnya di era revolusi 4.0. Industri 4.0 merupakan industri yang menggabungkan teknologi otomatisasi dengan teknologi *cyber*. Ini merupakan tren otomatisasi dan pertukaran data dalam teknologi manufaktur, termasuk sistem *cyber*-fisik, internet untuk segala atau *Internet of Thing (IoT)*, komputasi awan dan komputisasi kognitif.³ Agar manajemen perubahan itu dapat terlaksana secara efektif dan efisien dan

² Muhammad Fahmi, "Mengenal Tipologi dan Kehidupan Pesantren," *Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam*, Vol. 6, No. 2 (2015),

³ Muhammad Haris, "Manajemen Lembaga Pendidikan Islam dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0", *Jurnal Manajemen Pendidikan* Vol. 1 No. 1, (2019)

mencapai tujuan yang diinginkan, maka perubahan itu perlu dikelola dengan baik.

Pendidikan pesantren dalam eksistensinya sebagai komponen pembangun bangsa, khususnya di Indonesia, memainkan peran yang sangat besar. Namun terdapat “kritikan-kritikan” yang sering dilontarkan oleh pemikir-pemikir pendidikan Islam, kenapa pendidikan Islam masih sangat jauh tertinggal dengan Barat, karena disebabkan beberapa hal, di antaranya adalah: 1) Orientasi pendidikannya masih terlantar tak tahu arah pada tujuan yang mana mestinya sesuai dengan orientasi Islam. Pendidikan Islam hanya concern pada transfer pengetahuan keagamaan saja. Akhirat di sini, tentu saja adalah segala-galanya, sementara urusan-urusan dunia belakangan. 2) Praktek pendidikan Islam masih memelihara warisan lama, sehingga ilmu yang dipelajari adalah ilmu klasik dan ilmu modern tidak tersentuh. Sumber-sumber yang dijadikan rujukan hanyalah kitab kuning dan dianggap sebagai ukuran baku dan primadona sebagai sumber inspirasi dalam menjawab semua persoalan kontemporer, yang terkadang karena tidak ditemukan jawabannya dalam kitab tersebut, kemudian terpaksa harus dicocok-cocokkan atau tampak dipaksakan. 3) Umat Islam masih sibuk terbuai dengan romantisme masa lalu. Kebesaran umat Islam masa lampau sampai dengan saat ini masih mempengaruhi mindset umat Islam. Mereka masih berbangga dengan

kejayaan masa silam, tapi tidak sadar bahwa kebanggaan tersebut justru yang menyebabkan ketertinggalan. Maka dari itu, kebanyakan mereka malas sekali melakukan upaya-upaya pembaharuan dan kalah cepat dengan perubahan sosial, politik, dan kemajuan iptek. 4) model pembelajaran pendidikan Islam masih menekankan pada pendekatan intelektual verbalistik dan menegasi interaksi edukatif dan komunikasi humanistik antara guru dan murid. Sehingga sistem penididikannya masih mandul.⁴

Di era 4.0 ini banyak pondok pesantren yang melakukan perubahan dari segi manajemen pendidikannya dengan tujuan untuk menciptakan generasi yang baik. *Di era digital, upaya untuk mengakselerasi pengembangan kemandirian pondok pesantren yang berdampak langsung terhadap perekonomian adalah dengan melakukan transformasi digital pondok pesantren. Transformasi ini dapat dilakukan melalui 3 aspek yang berbasis digital dan saling terintegrasi di dalam pondok pesantren, yaitu pendidikan, dakwah, dan bisnis. Digitalisasi pendidikan di pondok pesantren dapat dilakukan dengan menyentuh seluruh lini terkait dalam pondok pesantren seperti sistem manajemen, proses belajar mengajar secara digital oleh kiyai, santri, guru, dan pengurus pondok pesantren. Melalui digitalisasi pendidikan, sistem akan*

⁴ Muhamad Abdul Manan, "Daya Tahan dan Eksistensi Pesantren di Era 4.0" *Jurnal Pendidikan Islam Indonesia*, Volume 3, Nomor 2, (April 2019),

terintegrasi dan terhubung, serta sesuai kebutuhan sehingga pelayanan akan menjadi mudah dan cepat. Proses pertukaran informasi, data, dan komunikasi juga akan semakin cepat dan mudah. Penelitian tentang transformasi model digitalisasi pada manajemen perubahan pendidikan pondok pesantren di Era Revolusi 4.0 telah dilakukan oleh Ratna Ningsih, dalam penelitiannya menyatakan bahwa perencanaan perubahan pendidikan pesantren Al-Falah di era revolusi 4.0 adalah dengan membentuk visi dan misi pesantren, dan membuat tim kepengurusan untuk melaksanakan perencanaan perubahan. Pada tahap pengorganisasian perubahan pendidikan dengan pembentukan struktur kepengurusan yang dilakukan oleh pihak ahlul bait dan pihak-pihak yang bersangkutan seperti santri senior. Pada tahap pelaksanaan perubahan pendidikan adalah perubahan tata letak, perubahan struktural, perubahan manusia, dan perubahan sarana prasarana. Dan untuk tahap terakhir pengendalian perubahan pendidikan adalah dengan tiga tahapan yaitu musyawarah santri, musyawarah kepengurusan, dan musyawarah yayasan.⁵

Layanan jasa pendidikan yang efektif dapat memberikan solusi pada pemecahan masalah ini. Dengan memberikan layanan jasa

⁵ Ratna Ningsih, "Manajemen Perubahan Pendidikan Pondok Pesantren di Era Revolusi 4.0 di Pondok Pesantren Al-Falah Sumberadi Kebumen", (Tesis Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama (IAINU) Kebumen, 2021).

pendidikan melalui teknologi serta lebih memperhatikan keinginan dari pelanggan dalam hal ini masyarakat internal dan eksternal, lembaga pendidikan akan memiliki kualitas yang baik. Penggunaan teknologi informasi telah digunakan untuk mendukung proses-proses administrasi pada lembaga pendidikan. Metode pengelolaan administrasi tertulis dianggap tidak mampu mengikuti laju kebutuhan informasi yang cepat dan efisien.

Menurut departemen pendidikan dan kebudayaan RI mengemukakan administrasi pendidikan ialah suatu proses keseluruhan, kegiatan bersama dalam bidang pendidikan yang meliputi perencanaan pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, pembiayaan, dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personel, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.⁶

Digitalisasi layanan administrasi di pondok pesantren perlu dilakukan pada era revolusi industri saat ini. Proses digitalisasi ini, membuat berbagai *software* dibidang layanan administrasi juga semakin berkembang dan menjadi solusi bagi instansi pendidikan, dalam upaya memaksimalkan potensi SDM dan memastikan siapapun yang bekerja memiliki kualifikasi terbaik sesuai posisinya. Ada beberapa manfaat

⁶ H.M Daryanto. *Administrasi Pendidikan*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2008),

yang bisa dirasakan, baik bagi instansi pendidikan maupun SDM yang bekerja di dalamnya ketika digitalisasi dibidang administrasi SDM diberlakukan.

Pertama, produktivitas kerja divisi SDM meningkat, pekerjaan administrasi yang bisa diselesaikan dalam waktu singkat. Kedua, kesalahan bisa diminimalisir, jika dibandingkan dengan administrasi SDM yang dilakukan secara manual dan mengandalkan ketelitian pembuatnya, maka digitalisasi akan lebih tepat hasilnya karena menggunakan sistem yang sudah dibuat dan diuji sebelumnya.

Selain memberikan manfaat pada divisi SDM, juga akan meningkatkan kepuasan santri itu sendiri. Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk/jasa dan harapan-harapannya.⁷

Islam mengajarkan umatnya agar memberikan layanan kepada orang lain dalam bentuk barang ataupun jasa dengan hal yang terbaik.

Hal ini selaras dengan Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ط وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيبَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ط وَعَلَّمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

⁷ Philip Kotler and Gary Armstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1.* (Jakarta: Erlangga, 2012),

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”. (Q.S Al-Baqarah: 267).

Ayat di atas menerangkan bahwa umat Islam diperintahkan memberikan layanan kepada sesama muslim diupayakan dengan layanan yang terbaik, berupa peningkatan kualitas personal maupun barang. Dalam lembaga pendidikan peningkatan layanan dilakukan dengan memberdayakan sumber daya manusia dan infrastruktur yang sesuai dengan perkembangan zaman. Lembaga pendidikan fokus pada layanan jasa yang berusaha mengembangkan dan meningkatkan pelayanan setiap waktu. Peningkatan ini tampak pada persepsi masyarakat dalam menilai kualitas lembaga pendidikan. Mendapatkan kepuasan dalam proses layanan merupakan keinginan setiap masyarakat. Selaras dengan penelitian Hasan Baharuddin, pada hakikatnya tujuan dari sebuah pelayanan untuk memberikan rasa kepuasan bagi pihak yang dilayani.⁸ Diantara sarana yang dapat menunjang dalam layanan jasa pendidikan pada era globalisasi ini dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi.

Di Kabupaten Lebak Provinsi Banten, telah banyak berdiri pondok pesantren modern dan menghasilkan transformasi digitalisasi dalam

⁸ Hasan Baharun, “Virtual Account Santri: Ikhtiyar Pesantren Dalam Memberikan Layanan Prima Berorientasi Customer Satisfaction”, *Islamiconomic: Jurnal Ekonomi Islam Volume 10 No. 1* (Januari - Juni 2019),

pendidikannya, diantaranya adalah pondok pesantren Darel Azhar Rangkasbitung dan pondok pesantren Qothrotul Falah Cikulur.

Pondok pesantren Darel Azhar yang didirikan oleh Dr. KH. Ikhwan Hadiyyin, MM ini sebagai manifestasi dari esensi hidup di dunia, yaitu beribadah kepada Allah SWT, dan pesatnya transformasi dunia informasi, sains dan teknologi, serta untuk berpartisipasi aktif terhadap pembinaan kader-kader umat. Pondok pesantren ini terletak di Jl. Komplek Pendidikan RT.RW 08/09, Desa Muara Ciujung Timur, Kecamatan Rangkasbitung. Pondok pesantren Darel Azhar merupakan salah satu pondok pesantren yang mengalami perkembangan pesat dan signifikan, hal ini dikarenakan selain menyediakan pendidikan jenjang Madrasah Tsanawiyah (MTs), Madrasah Aliyah (MA), dan Sekolah Menengah Atas (SMA), Darel Azhar juga menyediakan pendidikan lain seperti Taman Kanak-Kanak (TK), Taman Pendidikan Al-Quran (TPA), Madrasah Diniyah (MD), Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Ad-Da'wah (STITDA), Majelis Ta'lim dan Panti Asuhan.

Pondok pesantren lainnya yang mengalami perkembangan sangat pesat di Kabupaten Lebak yaitu pondok pesantren Qothrotul Falah yang berlokasi di Desa Sumurbandung Kecamatan Cikulur, dimana pondok ini dari tahun ke tahun terus menuai perkembangan pesat. Ini terlihat dari jumlah santri yang ingin nyantri salaf ataupun menimba ilmu umum

(MTs dan SMA) yang terus bertambah. Seiring kuantitas santri yang kian bertambah itu, sarana pendidikanpun kian banyak. Gedung-gedung asrama santri putra-putri dan pendidikan pun berdiri kokoh di sekitar Ponpes. Berkaitan dengan sistem pengelolaan pondok pesantren Qohtrotul Falah, baik pengelolaan pendidikan formal maupun nonformal, figur sentral seorang kiai masih sangat dibutuhkan. Karena itu, KH. Achmad Syatibi Hanbali sebagai figur sentral Ponpes harus pandai-pandai menyaring aneka usulan dari berbagai kalangan. KH. Achmad Syatibi Hanbali tidak segan-segan dan sungkan-sungkan berdialog dengan masyarakat dan para santri tentang apa-apa yang menjadi kekurangan di Ponpesnya, agar kekurangan tersebut dapat diminimalkan.

Sebagai lembaga pendidikan Islam, pondok pesantren Darel Azhar dan pondok pesantren Qothrotul Falah yang menghadapi era Revolusi Industri 4.0 dituntut untuk dapat menavigasi perubahan dan mengintegrasikan teknologi digital dan fisik di semua bidang dengan tujuan mengembangkan lembaga pendidikan. Hal tersebut mengingat IT dan internet bukan lagi sekedar pelengkap (sekunder) bagi manusia, tetapi sudah menjadi bagian integral dari kehidupan manusia (primer) serta urgensinya bagi pendidikan Islam.⁹ Selain itu kualitas sumber daya

⁹ M. Haris, "Manajemen Lembaga Pendidikan Islam dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0" *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(1), (2019),

manusia harus ditingkatkan baik dalam berpikir, bertindak dan kemampuan untuk bertahan dan berkembang dalam lingkungan global.

Sebagaimana diketahui, menurut LAN RI pelayanan administrasi dapat dikatakan baik apabila memenuhi kriteria sebagai berikut: (1) Efisien, yaitu perbandingan terbaik antara input (sumber-sumber yang dipergunakan) dengan output (hasil), dalam arti output lebih besar dari pada input. (2) Efektifitas, yaitu mencapai hasil sepenuhnya seperti yang benar-benar diinginkan, atau setidaknya berusaha mencapai hasil semaksimal mungkin. Biasanya efektifitas dikaitkan dengan faktor waktu. (3) Rasionalitas, ini terkait dengan rasio pikiran/akal sehat. Dengan demikian, kegiatan dalam pelayanan administrasi berdasarkan rasio/pikiran/akal sehat.¹⁰

Kontribusi dan manfaat teknologi informasi dan komunikasi sejatinya, secara langsung memberikan sumbangan besar dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di pondok pesantren. Kontribusi tersebut dilihat dari kualitas kinerja terhadap pekerjaan menjadi tepat waktu, sehingga pelayanan bisa semakin maksimal. Pemanfaatan waktu yang lebih efisien, dan meminimalisir kesalahan sengaja atau tidak sengaja dilakukan. Dengan TIK sangat membantu dalam penyusunan data dapodik dan arsip sekolah, termasuk arsip-arsip

¹⁰ Mulyono, *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan* (Yogyakarta: Ar Ruz Media, 2008),

yang berhubungan dengan siswa. Penggunaan TIK sangat membantu dalam menginput data ataupun nilai siswa (E-raport, nilai UN, data siswa, data alumni siswa). Dengan adanya TIK sangat membantu orang tua dalam hal mendaftarkan anaknya ke sekolah, karena ketiga pondok pesantren di atas telah menerapkan sistem PPDB online, sehingga orang tua siswa dipermudah sistem layanan secara online yang telah disediakan pihak pondok pesantren.

Sebagaimana diketahui, beberapa pondok pesantren di Kabupaten Lebak salah satunya adalah pondok pesantren Darel Azhar yang telah menerapkan sistem administrasi berbasis digital bernama Sistem Pondok Pesantren atau SiPond. SiPond adalah aplikasi pondok pesantren berbasis web dan android yang dapat berjalan secara online dan realtime. Melalui aplikasi ini, siswa, orangtua, dan pihak pesantren dapat terhubung secara online dalam satu platform sehingga pengelolaan data menjadi terpadu. Dengan modul pokok sebagai sistem informasi, aplikasi SiPond dapat membangun sebuah media pengelolaan data, mempercepat kinerja staf, serta mempererat hubungan antara pesantren dengan para wali murid yang bersangkutan. Semuanya jadi lebih mudah dengan SiPond. Hanya dengan aplikasi ini, pihak pondok pesantren dapat melakukan banyak hal secara akurat, cepat, dan juga praktis. Mulai dari manajemen administrasi, pengelolaan data siswa dan calon siswa baru, sistem

pembayaran dan keuangan yang mudah, hingga merekap laporan secara realtime. Sistem informasi ini dapat diakses 24 jam selama pengguna punya jaringan internet.¹¹

Di pondok pesantren Darel Azhar, aplikasi Sipond yang sudah diterapkan belum sepenuhnya berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan, aplikasi yang sudah digunakan sejak tahun 2020 ini, masih banyak wali santri yang membayar SPP sekolah dengan mendatangi langsung ke pondok, padahal dengan aplikasi SiPond pembayaran dapat dilakukan di rumah. Selain untuk pembayaran, aplikasi ini dapat digunakan oleh bagian pengajaran dimana fungsinya adalah untuk menginput nilai santri masing-masing mata pelajaran dan juga bisa merekapitulasi daftar hadir santri dengan menyimpannya di database aplikasi Sipond ini, namun sayangnya bagian inipun belum sepenuhnya berjalan sesuai rencana, para guru masih menyimpan nilai-nilai santri dalam Microsoft excel, sehingga para santri atau orang tua di rumah tidak dapat memantau perkembangan akademik anaknya.

Bukan hanya pondok pesantren Darel Azhar, Lembaga Pendidikan berbasis madrasah lainnya yang berada di Kabupaten Lebak yang selalu mengikuti perkembangan zaman dan menerapkan berbagai digital pada layanan administrasi adalah pondok pesantren Qothrotul Falah Cikukur.

¹¹ [Sistem Informasi Pesantren | sipond](#) diakses pada hari Jumat (16/6/2023)

Bahkan berdasarkan temuan pra penelitian yang dilakukan penulis, di pondok ini tidak hanya menggunakan satu aplikasi, tapi beberapa aplikasi yang dipertanggungjawabkan oleh masing-masing bidang. Seperti bagian pengajaran yang menggunakan aplikasi RDM dan aplikasi Pelajar yang berfokus pada layanan pembelajaran dan pendidikan, kemudian bagian sekretariat menggunakan aplikasi EMIS dan Simpatika yang berfokus pada informasi gambaran sekolah, dan bagian bendahara sebagai penanggungjawab utama atas aplikasi Asisten dan aplikasi RKAS yang berfokus pada administrasi keuangan sekolah.

Berdasarkan transformasi digitalisasi pondok pesantren yang telah dilakukan tersebut, merupakan bukti bahwa pondok pesantren dapat mengikuti perkembangan zaman dan revolusi industri 4.0, dengan menerapkan teknologi pada administrasi pendidikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar semua pihak merasa puas, terutama santri sebagai pihak yang dilayani. Santri merupakan pelanggan pendidikan disuatu lembaga pendidikan yang berbasis pesantren.

Kepuasan santri adalah keadaan psikologis santri terhadap kebutuhan yang terpenuhi. Hal ini adalah semacam penilaian santri tentang sejauhmana produk atau layanan dapat memenuhi kebutuhan mereka sendiri. Kepuasan santri juga mencakup kepuasan, kebahagiaan, rasa ingin tahu, kejutan, dan bentuk ekspresi lainnya. Dalam definisi ini,

kepuasan santri sebagai respons psikologis yang dihasilkan dari membandingkan persepsi aktual pelanggan terhadap layanan dan harapan mereka terhadap layanan tersebut.

Kepuasan santri adalah elemen penting dari strategi pemberian layanan yang mempengaruhi perilaku santri pasca diterimanya pelayanan. Menurut Marzo Navarro et al. (2005) kepuasan siswa adalah pengertian multifaset, yang melibatkan berbagai dimensi. Elliott dan Shin (2002) juga menegaskan bahwa kepuasan siswa adalah positif penilaian pribadi siswa dari beberapa konsekuensi dan keterlibatan yang berhubungan dengan sekolah mereka. Kepuasan siswa menunjukkan sejauh mana harapan siswa tercapai. Ketatnya persaingan di lembaga pendidikan memaksa untuk memberikan pengalaman belajar yang luar biasa untuk mendapatkan pangsa pasar yang lebih besar di sektor tersebut.¹²

Menurut Berry dan Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Eliyanora dalam Jurnal Akutansi dan Manajemen indikator kepuasan pelanggan terdapat lima aspek, diantaranya: (1) Keandalan (reliability), merupakan kemampuan guru, karyawan dan staff sekolah dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan. (2) Daya tanggap (responsiveness), yaitu kemauan dari guru, karyawan dan staf sekolah

¹² Taiye T. Borishade, et.al. "Assessing the relationship among service quality, student satisfaction and loyalty: the NIGERIAN higher education experience". *Heliyon* 7 (2021),

untuk membantu siswa dan memberikan jasa dengan cepat dan berkualitas termasuk dalam menanggapi keluhan yang dihadapi oleh siswa. (3) Kepastian (assurance), yaitu kemampuan guru, karyawan dan staf dalam memberikan keyakinan kepada siswa bahwa jasa yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas. (4) Empati (emphaty), yaitu kesediaan guru, karyawan dan staf sekolah untuk lebih peduli terhadap perhatian secara pribadi kepada siswa. (5) Berwujud (tangible), yaitu persepsi siswa terhadap penampilan fasilitas fisik, peralatan dan sarana prasarana sekolah.¹³

Dari pengertian di atas, ekspektasi santri sering berbanding terbalik dengan yang terjadi di pondok pesantren. Kendala-kendala yang diperoleh oleh penulis pada kedua pondok pesantren tersebut antara lain dalam administrasi yang berhubungan dengan urusan surat menyurat, ketatausahaan sekolah yang berkaitan dengan pembelajaran masih menggunakan manual, seperti absensi dan nilai siswa. Kendala lainnya mengenai mengelola keuangan sekolah yang masih dilakukan secara manual yaitu menggunakan buku kecil dan dibantu oleh komputer untuk menginput data, dan tidak menggunakan pembayaran secara online yang dapat diakses oleh orang tua santri.

¹³ Eliyanora, dkk., "Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Politeknik Negeri Padang", *Jurnal Akuntansi & Manajemen*, 2 (Desember, 2010),

Dari pemaparan kedua pondok pesantren yang telah disebutkan di atas, dengan segala perkembangannya dalam manajemen pendidikan di era revolusi industri 4.0, membuat penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam dan akan dituangkan dalam bentuk tesis yang berjudul **“Digitalisasi Layanan Administrasi Pondok Pesantren Dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan Santri di Era Revolusi Industri (Studi Pada Pondok Pesantren Darel Azhar Rangkasbitung dan Qothrotul Falah Cikulur)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam latar belakang masalah maka penulis harus melakukan identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Dalam administrasi pengajaran masih memberikan layanan berupa absensi dan nilai siswa secara manual.
2. Penggunaan aplikasi Sistem Pondok Pesantren (SiPond) belum berjalan dengan baik, karena masih banyak wali santri yang belum mengetahui aplikasi tersebut dan melakukan pembayaran secara manual.
3. Pengelolaan keuangan sekolah yang masih menggunakan buku kecil dan dibantu oleh komputer untuk menginput data.

1.3 Batasan Masalah

Secara umum, untuk lebih memfokuskan penelitian, maka akan masalah dibatasi pada Digitalisasi Layanan Administrasi Pondok Pesantren dalam Meningkatkan Kepuasan Santri di Era Revolusi Industri di Pondok Pesantren Darel Azhar dan Pondok Pesantren Qothrotul Falah.

Secara khusus, batasan masalah ini akan disesuaikan dengan variabel penelitian, sebagaimana berikut:

1. Digitalisasi Layanan Administrasi

Layanan administrasi pendidikan merupakan seluruh proses kegiatan yang disusun, direncanakan, dan dilaksanakan oleh sejumlah orang-orang dengan cara memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personal, material maupun spiritual dalam mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien. Menurut LAN RI pelayanan administrasi dapat dikatakan baik apabila memenuhi kriteria sebagai berikut: (1) Efisien (2) Efektifitas (3) Rasionalitas.

2. Kepuasan Santri

Kepuasan santri sebagai respons psikologis yang dihasilkan dari membandingkan persepsi aktual pelanggan terhadap layanan dan harapan mereka terhadap layanan tersebut. Menurut Berry dan Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Eliyanora dalam Jurnal Akutansi dan Manajemen indikator kepuasan pelanggan terdapat lima aspek, diantaranya: (1) Keandalan (reliability) (2) Daya tanggap

(responsiveness) (3) Kepastian (assurance) (4) Empati (emphaty) (5) Berwujud (tangible).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan di atas, maka peneliti akan merumuskan masalah dalam melakukan penelitian, perumusan masalah itu adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana digitalisasi layanan administrasi di pondok pesantren?
2. Bagaimana kepuasan santri terhadap layanan administrasi di pondok pesantren?
3. Bagaimana peran digitalisasi layanan administrasi pondok pesantren dalam meningkatkan kepuasan layanan santri?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari perumusan masalah di atas, maka penelitian diarahkan untuk:

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.

1.6 Kegunaan Penelitian

Penelitian diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis bagi semua pihak. Penggunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan dalam bidang pendidikan dan sosial kemasyarakatan serta diharapkan dapat memberikan kontribusi positif berupa penambahan wacana dan wawasan ilmiah mengenai manajemen pendidikan pesantren di era revolusi industri 4.0 bagi dunia pesantren.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Pondok Pesantren di Kabupaten Lebak

- 1) Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran konkrit kepada stakeholder lembaga pendidikan untuk dapat dijadikan sebagai referensi, tolak ukur maupun evaluasi dalam mengembangkan lembaga pondok pesantren.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan referensi dalam upaya pengembangan pondok

pesantren melalui penanganan manajemen perubahan pendidikan yang terjadi di pondok pesantren.

b. Bagi UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya perbendaharaan teori tentang manajemen perubahan pendidikan sebagai tambahan literatur mahasiswa dalam pengembangan ilmu manajemen pendidikan agama Islam.

c. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya baik meneruskan maupun mengadakan riset baru.

1.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai digitalisasi layanan administrasi pondok pesantren dalam meningkatkan kepuasan layanan santri di era revolusi industri telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu, namun ada persamaan dan perbedaan di setiap penelitiannya, maka kajian pustaka ini merupakan uraian singkat mengenai hasil-hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang bisa dijadikan perbandingan penulis dengan penelitian yang lain antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mohamad Anton Athoillah dan Elis Ratna Wulan pada tahun 2019 dengan judul **“Transformasi Model Pendidikan Pondok Pesantren di Era Revolusi Industri 4.0”**. Penelitian ini mendiskusikan pesantren sebagai Lembaga Pendidikan Islam yang memperhatikan bidang pemberdayaan umat dalam mencetak insan ber-akhlak karimah di Era Revolusi Industri 4.0. Metode yang digunakan pada penulisan artikel ini adalah studi literatur. Pengolahan data menggunakan deskriptif-analitis.¹⁴
2. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Fatimah dan Mohammad Syaiful Suib pada tahun 2019 dengan judul **“Transformasi Sistem Pembayaran Pesantren Melalui E-Money di Era Digital (Studi Pondok Pesantren Nurul Jadid)”**. Kajian ini ingin mengetahui dan menganalisis motif pesantren dalam menerapkan e-money. Studi ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan cara mereduksi data, penyajian data dan verifikasi dan penarikan kesimpulan.¹⁵

¹⁴ Mohamad Anton Athoillah dan Elis Ratna Wulan, “Transformasi Model Pendidikan Pondok Pesantren di Era Revolusi Industri 4.0”. *Prosiding Nasional Volume 2* (November, 2019),

¹⁵ Siti Fatimah dan Mohammad Syaiful Suib, “Transformasi Sistem Pembayaran Pesantren Melalui E-Money di Era Digital (Studi Pondok Pesantren Nurul Jadid)”. *EKOBIS*, 20(2) (2019),

3. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ridho Sullam pada tahun 2020 dengan judul **“Madrasah, Pondok Pesantren dan Revolusi Industri 4.0”**. Artikel ini ditulis agar mengetahui upaya yang tepat dilakukan madrasah dan pondok pesantren dalam menyikapi serta memanfaatkan peluang dan tantangan era revolusi industri 4.0 dengan menerapkan metode deskriptif kualitatif dan mengkaji beberapa referensi serta literatur untuk memperoleh data kajian yang diperlukan.¹⁶
4. Penelitian yang dilakukan oleh Tulaihah Ning Safitri pada tahun 2020 dengan judul **“Potensi Santri dalam Transformasi Digital Literacy Memasuki Era Revolusi Industri 4.0 di Pondok Pesantren Modern”**. Penelitian ini bertujuan untuk melihat potensi santri dalam transformasi digital literacy memasuki era revolusi industri 4.0 di Pondok Pesantren Modern Muhammadiyah Boarding School Sleman Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara dengan 10 santri. Teknik analisis data dengan cara

¹⁶ Muhammad Ridho Sullam, “Madrasah, Pondok Pesantren dan Revolusi Industri 4.0”. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 2(2), (2020),

mereduksi data, penyajian data dan verifikasi dan penarikan kesimpulan¹⁷

5. Penelitian yang dilakukan oleh Ratna Ningsih pada tahun 2021 dengan judul **“Manajemen Perubahan Pendidikan Pondok Pesantren di Era Revolusi 4.0 di Pondok Pesantren Al-Falah Sumberadi Kebumen”**. dari penelitian tesis ini adalah untuk mengetahui pengelolaan manajemen perubahan pendidikan pondok pesantren di era revolusi 4.0 di pondok pesantren Al-Falah Sumberadi Kebumen. Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif, dengan mengambil latar di pondok pesantren Al-Falah Sumberadi Kebumen. Pengumpulan data diambil dengan metode observasi, wawancara secara mendalam dan dokumentasi. Analisa validitas data dilakukan dengan teknik triangulasi, dimana data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi akan diuji kebenarannya. Analisis data dilakukan dengan menyeleksi dan menyusun data yang diperoleh, kemudian diolah dan dianalisis sehingga dapat ditarik kesimpulan.¹⁸

¹⁷ Tulaihah Ning Safitri, “Potensi Santri dalam Transformasi Digital Literacy Memasuki Era Revolusi Industri 4.0 di Pondok Pesantren Modern”. *Mozaik Islam Nusantara* Vol. 6 No. 2 (Oktober, 2020),

¹⁸ Ratna Ningsih, “Manajemen Perubahan Pendidikan Pondok Pesantren di Era Revolusi 4.0 di Pondok Pesantren Al-Falah Sumberadi Kebumen”. (Tesis Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana IAINU Kebumen Tahun, 2021).

6. Penelitian yang dilakukan oleh Nilna Azizatus Shofiyah, Haidir Ali dan Nurhayati Sastraatmadja pada tahun 2019 dengan judul **“Model Pondok Pesantren di Era Milenial”**. Tujuan penelitian ini untuk membahas berbagai model pesantren yang muncul pada era milenial. Metode penelitian yang digunakan adalah kajian pustaka dengan pendekatan kualitatif.¹⁹
7. Penelitian yang dilakukan oleh Minnah El Widdah, Sri Wahyuningsih dan Miftahul Fiqri pada tahun 2020 dengan judul **“Kinerja Tenaga Administrasi Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di SMA Negeri 11 Kota Jambi”**. Kajian ini lebih menitik-beratkan pada kinerja administrasi sekolah di bidang kesiswaan. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif. Langkah-langkah dalam teknik analisis data meliputi; reduksi data, tampilan data dan verifikasi.²⁰
8. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Andriani pada tahun 2015 dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada**

¹⁹ Nilna Azizatus Shofiyah, Haidir Ali dan Nurhayati Sastraatmadja, “Model Pondok Pesantren di Era Milenial”, Belajea: *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 4, No. 1, (2019),

²⁰ Minnah El Widdah, Sri Wahyuningsih dan Miftahul Fiqri. “Kinerja Tenaga Administrasi Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di SMA Negeri 11 Kota Jambi”. *Prosiding International Seminar on Islamic Studies and Education*, (November 2020)

Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih Kabupaten Batang". Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi sehingga diperoleh kendala dan upaya-upaya yang dilakukan. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan cara purposive sampling dan snowball sampling sebagai tekniknya. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari informan yaitu kepala sekolah, wakil kepala bidang kurikulum, kesiswaan, humas, sarana prasarana, dan tata usaha. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Prosedur penelitian ini meliputi tahap pra-lapangan, tahap pekerjaan lapangan, dan tahap analisis data.²¹

9. Penelitian yang dilakukan oleh Saida Rifda Barokah pada tahun 2021 dengan judul **"Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan Dengan Kepuasan Pelanggan di SDIT Nurul Huda Padangan Bojonegoro"**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan administrasi pendidikan, kepuasan pelanggan terhadap layanan administrasi pendidikan, dan hubungan kualitas layanan administrasi pendidikan dengan kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian jenis kuantitatif,

²¹ Sri Andriani. "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih Kabupaten Batang". *Jurnal Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang*, (Desember, 2015,)

yang mana pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan kuisioner. Analisis data menggunakan aplikasi IBM SPSS statistik 23.²²

10. Penelitian yang dilakukan oleh Erlina Puspita Sari pada tahun 2020 dengan judul **“Peningkatan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar”**. Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis bentuk layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dengan sarana internet (2) pelaksanaan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dalam meningkatkan mutu layanan (3) kontribusi layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dalam meningkatkan mutu layanan di Pondok Pesanten “Wali Songo” Ngabar. Jenis penelitian berupa penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus mengenai peningkatan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital di Pondok Pesanten “Wali Songo” Ngabar. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan model interaktif dilakukan dengan empat tahap

²² Saida Rifda Barokah, “Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan Dengan Kepuasan Pelanggan di SDIT Nurul Huda Padangan Bojonegoro”. Prodi Manajemen Pendidikan Islam Jurusan Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (Januari-2021),

yaitu, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.²³

1.8 Kebaharuan Penelitian

Tabel 1.1
Kebaharuan Penelitian

No	Identitas Jurnal	Hasil	Alasan <i>Mereview</i>
1	<p>Judul: Transformasi Model Pendidikan Pondok Pesantren di Era Revolusi Industri 4.0</p> <p>Nama Peneliti: Mohaimaid Anton Athoillah dan Elis Ratna Wulan</p> <p>Tahun: 2019</p> <p>Nama Jurnal: Prosiding Nasional, volume 2</p>	<p>Di Era Revolusi Industri 4.0, transformasi model pendidikan di pondok pesantren dapat berupa modernisasi dalam hal penguasaan bahasa asing, kewirausahaan, penggunaan Information and Communication Technology (ICT) dan kompetensi-kompetensi lainnya</p>	<p>Transformasi Digital dalam layanan Pendidikan</p>
2	<p>Judul: Transformasi Sistem Pembayaran Pesantren Melalui E-Money di Era Digital (Studi Pondok Pesantren Nurul Jadid)</p>	<p>Pesantren mampu menerapkan transaksi e-money sebagai media pembayaran pesantren dengan memanfaatkan teknologi untuk membantu menunjang kegiatan kepesantrenan agar berjalan optimal. Tujuannya untuk</p>	<p>Transformasi Digital dalam layanan Pendidikan</p>

²³ Erlina Puspita Sari. "Peningkatan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital di Pondok Pesantren "Wali Songo" Ngabar". Program Magister Prodi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Ponorogo (Maret-2020),

No	Identitas Jurnal	Hasil	Alasan <i>Mereview</i>
	<p>Nama Peneliti: Siti Fatimah dan Mohammad Syaiful Suib</p> <p>Tahun: 2019</p> <p>Nama Jurnal: EKOBIS, 20(2)</p>	<p>meningkatkan customer service pesantren, menciptakan lingkungan cahsless society, serta paperless offices yang dapat mengefisienkan data</p>	
3	<p>Judul: Madrasah, Pondok Pesantren dan Revolusi Industri 4.0</p> <p>Nama Peneliti: Muhammaid Ridho Sullam</p> <p>Tahun: 2020</p> <p>Nama Jurnal: Jurnal Kajian Islam Kontemporer, 2(2)</p>	<p>Peluang revolusi industri 4.0 adalah kemajuan teknologi yang menghasilkan inovasi sehingga mempermudah proses pembelajaran di kelas dan aiktivitas yang berlangsung di lembaga pendidikan, sedangkan tantangannya adalah munculnya “disruptive innovation” yang telah berhasil menggeser gaya hidup dan pola pikir masyarakat dunia, seperti penggunaan e-book menggantikan fungsi buku. Adapun cara dalam menghadapinya adalah: 1) memodifikasi kurikulum dan pembelajaran sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi; 2) peningkatan kemampuan dan keterampilan siswa untuk output yang kompetitif; 3) penguatan nilai budaya dan karakter kebangsaan secara terintegrasi. Hal-hal tersebut diharapkan mampu menjaga eksistensi madrasah dan</p>	<p>Transformasi Digital dalam layanan Pendidikan</p>

No	Identitas Jurnal	Hasil	Alasan <i>Mereview</i>
		pondok pesantren agar menghasilkan output yang kompetitif di era revolusi industri 4.0	
4	<p>Judul: Potensi Santri dalam Transformasi Digital Literacy Memasuki Era Revolusi Industri 4.0 di Pondok Pesantren Modern</p> <p>Nama Peneliti: Tulaihah Ning Safitri</p> <p>Tahun: 2020</p> <p>Nama Jurnal: Mozaik Islam Nusantara 6(2)</p>	Santri sudah menguasai teknologi tentang transformasi digital literacy santri dalam potensi penguasaan digital literacy	Transformasi Digital dalam layanan Pendidikan
5	<p>Judul: Manajemen Perubahan Pendidikan Pondok Pesantren di Era Revolusi 4.0 di Pondok Pesantren Al-Falah Sumberadi Kebumen</p> <p>Nama Peneliti: Ratna Ningsih</p> <p>Tahun: 2021</p> <p>Nama Jurnal: Tesis Program Studi Manajemen Pendidikan Islam</p>	Perencanaan perubahan pendidikan pesantren Al-Falah di era revolusi 4.0 adalah dengan membentuk visi dan misi pesantren, dan membuat tim kepengurusan untuk melaksanakan perencanaan perubahan. Pada tahap pengorganisasian perubahan pendidikan dengan pembentukan struktur kepengurusan yang dilakukan oleh pihak ahlul bait dan pihak-pihak yang bersangkutan seperti santri senior. Pada tahap pelaksanaan perubahan pendidikan adalah perubahan	Transformasi Digital dalam layanan Pendidikan

No	Identitas Jurnal	Hasil	Alasan <i>Mereview</i>
	Pascasarjana IAINU Kebumen	tata letak, structural, manusia, dan sarana prasarana. Tahap terakhir pengendalian perubahan pendidikan adalah dengan tiga tahapan yaitu musyawarah santri, musyawarah kepengurusan & musyawarah Yayasan	
6	<p>Judul: Model Pondok Pesantren di Era Milenial</p> <p>Nama Peneliti: Nilna Azizatus Shofiyyah, Haidir Ali dan Nurhayati Sastraatmadja</p> <p>Tahun: 2019</p> <p>Nama Jurnal: Belajea: Jurnal Pendidikan Islam, 4(1)</p>	<p>Arus globalisasi di era millennial ini telah membuat generasinya tidak dapat jauh dari penggunaan teknologi, internet, media sosial dan lain sebagainya. Hal itu mendorong pondok pesantren untuk melakukan modernisasi dengan cara melihat kebutuhan “pasar” yang membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bersaing. Sehingga muncul lah model-model pondok pesantren era millennial. Berbagai pengembangan dilakukan, diantaranya penguasaan bahasa asing, entrepreneurship, ICT, serta kompetensi-kompetensi kekinian lainnya. Modernisasi ini, selain berdampak positif juga memicu permasalahan, diantaranya ialah pondok pesantren menjadi semakin sulit untuk memenuhi fungsi pokoknya yaitu menghasilkan manusia-manusia tafaquh fiddin.</p>	Transformasi Digital dalam layanan Pendidikan
7	Judul:	Kinerja tenaga administrasi	Transformasi

No	Identitas Jurnal	Hasil	Alasan <i>Mereview</i>
	<p>Kinerja Tenaga Administrasi Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di SMA Negeri 11 Kota Jambi</p> <p>Nama Peneliti: Minnah El Widdah, Sri Wahyuningsih dan Miftahul Fiqri</p> <p>Tahun: 2020</p> <p>Nama Jurnal: Prosiding International Seminar on Islamic Studies and Education</p>	<p>kesiswaan berbasis TIK di SMA Negeri 11 Kota Jambi dapat diukur dengan garapan terkait dengan kesiswaan yaitu menginput data siswa mulai dari pencatatan data siswa, daira awal masuk sekolah sampai siswa dinyatakan lulus dari sekolah. Garapan tersebut dimulai dari menyusun panitia penerimaan siswa baru, rapat penerimaan siswa baru, penyebaran brosur, proses pendaftaran siswa baru, seleksi siswa baru, rapat penentuan peserta/siswa baru, pengumuman, (diterima dan tidak diterima) dan daftar ulang, hingga data siswa yang akan menempuh UAS maupun UN.</p>	<p>Digital dalam layanan Pendidikan</p>
8	<p>Judul: Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Madrasah Aliyah Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih Kabupaten Batang</p> <p>Nama Peneliti: Sri Andriani</p> <p>Tahun: 2015</p>	<p>Kualitas pelayanan administrasi pada Madrasah Alliyaih Nahdlatul Ulama' 01 Banyuputih dinilai masih kurang maksimal. Pelayanan administrasi yang diberikan kurang sesuai dengan harapan dan masih terdapat berbagai kendala yang perlu diperbaiki. Keterbatasan sumber daya manusia, ruangan, fasilitas dan keuangan menjadi kendala utama. Selain itu kemampuan personel yang</p>	<p>Transformasi Digital dalam layanan Pendidikan</p>

No	Identitas Jurnal	Hasil	Alasan <i>Mereview</i>
	<p>Nama Jurnal: Jurnal Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang</p>	<p>sesuai dengan bidangnya sangat terbatas. Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan demi tercapainya tujuan Pendidikan</p>	
9	<p>Judul: Hubungan Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan Dengan Kepuasan Pelanggan di SDIT Nurul Huda Padang Bojonegoro</p> <p>Nama Peneliti: Saiidai Rifdai Bairokaih</p> <p>Tahun: 2021</p> <p>Nama Jurnal: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam</p>	<p>Hubungan antara kualitas layanan administrasi pendidikan dengan kepuasan pelanggan cukup kuat</p>	<p>Transformasi Digital dalam layanan Pendidikan</p>
10	<p>Judul: Peningkatan Layanan Jasa Pendidikan Melalui Teknologi Digital di Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar</p> <p>Nama Peneliti: Erlina Puspita Sari</p> <p>Tahun: 2020</p> <p>Nama Jurnal: Jurnal Manajemen</p>	<p>Hasil penelitian (1) layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dengan internet dalam dua bentuk, pertama media sosial: whatsapp, instagram, website, youtube, facebook focus pada layanan informasi dan komunikasi, kedua sistem digital: sistem Informasi dan Administrasi Pondok Pesantren “Waili Songo” Ngabar (SAP) focus pada penertiban administrasi akademik dan penunjang akademik, sistem smart payment focus pada</p>	<p>Transformasi Digital dalam layanan Pendidikan</p>

No	Identitas Jurnal	Hasil	Alasan <i>Mereview</i>
	Pendidikan Islam	<p>penertiban dan transparansi pembayaran bulanan dan uang saku. (2) Pelaksanaan layanan jasa berupa pemakaian media social dan sistem digital, dengan petugas pelaksana guru dan staff, focus pelayanan kepada masyarakat, guru, murid dan orang tua murid, penggunaan layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital diawali pada tahun 2014 sampai pada batas waktu yang tidak ditentukan dan penggunaan layanan jasa pendidikan difokuskan pada lembaga pendidikan Pondok Pesantren “Wali Songo” Ngabar. (3) Kontribusi layanan jasa pendidikan melalui teknologi digital dalam meningkatkan mutu layanan menjadikan pekerjaan lebih efisien. Sebagai landasan prinsip layanan jasa yaitu cepat, tepat, aman, nyaman dan ramah. Administrasi lebih tertib, transparansi keuangan, informasi tersampaikan dengan mudah, personil bekerja lebih antusias</p>	