

TRANSFORMASI LAYANAN PENDIDIKAN ISLAM DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN DAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN ISLAM

Juni Erpida Nasution¹, Desy Susilawati Putri², Lidya Larassati³, Najwa Magfira⁴, Suzan Kurniawan⁵, Aulia Fikri⁶

¹IAI Diniyyah Pekanbaru

^{2,3,4,5,6}STAI Nurul Falah Airmolek

Email: yuniversia8@gmail.com¹, dsusilawatiputri@gmail.com², larassatilidya2@gmail.com³, wawamaghfira01@gmail.com⁴

Abstract: *The transformation of Islamic education services has become a strategic effort to improve user satisfaction and the quality of educational services in the digital era. This study aims to analyze the role of service transformation in enhancing user satisfaction, improving educational service quality, and identifying the challenges faced in its implementation. The research employed a library research method using relevant journal articles and academic literature as data sources. The data were analyzed through content analysis. The findings reveal that the transformation of Islamic education services contributes to improving user satisfaction through service digitalization, easier access to information, and enhanced communication. In addition, service transformation supports the improvement of educational quality through strengthened management, better academic services, and greater administrative efficiency. However, its implementation still faces several challenges, including limited human resource competencies, resistance to change, and inadequate technological infrastructure. Therefore, innovation and institutional capacity building are necessary to ensure that service transformation can be implemented effectively and sustainably.*

Keywords: *Service Transformation, Islamic Education, User Satisfaction.*

Abstrak: Transformasi layanan pendidikan Islam menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan kualitas layanan pendidikan di era digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran transformasi layanan pendidikan Islam dalam meningkatkan kepuasan pengguna, meningkatkan kualitas layanan pendidikan, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Penelitian menggunakan metode library research dengan sumber data berupa artikel jurnal dan literatur yang relevan. Data dianalisis menggunakan teknik content analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi layanan pendidikan Islam berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna melalui digitalisasi layanan, kemudahan akses informasi, dan peningkatan komunikasi. Selain itu, transformasi layanan juga mendukung peningkatan kualitas pendidikan melalui penguatan manajemen, layanan akademik, dan efisiensi administrasi. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, resistensi terhadap perubahan, dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, diperlukan inovasi dan penguatan kapasitas lembaga agar transformasi layanan dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Transformasi Layanan, Pendidikan Islam, Kepuasan Pengguna.

PENDAHULUAN

Pendidikan Islam merupakan salah satu instrumen penting dalam membentuk sumber daya manusia yang tidak hanya unggul secara intelektual, tetapi juga memiliki karakter dan nilai-nilai spiritual yang kuat. Dalam perkembangannya, lembaga pendidikan Islam dituntut untuk mampu beradaptasi dengan berbagai perubahan yang terjadi dalam masyarakat. Perkembangan teknologi informasi, perubahan pola komunikasi, meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang cepat dan efektif, serta persaingan antar lembaga pendidikan telah mendorong terjadinya transformasi dalam berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan. Kondisi tersebut menuntut lembaga pendidikan Islam untuk tidak hanya berfokus pada proses pembelajaran, tetapi juga memberikan perhatian terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada peserta didik, orang tua, dan masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan. Fenomena transformasi layanan pendidikan semakin terlihat seiring berkembangnya era digital yang mengubah cara lembaga pendidikan menjalankan aktivitasnya. Berbagai layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual mulai beralih ke sistem berbasis teknologi, mulai dari pengelolaan administrasi, pelayanan akademik, sistem informasi sekolah, komunikasi dengan orang tua, hingga proses pembelajaran yang memanfaatkan platform digital. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa transformasi layanan telah menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari oleh lembaga pendidikan, termasuk lembaga pendidikan Islam. Kehadiran teknologi tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung administrasi,

tetapi juga menjadi sarana untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan yang diberikan kepada seluruh pemangku kepentingan pendidikan.

Transformasi layanan pendidikan Islam pada dasarnya merupakan proses perubahan yang dilakukan secara terencana untuk meningkatkan mutu pelayanan melalui pengembangan sistem manajemen, pemanfaatan teknologi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta penguatan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan. Dalam perspektif manajemen pendidikan, transformasi layanan dipahami sebagai upaya pembaruan yang bertujuan menciptakan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Sementara itu, kualitas layanan pendidikan dapat dimaknai sebagai kemampuan lembaga pendidikan dalam memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna layanan melalui pelayanan yang efektif, profesional, dan berkelanjutan. Kualitas layanan yang baik pada akhirnya akan memengaruhi tingkat kepuasan peserta didik dan orang tua sebagai pelanggan pendidikan. Konsep kepuasan pelanggan dalam dunia pendidikan semakin mendapat perhatian dalam beberapa tahun terakhir. Kepuasan tidak hanya diukur dari keberhasilan proses pembelajaran, tetapi juga dari pengalaman peserta didik dan orang tua dalam memperoleh layanan pendidikan secara keseluruhan. Pelayanan administrasi yang cepat, akses informasi yang mudah, komunikasi yang efektif, fasilitas yang memadai, serta sikap profesional tenaga pendidik dan tenaga kependidikan menjadi faktor yang menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan. Oleh karena itu, transformasi layanan menjadi salah satu strategi

yang dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus menciptakan kepuasan yang lebih tinggi bagi pengguna layanan pendidikan.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan pentingnya transformasi layanan dalam meningkatkan mutu lembaga pendidikan. Penelitian mengenai transformasi manajemen pendidikan Islam berbasis teknologi menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan lembaga pendidikan serta mendukung terciptanya layanan yang lebih modern dan adaptif. Penelitian lain tentang digitalisasi lembaga pendidikan menemukan bahwa penggunaan teknologi informasi dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan aksesibilitas informasi, dan memperkuat hubungan antara lembaga pendidikan dengan masyarakat. Selain itu, penelitian mengenai digitalisasi sistem informasi administrasi pendidikan menunjukkan bahwa penerapan sistem layanan berbasis digital mampu menciptakan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan efisien sehingga mendukung terwujudnya *excellent service* dalam lingkungan pendidikan. Penelitian lain yang berfokus pada kualitas layanan pendidikan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan peserta didik dan orang tua. Lembaga pendidikan yang mampu menyediakan layanan berkualitas cenderung memperoleh tingkat kepercayaan masyarakat yang lebih tinggi dibandingkan lembaga yang masih menerapkan sistem pelayanan yang kurang efektif. Beberapa penelitian juga mengungkapkan bahwa peningkatan kualitas layanan dapat menjadi faktor penting dalam memperkuat daya saing lembaga pendidikan di tengah meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap mutu pendidikan.

Dalam konteks pendidikan Islam, kualitas layanan yang baik tidak hanya mencerminkan profesionalitas lembaga, tetapi juga menjadi implementasi nilai-nilai Islam seperti amanah, tanggung jawab, kejujuran, dan pelayanan yang berorientasi pada kemaslahatan. Meskipun demikian, berdasarkan berbagai penelitian yang telah dilakukan, masih ditemukan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu mendapat perhatian. Sebagian besar penelitian lebih banyak membahas transformasi digital dan pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan pendidikan, sementara penelitian lainnya lebih menekankan pada kualitas layanan atau kepuasan pelanggan secara terpisah. Kajian yang secara khusus mengintegrasikan transformasi layanan pendidikan Islam dengan peningkatan kepuasan pengguna layanan dan peningkatan kualitas layanan pendidikan Islam masih relatif terbatas. Padahal ketiga aspek tersebut memiliki hubungan yang saling memengaruhi dan tidak dapat dipisahkan dalam upaya meningkatkan mutu lembaga pendidikan Islam. Kondisi ini menunjukkan perlunya kajian yang lebih komprehensif mengenai bagaimana transformasi layanan pendidikan Islam dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan sekaligus meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara keseluruhan.

Selain adanya kesenjangan penelitian, lembaga pendidikan Islam juga menghadapi berbagai tantangan dalam melaksanakan transformasi layanan. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi, belum meratanya kompetensi digital tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, keterbatasan sumber pendanaan, serta resistensi terhadap perubahan yang masih ditemukan pada sebagian lembaga pendidikan. Di sisi lain, lembaga pendidikan Islam juga dituntut untuk mampu menjaga identitas dan nilai-nilai keislaman di

tengah derasnya arus digitalisasi dan modernisasi. Tantangan tersebut menunjukkan bahwa transformasi layanan bukan sekadar persoalan penggunaan teknologi, tetapi juga berkaitan dengan kesiapan organisasi, sumber daya manusia, budaya kerja, dan kemampuan lembaga dalam mengelola perubahan secara berkelanjutan.

Berdasarkan kondisi tersebut, transformasi layanan pendidikan Islam menjadi isu yang penting dan mendesak untuk dikaji. Transformasi layanan tidak hanya diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, tetapi juga untuk memperkuat kualitas layanan pendidikan, meningkatkan kepuasan peserta didik dan orang tua, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan Islam. Kemampuan lembaga pendidikan Islam dalam melakukan transformasi layanan secara tepat akan menentukan keberhasilannya dalam menghadapi berbagai tantangan pendidikan di era digital. Oleh karena itu, kajian mengenai transformasi layanan pendidikan Islam dalam meningkatkan kepuasan dan kualitas layanan pendidikan menjadi relevan untuk dilakukan sebagai upaya memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai strategi pengembangan layanan pendidikan Islam di masa kini.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada kajian mengenai bagaimana transformasi layanan pendidikan Islam dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan pendidikan, bagaimana transformasi layanan tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan Islam, serta berbagai tantangan yang dihadapi lembaga pendidikan Islam dalam melaksanakan transformasi layanan di era digital. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis

transformasi layanan pendidikan Islam dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan pendidikan, mengkaji kontribusi transformasi layanan terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan Islam, serta mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi lembaga pendidikan Islam dalam proses transformasi layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan *library research* atau penelitian kepustakaan, karena seluruh data dan temuan diperoleh melalui penelaahan berbagai sumber tertulis yang relevan dengan tema transformasi layanan pendidikan Islam, kualitas layanan pendidikan, kepuasan pengguna layanan pendidikan, serta digitalisasi dan manajemen pendidikan Islam. Penelitian kepustakaan dipilih karena memungkinkan peneliti menelusuri berbagai konsep teoritis, temuan empiris, dan model transformasi layanan pendidikan dari penelitian-penelitian terdahulu sehingga dapat menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai hubungan antara transformasi layanan, kepuasan pengguna layanan, dan kualitas layanan pendidikan Islam. Sumber data penelitian meliputi artikel jurnal ilmiah, buku, dan dokumen akademik yang berkaitan dengan fokus penelitian. Adapun sumber utama yang dianalisis secara lebih intensif adalah lima belas artikel ilmiah yang membahas transformasi manajemen pendidikan Islam, digitalisasi lembaga pendidikan, transformasi administrasi pendidikan, kualitas layanan pendidikan Islam, kepuasan pelanggan pendidikan, serta berbagai tantangan transformasi pendidikan di era digital.

Data dikumpulkan melalui teknik dokumentasi, yaitu kegiatan mengidentifikasi, membaca, mengorganisasi, dan mencatat informasi penting dari setiap sumber literatur yang digunakan. Proses pengumpulan data

dilakukan secara sistematis dengan menyeleksi bahan-bahan yang memiliki relevansi kuat dengan fokus penelitian, terutama yang berkaitan dengan transformasi layanan pendidikan Islam, peningkatan kepuasan pengguna layanan, dan peningkatan kualitas layanan pendidikan. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*) dengan pendekatan deskriptif-analitis. Analisis dilakukan dengan membaca secara mendalam setiap sumber, mengidentifikasi konsep-konsep utama, mengelompokkan tema-tema penelitian, membandingkan temuan antar literatur, serta menarik kesimpulan mengenai peran transformasi layanan dalam meningkatkan kepuasan dan kualitas layanan pendidikan Islam. Pendekatan deskriptif-analitis digunakan untuk mendeskripsikan data secara sistematis sekaligus memberikan interpretasi terhadap berbagai temuan yang diperoleh dari literatur sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai strategi transformasi layanan pendidikan Islam di era digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Transformasi Layanan Pendidikan Islam dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Layanan

Transformasi layanan pendidikan Islam merupakan salah satu bentuk perubahan yang dilakukan oleh lembaga pendidikan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, kebutuhan masyarakat, serta tuntutan peningkatan mutu pendidikan. Perubahan tersebut tidak hanya mencakup penggunaan teknologi digital dalam proses administrasi dan pembelajaran, tetapi juga melibatkan perubahan pola pikir, budaya organisasi, sistem manajemen, dan orientasi pelayanan yang diberikan kepada peserta didik maupun masyarakat. Dalam konteks pendidikan Islam, transformasi layanan menjadi sangat penting

karena lembaga pendidikan tidak hanya bertanggung jawab dalam menyelenggarakan proses pembelajaran, tetapi juga memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh pengguna layanan pendidikan. Meningkatnya persaingan antar lembaga pendidikan menyebabkan masyarakat semakin selektif dalam memilih institusi pendidikan yang mampu memberikan pelayanan terbaik. Oleh karena itu, transformasi layanan menjadi salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan sekaligus memperkuat daya saing lembaga pendidikan Islam di tengah perkembangan zaman yang semakin dinamis. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan terhadap cara masyarakat memperoleh informasi dan layanan. Masyarakat modern menginginkan segala sesuatu dapat diakses secara cepat, mudah, dan efisien. Kondisi ini turut memengaruhi ekspektasi masyarakat terhadap layanan pendidikan. Jika pada masa sebelumnya masyarakat lebih berfokus pada kualitas pembelajaran dan hasil akademik peserta didik, saat ini perhatian mereka juga tertuju pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Kemudahan dalam memperoleh informasi akademik, kecepatan pelayanan administrasi, keterbukaan informasi, serta kemudahan komunikasi dengan pihak sekolah menjadi aspek-aspek yang turut menentukan penilaian masyarakat terhadap kualitas suatu lembaga pendidikan. Oleh karena itu, transformasi layanan pendidikan Islam harus mampu menjawab perubahan kebutuhan tersebut agar tetap relevan dengan tuntutan masyarakat dan perkembangan era digital.

Kajian mengenai transformasi digital dalam manajemen pendidikan Islam menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi

telah menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Transformasi digital memungkinkan berbagai proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat dikelola secara lebih efektif dan efisien. Pengelolaan data peserta didik, sistem informasi akademik, layanan pembayaran, hingga penyampaian informasi kepada orang tua dapat dilakukan melalui platform digital yang terintegrasi. Kehadiran sistem tersebut membantu lembaga pendidikan dalam mempercepat pelayanan sekaligus mengurangi berbagai hambatan administratif yang selama ini sering menjadi keluhan pengguna layanan. Dengan adanya transformasi digital, proses pelayanan menjadi lebih sederhana, terstruktur, dan mudah diakses oleh seluruh pengguna layanan Pendidikan (R. M. Sari and Fabaitya 2025). Lebih lanjut, transformasi digital juga memberikan peluang bagi lembaga pendidikan Islam untuk meningkatkan kualitas komunikasi dengan peserta didik dan orang tua. Sebelumnya, penyampaian informasi sering kali bergantung pada pertemuan tatap muka atau surat pemberitahuan yang membutuhkan waktu relatif lama. Saat ini, berbagai informasi dapat disampaikan secara langsung melalui media digital sehingga pengguna layanan dapat memperoleh informasi secara lebih cepat dan akurat. Kemudahan akses terhadap informasi tersebut tidak hanya meningkatkan efektivitas pelayanan, tetapi juga membangun rasa percaya dari masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Ketika pengguna layanan merasa bahwa lembaga pendidikan mampu memberikan informasi secara terbuka dan responsif, maka tingkat kepuasan mereka cenderung meningkat.

Transformasi digital juga mendorong terciptanya pelayanan yang lebih fleksibel. Pengguna layanan tidak lagi harus datang

langsung ke sekolah untuk mengurus berbagai kebutuhan administratif. Berbagai layanan dapat diakses secara daring sehingga lebih menghemat waktu dan biaya. Kemudahan tersebut menjadi salah satu alasan mengapa digitalisasi layanan pendidikan semakin mendapatkan perhatian dalam pengelolaan lembaga pendidikan Islam. Di sisi lain, transformasi digital juga membantu lembaga pendidikan dalam meningkatkan ketepatan dan keamanan pengelolaan data sehingga kualitas pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik dibandingkan sistem konvensional. Dengan demikian, transformasi digital bukan hanya berfungsi sebagai sarana modernisasi administrasi, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan pendidikan.

Pembahasan mengenai kepuasan pengguna layanan pendidikan tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Kepuasan merupakan respon yang muncul setelah pengguna layanan membandingkan antara harapan yang mereka miliki dengan pelayanan yang mereka terima. Dalam konteks pendidikan Islam, kepuasan pengguna layanan mencakup berbagai aspek, mulai dari pelayanan akademik, administrasi, komunikasi, hingga lingkungan pendidikan yang mendukung proses belajar peserta didik. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pengguna layanan harus menjadi perhatian utama bagi setiap lembaga pendidikan yang ingin mempertahankan kepercayaan masyarakat dalam jangka panjang.

Kajian mengenai pelayanan dan kepuasan pelanggan di lembaga pendidikan Islam menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan secara cepat, ramah, tepat, dan profesional mampu menciptakan pengalaman positif bagi

pengguna layanan. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, tidak jelas, dan kurang responsif berpotensi menimbulkan ketidakpuasan yang dapat berdampak pada menurunnya citra lembaga pendidikan. Dalam dunia pendidikan yang semakin kompetitif, kepuasan pengguna layanan menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan lembaga pendidikan dalam menarik dan mempertahankan peserta didik. Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas harus menjadi bagian integral dari strategi pengembangan lembaga pendidikan Islam (Sri et al. n.d.). Lebih lanjut, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem yang baik, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap dan perilaku sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pelayanan. Tenaga pendidik dan tenaga kependidikan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan suatu lembaga pendidikan. Sikap ramah, kemampuan berkomunikasi dengan baik, kesediaan membantu peserta didik, serta kecepatan dalam merespon kebutuhan pengguna layanan merupakan aspek yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Oleh karena itu, transformasi layanan pendidikan Islam harus disertai dengan peningkatan kompetensi sumber daya manusia agar pelayanan yang diberikan benar-benar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam perspektif pendidikan Islam, pelayanan juga memiliki dimensi moral dan spiritual yang tidak dapat dipisahkan dari nilai-nilai keislaman. Pelayanan yang baik bukan hanya berorientasi pada pencapaian kepuasan pelanggan, tetapi juga merupakan bentuk implementasi nilai amanah, tanggung jawab, kejujuran, dan kepedulian terhadap sesama. Nilai-nilai tersebut menjadi landasan yang membedakan pelayanan dalam lembaga

pendidikan Islam dengan pelayanan pada lembaga pendidikan lainnya. Oleh karena itu, transformasi layanan yang dilakukan harus tetap menjaga identitas keislaman lembaga pendidikan sehingga modernisasi yang terjadi tidak menghilangkan nilai-nilai dasar yang menjadi karakteristik pendidikan Islam. Penelitian mengenai kualitas pelayanan pendidikan Islam dalam mencapai kepuasan pelanggan atau peserta didik menunjukkan bahwa kepuasan peserta didik dipengaruhi oleh berbagai dimensi kualitas pelayanan. Dimensi tersebut meliputi keandalan layanan, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan, empati, dan kondisi sarana pendukung yang dimiliki lembaga pendidikan. Ketika seluruh aspek tersebut berjalan dengan baik, peserta didik akan merasakan manfaat secara langsung sehingga muncul rasa puas terhadap layanan yang diberikan. Sebaliknya, apabila salah satu aspek pelayanan mengalami masalah, maka kepuasan pengguna layanan juga dapat menurun. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pengguna layanan memerlukan perhatian yang menyeluruh terhadap seluruh komponen pelayanan Pendidikan. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik juga berpengaruh terhadap terbentuknya loyalitas pengguna layanan. Peserta didik dan orang tua yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap lembaga pendidikan. Mereka juga lebih berpotensi merekomendasikan lembaga pendidikan tersebut kepada masyarakat luas. Dalam konteks ini, kepuasan pengguna layanan tidak hanya memberikan manfaat jangka pendek berupa meningkatnya kualitas hubungan antara lembaga pendidikan dan pengguna layanan, tetapi juga memberikan manfaat jangka panjang berupa meningkatnya reputasi dan daya saing lembaga pendidikan Islam. Oleh karena itu,

transformasi layanan harus dipandang sebagai investasi strategis yang dapat mendukung keberlanjutan lembaga pendidikan di masa depan (Arafah n.d.). Secara keseluruhan, berbagai kajian tersebut menunjukkan bahwa transformasi layanan pendidikan Islam memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Transformasi yang dilakukan melalui pemanfaatan teknologi digital, peningkatan kualitas pelayanan, penguatan kompetensi sumber daya manusia, serta pengintegrasian nilai-nilai keislaman mampu menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kepuasan pengguna layanan tidak hanya menjadi hasil dari keberhasilan transformasi layanan, tetapi juga menjadi indikator penting yang menunjukkan kemampuan lembaga pendidikan Islam dalam menjawab tantangan dan kebutuhan pendidikan di era modern.

Transformasi layanan pendidikan Islam tidak hanya berkaitan dengan digitalisasi pelayanan administrasi, tetapi juga menyentuh aspek tata kelola lembaga secara menyeluruh. Perubahan tersebut menuntut lembaga pendidikan untuk mengembangkan sistem manajemen yang lebih adaptif, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Dalam konteks ini, transformasi layanan menjadi bagian dari transformasi manajemen pendidikan Islam yang bertujuan menciptakan lembaga pendidikan yang mampu memberikan pelayanan berkualitas di tengah perkembangan teknologi dan perubahan sosial yang berlangsung sangat cepat. Pemanfaatan teknologi dalam tata kelola lembaga memungkinkan berbagai proses pelayanan berjalan secara lebih sistematis, terukur, dan mudah dievaluasi sehingga kualitas layanan yang diberikan kepada peserta didik maupun

orang tua dapat terus ditingkatkan. Transformasi manajemen pendidikan berbasis teknologi memberikan peluang bagi lembaga pendidikan Islam untuk meningkatkan efektivitas pelayanan sekaligus memperkuat daya saing lembaga. Sistem pelayanan yang terintegrasi mampu mempercepat proses pengambilan keputusan, mempermudah koordinasi antarbagian, dan meningkatkan akurasi pengelolaan informasi. Kondisi tersebut berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan. Ketika lembaga pendidikan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, maka tingkat kepuasan pengguna layanan akan meningkat. Sebaliknya, sistem pelayanan yang tidak terorganisasi dengan baik sering kali menimbulkan berbagai kendala yang berujung pada menurunnya kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, transformasi layanan perlu dipahami sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas manajemen pendidikan secara menyeluruh (Magfiroh 2025). Selain aspek teknologi, keberhasilan transformasi layanan pendidikan Islam juga dipengaruhi oleh kemampuan lembaga dalam mengintegrasikan nilai-nilai spiritual ke dalam sistem pelayanan yang dikembangkan. Pendidikan Islam memiliki karakteristik yang berbeda dengan lembaga pendidikan pada umumnya karena tidak hanya berorientasi pada pencapaian akademik, tetapi juga pada pembentukan karakter dan nilai-nilai keagamaan. Oleh sebab itu, transformasi layanan tidak boleh hanya berfokus pada modernisasi sistem, melainkan juga harus mempertahankan nilai-nilai Islam yang menjadi identitas lembaga pendidikan. Pelayanan yang dilandasi oleh sikap amanah, tanggung jawab, kejujuran, dan kepedulian akan memberikan pengalaman yang lebih bermakna bagi pengguna layanan dibandingkan pelayanan yang hanya berorientasi pada aspek teknis semata.

Integrasi antara teknologi dan nilai spiritual menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan pendidikan Islam. Pengguna layanan pada umumnya tidak hanya mengharapkan kemudahan dan kecepatan pelayanan, tetapi juga menginginkan lingkungan pendidikan yang mampu mencerminkan nilai-nilai moral dan etika yang baik. Oleh karena itu, transformasi layanan harus mampu menghadirkan keseimbangan antara kemajuan teknologi dan penguatan nilai-nilai keislaman. Ketika kedua aspek tersebut berjalan secara seimbang, lembaga pendidikan Islam tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat modern, tetapi juga mampu mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap identitas dan karakter lembaga yang dimiliki (Ababil, Widyasari, and Mustafa 2026). Aspek lain yang turut mendukung keberhasilan transformasi layanan adalah kepemimpinan lembaga pendidikan. Pemimpin memiliki peran strategis dalam menentukan arah perubahan, membangun budaya organisasi, serta mendorong seluruh sumber daya manusia untuk beradaptasi dengan berbagai inovasi yang diterapkan. Transformasi layanan sering kali menghadapi berbagai tantangan, seperti resistensi terhadap perubahan, keterbatasan kompetensi teknologi, maupun kurangnya kesiapan organisasi. Dalam kondisi tersebut, diperlukan kepemimpinan yang mampu menginspirasi, mengarahkan, dan memotivasi seluruh anggota organisasi agar memiliki komitmen yang sama terhadap tujuan perubahan yang ingin dicapai.

Kepemimpinan transformasional menjadi salah satu pendekatan yang relevan dalam mendukung peningkatan mutu layanan pendidikan Islam. Melalui kepemimpinan transformasional, pemimpin tidak hanya berperan sebagai pengambil keputusan, tetapi

juga sebagai agen perubahan yang mampu mendorong lahirnya inovasi dalam pelayanan pendidikan. Pemimpin yang memiliki visi yang jelas akan lebih mudah mengarahkan lembaga pendidikan untuk melakukan transformasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, kepemimpinan transformasional juga mampu membangun budaya kerja yang lebih terbuka terhadap perubahan sehingga berbagai program peningkatan kualitas layanan dapat dilaksanakan secara lebih efektif. Dengan demikian, keberhasilan transformasi layanan tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kualitas kepemimpinan yang mengelola perubahan tersebut (Artanto 2022).

Di sisi lain, transformasi layanan pendidikan Islam juga memerlukan dukungan dari pengelolaan administrasi yang efektif. Administrasi pendidikan merupakan salah satu komponen penting yang berhubungan langsung dengan pelayanan kepada pengguna layanan. Sistem administrasi yang rumit dan tidak efisien sering kali menjadi penyebab munculnya berbagai keluhan dari peserta didik maupun orang tua. Oleh karena itu, berbagai inovasi dalam administrasi pendidikan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan administrasi memungkinkan berbagai proses pelayanan berlangsung secara lebih cepat, akurat, dan transparan sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Transformasi administrasi yang dilakukan secara berkelanjutan dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas hubungan antara lembaga pendidikan dan masyarakat. Administrasi yang tertata dengan baik memungkinkan pengguna layanan memperoleh informasi yang jelas, mengakses layanan dengan mudah, serta memperoleh

kepastian terkait berbagai kebutuhan yang mereka miliki. Kondisi tersebut akan meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap lembaga pendidikan sekaligus memperkuat citra positif lembaga di tengah persaingan pendidikan yang semakin ketat. Oleh karena itu, administrasi tidak lagi dipandang sebagai aktivitas pendukung semata, tetapi menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan Islam secara keseluruhan (N. K. Sari n.d.).

Berdasarkan berbagai kajian tersebut dapat dipahami bahwa transformasi layanan pendidikan Islam merupakan proses yang kompleks dan melibatkan berbagai aspek, mulai dari digitalisasi layanan, pembaruan manajemen, integrasi nilai spiritual, penguatan kepemimpinan, hingga perbaikan sistem administrasi. Seluruh aspek tersebut saling berkaitan dalam menciptakan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan pengguna layanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan kemudahan pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas interaksi, nilai-nilai yang diterapkan, serta kemampuan lembaga dalam memberikan pengalaman pelayanan yang positif. Oleh karena itu, transformasi layanan pendidikan Islam harus dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan agar mampu menghasilkan layanan pendidikan yang berkualitas, meningkatkan kepuasan pengguna layanan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan Islam.

2. Kontribusi Transformasi Layanan terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Islam

Transformasi layanan pendidikan Islam tidak hanya bertujuan meningkatkan kepuasan pengguna layanan, tetapi juga berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan kualitas

layanan pendidikan secara keseluruhan. Kualitas layanan merupakan salah satu indikator penting yang menentukan keberhasilan suatu lembaga pendidikan dalam menjalankan fungsi pendidikan, administrasi, dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam era digital yang ditandai oleh perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat, lembaga pendidikan Islam dituntut untuk mampu menghadirkan layanan yang efektif, efisien, responsif, dan adaptif terhadap berbagai perubahan yang terjadi. Oleh karena itu, transformasi layanan menjadi langkah strategis yang dapat dilakukan untuk memperkuat kualitas layanan pendidikan sekaligus meningkatkan daya saing lembaga pendidikan Islam di tengah persaingan yang semakin kompetitif. Peningkatan kualitas layanan pendidikan tidak dapat dipisahkan dari perubahan sistem manajemen yang diterapkan oleh lembaga pendidikan. Transformasi manajemen pendidikan berbasis teknologi memberikan peluang bagi lembaga pendidikan untuk mengelola berbagai sumber daya secara lebih efektif dan terstruktur. Pemanfaatan teknologi memungkinkan proses pengelolaan data, penyampaian informasi, pengambilan keputusan, serta evaluasi program pendidikan dilakukan secara lebih cepat dan akurat dibandingkan dengan sistem konvensional. Kondisi tersebut berdampak positif terhadap kualitas layanan yang diberikan karena berbagai kebutuhan pengguna layanan dapat dipenuhi secara lebih tepat dan efisien (Magfiroh 2025).

Perubahan sistem manajemen juga berpengaruh terhadap kemampuan lembaga pendidikan dalam merespons kebutuhan masyarakat. Dalam sistem yang masih bersifat tradisional, berbagai proses pelayanan sering kali berjalan lambat karena bergantung pada prosedur administrasi yang panjang. Sebaliknya, sistem yang telah mengalami transformasi

memungkinkan berbagai layanan diberikan secara lebih sederhana dan terintegrasi. Kemudahan tersebut tidak hanya meningkatkan efektivitas kerja lembaga, tetapi juga memperkuat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh peserta didik dan masyarakat. Dengan demikian, transformasi manajemen menjadi salah satu fondasi utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan Islam. Selain transformasi manajemen, peningkatan kualitas layanan pendidikan Islam juga dipengaruhi oleh kemampuan lembaga dalam mengintegrasikan teknologi dengan nilai-nilai yang menjadi karakteristik pendidikan Islam. Integrasi tersebut penting karena kualitas layanan tidak hanya diukur dari kecepatan dan kemudahan pelayanan, tetapi juga dari kemampuan lembaga dalam mempertahankan identitas dan nilai-nilai yang menjadi landasan penyelenggaraan pendidikan. Penggunaan teknologi harus mampu mendukung terciptanya layanan yang profesional tanpa menghilangkan dimensi spiritual dan moral yang menjadi ciri khas pendidikan Islam.

Integrasi nilai spiritual dan teknologi memberikan kontribusi terhadap terbentuknya kualitas layanan yang lebih komprehensif. Pengguna layanan tidak hanya memperoleh manfaat berupa kemudahan akses dan kecepatan pelayanan, tetapi juga merasakan lingkungan pendidikan yang tetap menjunjung tinggi nilai-nilai keislaman. Kondisi ini menjadi salah satu keunggulan lembaga pendidikan Islam dalam menghadapi tantangan modernisasi pendidikan. Dengan menggabungkan inovasi teknologi dan penguatan nilai spiritual, lembaga pendidikan mampu menghadirkan kualitas layanan yang tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga bermakna secara moral dan edukatif (Ababil, Widyasari, and Mustafa 2026). Transformasi layanan juga mendorong terjadinya digitalisasi

dalam pengelolaan lembaga pendidikan. Digitalisasi memungkinkan berbagai proses pelayanan dilakukan secara lebih sistematis dan terintegrasi sehingga kualitas layanan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan. Penggunaan sistem informasi pendidikan, pengelolaan administrasi berbasis digital, serta pemanfaatan platform komunikasi modern membantu lembaga pendidikan dalam mempercepat proses pelayanan sekaligus meningkatkan akurasi pengelolaan data. Melalui digitalisasi, berbagai hambatan yang selama ini muncul akibat sistem manual dapat diminimalkan sehingga kualitas layanan yang diberikan menjadi lebih optimal. Penerapan digitalisasi juga memberikan manfaat dalam proses pengawasan dan evaluasi layanan pendidikan. Data yang tersimpan secara digital memungkinkan lembaga pendidikan melakukan pemantauan terhadap berbagai aktivitas pelayanan secara lebih mudah dan terukur. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan dan pengembangan layanan pada masa yang akan datang. Dengan demikian, transformasi layanan melalui digitalisasi tidak hanya meningkatkan kualitas layanan pada saat ini, tetapi juga mendukung terciptanya budaya peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam lembaga pendidikan Islam (Hadijaya 2025).

Kualitas layanan pendidikan juga berkaitan erat dengan kualitas layanan akademik yang diberikan kepada peserta didik. Layanan akademik merupakan salah satu aspek utama yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pendidikan karena berhubungan langsung dengan proses belajar dan perkembangan peserta didik. Transformasi layanan memungkinkan lembaga pendidikan meningkatkan kualitas layanan akademik melalui penyediaan informasi yang lebih cepat, pengelolaan administrasi akademik yang lebih efektif, serta

pengembangan sistem pembelajaran yang lebih fleksibel dan mudah diakses. Berbagai perubahan tersebut berkontribusi terhadap terciptanya layanan akademik yang lebih berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik di era digital (Tiara, Supriyadi, and Martini 2023). Transformasi layanan pendidikan tidak hanya berkaitan dengan aspek akademik dan administrasi, tetapi juga mencakup upaya meningkatkan efisiensi pengelolaan lembaga secara menyeluruh. Efisiensi menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan karena berkaitan dengan kemampuan lembaga pendidikan dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk menghasilkan layanan yang optimal. Dalam praktiknya, lembaga pendidikan sering menghadapi berbagai kendala, seperti proses administrasi yang berbelit-belit, pengelolaan data yang kurang terorganisasi, serta keterbatasan akses informasi bagi pengguna layanan. Kondisi tersebut dapat menghambat efektivitas pelayanan dan berdampak pada menurunnya kualitas layanan pendidikan. Oleh karena itu, transformasi layanan melalui pemanfaatan teknologi dan pembaruan sistem administrasi menjadi solusi yang relevan untuk meningkatkan efisiensi sekaligus kualitas layanan Pendidikan.

Transformasi administrasi pendidikan memungkinkan berbagai proses kerja yang sebelumnya membutuhkan waktu lama dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat. Pengelolaan data peserta didik, penyusunan laporan akademik, pelayanan surat-menyurat, hingga dokumentasi kegiatan lembaga dapat dilakukan melalui sistem digital yang terintegrasi. Pemanfaatan teknologi tersebut tidak hanya mengurangi beban kerja administratif, tetapi juga meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan data. Ketika proses administrasi berjalan secara efektif, lembaga

pendidikan dapat lebih fokus pada upaya peningkatan kualitas layanan yang berhubungan langsung dengan kebutuhan peserta didik. Dengan demikian, transformasi administrasi memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan secara keseluruhan. Efisiensi administrasi juga berpengaruh terhadap kualitas pengambilan keputusan dalam lembaga pendidikan. Sistem yang terintegrasi memungkinkan pimpinan memperoleh data dan informasi secara lebih cepat sehingga proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program pendidikan dapat dilakukan secara lebih tepat. Keputusan yang didasarkan pada data yang akurat akan menghasilkan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi layanan bukan hanya berdampak pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga memberikan pengaruh terhadap kualitas tata kelola lembaga pendidikan secara lebih luas (Purwani et al. 2025).

Selain administrasi, peningkatan kualitas layanan pendidikan juga dipengaruhi oleh pengelolaan sarana dan prasarana yang mendukung proses pendidikan. Sarana dan prasarana merupakan komponen penting yang menentukan kenyamanan dan efektivitas proses pembelajaran. Lembaga pendidikan yang memiliki fasilitas yang memadai cenderung mampu memberikan layanan yang lebih baik dibandingkan lembaga yang memiliki keterbatasan fasilitas. Oleh karena itu, transformasi layanan pendidikan juga harus diikuti dengan transformasi dalam pengelolaan sarana dan prasarana agar kualitas layanan yang diberikan dapat meningkat secara optimal. Perkembangan teknologi digital telah membuka peluang bagi lembaga pendidikan untuk mengelola sarana dan prasarana secara lebih

efektif. Penggunaan sistem digital dalam inventarisasi aset, pemantauan kondisi fasilitas, serta perencanaan kebutuhan sarana pendidikan memungkinkan pengelolaan dilakukan secara lebih terstruktur dan akurat. Melalui sistem tersebut, lembaga pendidikan dapat mengidentifikasi kebutuhan fasilitas secara lebih cepat dan mengambil langkah yang tepat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Pengelolaan sarana dan prasarana yang baik akan menciptakan lingkungan belajar yang nyaman dan mendukung keberhasilan proses pendidikan. Pada akhirnya, kondisi tersebut turut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan yang dirasakan oleh peserta didik dan pengguna layanan lainnya. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai juga memiliki pengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas lembaga pendidikan. Masyarakat umumnya menilai kualitas suatu lembaga tidak hanya dari prestasi akademiknya, tetapi juga dari fasilitas yang dimiliki dan kemampuan lembaga dalam menyediakan lingkungan belajar yang kondusif. Oleh karena itu, transformasi pengelolaan sarana dan prasarana menjadi bagian penting dari upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan Islam. Semakin baik kualitas fasilitas yang disediakan, semakin besar pula peluang lembaga pendidikan memperoleh kepercayaan dan dukungan dari Masyarakat (Karmiati and Muh.Hanif 2026).

Transformasi layanan pendidikan Islam juga berkontribusi terhadap terciptanya budaya mutu dalam lembaga pendidikan. Budaya mutu merupakan seperangkat nilai, sikap, dan kebiasaan yang mendorong seluruh warga lembaga pendidikan untuk selalu berupaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Transformasi yang dilakukan secara konsisten akan membentuk pola kerja yang lebih profesional, terbuka terhadap inovasi, serta

berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Dalam kondisi demikian, peningkatan kualitas layanan tidak lagi dipandang sebagai program sesaat, tetapi menjadi bagian dari budaya organisasi yang terus berkembang seiring dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi. Budaya mutu yang kuat akan mendorong setiap unsur dalam lembaga pendidikan untuk memiliki tanggung jawab terhadap kualitas layanan yang diberikan. Tenaga pendidik berupaya meningkatkan kualitas pembelajaran, tenaga kependidikan berusaha memberikan pelayanan administrasi yang lebih baik, sedangkan pimpinan lembaga terus mengembangkan berbagai inovasi yang mendukung peningkatan mutu layanan. Sinergi tersebut menjadi faktor penting dalam menciptakan layanan pendidikan yang berkualitas dan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Dengan demikian, transformasi layanan tidak hanya menghasilkan perubahan pada sistem, tetapi juga membentuk budaya kerja yang mendukung peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Di sisi lain, transformasi layanan juga berperan dalam meningkatkan kemampuan lembaga pendidikan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan eksternal. Dunia pendidikan saat ini menghadapi berbagai tantangan yang muncul akibat perkembangan teknologi, perubahan kebutuhan masyarakat, dan meningkatnya persaingan antar lembaga pendidikan. Lembaga yang tidak mampu beradaptasi dengan perubahan tersebut berpotensi mengalami penurunan kualitas layanan dan kehilangan kepercayaan masyarakat. Sebaliknya, lembaga yang mampu melakukan transformasi secara berkelanjutan akan lebih siap menghadapi berbagai perubahan dan tetap mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada pengguna layanan. Oleh

karena itu, transformasi layanan dapat dipandang sebagai strategi adaptasi yang sangat penting bagi keberlangsungan lembaga pendidikan Islam di era modern. Secara keseluruhan, berbagai kajian menunjukkan bahwa transformasi layanan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan Islam. Kontribusi tersebut terlihat melalui peningkatan efektivitas manajemen, efisiensi administrasi, kualitas layanan akademik, pengelolaan sarana dan prasarana, serta terbentuknya budaya mutu dalam lembaga pendidikan. Transformasi layanan juga membantu lembaga pendidikan meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap berbagai perubahan yang terjadi di lingkungan eksternal. Dengan adanya transformasi yang berkelanjutan, lembaga pendidikan Islam memiliki peluang yang lebih besar untuk menghadirkan layanan pendidikan yang berkualitas, profesional, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat di era digital. Oleh karena itu, transformasi layanan tidak hanya menjadi kebutuhan sesaat, tetapi merupakan langkah strategis yang menentukan keberhasilan lembaga pendidikan Islam dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara berkelanjutan.

3. Tantangan Transformasi Layanan Pendidikan Islam di Era Digital

Transformasi layanan pendidikan Islam memberikan berbagai manfaat dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan kualitas layanan pendidikan. Namun, implementasi transformasi tersebut tidak selalu berjalan dengan mudah. Berbagai tantangan muncul seiring dengan perubahan sistem, penggunaan teknologi, dan tuntutan adaptasi yang harus dilakukan oleh lembaga pendidikan. Tantangan tersebut dapat berasal dari faktor internal maupun eksternal lembaga pendidikan. Oleh

karena itu, keberhasilan transformasi layanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan lembaga dalam mengadopsi teknologi, tetapi juga oleh kesiapan seluruh unsur yang terlibat dalam proses perubahan tersebut. Salah satu tantangan utama dalam transformasi layanan pendidikan Islam adalah kesiapan sumber daya manusia. Perubahan dari sistem konvensional menuju sistem berbasis digital menuntut tenaga pendidik dan tenaga kependidikan untuk memiliki kompetensi teknologi yang memadai. Pada kenyataannya, tidak semua sumber daya manusia memiliki kemampuan yang sama dalam memanfaatkan teknologi digital. Sebagian tenaga pendidik masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan berbagai aplikasi dan sistem yang digunakan dalam pelayanan pendidikan. Kondisi tersebut dapat menghambat proses transformasi karena teknologi yang telah tersedia tidak dapat dimanfaatkan secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi digital menjadi kebutuhan yang harus diperhatikan oleh lembaga pendidikan Islam agar proses transformasi layanan dapat berjalan secara efektif.

Selain keterbatasan kompetensi digital, resistensi terhadap perubahan juga menjadi tantangan yang sering muncul dalam proses transformasi layanan. Perubahan sistem kerja sering kali menimbulkan kekhawatiran bagi sebagian anggota organisasi karena mereka harus meninggalkan kebiasaan lama dan menyesuaikan diri dengan mekanisme baru. Tidak sedikit individu yang merasa lebih nyaman menggunakan cara-cara konvensional dibandingkan sistem digital yang dianggap lebih rumit. Sikap tersebut dapat memperlambat proses implementasi transformasi layanan dan mengurangi efektivitas program yang telah dirancang oleh lembaga pendidikan. Oleh karena itu, diperlukan strategi perubahan yang mampu

membangun kesadaran dan komitmen seluruh warga lembaga pendidikan agar memiliki kesiapan yang sama dalam menghadapi transformasi digital (Arriyadhah et al. 2025). Tantangan lainnya berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Transformasi layanan berbasis digital membutuhkan perangkat teknologi, jaringan internet, serta sistem informasi yang memadai. Namun, tidak semua lembaga pendidikan Islam memiliki sumber daya yang cukup untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Perbedaan kondisi ekonomi dan kemampuan pengelolaan lembaga menyebabkan tingkat kesiapan teknologi antar lembaga pendidikan menjadi berbeda-beda. Lembaga pendidikan yang memiliki keterbatasan fasilitas sering kali mengalami kesulitan dalam menerapkan sistem layanan digital secara maksimal. Akibatnya, proses transformasi berjalan lebih lambat dibandingkan lembaga yang memiliki dukungan sarana dan prasarana yang memadai (Fauziah and Amini 2025). Kesenjangan akses teknologi juga menjadi tantangan yang perlu diperhatikan dalam transformasi layanan pendidikan Islam. Tidak semua peserta didik dan orang tua memiliki akses yang sama terhadap perangkat digital maupun jaringan internet. Kondisi ini dapat menimbulkan ketimpangan dalam pemanfaatan layanan pendidikan berbasis teknologi. Ketika lembaga pendidikan terlalu berfokus pada layanan digital tanpa mempertimbangkan kondisi pengguna layanan, sebagian masyarakat berpotensi mengalami kesulitan dalam mengakses informasi dan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, transformasi layanan perlu dilakukan secara inklusif dengan mempertimbangkan kondisi dan kebutuhan seluruh pengguna layanan Pendidikan.

Dalam era Society 5.0, lembaga pendidikan Islam juga menghadapi tantangan untuk menyeimbangkan antara pemanfaatan teknologi dan pembentukan karakter peserta didik. Teknologi memang mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, tetapi penggunaan teknologi yang berlebihan dapat mengurangi interaksi sosial dan kedekatan antara pendidik dengan peserta didik. Padahal, pendidikan Islam tidak hanya berorientasi pada transfer pengetahuan, tetapi juga pada pembentukan akhlak dan karakter. Oleh karena itu, transformasi layanan harus mampu memanfaatkan teknologi sebagai sarana pendukung tanpa menghilangkan esensi pendidikan Islam yang menekankan pentingnya nilai-nilai moral dan spiritual dalam proses pendidikan (Ariska, Kurahman, and Rusmana 2025). Tantangan berikutnya berkaitan dengan pengelolaan administrasi dan tata kelola lembaga pendidikan. Transformasi layanan sering kali membutuhkan perubahan prosedur kerja, penyesuaian regulasi internal, serta pembaruan sistem administrasi yang telah digunakan dalam waktu yang lama. Proses tersebut tidak jarang menimbulkan berbagai kendala karena memerlukan koordinasi yang baik antarbagian dalam lembaga pendidikan. Apabila tidak dikelola secara tepat, perubahan sistem administrasi justru dapat menimbulkan kebingungan dan menurunkan efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, transformasi administrasi harus dilakukan secara bertahap dan disertai dengan perencanaan yang matang agar mampu mendukung peningkatan kualitas layanan pendidikan secara optimal (N. K. Sari n.d.).

Selain faktor internal, lembaga pendidikan Islam juga menghadapi tantangan eksternal berupa perubahan kebutuhan dan harapan masyarakat yang terus berkembang. Masyarakat

modern menginginkan layanan pendidikan yang cepat, fleksibel, transparan, dan mudah diakses. Di sisi lain, lembaga pendidikan harus tetap menjaga kualitas pendidikan dan nilai-nilai keislaman yang menjadi identitasnya. Menyeimbangkan antara tuntutan modernisasi dan pelestarian nilai-nilai Islam menjadi tantangan tersendiri dalam proses transformasi layanan pendidikan. Lembaga pendidikan dituntut untuk mampu berinovasi tanpa kehilangan karakter dan tujuan utama pendidikan Islam. Transformasi layanan pendidikan Islam di era digital menghadapi berbagai tantangan yang kompleks, mulai dari keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, resistensi terhadap perubahan, keterbatasan sarana dan prasarana, kesenjangan akses teknologi, hingga tuntutan menjaga keseimbangan antara modernisasi dan nilai-nilai keislaman. Berbagai tantangan tersebut menunjukkan bahwa transformasi layanan bukan sekadar proses penerapan teknologi, tetapi merupakan proses perubahan menyeluruh yang membutuhkan kesiapan organisasi, sumber daya manusia, serta dukungan berbagai pihak. Dengan pengelolaan yang tepat, tantangan-tantangan tersebut dapat diubah menjadi peluang untuk mewujudkan layanan pendidikan Islam yang lebih berkualitas, adaptif, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat di era digital.

Tantangan transformasi layanan pendidikan Islam juga berkaitan dengan upaya menjaga keberlanjutan kualitas layanan akademik di tengah perubahan sistem yang berlangsung secara cepat. Transformasi yang berhasil tidak hanya ditandai dengan penggunaan teknologi dalam pelayanan administrasi, tetapi juga harus mampu meningkatkan kualitas layanan akademik yang menjadi inti dari penyelenggaraan pendidikan. Oleh karena itu, lembaga pendidikan Islam perlu

memastikan bahwa setiap inovasi yang diterapkan tetap berorientasi pada peningkatan mutu pembelajaran, kemudahan akses layanan akademik, serta pemenuhan kebutuhan peserta didik secara optimal. Kualitas layanan akademik yang terjaga akan menjadi indikator bahwa transformasi yang dilakukan benar-benar memberikan dampak positif terhadap proses pendidikan secara keseluruhan. Selain itu, transformasi layanan memerlukan pengelolaan sumber daya manusia yang profesional dan adaptif terhadap perubahan. Kemajuan teknologi tidak akan memberikan hasil yang maksimal apabila tidak didukung oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang memiliki kompetensi, komitmen, serta kesiapan untuk terus belajar. Oleh sebab itu, pengembangan kapasitas sumber daya manusia menjadi salah satu kebutuhan penting dalam mendukung keberhasilan transformasi layanan pendidikan Islam. Melalui peningkatan kompetensi dan profesionalisme tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan, lembaga pendidikan akan lebih siap menghadapi berbagai tantangan perubahan sekaligus menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Tiara, Supriyadi, and Martini 2023).

Dengan demikian, tantangan transformasi layanan pendidikan Islam tidak hanya terletak pada aspek teknologi dan infrastruktur, tetapi juga pada kemampuan lembaga dalam menjaga kualitas layanan akademik serta mengembangkan sumber daya manusia yang mampu beradaptasi dengan perubahan. Keseimbangan antara inovasi teknologi, kualitas layanan, dan penguatan kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam mewujudkan transformasi layanan pendidikan Islam yang berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Transformasi layanan pendidikan Islam merupakan langkah strategis yang dilakukan lembaga pendidikan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, perubahan kebutuhan masyarakat, dan tuntutan peningkatan mutu pendidikan. Hasil kajian menunjukkan bahwa transformasi layanan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan. Melalui digitalisasi administrasi, pengembangan sistem informasi, peningkatan kualitas komunikasi, serta perbaikan mekanisme pelayanan, lembaga pendidikan Islam mampu memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya kepuasan peserta didik, orang tua, dan masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan. Transformasi layanan juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan Islam. Penerapan teknologi dalam manajemen pendidikan, administrasi, layanan akademik, serta pengelolaan sarana dan prasarana mampu meningkatkan efektivitas kerja lembaga, mempercepat proses pelayanan, dan mendukung terciptanya budaya mutu yang berkelanjutan. Selain itu, integrasi antara inovasi teknologi dan nilai-nilai keislaman menjadi karakteristik penting yang memungkinkan lembaga pendidikan Islam tetap mempertahankan identitasnya di tengah arus modernisasi pendidikan.

1. Meskipun demikian, implementasi transformasi layanan pendidikan Islam masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, resistensi terhadap perubahan, keterbatasan sarana dan prasarana teknologi, kesenjangan akses digital, serta tuntutan untuk menjaga keseimbangan antara modernisasi dan nilai-nilai keislaman. Oleh karena itu,

keberhasilan transformasi layanan memerlukan dukungan sumber daya manusia yang kompeten, kepemimpinan yang adaptif, infrastruktur yang memadai, serta komitmen lembaga untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan secara berkelanjutan. Dengan pengelolaan yang tepat, transformasi layanan pendidikan Islam dapat menjadi instrumen penting dalam mewujudkan layanan pendidikan yang berkualitas, meningkatkan kepuasan pengguna, dan memperkuat daya saing lembaga pendidikan Islam di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Ababil, Achmad Faizal, Nur Widyasari, and Zaiton Binti Mustafa. 2026. "MANAJEMEN TRANSFORMASI PENDIDIKAN ISLAM: INTEGRASI NILAI SPIRITUAL DAN TEKNOLOGI DALAM LEMBAGA." 11(1): 467–80.
- Arafah, Novira. "Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam Dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan/Peserta Didik Di Mts Pacet Mojokerto 6(2): 1–19.
- Ariska, Mutiara, Opik Taupik Kurahman, and Dadan Rusmana. 2025. "Transformasi Manajemen Peserta Didik Di Lembaga Pendidikan Islam Pada Era Society 5.0." 3: 138–48.
- Arriyadhah, Jurnal, Bayu Mujrimin, Tinggi Agama, Islam Ibnu, Sina Batam, and Article Info. 2025. "Transformasi Manajemen Lembaga Pendidikan Islam Di Era Disrupsi Digital." XXII(Ii): 42–55.
- Artanto, Dicky. 2022. "Strategi Kepemimpinan Transformasional Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Islam." 12(2): 77–85.
- Fauziah, Pupu, and Hielda Amini. 2025. "Determinasi Faktor Pendukung Dan Penghambat Transformasi Digital Di Lembaga Pendidikan." 1(1): 1–7.

- Hadijaya, Yusuf. 2025. "Digitalisasi Manajemen Pendidikan Islam : Strategi Inovatif Untuk Meningkatkan Mutu Lembaga." 12(01): 46–66. doi:10.32505/ikhtibar.v12i1.
- Karmiati, and Muh.Hanif. 2026. "TRANSFORMASI DIGITAL PENGELOLAAN SARANA DAN PRASARANA UNTUK MENINGKATKAN MUTU PENDIDIKAN : STUDI KASUS DI SMP NEGERI 1 PURWOJATI." : 223–40. doi:10.30868/im.v9i01.9491.
- Magfiroh, Zuhrotul. 2025. "TRANSFORMASI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM BERBASIS TEKNOLOGI DALAM MENGHADAPI TANTANGAN ABAD KE-21." 04(12): 42–51.
- Purwani, Ririn, Achmad Fathoni, Sarilan, and Hery Siswanto. 2025. "Transformasi Administrasi Pendidikan Untuk Mengoptimalkan Efisiensi Dan Kualitas Layanan Pendidikan Pada Era Digital Ririn." doi:10.23917/jkk.v4i1.261.
- Sari, Nona Kumala. "TRANSFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK DALAM PENGELOLAAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM : STUDI KUALITATIF DI MTS NEGERI 1 MEDAN." : 222–36.
- Sari, Rahayu Mega, and Andrias Fabaitya. 2025. "Transformasi Digital Dalam Manajemen Pendidikan Islam Dan Dampaknya Terhadap Mutu Layanan Pendidikan." : 8051–65.
- Sri, Desy, Setyo Wati, Prim Masrokan Mutohar, and As Muhajir. "Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Lembaga Pendidikan Islam." 4(3): 1617–24.
- Tiara, Zenita Dwi, Didit Supriyadi, and Nelly Martini. 2023. "Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Lembaga Pendidikan Zenita." 8(1): 450–56. doi:10.33087/jmas.v8i1.776..