

**MANAJEMEN PELAYANAN AKADEMIK BERBASIS DIGITAL
DI SMA NEGERI 1 KUTACANE
KABUPATEN ACEH TENGGARA**

TESIS

**Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar
Magister Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam**



Oleh:

**FAIZAL LUQMAN
NIM: 0332224039**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**



**MANAJEMEN PELAYANAN AKADEMIK BERBASIS DIGITAL
DI SMA NEGERI 1 KUTACANE
KABUPATEN ACEH TENGGARA**

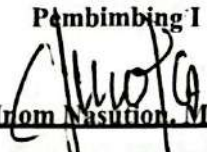
TESIS

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat untuk
Mencapai Gelar Magister Pendidikan (M.Pd.) dalam Ilmu Tarbiyah dan
Keguruan*


OLEH:

FAIZAL LUQMAN
NIM: 0332224039

Pembimbing I


Dr. Irom Nasution, M.Pd
NIP. 197107061995032001

Pembimbing II


Dr. Nurika Khalila Daulay, M.A
NIP. 197606202003122001

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

PENGESAHAN

Tesis berjudul "*Manajemen Pelayanan Akademik Berbasis Digital di SMA Negeri 1 Kutacane Kabupaten Aceh Tenggara*" An. Faizal Luqman, NIM 0332224039, Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Ujian Tesis Program Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 06 Agustus 2024.


Tesis ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Magister Pendidikan (M. Pd) pada Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam.


Medan, 06 Agustus 2024
Panitia Sidang Ujian Tesis
Program Magister MPI FITK UINSU Medan

Ketua



Prof. Dr. Tien Rafida, M. Hum
NIP. 197011101987032004
NIDN. 2010117002


Sekteratis



Dr. Fatkhur Rohman, MA
NIP. 198503012015031002
NIDN. 2001038503



Dr. Inom Nasution, M. Pd
NIP. 197007061995032001
NIDN. 2006077103

Anggota


Dr. Nurika Khalila Daulay, MA
NIP. 197606202003122001
NIDN. 2020067601


Dr. Muhammad Rifa'i, M. Pd
NIP. 1970030420111002
NIDN. 2004057002


Dr. Yuhfizham, ST, M.Cs
NIP. 197804182005011005
NIDN. 2018047803


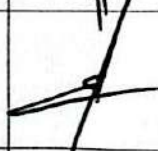
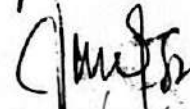
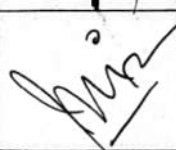


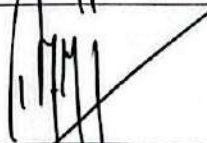

Dr. Fatkhur Rohman, MA
NIP. 198503012015031002
NIDN. 2001038503

Mengetahui,
Dekan FITK UINSU Medan



BUKTI PERBAIKAN SIDANG TESIS

Nama : Faizal Luqman
NIM : 0332224039
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Tesis : Manajemen Pelayanan Akademik Berbasis Digital di SMA
Negeri 1 Kutacane Kabupaten Aceh Tenggara

PERSETUJUAN PANITIA UJIAN ATAS PERBAIKAN SIDANG TESIS			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Fatkhur Rohman, M.A (Ketua Prodi)		15/8 2024
2	Toni Nasution, M.Pd (Sekretaris Prodi)		15/8 2024
3	Dr. Inom Nasution, M.Pd (Pembimbing I)		
4	Dr. Nurika Khalila Daulay, M.A (Pembimbing II)		15/06/2024
5	Dr. Yahfizham, S.T., M.Cs (Penguji I)		15/08/2024
6	Dr. Fatkhur Rohman, M.A (Penguji II)		15/8 2024
7	Dr. Muhammad Rifa'i, M.Pd (Penguji III)		

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faizal Luqman
NIM : 0332224039
Tempat / Tanggal Lahir : Tegal / 18 Juni 1988
Pekerjaan : Guru
Alamat : Desa Tanah Merah Kec. Badar Kab.
Aceh Tenggara

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis yang berjudul "*Manajemen Pelayanan Akademik Berbasis Digital di SMA N 1 Kutacane*" adalah benar hasil karya asli pribadi, terkecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan kesalahan atau kekeliruan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini diperbuat, untuk dapat dipergunakan sesuai dengan keperluannya.

Medan, 06 Agustus 2024



Faizal Luqman
NIM. 0332224039

Abstrak

Penelitian ini berjudul "Manajemen Pelayanan Akademik Berbasis Digital di SMA Negeri 1 Kutacane". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis (1) Tahapan perencanaan pelayanan akademik berbasis digital, (2) Tahapan pengorganisasian pelayanan akademik berbasis digital, (3) Tahapan implementasi pelayanan akademik berbasis digital, (4) Tahapan monitoring dan evaluasi pelayanan akademik berbasis digital. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Responden dalam penelitian ini meliputi kepala sekolah, wakil kepala sekolah bidang kurikulum, dan guru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) Tahapan perencanaan pelayanan akademik yang dilaksanakan meliputi strategi transformasi digital, komunikasi, pengelolaan SDM, dan eksplorasi serta evaluasi tren baru, (2) Tahapan pengorganisasian pelayanan akademik menggunakan pendekatan komprehensif yang berfokus pada literasi digital, memastikan siswa dan guru mampu menggunakan teknologi secara efektif dalam pembelajaran, (3) Tahapan Implementasi sistem yang memudahkan akses dan pengawasan terhadap pembelajaran siswa, kolaborasi antara guru-guru dalam menyediakan informasi mengenai materi pembelajaran menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan Pendidikan, (4) Tahapan evaluasi menyoroti peningkatan kompetensi guru, khususnya dalam kompetensi digital yang sangat penting di era teknologi informasi saat ini. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan fungsi manajemen pelayanan akademik berbasis digital berperan dalam meningkatkan kompetensi digital guru, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan di SMA Negeri 1 Kutacane.

Kata kunci: *Digitalisasi Pendidikan, Layanan Pendidikan, Layanan Akademik, Kompetensi Digital.*

Abstract

This research is entitled "Management of Digital-Based Academic Services at SMA Negeri 1 Kutacane". The purpose of this research is to identify and analyse (1) the stages of planning digital-based academic services, (2) the stages of organising digital-based academic services, (3) the stages of implementing digital-based academic services, (4) the stages of monitoring and evaluating digital-based academic services. The research method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation. Respondents in this study included the principal, vice principal for curriculum, and teachers. The results showed that, (1) Stages planning of academic services implemented includes digital transformation strategies, communication, HR management, and exploration of new trends, (2) Stages organising academic services using a comprehensive approach that focuses on digital literacy, ensuring students and teachers are able to use technology effectively in learning, (3) Stages implementation of systems that facilitate access and supervision of student learning, collaboration between teachers in providing information about learning materials is an effective strategy in improving the quality of education services, (4) Stages evaluation highlights the improvement of teacher competence, especially in digital competence which is very important in the current era of information technology. This study concludes that the implementation of digital-based academic service management functions plays a role in improving teachers' digital competencies, which in turn contributes to improving the quality of education services at SMA Negeri 1 Kutacane.

Keywords: *Digitalisation of Education, Education Services, Academic Services, Digital Competence.*

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat Iman, Islam, dan Ihsan, serta limpahan hidayah dan taufik-Nya yang telah memampukan penulis menyelesaikan tesis ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing umat menuju jalan yang diridhai Allah SWT.

Tesis ini berjudul **“Manajemen Pelayanan Akademik Berbasis Digital di SMA Negeri 1 Kutacane”**. Tesis ini disusun sebagai bagian dari tugas akademik di Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara Medan dalam rangka mencapai gelar Magister Pendidikan Islam (M.Pd.). Peneliti menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak mungkin terlaksana tanpa dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua yang telah membantu, membimbing, dan memotivasi peneliti. Ucapan terima kasih khusus penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Nurhayati, M.Ag., Rektor UIN Sumatera Utara Medan beserta jajarannya.
2. Prof. Dr. Tien Rafida, M.Hum., Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan beserta jajarannya.
3. Dr. Fatkhur Rohman, MA, Ketua Program Magister Manajemen Pendidikan Islam, dan Toni Nasution, M.Pd., Sekretaris Program Magister Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan yang selalu meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing serta memotivasi peneliti.
4. Dr. Inom Nasution, M.Pd., dan Dr. Nurika Khalila Daulay, MA. Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktu di tengah kesibukannya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Semua Dosen Manajemen Pendidikan Islam dan dosen lainnya di Program Magister FITK yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan.

6. Teman-teman Magister MPI angkatan 2022 yang selalu menyenangkan, baik di dalam maupun di luar kelas. Terima kasih untuk kebersamaan kita.
7. Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Kutacane Bapak Salihin, S.Pd., M.Si., Wakil Kepala Bidang Kurikulum Bapak Sandra Putra, S.Pd., M.Pd., Kepala Lab. Komputer Ibu Indah Sari, S.Kom, beserta seluruh jajaran yang telah bersedia menjadi narasumber dan memberikan kelengkapan administrasi selama peneliti melakukan penelitian.
8. Keluarga Besar Pondok Modern Darussalam Gontor, Ayahanda Tercinta Dr. KH. Abdullah Syukri Zarkasyi, Lc., MA. (Alm), KH. Hasan Abdullah Sahal, MA., Prof. Dr. K.H. Amal Fathullah Zarkasyi, Drs. K.H. Muhammad Akrim Mariyat, Dipl.A.Ed beserta seluruh asatidz yang telah memberikan bekal berharga bagi peneliti untuk menjadi pribadi yang lebih baik.
9. Pimpinan Dayah Perbatasan Darul Amin Drs. KH. Muchlisin Desky, MM, beserta jajaran dewan guru dan staf yang telah membantu peneliti dengan dukungan moril dan materi dalam penyelesaian program magister.
10. Ayahanda Tolkha dan Ibunda Rikhanah yang telah berjuang membesarkan dan mendidik peneliti dengan penuh kasih sayang dan doa, sehingga peneliti dapat mengenyam pendidikan tinggi. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda. Amin ya rabbal 'alamin.
11. Dan teruntuk istriku tercinta Dara Indah, Amd.Keb, terima kasih atas segala kesabaran dan keikhlasan mendampingiku sehingga aku dapat menyelesaikan tesis ini dengan tepat waktu.

Peneliti berharap dan berdoa semoga Allah SWT meridhai dan membalas amal baik kita semua dengan berlipat kemuliaan. Amin. Semoga tesis ini dapat bermanfaat, khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi para pembaca sekalian.

Medan, 27 Juli 2024

Peneliti

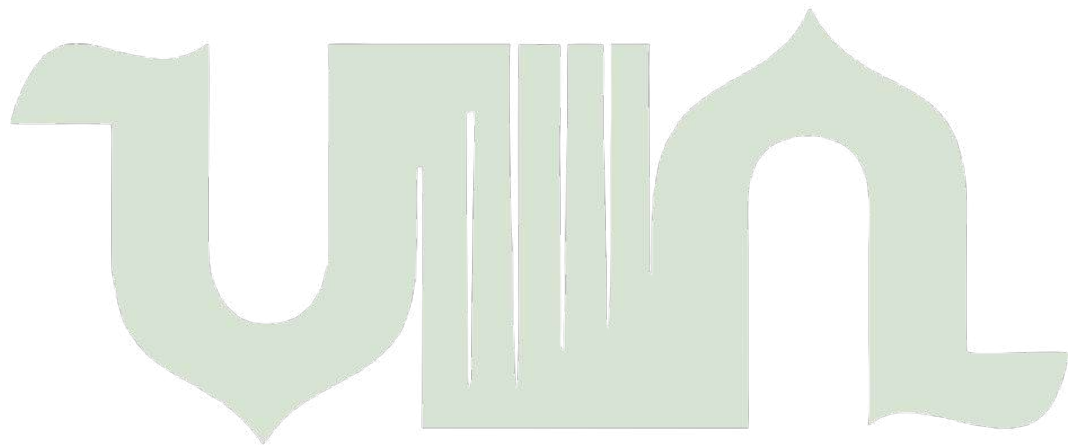
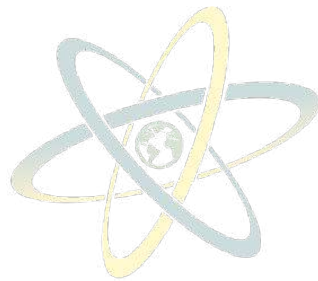
Faizal Luqman

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract.....	i
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Kebaharuan Penelitian	12
C. Fokus Masalah	13
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian	13
F. Kegunaan Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Landasan Teori.....	16
1. Manajemen	16
1.1. Definisi Manajemen	16
1.2. Fungsi Manajemen	19
2. Pelayanan.....	27
2.1. Definisi Pelayanan.....	27
2.2. Definisi Pelayanan Pendidikan.....	28
2.3. Dimensi Pelayanan Pendidikan	32
2.4. Pelayanan Akademik	34
3. Digitalisasi Pendidikan	36
3.1. Transformasi Digital.....	39
3.2. Dimensi Transformasi Digital	43
4. Kompetensi.....	45
4.1. Kompetensi Guru.....	46

4.2.Kompetensi Digital.....	48
B. Penelitian Relevan.....	51
C. Peta Konsep.....	59
BAB III METODE PENELITIAN	60
A.Lokasi dan Waktu Penelitian	60
B.Objek Penelitian.....	60
C.Pendekatan dan Jenis Penelitian	61
D.Subjek Penelitian.....	61
E. Teknik Pengumpulan Data.....	62
F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	63
G.Teknik Analisis Data.....	64
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	66
A. Temuan Umum Penelitian.....	66
B. Temuan Khusus Penelitian.....	70
1. Tahapan Perencanaan Pelayanan Akademik Berbasis Digital	70
2. Tahapan Pengorganisasian Pelayanan Akademik Berbasis Digital	72
3. Tahapan Implementasi Pelayanan Akademik Berbasis Digital.....	75
4. Tahapan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Akademik Berbasis Digital	82
C. Analisis dan Pembahasan Penelitian.....	83
1. Tahapan Perencanaan Pelayanan Akademik Berbasis Digital	83
2. Tahapan Pengorganisasian Pelayanan Akademik Berbasis Digital	86
3. Tahapan Implementasi Pelayanan Akademik Berbasis Digital.....	88
4. Tahapan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Akademik Berbasis Digital.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
A. Kesimpulan	98
B. Implikasi.....	100
C. Saran.....	101
Daftar Pustaka	103

Lampiran-lampiran117
Riwayat Hidup.....179



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pedoman Observasi	117
Tabel 3.2 Pedoman Wawancara Pelayanan Akademik	119
Tabel 3.3 Pedoman Wawancara Transformasi Digital.....	121
Tabel 3.4 Pedoman Wawancara Kompetensi Digital Guru.....	124
Tabel 3.5 Instrumen Dokumentasi	129
Tabel 4.1 Struktur Kurikulum Kelas X	131
Tabel 4.2 Struktur Kurikulum Kelas XI	132
Tabel 4.3 Struktur Kurikulum Kelas XII (MIPA).....	133
Tabel 4.4 Struktur Kurikulum Kelas XII (IPS)	134
Tabel 4.5 Jadwal Kegiatan Siswa.....	135
Tabel 4.6 Daftar Nama Guru SMA Negeri 1 Kutacane	137
Tabel 4.7 Koding Wawancara Aspek Strategi Organisasi	140
Tabel 4.8 Koding Wawancara Aspek Budaya dan Teknologi Digital	140
Tabel 4.9 Koding Wawancara Aspek Pengelolaan Layanan Pendidikan.....	141
Tabel 4.10 Koding Wawancara Aspek Kehandalan.....	142
Tabel 4.11 Koding Wawancara Aspek Jaminan.....	142
Tabel 4.12 Koding Wawancara Aspek Informasi dan Literasi	143
Tabel 4.13 Koding Wawancara Aspek Komunikasi dan Kolaborasi.....	144
Tabel 4.14 Kebijakan Kolaborasi	145
Tabel 4.15 Analisis Model Inovasi Pembelajaran.....	145
Tabel 4.16 Analisis Jalinan Kolaborasi.....	145
Tabel 4.17 Analisis Model Transformasi Digital.....	145
Tabel Prestasi Siswa	146

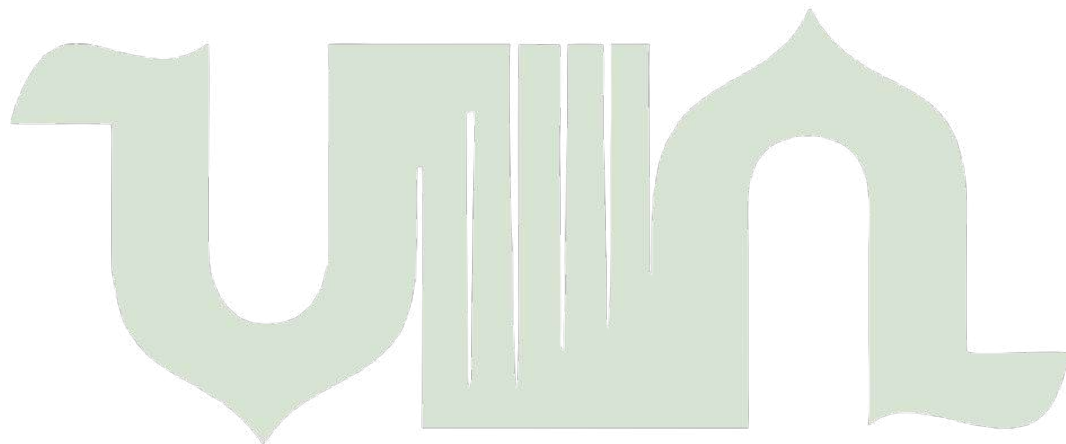
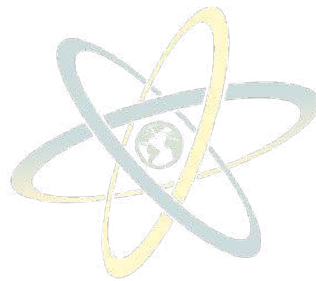
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Definisi Manajemen	151
Gambar 2. Fungsi Manajemen	151
Gambar 3. Layanan Pendidikan Sebagai Sistem.....	152
Gambar 3. Dimensi Layanan Pendidikan.....	152
Gambar 4. Dimensi Digitalisasi Pendidikan	153
Gambar 5. Peta Konsep	153
Dokumentasi Foto Kegiatan Penelitian.....	154
Foto 1. Kegiatan Penelitian	154
Foto 2. Kegiatan Penelitian	154
Foto 3. Kegiatan Penelitian	155
Foto 4. Kegiatan Penelitian	155
Foto 5. Kegiatan Penelitian	156
Foto 6. Kegiatan Penelitian	156
Foto 7. Kegiatan Penelitian	157
Foto 8. Kegiatan Penelitian	157
Foto 9. Kegiatan Penelitian	158
Foto 10. Kegiatan Penelitian	158
Struktur Organisasi SMA Negeri 1 Kutacane	159

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Draft Wawancara Lapangan	160
Lampiran 2. Lembar Wawancara Google Form.....	168
Lampiran 3. Catatan Lapangan Hasil Wawancara	169
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	177
Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	178



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN