



## **Transformasi Digital Administrasi Madrasah: Optimalisasi Layanan Berbasis Web dalam Meningkatkan Kepuasan Publik**

**Amiga Putri Minanda, Anatun Nisa Mun'amah, Nurul Mailani**  
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Indonesia

### **Abstract**

Digital transformation has encouraged Madrasah to reposition their administrative role as providers of administrative services that are responsive to user needs and focused on stakeholder satisfaction. The purpose of this study is to analyze digital transformation strategies in the provision of web-based administrative services at MAN Lima Puluh Kota. The method used was qualitative, using a case study as the research method. Data collection techniques included in-depth interviews, participant observation, and documentation studies. Data analysis utilized the interactive model of Miles and Huberman-Saldana, with the following stages: data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research results show that the digital transformation strategy at MAN Lima Puluh Kota focuses on migrating manual databases to a web-based administration system. Service optimization is carried out by simplifying bureaucratic flows through self-service features for users to increase service responsiveness. Achieving public satisfaction remains adaptive and is heavily influenced by the intensity of system socialization to users. Research findings reveal a major obstacle to resistance to changes in work culture and the need to strengthen a more stable digital infrastructure.

**Keywords:** Administrative Initiation, Digital Transformation, Madrasah Web-Based Services.

### **Abstrak**

Transformasi digital telah mendorong madrasah untuk mereposisi peran administrasi sebagai penyedia layanan administrative yang responsif terhadap kebutuhan pengguna serta berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan administrasi berbasis web di MAN Lima Puluh Kota. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus, teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipan dan studi dokumentasi. Teknik Analisa data menggunakan model interaktif Miles, Huberman Saldana dengan tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi transformasi digital di MAN Lima Puluh Kota berfokus pada migrasi basis data manual ke sistem administrasi berbasis web. Optimalisasi layanan dilakukan dengan menyederhanakan alur birokrasi melalui fitur layanan mandiri (*self-service*) bagi pengguna untuk meningkatkan responsivitas layanan. Pencapaian kepuasan publik masih bersifat adaptif dan sangat dipengaruhi oleh intensitas sosialisasi sistem kepada pengguna. Temuan penelitian mengungkap bahwa terdapat kendala utama dalam resistensi terhadap perubahan budaya kerja dan perlunya penguatan infrastruktur digital yang lebih stabil.

**Kata Kunci:** Inisiasi Administrasi, Layanan Berbasis Web Madrasah, Transformasi Digital.

## Pendahuluan

Globalisasi dan percepatan arus informasi saat ini menciptakan standar baru dalam pelayanan publik di dunia pendidikan, di mana kecepatan dan akurasi data menjadi tuntutan yang tidak terelakkan. Sejalan dengan ini, Jainudin dan Dinata (Jainudin & Dinata, 2025) menjelaskan lembaga pendidikan dituntut mampu mengembangkan layanan administrasi digital guna meningkatkan pelayanan pendidikan. Administrasi digital dalam konteks lembaga pendidikan tidak hanya sekedar komputerisasi dokumen tetapi rangkaian aplikasi, website atau platform yang digunakan untuk mengelola data akademik, pengarsipan dokumen, pelaporan kegiatan, serta pengambilan keputusan oleh stakeholder dan konsumen (Riska Aini Putri, 2023). Oleh karenanya lembaga pendidikan harus mampu dan termotivasi untuk melakukan transformasi administrasi digital (Ningsih & Wahyudin, 2025).

Salah satu manifestasi paling efektif dari administrasi digital adalah layanan berbasis website / web (Sansena, 2021). Platform ini memungkinkan terjadinya interaksi asinkron antara madrasah dan pemangku kepentingan, di mana hambatan geografis dan waktu dalam pelayanan publik dapat diminimalisir melalui aksesibilitas internet yang inklusif. Proses yang biasanya memakan waktu lama dapat dipersingkat dan secepat mungkin mendapatkan jawaban (Sari et al., 2020). Pelayanan administrasi digital berbasis web dapat berupa layanan perpustakaan, layanan pembayaran SPP, pendaftaran peserta didik baru, layanan bimbingan konseling, layanan rapor digital, dan hal lain yang dapat memberikan informasi bagi pengguna kepentingan (Fitria et al., 2021).

Kenyataannya, upaya membangun sistem informasi yang terintegrasi di madrasah seringkali dihadapkan pada keterbatasan infrastruktur dan kesiapan sumber daya manusia. Di MAN Lima Puluh Kota pelayanan berbasis web baru saja mulai difokuskan. Meskipun telah memiliki situs web dari lama namun penggunaannya masih minim dan hanya sebatas informasi kegiatan yang dilaksanakan di madrasah. Namun, beberapa tahun terakhir transformasi digital mulai dilaksanakan sehingga pelayanan administrasi digital dapat ditingkatkan. Fokus penelitian ini terletak pada bagaimana strategi optimalisasi dilakukan di tengah keterbatasan pengalaman digital lembaga demi tetap menjaga kualitas layanan kepada masyarakat. Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam mengenai transformasi digital administrasi di MAN Lima Puluh Kota, khususnya dalam mengoptimalkan layanan berbasis web sebagai upaya meningkatkan kepuasan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi madrasah lain yang juga baru memulai langkah serupa dalam melakukan digitalisasi layanan.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Berdasarkan pengertian yang diungkapkan oleh Sugiyono yang menyatakan bahwa analisis data kualitatif itu bersifat induktif, yang merupakan suatu analisis yang di dasarkan dengan data yang diperoleh, kemudian berkembang menjadi suatu hipotesis (Sugiyono, 2021). Penelitian ini hanya peneliti lakukan di MAN Lima Puluh Kota yang mana narasumber penelitian berasal dari Kepala Sekolah Bapak Intan Marajo, M.Pd, pegawai tata usaha, beserta dua orang guru (pendidik). Adapun teknik pengumpulan data selain wawancara mendalam peneliti melakukan observasi partisipan dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data peneliti mengaju pada teknik analisis data kualitatif yang dijelaskan oleh Miles, Huberman dan Sadana yang menjelaskan teknik

analisis data kualitatif ada 3 yaitu, reduksi data, penyajian data serta diakhiri dengan penarikan kesimpulan (Miles et al., n.d.).

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

Transformasi digital administrasi madrasah di MAN Lima Puluh Kota adalah upaya awal tata kelola administrasi digital mengingat lembaga ini berada pada fase transisi awal. Secara garis besar, temuan penelitian mengindikasikan bahwa strategi yang diterapkan berpusat pada migrasi data dari manual menuju digital dalam hal ini adalah website. Meskipun inisiatif ini memberikan dampak positif terhadap responsivitas layanan, namun efektivitasnya dalam mencapai kepuasan pelanggan masih berada pada tahap yang rendah. Hal ini didukung juga dengan tidak siapnya pelanggan atau masyarakat dengan transisi yang terjadi. Kesenjangan biasanya muncul karena perkembangan teknologi yang kurang merata (Oktavianoor, 2020) dan kurangnya kemampuan guru dalam mengaplikasikan komputer. Hal ini menjadi PR besar bagi MAN Lima Puluh Kota dalam mengembangkan transformasi digital administrasi madrasah berbasis web.

Hasil penelitian juga menjelaskan adanya transformasi digital administrasi madrasah di MAN Lima Puluh Kota bertujuan untuk memudahkan pelayanan. Dengan digitalisasi administrasi, masyarakat dapat memperoleh informasi serta bertransaksi dengan mudah, cepat, tanpa harus datang ke madrasah. Selain itu, digitalisasi administrasi juga dapat meningkatkan penyelenggaraan layanan melalui transparansi dan akuntabilitas yang jelas, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengambilan Keputusan (Jannah & Junaris, 2025). Digitalisasi dapat memperkuat hubungan madrasah dengan masyarakat (Yulanda & Fachri Adnan, 2023). Oleh karenanya, keberhasilan program transformasi administrasi digital bukan hanya menjadi tanggung jawab kepala sekolah dan operator tetapi juga guru dan staff.

### 1. Strategi Transformasi Administrasi Digital berbasis Web di MAN Lima Puluh Kota

Strategi transisi administrasi manual ke digital di MAN Lima Puluh Kota dimulai dari perencanaan, pengaturan, pelaksanaan, dan evaluasi. Sebagai transisi awal, MAN Lima Puluh Kota merencanakan ulang proses administrasi melalui digitalisasi basis data. Sebagai lembaga yang baru memulai transisi, strategi ini difokuskan pada pengalihan arsip fisik ke dalam sistem basis data digital yang terintegrasi pada platform web. Langkah ini bukan sekadar digitalisasi dokumen, melainkan upaya standarisasi data agar seluruh informasi administratif dapat diakses secara cepat dan akurat. Dengan menata ulang fondasi data ini, madrasah berupaya meminimalisir risiko kehilangan dokumen dan inkonsistensi data yang sering terjadi pada sistem manual. Ini merupakan salah satu tantangan utama dalam proses transisi terutama proses pengamanan data digital (Putri et al., 2025).

Strategi kedua berkaitan dengan optimalisasi aksesibilitas layanan melalui prinsip *user centered design* pada platform web. Madrasah merancang fitur layanan mandiri (*self-service*) yang bertujuan untuk memangkas rantai birokrasi yang panjang. Melalui fitur ini, pemangku kepentingan diberikan otoritas untuk melakukan input dan akses data secara mandiri, seperti dalam proses pendaftaran atau pengurusan surat keterangan secara daring. Strategi ini secara langsung mereposisi peran staf administrasi menjadi pengendali sistem (*system controller*) daripada sekadar pengolah data manual, yang pada akhirnya meningkatkan kecepatan respons layanan terhadap kebutuhan publik. Dengan menyediakan layanan mandiri, proses layanan juga lebih transparan dan akuntabel. Seiring waktu, hal ini berkontribusi pada terciptanya sistem administrasi yang lebih kuat,

meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mempererat hubungan madrasah dengan mitra eksternal (Ariesta et al., 2025).

Strategi ketiga adalah manajemen perubahan budaya organisasi dan penguatan literasi digital. Menyadari adanya potensi resistensi pada fase awal, MAN Lima Puluh Kota memulai dengan pendampingan teknis secara intensif bagi pendidik, tenaga kependidikan, dan mitra eksternal. Upaya ini dilakukan untuk menyelaraskan persepsi bahwa teknologi web bukanlah beban kerja tambahan, melainkan instrumen untuk mempermudah pekerjaan. Selain itu, strategi sosialisasi kepada masyarakat luas diperkuat guna memastikan bahwa pengguna layanan dapat beradaptasi dengan sistem baru. Pendekatan persuasif ini diambil untuk menjamin keberlanjutan transformasi digital agar tidak berhenti pada penyediaan infrastruktur semata, namun juga pada pemanfaatannya secara fungsional (Yunia et al., 2025).

## **2. Layanan Administrasi Administrasi Digital berbasis Web Madrasah di MAN Lima Puluh Kota**

Transformasi layanan di MAN Lima Puluh Kota ditandai dengan pergeseran karakteristik pelayanan dari model konvensional yang kaku menuju layanan digital yang responsif. Layanan administrasi digital mencakup layanan akademik, layanan kesiswaan, layanan perpustakaan, dan rapor digital. Layanan ini semua belum maksimal dilaksanakan, namun kepala sekolah berkomitmen mengembangkan layanan administrasi digital secara terus menerus. Tingkat profesionalisme lembaga atau organisasi tergambar dari layanan yang diberikan (As-shodiq et al., 2025). Sehingga dapat disimpulkan bahwa, keberhasilan madrasah dalam menjalankan programnya dapat diukur melalui layanan yang diberikan pada setiap individu.

Implementasi administrasi digital tidak sekadar berimplikasi pada kebijakan paperless, namun juga menjadi instrumen penguatan transparansi dan akuntabilitas tata kelola. Melalui sistem yang integratif, akurasi manajemen data dapat ditingkatkan guna mereduksi risiko kesalahan manusia sekaligus menjadi basis pengambilan keputusan strategis. Lebih jauh, digitalisasi layanan memungkinkan institusi pendidikan untuk lebih tangkas (*agile*) dalam merespons dinamika kebutuhan dunia pendidikan. Oleh karena itu, urgensi adopsi layanan digital menjadi mutlak bagi lembaga pendidikan demi menjamin akselerasi pelayanan, efektivitas operasional, dan terciptanya ekosistem belajar yang modern serta responsif.

Dalam World Economic Forum pada tahun 2018 dijelaskan kemajuan teknologi digital dapat berperan dalam memajukan masyarakat suatu negara dengan menciptakan masyarakat digital (*digital society*), namun di sisi lain menjadi tantangan bagi kesiapan dalam struktur kerja. Relevan dengan fenomena tersebut, Panduan Penyelenggaraan Madrasah Digital menekankan bahwa digitalisasi di lingkungan madrasah harus diarahkan pada tujuh sasaran strategis. Sasaran tersebut meliputi peningkatan kualitas tata kelola, efisiensi sumber daya melalui infrastruktur internet, serta penguatan kualitas layanan informasi kepada publik. Lebih jauh, madrasah digital diharapkan mampu memperluas akses informasi bagi siswa, meningkatkan kolaborasi edukatif, serta menyediakan laporan digital yang kredibel bagi pimpinan (As-shodiq et al., 2025). Melalui pendekatan ini, literasi digital dapat tumbuh secara kolektif di lingkungan madrasah, yang pada akhirnya menciptakan ekosistem pendidikan yang lebih modern dan partisipatif.

## **3. Tantangan Transformasi Administrasi Digital berbasis Web di MAN Lima Puluh Kota**

Meskipun implementasi sistem administrasi berbasis web di MAN Lima Puluh Kota memberikan dampak positif, proses transformasinya tetap menghadapi sejumlah

tantangan fundamental. Hambatan utama yang ditemukan adalah resistensi terhadap perubahan budaya kerja di lingkungan internal. Peralihan dari pola kerja manual ke digital menuntut adaptasi perilaku dan pola pikir (*mindset*) staf yang tidak instan. Sebagian pendidik dan tenaga kependidikan mengalami kegapasan teknologi (*technological gap*) yang memicu keengganan untuk meninggalkan metode konvensional. Kendala psikologis ini seringkali menjadi penghambat efisiensi sistem, karena teknologi secanggih apa pun tidak akan memberikan dampak optimal tanpa didukung oleh kesiapan sumber daya manusia yang memadai. Kemampuan sumber daya manusia ketika mengelola administrasi adalah hambatan tersendiri. Dengan beban administrasinya yang besar, petugas administrasi sering merasa kewalahan saat melaksanakan tugas dengan tepat waktu (Eka Indah Wahyuni et al., 2025).

Tantangan kedua terletak pada aspek infrastruktur teknologi dan stabilitas jaringan. Sebagai madrasah yang sedang berada dalam masa transisi, ketergantungan pada sistem berbasis web sangat ditentukan oleh kualitas konektivitas internet dan keandalan peladen (*server*). Gangguan teknis pada jaringan internet atau ketidakstabilan akses pada jam-jam sibuk seringkali menghambat proses pelayanan mandiri bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa akselerasi digital di madrasah harus diiringi dengan investasi pada penguatan infrastruktur fisik yang stabil guna menjamin keberlangsungan layanan agar tidak terjadi disruption informasi saat dibutuhkan oleh pengguna. Selain faktor internal dan teknis, kesenjangan literasi digital pada masyarakat (pengguna layanan) juga menjadi tantangan eksternal yang signifikan. Pencapaian tingkat kepuasan publik masih sangat fluktuatif karena sebagian orang tua siswa belum sepenuhnya memahami cara mengoperasikan fitur layanan mandiri di platform web. Kondisi ini memaksa madrasah untuk bekerja ekstra dalam memberikan sosialisasi dan pendampingan secara berkelanjutan. Tanpa adanya edukasi yang merata, sistem digital berisiko hanya menjadi alat administratif internal tanpa memberikan manfaat aksesibilitas yang inklusif bagi seluruh lapisan pemangku kepentingan.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, pihak madrasah telah menerapkan strategi yang berorientasi pada peningkatan kapasitas dan adaptasi teknologi. Strategi yang dilakukan antara lain pelatihan rutin bagi pendidik dan tenaga kependidikan agar transisi administrasi digital madrasah dapat berjalan sesuai harapan dan penyusunan SOP penggunaan sistem, serta mulai mensosialisasikan layanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Pendekatan ini menunjukkan adanya komitmen manajemen madrasah untuk mewujudkan sistem pengelolaan yang berbasis data dan transparan.

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di MAN Lima Puluh Kota, dapat disimpulkan bahwa transformasi administrasi digital berbasis web madrasah merupakan langkah strategis yang berhasil merekonstruksi tata kelola lembaga menuju pelayanan publik yang lebih modern. Strategi yang diterapkan berfokus pada tiga pilar utama, yakni migrasi basis data yang terintegrasi, penyederhanaan birokrasi, serta pendampingan teknis secara berkelanjutan. Upaya ini telah mengubah paradigma pelayanan dari model konvensional menjadi ekosistem digital yang lebih terorganisir. Layanan berbasis web secara signifikan meningkatkan efisiensi dan responsivitas madrasah melalui fitur layanan mandiri (*self-service*). Hal ini memungkinkan pemangku kepentingan untuk mengakses kebutuhan administratif secara cepat tanpa batasan ruang dan waktu, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas transparansi informasi. Meskipun demikian, pencapaian kepuasan publik masih berada pada tahap adaptif, di mana efektivitas sistem

sangat bergantung pada kualitas interaksi antara pengguna dan teknologi yang disediakan. Penelitian ini juga mengungkap bahwa tantangan utama dalam proses transisi digital ini terletak pada resistensi budaya kerja dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Adaptasi sumber daya manusia terhadap perubahan sistem memerlukan waktu dan edukasi yang konsisten untuk mengatasi kesenjangan literasi digital. Oleh karena itu, keberhasilan jangka panjang dari optimalisasi layanan ini sangat menuntut komitmen pimpinan dalam penguatan sarana infrastruktur serta pengembangan kompetensi digital staf secara periodik guna menjamin keberlanjutan layanan administrasi yang responsif dan akuntabel.

## Referensi

- Ariesta, A., Pratama, A., & Wildanah, F. (2025). Administrasi Keuangan Sekolah Berbasis Digital Untuk Meningkatkan Efektifitas Pendidikan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, *02*(01), 343–349.
- As-shodiq, M. J., Sukur, M., Syamsuddin, H., & Huggins, B. A. (2025). Digitalisasi Madrasah: Strategi Kepala Madrasah Dalam Mewujudkan Quality Of Academic Service Berbasis Digital. *JoIEM (Journal of Islamic Education Management)*, *6*(2), 125–138. <https://doi.org/10.30762/joiem.v6i2.6578>
- Eka Indah Wahyuni, Fatimah Muthmainnah, Bintang Permana, & Tulas Novalima. (2025). Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Sekolah Berbasis Web untuk Meningkatkan Efisiensi Administrasi Pendidikan. *Uranus: Jurnal Ilmiah Teknik Elektro, Sains Dan Informatika*, *3*(2), 65–76. <https://doi.org/10.61132/uranus.v3i2.802>
- Fitria, C. N., Hermawan, H. D., Sayekti, I. C., Selfia, K. D., Azra, A., & Prasojo, I. (2021). Pengembangan Digitalisasi Sekolah Berbasis Website pada Era Komputasi Global di SMP Muhammadiyah. *Buletin KKN Pendidikan*, *3*(1), 1–10. <https://doi.org/10.23917/bkkndik.v3i1.14665>
- Jannah, S. R., & Junaris, I. (2025). DIGITALISASI PELAYANAN AKADEMIK MADRASAH MELALUI PEMANFAATAN RAPOR DIGITAL MADRASAH (RDM) DI MTSS MIFTAHUL HUDA BANDUNG. *Bhakti Nagori*, *5*, 1202–1208.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (n.d.). *Analisis data Kualitatif Terj. Tjejep Rohidi*. UI Press.
- Ningsih, S., & Wahyudin, U. R. (2025). PERAN SISTEM ADMINISTRASI DIGITAL TERHADAP. *Jurnal Tahsinia*, *6*(12), 1931–1945.
- Oktavianoor, R. (2020). Kesenjangan Digital Akibat Kondisi Demografis di Kalangan Masyarakat Rural. *Palimpsest: Jurnal Ilmu Informasi Dan Perpustakaan*, *11*(1), 9–19. <https://doi.org/10.20473/pjil.v11i1.21888>
- Putri, D. M. E., Irsyad, & Setiawati, M. (2025). Ketidakpastian Pembelajaran Jarak Jauh , Manajemen Resiko Dalam Administrasi Sekolah Digital. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, *02*(03), 885–889.
- Sansena, Y. (2021). Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, *15*(2), 91–102. <https://doi.org/10.32815/jitika.v15i2.611>
- Sari, I. P., Hutagalung, F. S., & Hutasuhut, B. K. (2020). Implementasi Pembayaran SPP Berbasis WEB Pada Sekolah Menengah Pertama (SMP) Muhammadiyah Kota Medan. *Jurnal Pengabdian Bareleng*, *2*(03), 11–14. <https://doi.org/10.33884/jpb.v2i03.1986>
- Sugiyono. (2021). *Merode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

- Yulanda, A., & Fachri Adnan, M. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora (Isora)*, 1(3), 103–110. <https://isora.tpublishing.org/index.php/isora>
- Yunia, C. S., Delaira, F., & Afrlia, N. A. (2025). Administrasi Berbasis Digital dalam Pengelolaan Sekolah: Transformasi dan Implikasinya Terhadap Efisiensi Pendidikan. *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science Technology and Educational Research*, 2(1), 180–193. <https://doi.org/10.62710/24dest68>