



TRANSFORMASI MANAJEMEN INOVASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI ERA DIGITAL (STUDI KASUS DI SD NEGERI LUBANG BUAYA 06 PAGI, JAKARTA)

Erika Agustiana¹, Siti Wahyuni^{2(*)}, Lina Novita³

Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta, Indonesia¹²

Universitas Pakuan, Bogor, Indonesia³

erikaagusi4n4@gmail.com¹, sitiwyuni044@gmail.com², linov12@unpak.ac.id³

Abstract

Received: 15 Desember 2025
Revised: 29 Januari 2026
Accepted: 11 Februari 2026

Transformasi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam tata kelola pendidikan, khususnya pada satuan pendidikan dasar yang dituntut adaptif terhadap dinamika teknologi dan kebutuhan layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana transformasi manajemen inovasi diimplementasikan serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan di era digital. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif yang dilaksanakan di SDN Lubang Buaya 06 Pagi, Jakarta Timur. Data dikumpulkan melalui studi literatur, observasi lapangan, dan wawancara mendalam dengan kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, dan orang tua siswa. Analisis data dilakukan secara induktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta divalidasi menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi manajemen inovasi di sekolah tersebut dilaksanakan secara sistematis melalui perencanaan strategis berbasis digital, pelaksanaan operasional inovasi teknologi dalam pembelajaran dan administrasi, serta evaluasi berkelanjutan berbasis refleksi kinerja. Implementasi manajemen inovasi terbukti berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan yang tercermin dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Digitalisasi layanan administrasi, optimalisasi media pembelajaran berbasis teknologi, serta transparansi komunikasi dengan orang tua meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pemangku kepentingan. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan tantangan berupa kesenjangan kompetensi digital guru dan keterbatasan panduan kurikulum teknologi mutakhir. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi manajemen inovasi di sekolah dasar sangat ditentukan oleh kepemimpinan kepala sekolah, kesiapan sumber daya manusia, dan keberlanjutan pelatihan literasi digital.

Keywords: Manajemen Inovasi; Kualitas Layanan Pendidikan; Era Digital; SERVQUAL; Sekolah Dasar

(*) Corresponding Author: Wahyuni, sitiwyuni044@gmail.com

How to Cite: Agustiana, E., Wahyuni, S., & Novita, L. (2026). TRANSFORMASI MANAJEMEN INOVASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI ERA DIGITAL (STUDI KASUS DI SD NEGERI LUBANG BUAYA 06 PAGI, JAKARTA). *Research and Development Journal of Education*, 12(1), 157-169.

INTRODUCTION

Transformasi Digital dalam Manajemen Sekolah Dasar Era digital telah membawa perubahan fundamental dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor pendidikan.

Sekolah dasar, sebagai fondasi awal pembentukan karakter dan kompetensi siswa, dituntut untuk adaptif dalam memberikan layanan pendidikan yang relevan. Keberhasilan pencapaian tujuan pendidikan sangat bergantung pada efektivitas manajemen sekolah dalam mengelola sumber daya secara tepat waktu dan sasaran. Salah satu strategi krusial dalam menghadapi dinamika ini adalah penerapan manajemen inovasi. Pendekatan ini tidak hanya terpaku pada adopsi teknologi, tetapi mencakup pembaruan sistematis dalam perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi layanan. Di tingkat sekolah dasar, inovasi dapat diwujudkan melalui digitalisasi administrasi, pemanfaatan platform pembelajaran daring, serta penguatan komunikasi yang transparan dengan masyarakat. Kemajuan teknologi memberikan solusi inovatif untuk meningkatkan kualitas Pendidikan. Strategi yang dapat diterapkan untuk memaksimalkan mutu Pendidikan di era digital antara lain: 1) pemanfaatan teknologi dalam pembelajaran; 2) pengembangan kurikulum berbasis keterampilan digital; 3) penerapan metode pembelajaran yang fleksibel; 4) Peningkatan evaluasi dan monitoring berbasis data; 5) Layanan administrasi dan komunikasi dengan orang tua.

Esensi Manajemen Inovasi dan Peran Kepemimpinan Manajemen inovasi dalam pendidikan dipandang sebagai upaya menciptakan strategi baru guna mengoptimalkan kinerja dan hasil belajar. Inovasi ini bertujuan membangun sistem yang lebih responsif terhadap kebutuhan siswa, pendidik, dan lingkungan (Damanik, 2025). Peran Kepala Sekolah menjadi faktor penentu dalam proses ini. Sebagai pemimpin profesional, Kepala Sekolah bertanggung jawab mengelola sumber daya dan membimbing tenaga pendidik. Melalui kepemimpinan yang memahami kebutuhan institusi, profesionalisme guru dapat terus berkembang secara berkelanjutan, yang pada akhirnya berdampak langsung pada peningkatan mutu pembelajaran.

Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) Peningkatan kualitas pendidikan juga didorong melalui kebijakan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS). Menurut Patras et al. (2019), MBS merupakan strategi desentralisasi tata kelola yang melibatkan partisipasi aktif orang tua, siswa, pendidik, dan masyarakat guna mendorong otonomi, akuntabilitas, serta kemandirian sekolah. Kerangka kerja ini memberikan fleksibilitas bagi sekolah untuk meningkatkan efisiensi dan pemerataan pendidikan sesuai dengan kebutuhan lokal (Ibrohim, 2018). Di SDN Lubang Buaya 06 Pagi, keberhasilan MBS sangat bergantung pada komitmen pemangku kepentingan, transparansi, serta sinergi visi antara pihak sekolah dan masyarakat. Indikator keberhasilan di sekolah ini meliputi dukungan kepemimpinan, kompetensi staf, kecukupan finansial, dan perencanaan yang matang.

Tantangan dan Strategi di Era Digital Pendidikan digital menyajikan tantangan sekaligus peluang. Kesenjangan akses teknologi dan distraksi media sosial menjadi hambatan utama yang memerlukan pengawasan disiplin. Namun di sisi lain, internet membuka akses tanpa batas terhadap sumber belajar global bagi siswa dan pengembangan profesional bagi guru melalui kursus daring. Upaya maksimalisasi mutu pendidikan di era digital dapat dicapai melalui integrasi lima strategi kunci yang saling berkesinambungan. Strategi tersebut diawali dengan optimalisasi teknologi dalam proses instruksional untuk menciptakan pengalaman belajar yang lebih interaktif, yang kemudian didukung oleh pengembangan kurikulum berorientasi kecakapan digital agar siswa siap menghadapi tantangan masa depan.

Selain itu, sekolah perlu mengadopsi metode pembelajaran yang fleksibel dan adaptif untuk menyesuaikan dengan kecepatan belajar siswa yang beragam, serta melakukan penguatan sistem evaluasi dan pemantauan berbasis data guna memastikan objektivitas dalam mengukur capaian akademik. Terakhir, strategi ini ditutup dengan modernisasi layanan administrasi serta komunikasi dengan orang tua, yang bertujuan

untuk membangun transparansi dan kolaborasi yang lebih erat antara pihak sekolah dan keluarga dalam mendukung tumbuh kembang anak.

Meskipun peluang terbuka lebar, kesiapan sumber daya manusia dan sarana prasarana di setiap sekolah berbeda-beda. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada studi kasus di SDN Lubang Buaya 06 Pagi untuk membedah bagaimana transformasi manajemen inovasi dilakukan dan dampaknya terhadap kualitas layanan pendidikan.

LITERATURE REVIEW

Manajemen Pendidikan

Secara etimologis, manajemen berakar dari istilah bahasa Inggris *management* yang bermakna pengelolaan. Dalam konteks organisasi, manajemen merupakan rangkaian aktivitas sistematis untuk meraih tujuan kolektif dengan mengoptimalkan sumber daya yang tersedia melalui kerja sama antar individu. Sementara itu, manajemen pendidikan secara spesifik diartikan sebagai proses tata kelola seluruh komponen pendidikan yang dilakukan secara terencana dan berkelanjutan demi tercapainya target pendidikan secara efektif dan efisien.

Beberapa perspektif ahli mengenai manajemen pendidikan adalah sebagai berikut:

1. Optimasi Layanan

Manajemen pendidikan memegang peranan krusial dalam menentukan mutu layanan institusi. Melalui tata kelola yang tepat, sekolah dapat memaksimalkan potensi sumber daya manusia, infrastruktur, serta mekanisme kerja guna mendukung visi pendidikan (Sagala, 2017).

2. Fungsi POAC

Manajemen pendidikan merupakan proses pengendalian sumber daya, baik manusia maupun sarana prasarana dan finansial, yang dioperasikan melalui fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) untuk mencapai efisiensi pendidikan (Amini, 2020).

3. Struktur Pengelolaan

Menitikberatkan pada proses terstruktur dalam mengatur dan menilai sumber daya pendidikan (manusia, fasilitas, dan anggaran) agar tujuan yang telah ditetapkan dapat terealisasi (Sutarto, 2020).

4. Pemberdayaan Terpadu

Manajemen pendidikan dipandang sebagai upaya sadar untuk memberdayakan seluruh elemen pendidikan secara integratif. Hal ini dilakukan melalui kolaborasi dan kepemimpinan yang kuat demi meningkatkan kualitas pelayanan bagi siswa dan masyarakat (Handayani, 2021).

5. Pengembangan Mutu

Fokus utama manajemen pendidikan adalah aktivitas pengembangan sistem secara teratur untuk mengeskalasi kualitas pendidikan melalui implementasi fungsi-fungsi manajemen (Sherly, 2021).

Dari berbagai pemikiran di atas, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pendidikan adalah sebuah proses tata kelola yang terintegrasi dalam mengatur dan mendayagunakan seluruh aset pendidikan (pendidik, tenaga kependidikan, fasilitas, dan anggaran). Proses ini dijalankan melalui siklus POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) untuk memastikan dinamika belajar mengajar berlangsung secara optimal dan tujuan pendidikan dapat terpenuhi secara efektif.

Konsep Manajemen Inovasi dalam Pendidikan

Definisi dan Hakikat Inovasi Inovasi merupakan sebuah proses sistematis untuk memperbarui elemen yang sudah ada atau menciptakan temuan baru. Proses pembaruan ini menuntut perubahan dalam pengambilan keputusan, penerapan metode alternatif, hingga keberanian untuk keluar dari pakem atau norma yang umum berlaku (Diah, 2019). Dalam pengukurannya, terdapat tiga indikator utama inovasi yaitu inovasi teknologi, inovasi pasar (termasuk saluran distribusi pengetahuan baru), serta inovasi administrasi (Widiarti, 2022). Secara luas, inovasi mencakup gagasan, metode praktis, maupun produk fisik yang dianggap baru oleh individu atau kelompok masyarakat (Yusup, 2018). Dalam ranah pendidikan, inovasi bertujuan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan demi hasil yang lebih optimal, mencakup seluruh komponen dalam sistem pendidikan mulai dari tingkat sekolah hingga kebijakan nasional (Prasetyo, 2021).

Karakteristik Adopsi Inovasi Kecepatan penerimaan sebuah inovasi oleh masyarakat atau warga sekolah sangat dipengaruhi oleh karakteristiknya. Everett M. Rogers (dalam Yusup, 2018) mengidentifikasi lima faktor penentu:

1. Keunggulan Relatif
Sejauh mana inovasi memberikan nilai tambah atau keuntungan (ekonomi, prestise, atau kepuasan) dibandingkan cara lama.
2. Kompatibilitas
Tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai-nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengguna.
3. Kompleksitas
Tingkat kerumitan atau kesulitan pengguna dalam memahami dan mengoperasikan inovasi tersebut.
4. Trialabilitas
Kemungkinan inovasi untuk diuji coba dalam skala kecil sebelum diadopsi sepenuhnya.
5. Observabilitas
Kemudahan dalam mengamati hasil nyata dari inovasi tersebut; semakin terlihat hasilnya, semakin cepat proses adaptasinya.

Implementasi Manajemen Inovasi Berorientasi Mutu Manajemen inovasi pendidikan yang berfokus pada mutu adalah pengelolaan sumber daya baik berupa ide, metode, maupun praktik baru untuk memecahkan masalah dan mencapai tujuan pendidikan. Hal ini melibatkan pembaruan terhadap proses rutin yang sudah ada demi peningkatan kualitas secara berkelanjutan (Sofanudin, 2016). Menurut Wahyudi (2021), implementasi konkret dari inovasi manajemen pendidikan dapat dilakukan melalui:

1. Penerapan sistem informasi manajemen digital guna efisiensi administrasi.
2. Transformasi gaya kepemimpinan kepala sekolah menjadi lebih partisipatif.
3. Penyelenggaraan pelatihan guru yang berbasis pada kebutuhan lapangan.
4. Integrasi teknologi dalam siklus perencanaan hingga evaluasi pembelajaran.
5. Penguatan sinergi antara sekolah, keluarga, masyarakat, dan sektor industri.

Manajemen inovasi memiliki korelasi positif yang kuat dengan peningkatan mutu layanan pendidikan. Melalui inovasi sistem, sekolah dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pemangku kepentingan. Dukungan teknologi digital dalam manajemen memungkinkan layanan menjadi lebih responsif, transparan, dan aksesibel. Sekolah yang mengelola inovasi secara sistematis terbukti memiliki kualitas layanan yang lebih unggul, menjadikan transformasi manajemen inovasi sebagai strategi krusial di era digital.

Kualitas Layanan Pendidikan

Definisi dan Cakupan Layanan Kualitas layanan pendidikan merepresentasikan kapasitas institusi pendidikan dalam menyelaraskan performa sekolah dengan ekspektasi para pemangku kepentingan, seperti siswa, orang tua, dan masyarakat. Dimensi kualitas ini tidak hanya terbatas pada pencapaian akademik, tetapi juga mencakup aspek non-akademik yang meliputi efisiensi administrasi, kenyamanan fasilitas fisik, serta tingkat responsivitas sekolah terhadap dinamika kebutuhan warga sekolah. Di jenjang sekolah dasar, pelayanan yang unggul menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan publik sekaligus menciptakan atmosfer pembelajaran yang kondusif. Layanan yang bermutu tinggi senantiasa berpegang pada prinsip efektivitas, transparansi, dan berfokus pada kepuasan pengguna.

Peran Guru dalam Kualitas Layanan Kualitas layanan pendidikan sangat bergantung pada mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga pendidik dan kependidikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Guru merupakan garda terdepan dalam satuan pendidikan, namun tantangan besar masih ditemukan dalam upaya standarisasi kualitas layanan mereka, baik dari aspek profesionalisme maupun responsivitas terhadap kebutuhan peserta didik. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan intervensi strategis dari manajemen sekolah berupa:

1. Penyelenggaraan pelatihan profesional secara berkala.
2. Program pengembangan kompetensi berkelanjutan.
3. Peningkatan dukungan manajemen terhadap kesejahteraan dan kinerja guru.

Guru yang kompeten secara pedagogik, kepribadian, sosial, dan profesional akan memastikan proses pembelajaran berjalan optimal. Sebaliknya, kualitas layanan guru yang rendah berdampak sistemik terhadap pemahaman siswa, yang pada akhirnya akan menurunkan kualitas lulusan dan menghambat tercapainya tujuan pendidikan nasional serta prestasi sekolah di berbagai bidang.

Konsep kualitas layanan mengacu pendapat Parasuraman et al. (1988) menyampaikan bahwa *Service quality is the difference between customer expectations and the actual performance of the services they receive* (Kualitas layanan adalah perbedaan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual layanan yang mereka terima). *Service Quality* sebagai kesenjangan (*gap*) antara harapan yang dimiliki pelanggan dengan kinerja nyata atau layanan aktual yang mereka rasakan. Jika kinerja layanan mampu melampaui atau setidaknya memenuhi ekspektasi pelanggan, maka layanan tersebut dinilai berkualitas. Konsep tersebut dapat dilihat dari tabel 1 berikut:

Tabel 1.
 The Five Dimensions of SERVQUAL

Dimensi	Penjelasan Konseptual	EXPLANATION
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Kualitas sarana prasarana penunjang serta penampilan visual elemen organisasi.	<i>Physical facilities, equipment, and appearance of personnel</i>
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kapasitas institusi dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan akurat.	<i>Ability to perform the promised service dependably and accurately</i>
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kecepatan dan kesiapan personel dalam memberikan solusi serta membantu pelanggan.	<i>Willingness to help customers and provide prompt service</i>
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kompetensi dan etika staf yang mampu menumbuhkan rasa	<i>Knowledge and courtesy of employees and their ability</i>

	percaya dan aman.	<i>to inspire trust and confidence</i>
Empati (<i>Empathy</i>)	Bentuk kepedulian dan perhatian secara personal terhadap kebutuhan pengguna jasa.	<i>Caring, individualized attention the firm provides its customers</i>

Sumber: Parasuraman et al. (1988)

Dari pemaparan di atas, kualitas layanan pendidikan adalah sebuah standar keunggulan yang dicapai melalui integrasi antara kompetensi sumber daya manusia (terutama guru) dan sistem manajemen yang responsif. Keberhasilan layanan ini diukur dari seberapa kecil kesenjangan antara janji pelayanan sekolah dengan realitas yang diterima oleh siswa dan orang tua.

Perspektif Kualitas Layanan Pendidik dan Lembaga Kualitas layanan guru secara spesifik didefinisikan sebagai rasio perbandingan antara standar pelayanan yang diharapkan oleh siswa dengan performa nyata yang ditunjukkan guru di kelas. Setyaningsih (2020) mengidentifikasi beberapa indikator kunci dalam konteks ini, yaitu profesionalisme guru yang tercermin melalui penampilan fisik, keandalan dalam mengajar, kecepatan merespons kebutuhan siswa, jaminan kompetensi, serta tingkat kepedulian atau perhatian terhadap peserta didik. Dalam cakupan yang lebih luas, kualitas layanan dipandang sebagai upaya institusi untuk membangun persepsi positif pengguna jasa melalui setiap interaksi yang terjadi (Nugraha, 2016). Secara teoretis, terdapat dimensi utama yang sering digunakan untuk mengukur kualitas tersebut, antara lain:

1. Keandalan (Reliability): Konsistensi dalam memberikan layanan yang akurat dan terpercaya.
2. Daya Tanggap (Responsiveness): Kecepatan dan kesigapan petugas dalam membantu pelanggan.
3. Jaminan (Assurance): Kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya dan keamanan bagi pengguna layanan.
4. Empati (Empathy): Perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan.
5. Bukti Fisik (Tangibles): Penampilan sarana prasarana, personel, dan media komunikasi yang dapat dilihat langsung (Al-Amin & Juniati, 2017).

Implementasi layanan berkualitas di sekolah tidak hanya terbatas pada interaksi di dalam kelas, tetapi mencakup ekosistem pendidikan yang komprehensif. Menurut Septiani (2020), sekolah wajib menyediakan fasilitas belajar yang mendukung, meliputi infrastruktur yang memadai, kurikulum yang relevan, serta tata kelola administrasi yang terorganisir dan transparan bagi siswa. Selain itu, mutu layanan juga terefleksi dari upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kompetensi guru, pemilihan materi ajar yang tepat, serta penerapan metode dan media pembelajaran inovatif yang mendukung kebutuhan siswa (Azizah, 2020). Melengkapi aspek tersebut, Nugraha (2016) menekankan pentingnya elemen pendukung lainnya, seperti:

1. Terjaminnya keamanan dan kenyamanan lingkungan sekolah.
2. Manajemen waktu atau jadwal pendidikan yang efektif.
3. Pengembangan organisasi sekolah.

Penelitian mengenai transformasi digital dan manajemen inovasi dalam pendidikan telah berkembang pesat dalam satu dekade terakhir. Berbagai studi menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi digital berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efektivitas manajemen sekolah, profesionalisme guru, serta mutu pembelajaran (Sagala, 2017; Wahyudi, 2021; Damanik, 2025). Penelitian lain menempatkan manajemen inovasi sebagai strategi kunci dalam meningkatkan daya saing dan kinerja lembaga pendidikan

melalui pembaruan sistem, metode, dan kepemimpinan sekolah (Sofanudin, 2016; Prasetyo, 2021).

Di sisi lain, kualitas layanan pendidikan juga menjadi fokus kajian yang luas, terutama dengan menggunakan pendekatan Service Quality (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988). Model SERVQUAL telah banyak diaplikasikan dalam konteks pendidikan tinggi dan sekolah menengah untuk mengukur kepuasan peserta didik dan orang tua terhadap layanan pendidikan (Setyaningsih, 2020; Nugraha, 2016). Studi-studi tersebut umumnya menempatkan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagai indikator utama kualitas layanan pendidikan.

Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih memposisikan transformasi digital, manajemen inovasi, dan kualitas layanan sebagai variabel yang dikaji secara terpisah. Penelitian tentang transformasi digital cenderung berfokus pada aspek teknologi pembelajaran, sementara studi kualitas layanan lebih banyak menekankan pada persepsi pengguna layanan tanpa mengaitkannya secara mendalam dengan proses manajerial inovatif di tingkat sekolah dasar. Selain itu, kajian empiris yang secara spesifik mengeksplorasi implementasi manajemen inovasi berbasis digital di sekolah dasar negeri masih relatif terbatas, khususnya dalam konteks layanan pendidikan sebagai bentuk akuntabilitas publik. Dengan demikian, hingga saat ini belum banyak penelitian yang secara komprehensif mengintegrasikan manajemen inovasi, transformasi digital, dan kualitas layanan pendidikan dalam satu kerangka analisis yang utuh, khususnya pada level pendidikan dasar dengan pendekatan studi kasus kontekstual.

Penelitian terdahulu umumnya membahas transformasi digital atau kualitas layanan pendidikan secara terpisah. Masih terbatas kajian yang mengintegrasikan konsep manajemen inovasi sebagai mekanisme penghubung antara transformasi digital dan peningkatan kualitas layanan pendidikan, khususnya di sekolah dasar. Sebagian besar studi kualitas layanan pendidikan berbasis SERVQUAL dilakukan pada jenjang pendidikan tinggi atau sekolah menengah. Penelitian yang menerapkan pendekatan SERVQUAL dalam konteks sekolah dasar negeri di era digital masih sangat terbatas, padahal karakteristik layanan dan kebutuhan pemangku kepentingannya berbeda secara signifikan.

Banyak penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif survei kepuasan, sehingga kurang menggambarkan proses internal transformasi manajemen inovasi secara mendalam. Masih sedikit penelitian kualitatif yang mengeksplorasi bagaimana inovasi manajemen direncanakan, diimplementasikan, dan dievaluasi dalam praktik nyata di sekolah dasar. Penelitian sebelumnya belum secara rinci mengungkap peran kepemimpinan kepala sekolah, budaya organisasi, serta strategi pengelolaan sumber daya dalam mendorong keberhasilan transformasi inovasi digital yang berdampak langsung pada kualitas layanan pendidikan.

METHODS

Desain Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif. Pemilihan metode kualitatif didasari oleh kebutuhan untuk mengeksplorasi fenomena kompleks mengenai bagaimana transformasi manajemen inovasi dioperasionalkan secara nyata di lingkungan sekolah dasar. Melalui desain studi kasus, peneliti dapat memberikan gambaran mendalam dan holistik tentang dinamika manajerial di era digital yang spesifik pada konteks institusi tertentu.

Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian: Peserta penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Subjek terdiri dari Kepala Sekolah sebagai pengambil kebijakan, guru sebagai pelaksana instruksional, tenaga kependidikan sebagai pengelola administrasi, serta orang tua siswa sebagai penerima layanan di SDN Lubang Buaya 06 Pagi.
2. Objek Penelitian: Fokus utama penelitian ini adalah mekanisme transformasi manajemen inovasi dan pengaruhnya terhadap eskalasi kualitas layanan pendidikan di era digital.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang komprehensif, penelitian ini menggunakan tiga instrumen pengumpulan data utama:

1. Studi Literatur: Peneliti melakukan telaah sistematis terhadap literatur sekunder seperti jurnal ilmiah, buku teks, dan regulasi pemerintah yang diterbitkan dalam satu dekade terakhir. Fokus telaah adalah pada sintesis konsep manajemen inovasi dan indikator kualitas layanan pendidikan guna membangun landasan teori yang kokoh.
2. Observasi Lapangan: Observasi dilakukan secara langsung di SDN Lubang Buaya 06 Pagi, yang berlokasi di Jl. Kramat IV, Jakarta Timur. Pengamatan difokuskan pada ketersediaan infrastruktur digital, budaya organisasi, serta interaksi harian dalam layanan pendidikan untuk memahami realitas kontekstual di lapangan.
3. Wawancara Mendalam (In-depth Interview): Dialog semi-terstruktur dilakukan dengan para pemangku kepentingan kunci. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mendetail mengenai siklus manajemen mulai dari perencanaan strategis hingga kendala evaluasi dalam implementasi inovasi sekolah.

Teknik Analisis Data

1. Data yang terkumpul dianalisis secara induktif menggunakan model interaktif yang terdiri dari tiga tahapan utama:
2. Reduksi Data: Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Data yang tidak relevan dengan upaya peningkatan mutu layanan dibuang agar temuan lebih fokus.
3. Penyajian Data (Data Display): Sekumpulan informasi yang terorganisir disusun ke dalam bentuk narasi deskriptif dan matriks keterkaitan. Hal ini memudahkan peneliti untuk melihat gambaran utuh dan merencanakan tindakan analisis selanjutnya.
4. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing): Tahap akhir di mana peneliti mencari makna dari pola-pola yang muncul, mencatat keteraturan, dan merumuskan proposisi yang divalidasi oleh data lapangan.

Keabsahan Data

Untuk menjamin validitas dan reliabilitas hasil penelitian, peneliti menerapkan teknik Triangulasi. Triangulasi dilakukan melalui dua cara:

1. Triangulasi Sumber: Membandingkan informasi yang diperoleh dari kepala sekolah, guru, dan orang tua untuk melihat konsistensi data.
2. Triangulasi Teknik: Memverifikasi kesesuaian antara hasil wawancara dengan fakta yang ditemukan pada saat observasi di lapangan serta dokumen administrasi sekolah (dokumentasi).

RESULTS & DISCUSSION

Results

Profil SDN Lubang Buaya 06 Pagi

SDN Lubang Buaya 06 Pagi merupakan lembaga pendidikan formal yang berlokasi strategis di Kec. Cipayung, Jakarta Timur. Berdasarkan data terkini, sekolah ini menunjukkan profil kelembagaan yang sangat mapan dengan Akreditasi A (berlaku hingga 2028). Data Kelembagaan dan Sumber Daya:

1. Kapasitas: Mengelola 23 rombongan belajar dengan total 737 siswa.
2. Kualitas SDM: Memiliki tenaga pendidik dengan kualifikasi akademik 100%. Sebanyak 73,33% guru telah tersertifikasi profesional, sementara 96,67% di antaranya merupakan PNS.
3. Fasilitas: Kondisi ruang kelas dinyatakan 100% layak, memberikan fondasi yang kuat untuk implementasi teknologi pendidikan.

Analisis Transformasi Manajemen Inovasi

Temuan penelitian mengonfirmasi bahwa SDN Lubang Buaya 06 Pagi telah melakukan transisi manajerial secara terukur guna menjawab tantangan digitalisasi. Proses transformasi ini mencakup tiga ranah utama:

1. Perencanaan Strategis
Inovasi dimulai dari tingkat manajerial (top-down), di mana Kepala Sekolah bertindak sebagai katalisator. Kebijakan internal dirancang untuk menyatukan infrastruktur digital ke dalam kurikulum dan administrasi.
2. Pelaksanaan Operasional
Implementasi inovasi dilakukan secara praktis melalui penggunaan aplikasi administrasi terpadu, integrasi media digital di dalam kelas, dan penguatan platform komunikasi daring seperti WhatsApp Group atau portal sekolah untuk menjembatani sekolah dengan orang tua.
3. Evaluasi dan Refleksi
Sekolah menerapkan siklus perbaikan berkelanjutan (continuous improvement). Melalui rapat berkala, efektivitas inovasi dinilai bukan hanya dari kecanggihan teknologinya, melainkan dari kebermanfaatannya dalam mempermudah beban kerja guru dan mempercepat akses informasi.

Dampak terhadap Kualitas Layanan Pendidikan

Transformasi manajemen inovasi di sekolah ini terbukti memberikan korelasi positif terhadap mutu pelayanan. Fokus utama pelayanan ditujukan pada dua pelanggan kunci: siswa dan orang tua. Peningkatan kualitas layanan didorong oleh penggunaan sarana prasarana yang lebih efisien. Kepala sekolah menerapkan strategi komprehensif yang menyentuh seluruh aspek pendidikan, mulai dari teknis instruksional hingga kenyamanan administratif. Layanan yang inovatif ini menciptakan kepuasan bagi siswa, yang pada gilirannya menstimulasi kreativitas dan keterlibatan mereka dalam proses belajar.

Untuk mengukur sejauh mana keberhasilan tersebut, sekolah mengadopsi dimensi Service Quality (SERVQUAL). Berikut adalah rincian penerapan dimensi tersebut di lapangan:

Tabel 2.

Penerapan 5 (lima) Dimensi SERVQUAL di SDN Lubang Buaya 06 Pagi

Dimensi	Aspek	Penerapan di Sekolah
<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>	Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel	<ol style="list-style-type: none"> Kebersihan dan keterawatan gedung sekolah, kelas yang nyaman (pencahayaannya, ventilasi), ketersediaan toilet yang bersih, dan lingkungan sekolah yang hijau, menjadi salah satu sekolah Adiwiyata. Ketersediaan dan fungsionalitas peralatan: 1 laboratorium, 9 unit komputer, 23 proyektor, 1 ruang multimedia, 1 perpustakaan, dan 1 ruang multimedia pembelajaran digital. Kondisi peralatan sangat layak dan berfungsi dengan baik, ruang kelas, ruang guru, ruang kepala sekolah, ruang Tata Usaha, Ruang Perpustakaan, Ruang Komputer, Sudut yang dilalui siswa dilengkapi dengan CCTV. Penampilan Personel: Kerapian, kesopanan, dan keseragaman pakaian guru dan staf administrasi, serta identitas visual sekolah (papan nama, branding) dan siswa.
<i>Reliability (Keandalan)</i>	Konsistensi proses pembelajaran, Akurasi dan Kepercayaan Administrasi, keandalan janji	<ol style="list-style-type: none"> Guru memulai dan mengakhiri pelajaran tepat waktu, melaksanakan Silabus/ATP sesuai jadwal, dan memberikan materi sesuai janji. Akurasi Administrasi: Transkrip nilai dan rapor dikeluarkan dengan akurat, informasi pendaftaran atau biaya pendidikan yang konsisten, dan pengarsipan data siswa yang terjamin. Program ekstrakurikuler yang dijanjikan benar-benar dilaksanakan,
<i>Responsiveness (Ketanggapan/Daya Tanggap)</i>	Kecepatan Pelayanan Administrasi, Ketanggapan guru, penanganan keluhan cepat.	<ol style="list-style-type: none"> Staf tata usaha cepat memproses surat, legalisir ijazah, atau surat keterangan siswa. Guru bersedia meluangkan waktu di luar jam pelajaran untuk menjawab pertanyaan siswa yang kesulitan atau menanggapi pesan dari orang tua mengenai perkembangan anak mereka. Sekolah memiliki mekanisme yang jelas dan cepat untuk menangani keluhan orang tua atau kasus perundungan (bullying) di antara siswa.
<i>Assurance (Jaminan)</i>	Alokasi dana Pendidikan tepat sasaran, Kualifikasi dan Kompetensi Guru, Sikap Profesional dan Kredibilitas terhadap institusi	<ol style="list-style-type: none"> Alokasi dana Pendidikan tepat sasaran digunakan sesuai dengan ketentuan. Semua guru memiliki latar belakang pendidikan yang relevan (S1/S2), memiliki sertifikat pendidik, dan aktif mengikuti pelatihan. Guru dan staf selalu bersikap ramah, sopan, dan etis dalam berinteraksi dengan siswa maupun orang tua. Sekolah memiliki akreditasi A, memiliki prestasi akademik yang diakui, dan pimpinan sekolah menunjukkan kepemimpinan yang berwibawa.

<i>Empathy</i> (Perhatian)	Perhatian, pelayanan fleksibel,	Jam	1. Guru mengenal nama setiap siswa, memahami gaya belajar spesifik mereka, dan memberikan bimbingan yang disesuaikan. 2. Sekolah menyediakan waktu khusus bagi orang tua untuk berkonsultasi dengan guru kelas atau kepala sekolah di luar jadwal rutin. 3. Sekolah memberikan dukungan tambahan (remedial, bimbingan konseling) kepada siswa yang memiliki kesulitan belajar atau masalah pribadi, menunjukkan kepedulian yang tulus.
----------------------------	---------------------------------	-----	--

Sumber: Hasil observasi

Discussion

Digitalisasi Informasi dan Transparansi Publik Transformasi manajemen inovasi di SDN Lubang Buaya 06 Pagi telah menciptakan sistem layanan yang lebih teratur, akseleratif, dan transparan. Sekolah memanfaatkan ekosistem media sosial secara aktif melalui platform Instagram (@sdnlubangbuaya06), TikTok (LUBASIX@sdnlubangbuaya06), dan YouTube sebagai jendela informasi bagi masyarakat. Strategi ini memungkinkan orang tua memantau seluruh dinamika akademik, kegiatan kokurikuler, hingga pencapaian prestasi siswa secara real-time. Selain berfungsi sebagai kanal informasi, pemanfaatan media sosial ini menjadi instrumen promosi sekolah yang efektif serta memperkuat hubungan sinergis dengan komite sekolah dalam membangun akuntabilitas publik.

Strategi Pembiayaan dan Prioritas Inovasi Sarana Kepala Sekolah menerapkan prinsip manajemen POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) yang disiplin dalam mengelola dana BOS (Pusat) dan BOP (Daerah). Berdasarkan analisis laporan keuangan tahun 2023-2025, terlihat adanya pergeseran prioritas strategis yang berorientasi pada kemajuan digital:

1. Tahun 2023: Fokus pada pengadaan perangkat multimedia (proyektor) untuk menunjang visualisasi pembelajaran.
2. Tahun 2024: Pengembangan infrastruktur fisik melalui pembangunan ruang serba guna.
3. Tahun 2025: Proyeksi pada digitalisasi literasi melalui pengembangan perpustakaan digital. Langkah bertahap ini menunjukkan bahwa sekolah memiliki roadmap yang jelas dalam mengeskalasi kualitas layanan fasilitas pendidikan.

Monitoring Pembelajaran dan Optimalisasi Kinerja Guru Implementasi teknologi juga menyentuh aspek pengawasan dan instruksional. Kehadiran jaringan CCTV di ruang-ruang strategis membantu Kepala Sekolah memantau kedisiplinan dan proses belajar mengajar secara dini. Di dalam kelas, ketersediaan proyektor LCD di setiap ruangan telah mengubah gaya mengajar guru menjadi lebih variatif melalui presentasi multimedia, yang secara nyata menurunkan tingkat kejenuhan siswa. Meski terdapat disparitas kemampuan digital antar guru, secara keseluruhan inovasi ini berhasil meningkatkan kepercayaan orang tua berkat komunikasi yang lebih efektif mengenai progres perkembangan siswa.

Tantangan Kurikulum Baru dalam pembelajaran Deep Learning, Coding, dan AI Sekolah telah mengambil langkah progresif dengan memperkenalkan kurikulum berbasis Deep Learning, Coding, dan Artificial Intelligence (AI). Upaya ini didukung melalui

pelatihan mandiri dan komunitas belajar. Namun, ditemukan beberapa hambatan signifikan:

1. Kesenjangan Kompetensi

Masih adanya guru yang mengalami hambatan teknis (gagap teknologi) dan keterbatasan ahli TIK khusus coding.

2. Hambatan Psikologis dan Referensi

Beban adaptasi kurikulum yang cepat, minimnya buku ajar yang relevan, serta absennya panduan baku pemerintah mengenai penggunaan AI di kelas membuat sebagian guru merasa enggan untuk bereksperimen.

Sintesis Faktor Penghambat dan Pendukung Keberhasilan inovasi sangat bergantung pada perilaku organisasi. Temuan menunjukkan bahwa guru muda cenderung adaptif namun memerlukan penguatan disiplin, sementara guru senior memiliki semangat belajar tinggi meski terkendala aspek teknis. Inovasi di sekolah ini bukan sekadar tentang alat, melainkan perubahan paradigma kerja. Hasil penelitian ini memperkuat teori Damanik (2025) bahwa transformasi digital dalam pendidikan memerlukan dukungan pelatihan berkelanjutan. Keberhasilan jangka panjang di SDN Lubang Buaya 06 Pagi akan ditentukan oleh growth mindset para pendidik, literasi digital yang merata, serta komitmen kepemimpinan dalam menyediakan sarana dan panduan yang memadai. Secara keseluruhan, manajemen inovasi di SDN Lubang Buaya 06 Pagi telah menjadi katalisator dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. Meskipun kendala teknis dan perbedaan pola pikir masih ada, sinergi antara kebijakan Kepala Sekolah dan pemanfaatan teknologi telah meningkatkan kepuasan seluruh pemangku kepentingan.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa transformasi manajemen inovasi di SDN Lubang Buaya 06 Pagi telah berjalan secara terencana dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan di era digital. Inovasi manajemen tidak hanya diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi informasi, tetapi juga melalui pembaruan pola kepemimpinan, penguatan sistem perencanaan, serta optimalisasi proses evaluasi yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Kepala sekolah berperan sebagai aktor kunci dalam mendorong budaya inovatif dan memastikan integrasi teknologi berjalan selaras dengan tujuan pendidikan.

Penerapan manajemen inovasi terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan pendidikan sebagaimana tercermin dalam pemenuhan lima dimensi SERVQUAL. Layanan pendidikan menjadi lebih responsif, transparan, andal, serta berorientasi pada kebutuhan siswa dan orang tua. Digitalisasi administrasi dan pembelajaran tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi sekolah. Namun demikian, transformasi ini masih menghadapi kendala berupa disparitas kompetensi digital antar guru serta keterbatasan referensi dan panduan kurikulum terkait pembelajaran berbasis teknologi mutakhir seperti coding dan kecerdasan buatan.

Implikasi teoretis dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen inovasi dalam konteks pendidikan dasar dapat dipahami sebagai proses sistemik yang mengintegrasikan kepemimpinan, teknologi, dan kualitas layanan secara simultan. Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan pelatihan literasi digital berkelanjutan bagi pendidik, penyusunan roadmap inovasi sekolah yang realistis, serta

dukungan kebijakan dari pemangku kepentingan pendidikan agar transformasi digital dapat berlangsung secara inklusif dan berkelanjutan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model manajemen inovasi yang lebih komprehensif dengan melibatkan lebih banyak satuan pendidikan dan pendekatan metodologis yang beragam.

REFERENCES

- Al-Amin, M., & Juniati, D. (2017). Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi Fraktal Box Counting Dari Citra Wajah Dengan Deteksi Tepi Canny. *Jurnal Ilmiah Matematika*, 2(6).
- Amini, A. (2020). *Manajemen pendidikan: Konsep dan aplikasi*. Alfabeta.
- Azizah, N. (2020). Inovasi metode dan media pembelajaran dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan. *Jurnal Pendidikan*, 21(2), 145–156.
- Damanik, R. (2025). Kepemimpinan inovatif dalam peningkatan mutu pendidikan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 32(1), 23–35.
- Diah, R. (2019). Inovasi organisasi dan perubahan manajemen pendidikan. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 25(2), 112–121.
- Handayani, S. (2021). Kepemimpinan dan pemberdayaan sumber daya manusia pendidikan. *Jurnal Kepemimpinan Pendidikan*, 6(1), 45–56.
- Ibrohim. (2018). Implementasi manajemen berbasis sekolah dalam peningkatan mutu pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Kebijakan*, 9(2), 87–98.
- Nugraha, A. (2016). Kualitas layanan sebagai strategi peningkatan citra lembaga pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(1), 55–66.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022435988700056>
- Patras, Y. E., Hidayat, R., & Pramono, S. (2019). Manajemen berbasis sekolah sebagai strategi peningkatan mutu pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(2), 85–95.
- Prasetyo, B. (2021). *Manajemen Pembelajaran Adaptif*. Pena Persada.
- Sagala, S. (2017). *Manajemen strategik dalam peningkatan mutu pendidikan*. Alfabeta.
- Septiani, R. (2020). Infrastruktur dan kualitas layanan pendidikan sekolah dasar. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 11(2), 120–131.
- Setyaningsih, E. (2020). Kualitas layanan guru dalam perspektif kepuasan siswa. *Jurnal Pendidikan Humaniora*, 8(1), 45–54.
- Sherly, et al. (2021). *Manajemen Pendidikan: Tinjauan Teori dan Praktis*. (Vol. 32, Issue 3). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sofanudin, A. (2016). Inovasi manajemen pendidikan berbasis mutu. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(2), 99–110.
- Sutarto, J. (2020). *Manajemen pendidikan berbasis kinerja*. UNNES Press.
- Wahyudi, A. (2021). Implementasi inovasi manajemen pendidikan di era digital. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 28(1), 14–25.
- Widiarti, S. (2022). Dimensi inovasi organisasi dalam pendidikan. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 6(2), 98–108.
- Yusup, M. (2018). *Difusi inovasi dalam pendidikan*. Kencana.