

Received: Desember 2025

Accepted: Desember 2025

Published: Januari 2026

Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital dalam Dunia Pendidikan

Imro'atul Fauziyah, Dewi Lailatul Kusna

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Universitas Islam Negeri Sayyid
Ali Rahmatullah Tulungagung

Email: fauziyahimroatul672@gmail.com, dewilailatulkusna@gmail.com

Abstract

The rapid growth of digital technology has brought substantial changes to the delivery of public services in the education sector. This study examines the adoption of digital systems in educational services, focusing on their key characteristics, implementation patterns, and governing principles. Employing a literature review approach and content analysis, this paper synthesizes findings from scholarly sources and relevant studies on the digital transformation of educational services in Indonesia. The results indicate that the integration of information technology not only streamlines administrative processes and expands access to services but also enhances transparency, accountability, and data security within educational management. Various digital platforms—including academic information systems, online administrative services, complaint portals, and educational analytics tools—contribute to improving governance effectiveness and service quality. The success of digital service implementation is strongly influenced by infrastructure readiness, human resource capacity, regulatory support, and user participation. Overall, the digitalization of public services in education serves as a vital strategy for fostering more inclusive, efficient, and responsive educational services.

Keywords: Digital education, digital public services, educational governance, service quality, information technology

Abstrak

Perkembangan teknologi digital mendorong perubahan signifikan dalam penyelenggaraan layanan publik di sektor pendidikan. Kajian ini membahas bagaimana digitalisasi diterapkan dalam layanan pendidikan, meliputi karakteristik utama, bentuk implementasi, serta prinsip tata kelola yang menyertainya. Penelitian ini disusun menggunakan metode studi pustaka dengan analisis isi untuk menelaah berbagai sumber ilmiah dan hasil penelitian relevan mengenai transformasi layanan pendidikan berbasis digital di Indonesia. Hasil kajian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya menyederhanakan proses administrasi dan meningkatkan akses terhadap layanan, tetapi juga memperkuat transparansi, akuntabilitas, serta keamanan pengelolaan

data pendidikan. Berbagai platform digital seperti sistem informasi akademik, layanan administrasi daring, kanal pengaduan, serta perangkat analitik pendidikan terbukti mendukung efektivitas tata kelola dan kualitas layanan. Keberhasilan penerapan layanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, regulasi, dan tingkat partisipasi pengguna. Secara keseluruhan, digitalisasi layanan publik di bidang pendidikan menjadi strategi penting untuk mewujudkan layanan yang lebih inklusif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Digitalisasi pendidikan, layanan publik digital, tata kelola pendidikan, kualitas layanan, teknologi informasi.

Pendahuluan

Keberadaan layanan digital dalam pendidikan dapat dilihat dari karakteristik khasnya yang menekankan kemudahan akses, kecepatan layanan, akurasi data, serta fleksibilitas penggunaan. Pengguna layanan baik peserta didik, guru, orang tua, maupun masyarakat dapat memperoleh informasi dan melakukan berbagai urusan administrasi tanpa harus hadir secara langsung ke lembaga pendidikan. Proses seperti pendaftaran peserta didik baru, pengurusan dokumen akademik, maupun permohonan layanan lainnya kini dapat diselesaikan melalui sistem digital yang lebih efisien. Bagi guru dan tenaga kependidikan, teknologi digital mempermudah pengelolaan kurikulum, pendataan siswa, penilaian, serta dokumentasi administratif sehingga pekerjaan berjalan lebih teratur dan terkontrol. Dari perspektif tata kelola, layanan digital menghasilkan data yang tersimpan lebih rapi, sistematis, dan siap dianalisis. Hal ini memberi peluang bagi

lembaga pendidikan untuk melakukan evaluasi secara objektif, mulai dari kinerja pembelajaran, kebutuhan program peningkatan mutu, hingga proses administrasi yang memerlukan perbaikan. Data digital yang mudah diakses juga meningkatkan transparansi, karena masyarakat dapat mendapatkan informasi yang lebih jelas dan terbuka melalui portal resmi lembaga pendidikan. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya mempermudah proses layanan, tetapi juga memperkuat akuntabilitas lembaga pendidikan (Wahidin, Supriyono, and Widiyanto 2022). Melihat besarnya peran teknologi dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan, kajian mengenai pelayanan publik berbasis digital menjadi sangat penting. Pemahaman mengenai konsep layanan digital, karakteristik, dan bentuk-bentuk implementasinya memberikan gambaran tentang bagaimana lembaga pendidikan dapat terus beradaptasi dengan perubahan

teknologi. Selain itu, kajian ini membantu menilai sejauh mana digitalisasi mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta keadilan bagi seluruh pihak yang membutuhkan layanan pendidikan. Transformasi digital dalam pendidikan bukan hanya bagian dari modernisasi, tetapi juga strategi untuk menghadirkan layanan yang lebih berkualitas dan mudah diakses oleh semua kalangan.

Metode Penelitian

Kajian ini termasuk dalam jenis penelitian pustaka (*library research*), di mana seluruh data diperoleh melalui berbagai sumber literatur dan temuan penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan topik implementasi pelayanan publik berbasis digital dalam dunia pendidikan. Proses analisis dilakukan dengan teknik analisis isi (*content analysis*). Analisis isi merupakan metode yang memungkinkan peneliti menyusun interpretasi secara sistematis dan objektif terhadap pesan atau muatan komunikasi tertentu. Pendekatan ini membantu peneliti mengelompokkan dan mengolah beragam informasi secara lebih teratur sehingga dapat menghasilkan pemaknaan yang akurat (Rizati et al. 2025)

Hasil dan Pembahasan

Pengertian Pelayanan Publik Berbasis Digital dalam Pendidikan

Secara etimologis, pelayanan dipahami sebagai suatu bentuk upaya yang dilakukan seseorang atau suatu pihak untuk membantu, memenuhi, atau menanggapi kebutuhan pihak lain. Dengan kata lain, pelayanan merupakan tindakan memberi bantuan atau melakukan sesuatu demi kepentingan orang lain. Pelayanan pada sektor pendidikan merupakan bentuk layanan publik yang memiliki kedekatan langsung dengan kehidupan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh posisi pendidikan sebagai hak fundamental setiap warga negara Indonesia, yang menjamin kesempatan bagi seluruh individu untuk mengakses, mengikuti, dan memperoleh manfaat dari proses pendidikan tersebut. Penyelenggaraan layanan publik di bidang pendidikan pada dasarnya telah diarahkan oleh pemerintah melalui penerapan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) atau School Based Management (SBM). Pendekatan ini dikembangkan dengan mempertimbangkan karakteristik, kebutuhan, serta aspirasi masing-masing sekolah sebagai dasar pengelolaannya. Sekolah pada hakikatnya menyelenggarakan berbagai kegiatan berdasarkan aspirasi masyarakat dan para pemangku kepentingan, termasuk orang tua/wali peserta didik, pelaku ekonomi, masyarakat sekitar, dan lingkungan sosial yang lebih luas. Setiap kelompok memiliki harapan pendidikan dan kebutuhan pembangunan lokal yang berbeda, ditambah

dengan arah kebijakan otonomi daerah yang bertujuan mendorong kemajuan serta keberlanjutan pembangunan di wilayah tersebut (Mahardhani 2021) Secara umum, pelayanan publik berbasis digital dipahami sebagai penggunaan berbagai medium digital mulai dari situs web, aplikasi, sistem informasi, hingga platform layanan terpadu untuk memberikan layanan kepada masyarakat dengan cara yang lebih cepat, efisien, dan terstruktur. Dalam konteks pendidikan, digitalisasi tersebut mencakup beragam aspek, seperti penyediaan data dan informasi pendidikan, pengelolaan administrasi sekolah, layanan konsultatif, kanal pengaduan, hingga pengelolaan mutu pendidikan melalui sistem informasi terintegrasi. (Maharani et al. 2024)

Dalam sektor pendidikan, penerapan layanan publik berbasis digital menjadi semakin penting karena pendidikan merupakan kebutuhan fundamental setiap warga negara yang harus dijamin pemenuhan aksesnya oleh pemerintah. Berbagai sistem digital seperti Dapodik, e-rapor, portal layanan pendidikan di tingkat daerah, hingga aplikasi pengaduan masyarakat dikembangkan untuk memastikan bahwa layanan dapat dijangkau secara cepat, fleksibel, dan tanpa batasan ruang maupun waktu. Sejumlah kajian juga menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital dalam layanan pendidikan mampu meningkatkan ketepatan administrasi serta

mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Setiawan, et al 2024)

Karakteristik Pelayanan Publik Berbasis Digital dalam Pendidikan

Digitalisasi layanan publik di bidang pendidikan mendorong perubahan cara kerja layanan, yang semula bergantung pada pertemuan langsung dan prosedur birokratis, menjadi sistem yang lebih ringkas, terbuka, dan dapat dipantau secara digital. Berbagai studi kasus serta penelitian pustaka di Indonesia memperlihatkan bahwa proses digitalisasi hanya dapat berjalan efektif apabila didukung oleh kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, kejelasan aturan, serta keterlibatan aktif para pengguna. Pelayanan publik digital dalam sektor pendidikan dipahami sebagai upaya memasukkan teknologi informasi dan komunikasi ke dalam berbagai proses administrasi, layanan akademik, serta hubungan antara pengelola dan masyarakat. Integrasi ini ditujukan untuk membuat layanan pendidikan menjadi lebih cepat, mudah dijangkau, dan terbuka bagi semua pengguna (Sangaji and Irianto 2025) Karakteristik layanan publik digital di sektor pendidikan dapat dipahami melalui sejumlah ciri utama yang didukung oleh temuan berbagai penelitian di Indonesia. Ciri-ciri tersebut mencerminkan bagaimana teknologi digunakan untuk memperbaiki mutu, kecepatan, serta keterbukaan layanan

pendidikan, berikut adalah karakteristik pelayanan publik berbasis digital dalam pendidikan:

1. Kemudahan akses sepanjang waktu, ini menjadi salah satu keunggulan layanan digital. Melalui sistem daring, orang tua, peserta didik, maupun tenaga pendidik dapat memperoleh informasi dan mengurus berbagai keperluan pendidikan tanpa harus datang langsung. Pola ini memperluas akses layanan, terutama di wilayah yang sudah memiliki dukungan infrastruktur telekomunikasi yang memadai (Kosassy et al. 2025)
2. Penerapan sistem digital dalam berbagai urusan administrasi, contohnya seperti pendaftaran, pengelolaan data peserta didik, hingga penyusunan laporan mampu memangkas prosedur yang berbelit dan mempercepat proses pelayanan. Dengan alur yang lebih ringkas, tenaga dan waktu dapat dialihkan untuk kegiatan yang lebih bermanfaat dan produktif (Afrida and Nuradhawati 2025)
3. Pemanfaatan sistem digital, ini memungkinkan setiap aktivitas terekam dengan jelas, sehingga proses pemeriksaan dan pengawasan kinerja layanan menjadi lebih mudah dilakukan. Mekanisme ini memperkuat transparansi dan akuntabilitas, sekaligus

mendorong meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan (Basto and Anirwan 2023)

4. Keamanan data, pengelolaan informasi mengenai siswa maupun warga sekolah perlu dibarengi dengan aturan perlindungan data serta sistem keamanan yang memadai agar risiko kebocoran atau penyalahgunaan dapat dicegah. Sejumlah penelitian di Indonesia juga menekankan pentingnya regulasi dan praktik keamanan teknologi informasi sebagai prasyarat utama dalam penyelenggaraan layanan pendidikan berbasis digital (Diamanti, Mokat, and Tumbel 2024)
5. Monitoring dan Evaluasi, Proses pemantauan kinerja layanan digital melalui indikator performa, survei pengguna, maupun analisis data memberikan dasar bagi evaluasi yang terus-menerus. Dengan cara ini, perbaikan layanan dapat dilakukan secara berkelanjutan dan didasarkan pada temuan data yang objektif (Kosassy et al. 2025)

Jenis dan Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik berbasis Digital dalam Pendidikan

1. **Jenis Penyelenggaraan Pelayanan Publik berbasis Digital dalam Pendidikan.**

Pelayanan publik berbasis digital dalam bidang pendidikan merupakan bentuk pelayanan yang menggunakan teknologi dan internet guna mempermudah orang tua dan peserta didik dalam mengakses informasi dan layanan pendidikan. Sistem ini membuat proses pendidikan lebih cepat, efektif, efisien, (Yulanda 2025) serta dapat diakses kapan pun dan dari mana pun. Pelayanan publik dalam pendidikan muncul karena adanya beragam kebutuhan peserta didik yang harus dipenuhi oleh sekolah. Setiap kepentingan publik membutuhkan bentuk pelayanan yang berbeda, sehingga jenis pelayanan publik pun beragam. Berikut ini beberapa jenis-jenis Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Pendidikan, Diantaranya:

a. Pelayanan Administrasi Pendidikan Digital

Jenis pelayanan ini berkaitan dengan kegiatan administrasi sekolah yang berbasis online yang mana orang tua peserta didik tidak diharuskan untuk antri secara langsung disekolah. Sehingga prosesnya lebih praktis, efisien dan hemat waktu. Contohnya: PPDB (Pendaftaran Siswa Baru melalui Website resmi sekolah), Sistem Informasi Akademik (Siakad), SmartCampus, Pembayaran UKT Dan SPP menggunakan aplikasi dari sekolah atau Universitas (Satupay,dll) (Trisantosa, et al 2022)

b. Pelayanan Barang Pelayanan Pembelajaran Digital

Pelayanan ini berkaitan dengan penyediaan media Pembelajaran secara daring melalui platform Digital, sehingga peserta didik bisa belajar dimana saja. Contohnya: Google Classroom, Zoom/Google Meet, Platform belajar seperti: Ruangguru, Zenius, Duilingo, Platform merdeka mengajar untuk guru.

c. Pelayanan informasi dan Pengaduan

Pelayanan ini berkaitan dengan penyediaan akses informasi disekolah secara terbuka dan menyediakan media untuk menyampaikan keluhan/kritikan dan saran secara online. Contohnya: Website sekolah untuk publikasi Kegiatan sekolah dan pengumuman, Portal dapodik, Aplikasi SP4N-LAPOR untuk pengaduan masyarakat.

d. Pelayanan Data dan Analitik Pendidikan.

Layanan ini berkaitan dengan pemanfaatan data digital untuk membantu sekolah dan pemerintah mengambil keputusan berdasarkan data yang lebih akurat. Contohnya: Rapor Pendidikan Kemendikbud, Dashboard monitoring capaian sekolah, Aplikasi E-Rapor.

e. Pelayanan Literasi Digital dan Dukungan Teknologi

Pelayanan ini bertujuan meningkatkan keterampilan digital guru dan siswa serta menyediakan fasilitas teknologi agar semua

dapat mengakses pembelajaran digital. Contohnya: Pelatihan guru melalui Platform Merdeka Mengajar, Bantuan kuota internet belajar, Penyediaan jaringan Wi-Fi sekolah dan laboratorium komputer. Penerapan layanan publik digital di bidang pendidikan membawa perubahan besar dalam proses administrasi, pembelajaran, dan penyediaan informasi. Layanan digital membuat sistem pendidikan menjadi lebih terbuka, mudah diakses, serta mendukung pembelajaran modern yang lebih fleksibel dan relevan dengan perkembangan teknologi.

2. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik berbasis Digital dalam Pendidikan

a. Prinsip Kemudahan Akses

Pelayanan Publik berbasis digital harus mudah dijangkau oleh semua kalangan masyarakat, termasuk peserta didik, orang tua peserta didik hingga tenaga pendidik. Melalui Pelayanan berbasis online ini, layanan pendidikan mudah diakses kapan saja tanpa harus datang secara langsung ke sekolah. Contohnya pendaftaran PPDB yang dilaksanakan secara online dan bisa diakses dengan mudah dirumah (Taufiq and Irawati 2021)

b. Prinsip Efisiensi Proses Layanan

Dengan layanan digital, membuat

Pelayanan administrasi lebih cepat, ringkas serta meminimalkan prosedur yang cenderung tidak perlu. Pada lingkup pendidikan efisiensi terlihat pada layanan pengarsipan, pendataan peserta didik, sistem informasi akademik hingga pelaporan (Kosassy et al. 2025)

c. Prinsip Transparansi Layanan.

Pelayanan digital informasi harus disajikan secara jelas dan terbuka melalui platform digital. Mulai dari jalur pengajuan, biaya hingga status layanan dapat dilihat oleh pengguna sehingga mampu menciptakan kepercayaan. Melalui prinsip keterbukaan atau transparansi ini juga dapat mengurangi potensi terjadinya penyimpangan (Kosassy et al. 2025)

d. Prinsip Akuntabilitas

Setiap proses digital direkam dan ditelusuri sehingga lembaga pendidikan mudah untuk mempertanggungjawabkan kualitas layanan tersebut. Data data layanan yang sudah tersimpan otomatis mudah untuk dievaluasi

e. Prinsip Keamanan dan Kerahasiaan Data

Setiap pelayanan digital wajib melindungi informasi data peserta didik. Data peserta didik dan orang tua peserta didik harus disimpan dengan aman dengan standar keamanan agar

meminimalisir terjadinya penyalahgunaan data dan kebocoran data peserta didik.

Standar Pelayanan Publik berbasis Digital dalam Pendidikan

Pelayanan dapat didefinisikan secara bahasa sebagai upaya untuk membantu atau memenuhi kebutuhan orang lain. Banyak orang menganggap pelayanan sebagai pemberian hak-hak dasar kepada orang-orang sesuai kebutuhan mereka, yang harus dilakukan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan (Mahardhani 2021). Pelayanan publik merupakan Upaya yang dilakukan individu, kelompok, atau instansi pemerintah untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu (Hidayah 2020). Setiap instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik perlu menetapkan standar pelayanan sebagai acuan dalam bekerja. Standar tersebut berfungsi memberikan kepastian bagi petugas dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, sekaligus memberi kejelasan bagi masyarakat ketika mengajukan suatu layanan. Standar pelayanan adalah ukuran baku yang digunakan dalam pelaksanaan layanan publik. Standar ini menjadi acuan yang harus dipatuhi oleh penyelenggara layanan, sekaligus memberikan pedoman bagi masyarakat ketika mengajukan permohonan layanan. Selain itu, standar pelayanan juga berfungsi sebagai sarana bagi masyarakat

atau penerima layanan untuk menilai dan mengawasi kinerja penyelenggara layanan (Junaris and Haryanti 2022)

Standar pelayanan publik merupakan pedoman bagi instansi pemerintah untuk terus memperbaiki cara mereka melayani masyarakat. Melalui standar ini, kualitas layanan ditinjau dan disesuaikan secara rutin agar tetap memenuhi kebutuhan serta harapan warga (Rahmawati, et al 2019). Pelayanan bidang pendidikan merupakan Salah satu bentuk pelayanan pemerintah yang paling dekat dengan kehidupan Masyarakat, karena pendidikan adalah hak dasar bagi setiap warga negara, sehingga semua orang berhak mendapatkan kesempatan untuk mengikuti, menjalani, dan merasakan manfaatnya. Dalam memberikan layanan publik di bidang pendidikan, pemerintah sudah menerapkan model pengelolaan sekolah yang dikenal sebagai Manajemen Berbasis Sekolah (MBS) atau School Based Management (SBM). Pendekatan ini lahir dari kebutuhan, pertimbangan, serta harapan pihak sekolah sendiri. Dengan demikian, sekolah memiliki dasar untuk mengatur kegiatan dan kebijakannya sesuai kondisi nyata di lingkungan sekitar. Sebagai lembaga yang memberikan layanan pendidikan, sekolah perlu menerapkan MBS. Ada dua alasan kuat mengapa hal ini penting: pertama, sekolah dipahami sebagai penyedia layanan pendidikan yang menempatkan kepala

sekolah sebagai pengelola utama. Kedua, penerapan MBS akan berjalan efektif jika ada pembagian kewenangan yang jelas antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam mengatur dan mengembangkan sekolah (Mahardhani 2021).

Kualitas Pelayanan Publik berbasis Digital dalam Pendidikan

Kata kualitas dalam KBBI merujuk pada beberapa makna. Pertama, kualitas menggambarkan seberapa baik atau buruk suatu hal. Kedua, istilah ini juga digunakan untuk menunjukkan tingkat atau taraf kemampuan seseorang, seperti kecakapan atau kepandaianya dengan kata lain, mutu dari sesuatu atau seseorang (Khuluqo, 2024). Secara bahasa, kualitas dapat diartikan sebagai penilaian seseorang terhadap keunggulan yang dimiliki suatu hal. Jika diterapkan pada pendidikan, kualitas layanan mencerminkan bagaimana seluruh proses pelayanan—mulai dari kegiatan belajar mengajar (Junaris & Haryanti 2022). Dalam konteks pendidikan, kualitas pelayanan menjadi unsur penting yang memengaruhi keberhasilan sebuah Lembaga pendidikan dalam meraih tujuan yang ditetapkan. Kualitas layanan tidak hanya berfungsi sebagai tolok ukur, tetapi juga menjadi dasar dalam menyusun dan melaksanakan berbagai program manajemen serta strategi pengelolaan sekolah maupun

madrasah. Secara bahasa, kualitas dapat diartikan sebagai penilaian seseorang terhadap keunggulan yang dimiliki suatu hal. Jika diterapkan pada pendidikan, kualitas layanan mencerminkan bagaimana seluruh proses pelayanan mulai dari kegiatan belajar mengajar, sarana pendukung, hingga respons lembaga terhadap kebutuhan peserta didik dan masyarakat dipersepsikan secara keseluruhan (Junaris & Haryanti 2022). Kualitas layanan di sebuah satuan pendidikan dapat dilihat dari aspek bukti fisik (*tangibles*), seperti kondisi fasilitas belajar, kelengkapan sarana prasarana, serta bagaimana tenaga pendidik dan staf administrasi menampilkan diri dalam menjalankan tugas, contohnya: Sekolah menyiapkan ruang belajar yang terawat, laboratorium yang dapat digunakan dengan baik, serta perpustakaan dengan koleksi yang memadai (Irmawati 2025)

Dalam konteks pendidikan, kualitas layanan dipengaruhi oleh dua komponen penting: apa yang diinginkan atau diharapkan oleh siswa dan orang tua (*expected service*) serta bagaimana mereka benar-benar merasakan layanan yang diberikan sekolah atau madrasah (*perceived service*). Ketika pengalaman yang mereka dapatkan sejalan dengan harapan, layanan tersebut dinilai baik dan mampu memberikan kepuasan. Namun, jika kenyataan yang dirasakan jauh dari apa yang mereka bayangkan, maka mutu layanan dianggap tidak memenuhi standar (Junaris &

Haryanti 2022) Layanan pendidikan umumnya dinilai melalui empat pokok dimensi kualitas: (1) *Reliability* atau keandalan berkaitan dengan sejauh mana lembaga pendidikan mampu memberikan layanan secara konsisten, tepat, dan sesuai waktu sebagaimana yang telah dijanjikan, contohnya: memberikan pelayanan, pelaksanaan jadwal yang teratur, proses administrasi yang tertata, serta kesiapan fasilitas dan informasi yang sesuai dengan komitmen sekolah. (2) *Responsiveness* atau daya tanggap melihat kemampuan guru dan staf administrasi dalam merespons kebutuhan siswa dan orang tua secara cepat, bersikap ramah, serta memberikan bantuan ketika dibutuhkan, contohnya: Guru dan staf sekolah menunjukkan kesiapsiagaan dalam merespons pertanyaan dari siswa maupun orang tua, baik ketika berinteraksi langsung di lingkungan sekolah maupun melalui berbagai saluran komunikasi daring seperti WhatsApp, email, atau platform pembelajaran. (3) *Assurance* atau jaminan berhubungan dengan kemampuan, wawasan, serta profesionalitas guru dan staf, yang membuat siswa dan orang tua merasa yakin serta percaya terhadap layanan yang diberikan, contohnya: Penguasaan materi, kemampuan mengajar, serta profesionalitas guru membuat siswa dan orang tua merasa yakin dan percaya terhadap mutu pendidikan yang disampaikan. (4) *Empathy* atau empati merujuk pada kemampuan lembaga

pendidikan untuk memberi perhatian secara personal, memahami kebutuhan khusus setiap peserta didik, dan menghadirkan layanan yang lebih manusiawi, contohnya: Sekolah menyadari bahwa setiap peserta didik memiliki kebutuhan yang tidak sama, sehingga memberikan bantuan khusus bagi siswa yang mengalami hambatan belajar serta menciptakan hubungan yang hangat dan penuh dukungan (Irmawati 2025)

Kesimpulan

Digitalisasi layanan publik pendidikan mempercepat, mempermudah, dan memperjelas proses layanan melalui integrasi teknologi dalam administrasi, penyediaan informasi, dan tata kelola sekolah. Keberhasilannya bergantung pada kesiapan infrastruktur, kompetensi SDM, regulasi, serta keterlibatan pengguna. Layanan digital meningkatkan efisiensi, transparansi, keamanan data, dan mutu pengambilan keputusan berbasis data. Dengan prinsip aksesibilitas, efisiensi, akuntabilitas, dan perlindungan data, digitalisasi menjadi strategi penting untuk mewujudkan layanan pendidikan yang lebih berkualitas, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Referensi

Afrida, Muhammad Agung, and Rira Nuradhawati. 2025. "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA

- DIGITALISASI” 2 (1): 24–37.
- Basto, Irfan, and Anirwan. 2023. “PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL: STUDI LITERATUR DIGITAL ERA PUBLIC SERVICES : LITERATURE REVIEW Sistem Pemerintahan Di Indonesia Mengatur Dan Urusan Pemerintahannya Sesuai Dengan Asas Otonomi Dan Tugas Pembantuan . Hal Ini Sesuai Dengan Amanat Undang-Undan” 4 (1): 23–31.
- Diamanti, Minggus T, Jetty E. H. Mokat, and Goinpeace H. Tumbel. 2024. “DIGITALISASI LAYANAN PUBLIK DI SEKTOR PENDIDIKAN: TANTANGAN DAN PELUANG.” *Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan* 3 (2): 507–12.
- Hidayah, Dasep Dodi. 2020. “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah KabupatenTasikmalaya).” *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 7:28–34.
- Irmawati. 2025. “Mutu Layanan (Service Quality) Pada Satuan Pendidikan.” *Sulawesi Tenggara Educational Journal* 5.
- Junaris, Imam, and Nik Haryanti. 2022. *MANAJEMEN PEMASARAN PENDIDIKAN*.
- Kosassy, Siti Mutia, Arnal Yanuardi, Marzalisman, Marwandizal, and Yurismen. 2025. “ANALISIS TRANSFORMASI KUALITAS PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DI ERA VUCA.” *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran* 8:1072–77.
- Maharani, Davinda, Anita Rahmawati, Valentina Febri Dwi Putri, and M Rifaldi Fauzy. 2024. “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital.” *Karimah Tauhid* 3:12143–55.
- Mahardhani, Ardhana Januar. 2021. “Pelayanan Publik Di Bidang Pendidikan Pada Pandemi Covid-19 Ardhana.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial* 5 (2): 137–55.
- Rahmawati, Silvia Diah, Vira Sholikhah, and Muhammad Nuril Huda. 2019. “PEMANFAATAN SISTEM PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KUALITAS HUBUNGAN MASYARAKAT DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TUBAN.” *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1 (2): 170–83.
<https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>.
- Rizati, Leony, Yolanda Wahidatunisa, Dea Seviani, Ririn Dwi Aryani, and Putri

- Lianti. 2025. "Perilaku Organisasi Dalam Pelayanan Publik (Library Research Di Indonesia)." *Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik* 12 (1): 29–40.
- Sangaji, Muhammad Salman Jabbar, and Jusuf Irianto. 2025. "Transformasi Inovasi Pelayanan Publik Menuju Pemerintahan Digital Public Service Innovation Transformation towards Digital Government." *Jejaring Administrasi Publik* 17 (c): 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>.
- Setiawan, Julian Rafdi, Hilman, and Refly Badar. 2024. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Dapodik Pada SMPN 8 Kota Tangerang Selatan." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10 (5): 483–90.
- Taufiq, Muhammad, and Erna Irawati. 2021. *PELAYANAN PUBLIK DIGITAL*.
- Trisantosa, I Nyoman, Dewi Kurniasih, and Musa Hubeis. 2022. *Pelayanan Publik Berbasis Digital*.
- Wahidin, Nur, Supriyono, and Edi Widiyanto. 2022. "Pemanfaatan Sumber Belajar Berbasis Digital Pada Program Pendidikan Kesetaraan Paket C Di PKBM Mentari Kabupaten Malang." *Jurnal Pendidikan Luar Sekolah* 1 (6): 28–
- 39.
- Yulanda, Zennia. 2025. *Digitalisasi Pelayanan Publik: Tantangan Bagi Imigran Digital?*