

## DISRUPSI INOVASI MANAJEMEN LAYANAN SEKOLAH

Aan Komariah

E-Mail: [aan\\_komariah@upi.edu](mailto:aan_komariah@upi.edu)

Universitas Pendidikan Indonesia

E-mail: [aan\\_komariah@upi.edu](mailto:aan_komariah@upi.edu)

### Abstrak

Makalah ini bertujuan untuk mendeskripsikan disrupsi inovasi manajemen sekolah yang diperlukan dalam layanan pendidikan di era covid-19. Efektifitas layanan pendidikan di masa covid-19 menjadikan pendidikan jarak jauh sebagai moda penyampaian ilmu dan kebijaksanaan. Akselerasinya akan semakin kuat dengan adanya layanan e-management yang didukung penuh oleh penggunaan teknologi. Diperlukan kompetensi baru yang lebih serius dari para manajer dalam penggunaan berbagai platform aplikasi yang menjadi disrupsi inovasi manajemen layanan sekolah. E-management sebagai disrupsi inovasi memangkas kompleksitas dalam manajemen siswa, guru, kurikulum, keuangan, fasilitas, dan hubungan sekolah dengan masyarakat dan terutama dapat menjalankan penyelenggaraan pendidikan di masa covid dengan sustainable. Rekomendasi untuk optimalisasi penggunaan e-management ini adalah diperlukan kepala sekolah visioner yang open-minded dan supporting staff yang paham ketatausahaan sebagai admin yang menjadi keyperson knowledge management ini.

**Kata kunci:** *disruption innovation, e-management, layanan sekolah*

### Abstract

This paper aims to describe the disruption of school management innovations needed in education services in the Covid-19 era. The effectiveness of education services during the Covid-19 period made distance education a mode of delivery of knowledge and wisdom. The acceleration will be even stronger with the existence of e-management services that are fully supported by the use of technology. A new, more serious competence is needed from managers in the use of various application platforms that are disrupting innovation in school service management. E-management as a disruption of innovation cuts complexity in the management of students, teachers, curriculum, finance, facilities, and school relations with the community and in particular can carry out education during the Covid period with sustainability. The recommendation for optimizing the use of e-management is that visionary principals who are open-minded and supporting staff who understand administration are needed as admin who become the knowledge management keyperson.

**Keywords:** *disruption innovation, e-management, school services*

### 1. Pendahuluan

Penyelenggaraan pendidikan dipengaruhi oleh lingkungan. Lingkungan yang paling mempengaruhi penyelenggaraan pendidikan selama abad 21 ini adalah terjadinya wabah covid-19 yang mengubah 180% cara pembelajaran dari tatap muka di kelas menjadi dalam jaringan. Perubahan besar ini serempak dialami dunia secara global dan berdampak nyata pada tatanan penyelenggaraan

system pendidikan. Manajemen menghadapi kenyataan yang tidak diduga (unprecedented challenges) pada era Revolusi Industri 4.0 (RI 4.0) ini yang telah memaksa semua komponen beralih pada pemanfaatan teknologi secara penuh. RI 4.0 telah benar-benar terwujud dan menunjukkan bentuk yang sebenarnya dari apa yang telah digembor-gemborkan ahli, yaitu abad 21 sebagai abad pengetahuan

yang pola kehidupan sangat tergantung teknologi.

Diperlukan inovasi dan bahkan bukan sekedar inovasi tetapi disrupsi inovasi yang menyulut tantangan dan sekaligus menyediakan peluang baru untuk berkreasi dan berinovasi. Disrupsi merupakan istilah yang mengakar dan menyebar dan menjadi inovasi baru yang radikal dalam manajemen pendidikan masa covid-19 ini. Jika ini digaungkan bukan dalam kondisi covid-19, tentu akan menjadi bagian gangguan bagi orang-orang yang ingin selalu dalam zona lama yang dirasa sudah memberi kenyamanan.

### **Disrupsi Inovasi Layanan Pendidikan**

Disrupsi inovasi layanan pendidikan merupakan sebuah terobosan baru yang sangat radikal dalam penyelenggaraan pendidikan dengan memanfaatkan secara penuh teknologi. Disrupsi dimaknai sebagai inovasi yang luar biasa karena kondisi yang dihadapi memaksa individu atau organisasi memiliki ide dan kreatifitas baru agar dapat bertahan dalam menjalankan misi pendidikan. Disrupsi inovasi merupakan perubahan besar yang dialami oleh sekolah karena adanya ide baru yang berbeda dari sebelumnya dan dari lainnya yang menjadikan suatu penyelenggaraan pendidikan maju pesat dan keuntungannya dapat memecahkan problema kebuntuan belajar. Disrupsi inovasi adalah perubahan yang luar biasa yang membawa organisasi pada eksistensi baru. Disrupsi adalah peluang inovasi yang menguntungkan.

Disrupsi dalam artikel ini bukan diartikan sebagai kekacauan atau eksekusi dari perubahan radikal teknologi, tetapi sebagai inovasi yang tidak terduga. Arti disrupsi yang berbeda dengan pengertian kekacauan, dimulai dari Theory of Disruptive yang ditulis Christensen, Clayton M (1997), Dia menganalisis jika perusahaan kecil ataupun baru dapat berkembang pesat dan lahir sebagai pendatang baru yang disegani disebabkan karena mereka melakukan disrupsi inovasi.

Banyak kejutan pasar yang terjadi pada perusahaan-perusahaan kecil yang bangkit dan mengalahkan raksasa bisnis, meskipun dengan keterbatasan dana dan SDM, tetapi mereka maju dan tetap eksis dalam bisnisnya. Penyebabnya karena mereka telah melakukan perubahan besar yang disebut dengan disrupsi. Jika mereka para pembisnis baru menyaingi inovasi yang sedang dibangun pesaing besarnya, tentu perusahaan kecil tak akan berdaya. Jika pangsa pasar perusahaan baru yang dibidik adalah pangsa pasar yang biasa dijadikan tempat main perusahaan besar yang sudah eksis, tentu akan layu sebelum berkembang karena incumbent akan segera mengambil sikap untuk mengungguli kompetitornya. Christensen (1997), menyatakan bahwa terdapat tiga jenis inovasi yang akan mempengaruhi pasar. Pertama, ada inovasi yang menciptakan pasar dengan mengubah produk yang rumit dan mahal menjadi alternatif yang lebih murah dan dapat dijangkau masyarakat, sehingga menciptakan pasar baru yang mengancam pemain lama (incumbent). Kedua, mempertahankan inovasi dengan membuat produk yang baik menjadi lebih baik, dan biasanya ini pemenangnya adalah incumbent, dan pemain baru sulit bersaing dengannya. Ketiga menciptakan inovasi yang efisien dengan melakukan banyak hal inovatif dengan biaya dan sumber daya yang rendah. Di sinilah diciptakan inovasi yang betul-betul baru dan memanfaatkan kolaborasi secara apik. Misalnya perdagangan online yang merupakan kolaborasi apik antara pedagang dengan perusahaan ekspedisi. Kini istilah disrupsi sudah familiar di telinga masyarakat Indonesia, lahir juga kata-kata lain bermuatan disrupsi seperti disruptive innovation, disruptive technology, disruptive mindset, dan disruptive leader. Disrupsi inovasi pada dunia pendidikan sudah mulai muncul terutama dipicu oleh teknologi informasi. Kita memberikan apresiasi yang tinggi pada kepala sekolah yang memberikan darma baktinya dengan cara melakukan manajemen sekolah secara

efektif. Efektivitas manajemen sekolah di era 4.0 tidak hanya berhenti pada performance kepala sekolah yang secara kepribadian adalah baik, tetapi juga berani memanfaatkan e-management dalam system pelayanan pendidikan. Dengan e-management ini, seluruh stakeholders dibuat tenang, karena sekolah masih mengudara dengan baik, siswa memiliki agenda belajar, guru ada pekerjaan melayani pembelajaran, tenaga kependidikan masih beraktifitas untuk memberikan layanan, kesempatan belajar telah terjadi dimana-mana. Kemandegan penye;enggaraan sekolah tidak terjadi dan kompleksitas penyelenggaraan pendidikan online dapat tertangani dengan baik. Hal ini karena e-management pelayanan sekolah secara keseluruhan dapat menunjukkan emprical evidence yang accountable kepada seluruh stakeholders pendidikan. Accountability yang dituntut publik yang hingga saat ini masih samar samar dalam konsep dan perwujudannya dengan sistem manajemen ini dapat dibuktikan secara terukur dan jelas (Wawan, 2017). Karena itu kepala sekolah didorong untuk mendesain ulang lingkungan sekolah tradisional dengan mempromosikan layanan berkualitas yang pada gilirannya akan meningkatkan efektivitas sekolah (Eldor & Shoshani 2017). Salah satu cara untuk melakukannya adalah dengan membangun sistem layanan yang lebih modern melalui e-management layanan sekolah sebagai bentuk disrupti inovasi dalam layanan sekolah.

Sejauh penulis mengeksplorasi literatur untuk menguatkan teori e-management di institusi pendidikan, tidak ditemukan istilah E-Management yang digunakan di sekolah ataupun perguruan tinggi. Penelitian tentang penggunaan teknologi informasi di perguruan tinggi tidak tegas menyatakan sebagai e-management tetapi hanya penggunaan ICT dan e-learning. Setelah ditelusuri lebih lanjut tentang penggunaan ICT dalam manajemen lebih banyak dilakukan pada

jenjang perguruan tinggi dibandingkan dengan di sekolah menengah atas dan sekolah dasar serta PAUD. Fokus penataan masih pariap belum terintegrasi, yaitu pada penerimaan mahasiswa baru, pelayanan dan keuangan, pembelajaran yang banyak dalam bentuk e-learning, dan format penilaian. Dipandang dari sisi e-management masih bersifat parsial, sedangkan e-management harus memperlihatkan adanya kesatuan menyeluruh secara komprehensif dan terintegrasi. Oleh karena itu, mungkin saja itu yang menjadi alasan, penelitian-penelitian sebelumnya tidak tegas menyebutkan tata kelola institusi dengan memanfaatkan ICT sebagai e-management. Layanan sekolah diarahkan untuk memenuhi mutu dan kepuasan pelanggan. Mutu sekolah adalah standar atau ukuran keberadaan sekolah yang memenuhi harapan pelanggan (Dekawati, Ipong., Komariah, Aan., Mulyana, Agus., Kurniady, Dedy Achmad., Kurniawan, Asep., Salsabil, Syifa Hanifa., 2020). Sekolah yang bermutu memiliki kewajiban untuk memberi kepuasan layanan pada semua stakeholder, terutama guru, peserta didik dan orang tua. Dengan kata lain, layanan sekolah harus dikreasi secara bermutu dan dengan mempertimbangan semua unsur mutu yang keseluruhannya diarahkan untuk tujuan kepuasan pelanggan. Unsur mutu dalam e-

management memerlukan kesiapan seluruh komponen system mulai dari kepemimpinan, ketengaan lainnya, maupun kesiapan teknologi. Kesiapan teknologi berkaitan dengan tumbuhnya kecerdasan buatan (artificial intelligence), super computer, teknologi nano, rekayasa genetika, mobil otomatis, dan inovasi-inovasi yang sangat jauh berbeda dari era sebelumnya telah memberikan pelajaran dan inspirasi baru terutama menghimpun komunitas baru yang serba cyber. Internet sudah betul-betul menjadi kehidupan kedua yang nyata.

Kualitas layanan sekolah ditentukan oleh Kepala Sekolah dan

didukung penuh oleh guru dan staff (Kurniady, Dedy., Komariah, Aan., Rusdinal. 2019). Kualitas layanan sekolah yang efektif yang terukur dari aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy akan menjadi lebih berdayaguna di masa Covid dengan menerapkan e-management. Dengan terpenuhinya ukuran layanan demikian, sekolah dapat dinyatakan sebagai sekolah yang tetap memberi pelayanan terbaik pada masa covid ini, dan menjadi sekolah efektif. Kualitas layanan sekolah efektif mencakup dua besaran sub system yaitu kualitas tingkat pembelajar, yang terdiri atas 1) Masukan pembelajar, Potensi pembelajaran, Isi yang dipelajari, Proses belajar, dan Lingkungan belajar; 2) Kualitas Tingkat Sistem Penyelenggara, yang terdiri atas Manajerial dan struktur dan proses administrasi, Pelaksanaan kebijakan yang baik, Langkah legislatif dalam optimalisasi kerangka sumber daya, Pengukuran belajar, dan Keluaran (Mary Joy Pigozzi, 2008). Keduanya dapat dibuat suatu system yang terintegrasi dengan e-management, sehingga dapat dicapai sekolah efektif.

### **E-Management dan Disrupsi Inovasi**

ICT membantu proses pendidikan kelas dunia mendorong manajer menerapkannya dalam bentuk e-management. E-management dalam bidang pendidikan belum ditemukan secara spesifik dalam penelitian di Indonesia maupun pada praktik baik manajemen sekolah. E-Management adalah menggunakan ICT untuk meningkatkan manajemen dan komunikasi internal maupun eksternal. Hashim et al (2010) mengemukakan e-management mengintegrasikan teknologi berbasis web ke dalam sistem yang saling berhubungan untuk memungkinkan pengambilan keputusan oleh semua pemangku kepentingan di berbagai tingkat tanggung jawab dan ini semua mendorong profesionalisme, efektifitas dan akuntabilitas. E- management adalah usaha

penataan sekolah dengan menggunakan ICT agar lebih efektif, efisien dan akuntabel. E-management merupakan aplikasi ICT yang saling terintegrasi antara masing-masing unsur dalam suatu system sekolah, yaitu kurikulum, kesiswaan, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana prasarana, keuangan, kemitraan sekolah dengan masyarakat. E-management didesain untuk lebih mengoptimalkan layanan dan meningkatkan mutu serta mempertahankannya dalam jangka panjang dengan menggunakan kekuatan teknologi informasi komunikasi (TIK).

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Sistem Informasi memiliki komponen fisik seperti: 1) Perangkat keras computer, 2) Perangkat lunak computer, 3) Basis data, 4) Prosedur, 5) Personil untuk pengelolaan operasi (SDM). E-management adalah tata kelola organisasi yang fleksibel dan terbuka untuk bertukar dan berbagi pengaruh dengan lingkungan internal atau eksternal. E- management atau electronic management memiliki empat komponen, yaitu hardware, software, communication networks and management concepts and mechanisms of their application (Huthaifa Abdelkarim Ali Ellatif, Sammani Abdulmutalib Ahmed, 2013).

E-management sebagai sistem unggul yang diciptakan untuk memfasilitasi para manajer dalam mengambil keputusan stratejik maupun operasional dalam menangani kompleksitas masalah sehari-hari maupun jangka panjang yang dihadapi sekolah. E-management dibuat berbasis ICT dengan struktur sistemnya berpegang teguh kepada prinsip ICT yaitu: (1) Atletis ,(2) High response capacity, (3) Boundaryless, (4) Profesionalisme, (5) High capacity building, (6) Synergy, (7) Values based,

(8) High leadership capacity, dan (9) Cost-effective.

Struktur sistem berpegang teguh kepada beberapa prinsip sebagaimana tercantum berikut ini:

- 1) Atletis artinya ramping, lentur, dan memiliki gerakan yang cepat.
- 2) High response capacity artinya memiliki kemampuan respon amat tinggi terhadap berbagai tantangan, permasalahan dan perubahan-perubahan terjadi.
- 3) Boundaryless, artinya struktur birokrasi yang longgar dan tanpa batas.
- 4) Profesionalisme, artinya efisiensi memiliki kinerja yang efektif dan produktif yang amat tinggi.
- 5) High capacity building, artinya memiliki dinamika dan kemampuan tinggi untuk terus tumbuh dan berkembang sebagai perwujudan terjadinya organizational learning.
- 6) Synergy, artinya terintegrasi, terkoordinasi secara serasi dan sesuai dan diarahkan kepada satu titik, yaitu keberhasilan belajar dalam diri setiap siswa.
- 7) Values based artinya selalu mendasarkan kepada nilai-nilai kemanusiaan dan norma-norma kehidupan serta hukum yang berlaku dan dijunjung tinggi dalam kehidupan yang luhur dan beradab.
- 8) High leadership capacity, artinya pemimpin sistem yang memiliki kemampuan memimpin yang tinggi dan mampu memimpin sistem secara profesional.
- 9) Cost-effective artinya sistem yang tidak mengakibatkan biaya operasional sistem amat tinggi.

Diperlukan perangkat lunak dan perangkat keras dalam menopang kinerja e-management. E-management adalah bentuk disrupsi inovasi yang menggunakan kekuatan ICT untuk dapat mengubah kebiasaan dan budaya kerja sekolah melalui system manajemen yang dipatuhi oleh semua stakeholders, mulai dari

perencanaan, pelaksanaan, evaluasinya sampai pengembangan. Pemanfaatan yang optimal dari ICT memaksa semua stakeholders manajemen sekolah terlibat, berpartisipasi dan menyesuaikan diri dengan cara kerja baru, harapan baru dan mental baru. Sekolah telah berubah dari manual menjadi system terdigitalisasi.

E-management sebagai disrupsi inovasi institusi pendidikan telah memberikan layanan secara professional dengan high capacity building, di samping itu telah menunjukkan adanya high leadership capacity, terjadi sinergitas program, cost-effective, high response capacity yang berbasis nilai. Semuanya menuntut kapasitas orang-orang yang dapat bekerja menyesuaikan skills dan kompetensinya.

Mengacu pada standar penerapan ICT (ISO IEC 20000) 3 aspek penting dalam penerapan e-management, yaitu: 1) kepemimpinan, 2) perencanaan dan dukungan terhadap sistem, dan 3) evaluasi dan pengembangan. Ini menunjukkan adanya peran strategis kepala sekolah sebagai leader dan manajer pendidikan. Mengenai peran kepemimpinan dalam mensukseskan e-management ada dua aspek yang biasa ditekankan. Pertama adalah aspek yang dikenal sebagai TARIF singkatan dari Transparency, Accountability, Responsibility, Independence, dan Fairness. Kedua adalah terkait dengan peranan dan tanggung jawab masing-masing pihak yang berkepentingan dalam pengembangan TIK, dimana secara manajerial dikenal dengan istilah RACI, yaitu kependekan dari Responsible, Accountable, Consulted, dan Informed. Dalam hal implementasi e-management, para pemimpin harus berkomitmen pula untuk siap menerapkan e-leadership (Roman et al., 2019)

## 2. Kesimpulan

E-management adalah layanan professional penyelenggaraan pendidikan dengan memanfaatkan teknologi secara penuh yang memberikan kenyamanan pada

stakeholders dalam menerima layanan pendidikan sehingga siswa tetap belajar dan guru tetap mengajar. E-management ditunjukkan dengan high capacity building, high leadership capacity, synergy antar berbagai program, cost-effective, high response capacity, values based dengan design yang atletis dan boundaryless yang memerlukan peran penuh dari pemimpin pendidikan yang visioner, transformative dan authentic.

## DAFTAR PUSTAKA

Christensen, Clayton M. (2008). "Disruptive Innovation and Catalytic Change in Higher Education." In Forum for the Future of Higher Education, hlm. 43-48.

Dekawati, Ipong., Komariah, Aan., Mulyana, Agus., Kurniady, Dedy Achmad., Kurniawan, Asep., Salsabil, Syifa Hanifa. (2020). The Role of Instructional Leadership on School Quality Through School Climate as a Mediator. *Talent Development & Excellence* Vol.12, No.3s, P.1176- 1187.

Ellatif, Huthaifa Abdelkarim Ali & Ahmed, Sammani Abdulmutalib, (2013), E- Management: Configuration, Functions and Role in Improving Performance of Arab Institutions and Organization, *International Journal of Computer Applications*.

Hashim, F., Alam, G.M., & Siraj, S. (2010). Information and communication technology for participatory based decision-making - E-management for administrative efficiency in Higher Education.

ISO IEC 20000. IT Service management System.

Kurniady, Dedy., Komariah, Aan., Rusdinal. (2019). The Relationship between the Role of a Principal and

Quality of School Academic Service: The Mediating Function of Teacher Commitment. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, Volume 9, Issue 3, P. 19-34.

Liat Eldor & Anat Shoshani (2017) Are You Being Served? The Relationship between School Climate for Service and Teachers' Engagement, Satisfaction, and Intention to Leave: A Moderated Mediation Model, *The Journal of Psychology*, 151:4, 359- 378, DOI: 10.1080/00223980.2017.1291488

Mary Joy Pigozzi. (2008). Quality Education and the Global Learning Group. AED Roman, A. V., Van Wart, M.,

Wang, X. H., Liu, C., Kim, S., & McCarthy, A. (2019). Defining E-leadership as Competence in ICT-Mediated Communications: An Exploratory Assessment. *Public Administration Review*. <https://doi.org/10.1111/puar.12980>

Setiawan, Wawan. (2017). Era Digital dan Tantangannya. *Jurnal Seminar Nasional Pendidikan* <https://core.ac.uk/download/pdf/87779963.pdf>