

STRATEGI MANAJEMEN PERUBAHAN ORGANISASI DALAM DIGITALISASI LAYANAN TERPADU SEKOLAH DASAR MELALUI APLIKASI *SCHOOLTALK*

Allinda Hamidah¹, Titiek Rohanah Hidayati², Erma Fatmawati³

¹ Universitas Billfath, Lamongan, Indonesia

² Universitas Islam Darul 'Ulum (UNISDA) Lamongan, Indonesia

³ Universitas Islam Negeri KH. Akhmad Shiddiq, Jember, Indonesia

Email penulis pertama: 2505301066@mhs.unisda.ac.id.

Email penulis kedua: titiekrohanah@unisda.ac.id

Email penulis ketiga: fatmawatierna13@mail.com.

Abstract

The advancement of information technology necessitates school digitalization as a strategic imperative. This study aims to identify and analyze organizational change management strategies in the implementation of the SchoolTalk application as an integrated service solution at SDI Ar Roudloh Lamongan. Employing a qualitative case study design, data were collected through interviews, observations, and documentation from the principal, teachers, administrative staff, and parents. Thematic analysis was used for data analysis. Findings indicate that the school successfully managed the unfreezing stage (building awareness of digitalization urgency through identification of operational challenges and initial resistance handling) and the changing stage (implementing innovative strategies such as manual cut-off policies, master data, training workshops, WhatsApp notification integration, guided payment corners, and incentive systems to address teacher and parent resistance). Although significant benefits such as administrative efficiency, communication synergy, and home-based learning empowerment have been realized, the refreezing stage (stabilizing change into new operational norms) has not been fully achieved. Long-term success hinges on addressing technical infrastructure barriers, such as internet instability and the lack of backup devices, which threaten the stability of integrated services and the positive impact of digitalization. This study underscores the importance of integrating proactive change management with strengthening the technological infrastructure foundation to realize effective and sustainable integrated services in primary schools.

Keywords: *Integrated Services, Organizational Change Management, Primary School, School Digitalization, SchoolTalk Application.*

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong digitalisasi sekolah sebagai keharusan strategis. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi manajemen perubahan organisasi dalam implementasi aplikasi SchoolTalk sebagai solusi layanan terpadu di SDI Ar Roudloh Lamongan. Menggunakan desain studi kasus kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dari kepala sekolah, guru, staf administrasi, dan orang tua siswa. Analisis data menggunakan teknik analisis tematik. Temuan menunjukkan bahwa sekolah berhasil mengelola tahap *unfreezing* (membangun kesadaran urgensi digitalisasi melalui identifikasi tantangan operasional dan penanganan resistensi awal) dan *changing* (menerapkan strategi inovatif seperti kebijakan *cut-off* manual, master data, workshop pendampingan, integrasi notifikasi WhatsApp, pojok pembayaran terpadu, dan sistem insentif untuk mengatasi resistensi guru dan orang tua). Meskipun manfaat signifikan seperti efisiensi administrasi, sinergi

komunikasi, dan pemberdayaan pembelajaran di rumah telah dirasakan, tahap *refreezing* (stabilisasi perubahan menjadi norma operasional baru) belum sepenuhnya tercapai. Keberhasilan jangka panjang bergantung pada penanganan hambatan infrastruktur teknis, seperti ketidakstabilan internet dan ketiadaan perangkat cadangan, yang dapat mengancam stabilitas layanan terpadu dan dampak positif digitalisasi. Studi ini menggarisbawahi pentingnya integrasi manajemen perubahan proaktif dengan penguatan fondasi infrastruktur teknologi untuk mewujudkan layanan terpadu yang efektif dan berkelanjutan di sekolah dasar.

Kata kunci: Aplikasi SchoolTalk, Digitalisasi Sekolah, Layanan Terpadu, Manajemen Perubahan Organisasi, Sekolah Dasar.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang eksponensial telah secara fundamental merevolusi berbagai sektor kehidupan, tidak terkecuali dunia pendidikan. Lanskap pendidikan modern kini ditandai dengan pergeseran paradigma yang tak terhindarkan menuju digitalisasi. Di era yang serba terhubung ini, transformasi digital di lembaga pendidikan bukan lagi sekadar opsi, melainkan sebuah keharusan strategis untuk menjamin relevansi, daya saing, dan kemampuan adaptasi di tengah dinamika global (Sugiarto & Farid, 2023; Wang et al., 2021). Urgensi digitalisasi sekolah semakin mengemuka, didorong oleh tuntutan yang terus meningkat untuk meningkatkan efisiensi operasional, efektivitas proses pembelajaran, dan kualitas layanan pendidikan secara keseluruhan. Lembaga pendidikan yang mampu beradaptasi dengan cepat terhadap kemajuan teknologi akan memiliki keunggulan kompetitif dalam memberikan pengalaman belajar yang lebih kaya, personal, dan relevan bagi siswa, sekaligus memfasilitasi kolaborasi dan komunikasi yang lebih lancar serta transparan antara sekolah, siswa, dan orang tua (OECD, 2023; UNESCO, 2022).

Tren global menunjukkan peningkatan investasi dan adopsi teknologi dalam pendidikan. Laporan dari *International Society for Technology in Education* (ISTE) pada tahun 2022 menyoroti bahwa lebih dari 85% sekolah di negara maju telah mengintegrasikan platform pembelajaran digital dalam kurikulum mereka. Hal ini sejalan dengan prediksi Statista yang memperkirakan pasar teknologi pendidikan global akan mencapai lebih dari \$400 miliar pada tahun 2025, didorong oleh permintaan akan solusi pembelajaran jarak jauh, alat kolaborasi daring, dan analitik pembelajaran (Statista, 2023). Perkembangan ini tidak hanya terbatas pada negara-negara maju. Di negara berkembang, inisiatif pemerintah dan sektor swasta juga gencar mendorong digitalisasi untuk menjembatani kesenjangan akses dan kualitas pendidikan. Misalnya, di Indonesia, program "Sekolah Digital" yang diluncurkan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi bertujuan untuk mempercepat adopsi teknologi

di sekolah-sekolah di seluruh nusantara, mengakui peran krusialnya dalam mempersiapkan generasi muda menghadapi tantangan abad ke-21 (Kemdikbudristek, 2023).

Namun, transformasi digital dalam konteks sekolah bukanlah sebuah proses yang linier atau sederhana. Ia merupakan sebuah revolusi yang melibatkan perubahan mendasar dan holistik dalam berbagai aspek: cara kerja operasional, budaya organisasi, struktur kepemimpinan, hingga pengembangan kompetensi digital bagi seluruh pemangku kepentingan, mulai dari guru, staf administrasi, siswa, hingga orang tua (Fullan & Langworthy, 2014). Perubahan ini seringkali menimbulkan resistensi inheren yang bersumber dari kebiasaan lama, ketakutan akan ketidakpastian, atau keterbatasan sumber daya dan keterampilan. Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada kemampuan institusi untuk mengelola kompleksitas perubahan organisasi ini secara efektif.

Dalam konteks spesifik, SDI Ar Roudloh, sebagaimana banyak institusi pendidikan lainnya, masih menghadapi berbagai tantangan dalam operasionalnya yang sebagian besar masih mengandalkan sistem manual. Proses administrasi akademik yang krusial, seperti pengelolaan nilai, presensi, dan rekapitulasi akademik, penerimaan peserta didik baru (PPDB) yang seringkali memakan waktu dan tenaga, proses pembayaran biaya pendidikan, hingga pengelolaan data kesiswaan secara umum, masih rentan terhadap inefisiensi, kesalahan manusiawi, dan penundaan informasi. Kendala ini tidak hanya berdampak pada beban kerja staf administrasi, tetapi juga dapat menurunkan kualitas layanan yang dirasakan oleh siswa dan orang tua. Lebih lanjut, komunikasi antara pihak sekolah dan orang tua seringkali terbatas pada saluran konvensional yang kurang responsif, menyebabkan kesulitan dalam penyampaian informasi penting, keterlambatan dalam merespons keluhan atau pertanyaan, serta potensi terjadinya miskomunikasi yang dapat mengurangi kepercayaan dan kolaborasi antara rumah dan sekolah. Situasi ini, jika dibiarkan berlarut-larut, dapat menghambat potensi pertumbuhan dan perkembangan SDI Ar Roudloh dalam memberikan pengalaman pendidikan yang optimal di era modern.

Menyadari urgensi dan tantangan tersebut, digitalisasi layanan terpadu melalui implementasi sebuah aplikasi manajemen sekolah terintegrasi, yang dalam penelitian ini diwakili oleh konsep "SchoolTalk", muncul sebagai solusi yang sangat potensial. SchoolTalk adalah sebuah platform digital yang dirancang secara komprehensif untuk mengintegrasikan berbagai fungsi operasional sekolah ke dalam satu sistem terpusat. Keunikan SchoolTalk terletak pada kemampuannya untuk tidak hanya mengelola administrasi akademik (seperti nilai, presensi, dan data siswa), tetapi juga memfasilitasi proses penerimaan

peserta didik baru (PPDB) secara daring, modul pembayaran terintegrasi, serta yang paling krusial, menyediakan kanal komunikasi dua arah yang interaktif antara sekolah, guru, siswa, dan orang tua. Dengan fitur-fitur ini, SchoolTalk berpotensi besar untuk mentransformasi cara kerja sekolah, meningkatkan efisiensi operasional secara signifikan, memfasilitasi komunikasi yang lebih efektif dan transparan, serta pada akhirnya meningkatkan kepuasan seluruh pemangku kepentingan (Wahyudin & Rahayu, 2020; Tasyah et al., 2021).

Implementasi teknologi seperti SchoolTalk seringkali memerlukan layanan terpadu yang mencakup berbagai aspek operasional dan komunikasi dalam satu ekosistem. Konsep layanan terpadu dalam pendidikan merujuk pada penyediaan berbagai layanan yang saling terkait dan terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna (stakeholders) (Wirawan, 2020). Dalam konteks sekolah digital, layanan terpadu berarti menggabungkan fungsi administrasi, akademik, keuangan, dan komunikasi dalam satu platform yang mudah diakses oleh semua pihak terkait. Tasyah et al. (2021) menekankan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital, termasuk dalam sektor pendidikan, bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan transparansi.

Namun, penting untuk ditekankan bahwa keberhasilan implementasi sebuah teknologi, sekaya apapun fitur dan kecanggihannya, tidak semata-mata bergantung pada aspek teknisnya. Kunci utama yang seringkali menentukan keberhasilan atau kegagalan sebuah inisiatif digitalisasi terletak pada bagaimana institusi pendidikan mengelola aspek manajemen perubahan organisasi yang menyertainya (Kotter, 2012). Transformasi digital menuntut perubahan perilaku, adaptasi budaya kerja, dan pengembangan keterampilan baru dari seluruh anggota organisasi. Manajemen perubahan yang efektif menjadi krusial untuk mengatasi resistensi alami terhadap perubahan, membangun kesadaran dan dukungan dari seluruh pemangku kepentingan, serta memastikan bahwa teknologi baru diadopsi dan digunakan secara optimal untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Lewin, 1951; Armenakis & Harris, 2009).

Bidang digitalisasi pendidikan telah menjadi subjek penelitian yang intensif dalam beberapa dekade terakhir. Berbagai studi telah mengkaji manfaat teknologi dalam meningkatkan kualitas pembelajaran, efisiensi administrasi, dan aksesibilitas pendidikan. Sugiarto & Farid (2023) menyoroti bagaimana digitalisasi sekolah merupakan respons krusial terhadap tuntutan era Society 5.0, di mana integrasi teknologi digital menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Penelitian mereka menekankan bahwa adopsi teknologi dapat meningkatkan kualitas pembelajaran melalui personalisasi, ketersediaan sumber daya yang melimpah, dan pengembangan keterampilan abad ke-21 pada siswa. Sejalan dengan ini, Wang et al. (2021) menemukan bahwa platform pembelajaran daring dapat meningkatkan

keterlibatan siswa dan hasil belajar, terutama ketika dikombinasikan dengan pedagogi yang inovatif. OECD (2023) dalam laporannya tentang masa depan pendidikan menegaskan bahwa digitalisasi adalah kunci untuk mempersiapkan siswa menghadapi pasar kerja yang dinamis dan kompleks, serta meningkatkan akses pendidikan bagi kelompok yang kurang beruntung.

Di tingkat operasional, digitalisasi administrasi sekolah juga menunjukkan potensi besar. Wahyudin & Rahayu (2020) menggarisbawahi bahwa pengembangan sistem informasi berbasis web dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data akademik dan administrasi sekolah. Tasyah et al. (2021) mengamati bahwa implementasi solusi digital seperti aplikasi pelayanan publik berbasis digital dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam layanan pendidikan, sejalan dengan upaya pemerintah dalam menerapkan e-government di sektor publik (Wirawan, 2020). Bahkan dalam konteks pendidikan keagamaan, Hartati et al. (2022) menunjukkan bahwa integrasi teknologi baru dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan Islam, membuktikan bahwa digitalisasi relevan di berbagai jenis institusi pendidikan.

Namun, meskipun sebagian besar literatur berfokus pada manfaat teknologi dan studi kasus implementasi, terdapat kesenjangan teoritis dan empiris yang signifikan dalam pemahaman mengenai aspek manajemen perubahan yang krusial untuk keberhasilan digitalisasi ini. Banyak penelitian cenderung mengasumsikan bahwa penyediaan teknologi yang canggih secara otomatis akan menghasilkan perubahan positif. Padahal, realitas menunjukkan bahwa kegagalan implementasi teknologi seringkali bukan disebabkan oleh cacat teknologi itu sendiri, melainkan oleh kegagalan dalam mengelola aspek manusia dan organisasi yang terlibat dalam proses perubahan (Fullan, 2007; Kotter, 2012).

Kritik selektif terhadap pendekatan dominan dalam literatur menunjukkan bahwa fokus seringkali tertuju pada aspek *apa* yang harus diimplementasikan (yaitu teknologi), namun kurang mendalam pada aspek *bagaimana* perubahan tersebut dapat diinternalisasi dan dipertahankan oleh organisasi. Misalnya, penelitian Primasari & Zulela (2021) yang mengkaji tantangan dalam Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) menyoroti kendala seperti resistensi terhadap perubahan, kurangnya keterampilan digital, keterbatasan infrastruktur, dan masalah keamanan data. Kendala-kendala ini sangat relevan dengan implementasi aplikasi SchoolTalk, namun solusi yang ditawarkan seringkali masih bersifat teknis atau prosedural, belum menyentuh akar masalah perubahan perilaku dan budaya organisasi.

Penelitian terdahulu yang membahas manajemen perubahan dalam konteks organisasi, seperti model Lewin (1951) yang mengemukakan tahapan *unfreezing-changing-refreezing*,

atau model Kotter (1996, 2012) dengan delapan langkahnya, memberikan kerangka teoritis yang kuat. Namun, penerapan model-model ini secara spesifik dalam konteks digitalisasi sekolah di Indonesia, terutama yang melibatkan integrasi berbagai layanan melalui satu aplikasi, masih memerlukan eksplorasi lebih lanjut. Model Kotter, misalnya, menekankan pentingnya menciptakan rasa urgensi, membentuk koalisi pemandu, mengembangkan visi, mengkomunikasikan visi, memberdayakan tindakan, menghasilkan kemenangan jangka pendek, mengkonsolidasikan kemajuan, dan menanamkan perubahan dalam budaya. Namun, bagaimana langkah-langkah ini diadaptasi untuk konteks sekolah spesifik dengan karakteristik budaya dan sumber daya yang unik masih menjadi area yang kurang tereksplorasi.

Lebih lanjut, studi-studi yang ada seringkali bersifat deskriptif mengenai manfaat teknologi atau hanya mengidentifikasi tantangan tanpa memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengatasinya. Terdapat kebutuhan mendesak untuk penelitian yang secara sistematis mengidentifikasi strategi manajemen perubahan yang efektif dan praktis dalam konteks implementasi aplikasi terintegrasi seperti SchoolTalk di sekolah-sekolah Indonesia.

Fokus pada aspek manajemen perubahan inilah yang menjadi kesenjangan utama dalam literatur saat ini. Banyak penelitian telah menggarisbawahi pentingnya faktor manusia dalam adopsi teknologi (Venkatesh et al., 2003; Davis, 1989), namun studi yang secara mendalam mengaitkan teori manajemen perubahan dengan implementasi aplikasi spesifik di lingkungan sekolah masih terbatas. Sebagai contoh, penelitian oleh Rahim et al. (2022) meneliti adopsi teknologi informasi di sektor pendidikan tetapi sebagian besar berfokus pada faktor-faktor pendorong dan penghambat teknis. Studi oleh Agustini & Widyasari (2021) mengidentifikasi tantangan digitalisasi sekolah, namun analisis manajemen perubahannya masih bersifat umum. Penelitian Siregar & Nasution (2020) membahas implementasi sistem informasi akademik, namun kurang mendalami strategi manajemen perubahan yang dibutuhkan untuk keberhasilan jangka panjang. Bahkan penelitian yang berfokus pada pelatihan guru dalam penggunaan teknologi (misalnya, Nugroho et al., 2020) seringkali mengabaikan konteks yang lebih luas dari perubahan organisasi yang diperlukan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan dengan secara spesifik mengidentifikasi dan menganalisis strategi manajemen perubahan organisasi yang paling efektif serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi aplikasi SchoolTalk pada layanan terpadu di SDI Ar Roudloh Lamongan. Penelitian ini berlandaskan pada kerangka konseptual yang mengintegrasikan tiga konstruk utama: Digitalisasi Sekolah, Manajemen Perubahan Organisasi, dan Implementasi Aplikasi SchoolTalk. Posisi teoretis penelitian ini adalah bahwa keberhasilan implementasi teknologi

baru dalam lingkungan pendidikan, seperti aplikasi SchoolTalk, sangat bergantung pada kemampuan institusi untuk mengelola perubahan organisasi yang menyertainya secara efektif.

Kerangka konseptual ini mengasumsikan bahwa manajemen perubahan organisasi yang efektif bertindak sebagai mediator krusial antara upaya digitalisasi sekolah melalui implementasi aplikasi SchoolTalk dan keberhasilan implementasi itu sendiri. Berdasarkan konteks, urgensi, dan tinjauan literatur yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk merumuskan dan menganalisis strategi manajemen perubahan yang efektif untuk mendukung keberhasilan implementasi aplikasi SchoolTalk di SDI Ar Roudloh, guna meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, dan komunikasi antara sekolah, siswa, serta orang tua.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk melakukan eksplorasi mendalam terhadap implementasi digitalisasi sekolah (Yin, 2018), Implementasi SchoolTalk di SDI Ar Roudloh desa Miru, kecamatan Sekaran, Kabupaten Lamongan. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami pengalaman dan perspektif dari berbagai pemangku kepentingan, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode eksploratori, yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengelolaan digitalisasi sekolah (Abdullatif et al., 2023). Partisipan dalam penelitian ini terdiri dari kepala sekolah, WaKa kesiswaan, Waka Kurikulum, 2 guru, 1 staf administrasi keuangan, dan 2 orang tua siswa di SDI Ar Roudloh. Pemilihan 8 partisipan dilakukan secara *purposive sampling*, pengumpulan data menggunakan instrumen wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis data kualitatif. Data wawancara ditranskripsikan dan dianalisis menggunakan metode thematic analysis. Validasi data menggunakan triangulasi data dan sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji implementasi aplikasi SchoolTalk di SDI Ar Roudloh Lamongan melalui lensa teori manajemen perubahan Kurt Lewin, yang membagi proses perubahan ke dalam tiga tahapan kritis: *unfreezing* (pencairan), *changing* (pergerakan), dan *refreezing* (pembekuan kembali). Analisis temuan menunjukkan bagaimana ketiga tahapan ini terwujud dalam praktik di sekolah tersebut.

1. Tahap Unfreezing (Pencairan): Membangun Kesadaran dan Kesiapan untuk Berubah

Tahap *unfreezing* berfokus pada upaya untuk "mencairkan" status quo, yaitu sistem manual yang sudah mapan, dan membangun kesadaran serta urgensi akan perlunya perubahan. Di SDI Ar Roudloh, proses ini terlihat dalam beberapa aspek:

a. Identifikasi Kebutuhan dan Tantangan Operasional

Sekolah Dasar Islam Ar Roudloh menghadapi berbagai tantangan operasional dengan sistem manual, seperti inefisiensi administrasi, rentan kesalahan, dan keterbatasan komunikasi dengan orang tua (Humas SDI Ar Roudloh, wawancara, .09 Februari 2026). Kesadaran akan masalah-masalah ini menjadi pemicu awal kebutuhan perubahan. Laporan dari Kemdikbudristek (2023) mengenai program "Sekolah Digital" juga turut memperkuat kesadaran akan pentingnya adopsi teknologi.

b. Perjalanan Transformasi Digital Bertahap

Penerapan aplikasi SchoolTalk di lingkungan sekolah bukanlah sebuah proses instan, melainkan sebuah perjalanan transformasi digital yang terencana dan berkelanjutan. Proses ini melibatkan penyesuaian manajemen yang dilakukan secara bertahap, sehingga persiapan dan penyesuaian kerja melalui aplikasi di butuhkan banyak waktu. Berikut perjalanan transformasi digital di SDI Ar Roudloh Sekaran Lamongan melalui platform School Talk yang dimulai pada tahun ajaran 2019/2020.

Tabel 1. Rincian Tahapan Kesiapan Manajemen

No	Tahun	Fase	Kesiapan Majemen	Kendala
1	2019/2020- 2020-2021	Inisiasi	Fokus pada pengenalan infrastruktur dasar, pelatihan literasi digital bagi staf administrasi dan pengajar, serta migrasi data manual ke sistem digital. pada fase ini schooltalk diterapkan hanya sebagai Absensi Kehadiran.	Terjadi Covid 19, Pelatihan terhambat
		Adaptasi	Integrasi fitur-fitur utama seperti, PPDP, data siswa absensi digital, manajemen Pembayaran, dan penyesuaian kesiapan orang tua siswa.	manajemen Pembayaran belum bisa di terapkan 100% karena keterbatasan pemahaman orang tua siswa
3	2023/2024 - 2024/2025	Konsolidasi & Evaluasi	Penguatan kebijakan penggunaan aplikasi, penyempurnaan prosedur standar operasional (SOP) berbasis digital, serta evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas manajemen sekolah. Fase ini pembelajaran	Kesiapan guru, jaringan internet yang kurang memadai, kesiapan fasilitas laptop bagi siswa. menjadi hambatan

		sudah full menggunakan aplikasi schooltalk	pada proses Pembelajaran.
4	2025/2026	Optimalisasi Melakukan pembenahan pada sistem pembelajaran	Proses masih dilakukan hasil belum terlihat

Pembenahan di tahun 2025/2026 menandakan bahwa sekolah tidak hanya ingin sistem "jalan", tetapi ingin sistem tersebut benar-benar memberikan dampak nyata pada kualitas instruksional di kelas. Penerapan SchoolTalk bukanlah transisi instan, melainkan sebuah perjalanan transformasi digital yang terencana dan berkelanjutan. Tabel 1 dalam hasil temuan merinci perjalanan ini dari tahun 2019/2020 hingga prediksi 2025/2026. Fase inisiasi (2019-2021) fokus pada infrastruktur dasar dan absensi kehadiran, terhambat oleh pandemi. Fase adaptasi (2021-2023) mengintegrasikan fitur lebih kompleks, namun manajemen pembayaran belum 100% efektif karena keterbatasan pemahaman orang tua. Fase konsolidasi dan evaluasi (2023- 2024) telah mengintegrasikan pembelajaran sepenuhnya, namun menghadapi kendala kesiapan guru, internet, dan fasilitas laptop siswa. Fase optimalisasi (2025/2026) menandakan pembenahan sistem pembelajaran, yang prosesnya masih berlangsung. Meskipun terhambat oleh pandemi COVID-19, Ini menunjukkan komitmen sekolah untuk tidak hanya membuat sistem "jalan", tetapi benar-benar berdampak pada kualitas instruksional.

c. Resistensi Awal sebagai Indikator Kebutuhan Pencairan

Munculnya resistensi dari guru yang merasa beban kerja menjadi ganda, orang tua merasa *technostress* serta kebingungan, (Humas SDI Ar Roudloh, wawancara, .09 Februari 2026). pada tahap awal implementasi justru menunjukkan bahwa sistem lama masih kuat dan "dicairkan" secara bertahap. Resistensi ini mengindikasikan bahwa kesadaran akan urgensi perubahan belum sepenuhnya merata, sehingga memerlukan intervensi lebih lanjut untuk mengubah pola pikir dan kebiasaan lama. Hal ini sejalan dengan pandangan Fullan & Langworthy (2014) bahwa perubahan seringkali menimbulkan resistensi inheren.

Tahap Changing (Pergerakan): Proses Implementasi dan Adaptasi Aplikasi SchoolTalk

Tahap *changing* adalah inti dari proses transformasi, di mana sistem baru mulai diimplementasikan dan pengguna belajar untuk mengadopsi perilaku serta cara kerja yang baru. Di SDI Ar Roudloh, tahap ini ditandai dengan berbagai strategi dan tantangan:

a. Strategi Solusi untuk Mengatasi Resistensi

Resistensi terhadap perubahan merupakan tantangan utama dalam implementasi SchoolTalk, Pada tahap awal, guru sering merasa bahwa aplikasi ini justru menambah beban kerja. Mereka harus melakukan input materi dan asesmen digital sambil tetap menjalankan

kewajiban mengajar secara langsung dikelas dan administratif fisik yang mungkin belum sepenuhnya dihapuskan oleh sekolah. Hal ini memicu persepsi bahwa teknologi tidak menolong, melainkan memperumit proses pembelajaran. Implementasi

Orang tua yang tidak terbiasa dengan aplikasi merasa bingung dan dianggap rumit. Hal ini menimbulkan perasaan rendah diri, yang kemudian berubah menjadi sikap menolak penggunaan aplikasi dengan alasan "metode lama lewat WhatsApp atau buku penghubung sudah cukup." Selain itu Banyak orang tua, merasa *technostress* atau kecemasan terhadap teknologi. Mereka merasa khawatir tidak mampu. Perasaan "takut salah klik" terutama dalam sistem pembayaran. membuat mereka lebih memilih kembali ke metode manual melakukan pembayarab datang ke sekolah. Upaya mengatasi Resistensi tersebut SDI Ar Rodhoh melakukan strategi solusi di antaranya:

Tabel 2. Solusi Strategis Resistensi Implementasi SchoolTalk

Kelompok	Jenis Resistensi	Masalah Utama	Solusi Strategis (Tindakan Nyata)
Guru	Beban Kerja Ganda	Harus input data digital sekaligus laporan fisik.	Kebijakan <i>Cut-Off</i> Manual: Menghapuskan kewajiban laporan fisik bagi guru yang sudah mengisi data di SchoolTalk secara lengkap.
Guru	Waktu Terkurus	Input materi & asesmen dianggap memperumit kerja.	Penyediaan <i>Master Data</i> : Sekolah menyiapkan bank soal dan materi standar di aplikasi agar guru tinggal melakukan modifikasi ringan (tidak dari nol).
Orang Tua	Technostress	Rasa takut, bingung, dan rendah diri terhadap aplikasi.	Workshop Pendampingan: Sesi praktik langsung (bukan ceramah) dengan tutor sebaya atau staf untuk membantu instalasi dan simulasi.
Orang Tua	Kebutuhan Zona Nyaman	Lebih percaya metode lama (WhatsApp/Buku Penghubung).	Integrasi Notifikasi: Mengaktifkan fitur <i>Auto-Forward</i> dari SchoolTalk ke WhatsApp sebagai jembatan informasi agar transisi terasa halus.
Orang Tua	Ketakutan Finansial	Takut salah klik pada sistem pembayaran digital.	Pojok Pembayaran Terpandu: Menyediakan <i>Helpdesk</i> di sekolah untuk membimbing orang tua melakukan pembayaran via aplikasi secara mandiri di lokasi.
Manajemen	Kultural	Perubahan pola kerja dan komunikasi.	Sistem Insentif: Memberikan apresiasi atau sertifikat bagi "Guru Digital Teladan" dan "Orang Tua Adaptif" untuk memotivasi yang lain.

Hasil temuan. secara rinci menguraikan resistensi yang dihadapi. Guru merasa beban kerja ganda dan teknologi dianggap memperumit. Orang tua mengalami *technostress*, kebingungan, dan ketakutan finansial terkait pembayaran digital, sehingga lebih memilih metode lama. Tabel 2 menyajikan solusi strategis yang diterapkan SDI Ar Roudloh: kebijakan *cut-off* manual dan master data untuk guru, serta workshop pendampingan, integrasi notifikasi ke WhatsApp, dan pojok pembayaran terpandu untuk orang tua. Solusi

ini secara efektif mengatasi masalah beban kerja, technostress, dan kebutuhan akan zona nyaman, serta penguatan budaya organisasi melalui insentif.

b. Variasi Kesiapan Digital sebagai Tantangan dalam Perubahan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesiapan digital dan keterampilan di kalangan guru dan staf administrasi bervariasi. Beberapa guru memiliki pengalaman yang cukup baik dalam menggunakan teknologi, sementara yang lain masih membutuhkan pelatihan tambahan. Staf administrasi umumnya memiliki keterampilan yang lebih baik karena mereka sering menggunakan komputer untuk tugas-tugas administratif terutama ada staf administrasi Keuangan. Namun, beberapa orang tua siswa juga memiliki keterbatasan akses terhadap teknologi dan keterampilan digital. Hal ini sejalan dengan temuan (Primasari & Zulela, 2021) tentang kendala teknologi.

Tabel 3. Tingkat Kesiapan Digital Guru dan Staf Administrasi

Kategori	Deskripsi	Persentase
Mahir	Mampu menggunakan aplikasi secara efektif dan efisien	20%
Cukup Mahir	Mampu menggunakan aplikasi dengan bantuan	50%
Kurang Mahir	Membutuhkan pelatihan tambahan	30%

Temuan utama dari hasil penelitian menekankan variasi tingkat kesiapan digital di kalangan guru dan staf administrasi. Sebagaimana disajikan dalam Tabel 3, hanya 20% yang mahir, sementara 50% cukup mahir dan 30% masih kurang mahir dan membutuhkan pelatihan tambahan. Hal ini mengkonfirmasi bahwa pelatihan yang komprehensif dan berkelanjutan adalah kunci. Pelatihan harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik setiap kelompok pengguna, tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis tetapi juga membangun pengetahuan dan kepercayaan diri. Peningkatan SDM di bidang IT, seperti yang diungkapkan oleh Wirawan (2020), menjadi fondasi penting. Selain itu, hasil temuan menyoroti keterbatasan akses dan keterampilan digital pada sebagian orang tua siswa, sejalan dengan temuan Primasari & Zulela (2021), yang menegaskan perlunya pendekatan yang lebih inklusif dan memberdayakan bagi seluruh pemangku kepentingan

c. Manfaat yang Mulai Dirasakan sebagai Motivasi Perubahan

Hasil data menunjukkan adanya optimisme yang kuat dari para partisipan terhadap potensi manfaat SchoolTalk sebagai instrumen transformasi sekolah. Secara garis besar, manfaat tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam tiga pilar utama:

- 1) Transformasi Administrasi dan Keuangan Guru meyakini bahwa aplikasi ini merupakan solusi atas inefisiensi birokrasi sekolah. Dengan otomatisasi pada sistem tagihan dan pembayaran, risiko kesalahan manusia (*human error*) dapat diminimalisir, sementara

transparansi keuangan meningkat. Hal ini memungkinkan staf pendidik untuk beralih dari tugas-tugas klerikal yang repetitif menuju fokus pada pengembangan kualitas instruksional di kelas.

- 2) Sinergi Komunikasi Guru dan Orang Tua SchoolTalk bertindak sebagai jembatan komunikasi yang responsif. Melalui platform ini, hambatan ruang dan waktu yang selama ini menjadi kendala dalam hubungan sekolah-rumah dapat teratasi. Guru dapat menyampaikan perkembangan siswa secara *real-time*, yang pada gilirannya membangun kepercayaan (*trust*) orang tua terhadap institusi pendidikan.
- 3) Pemberdayaan Pembelajaran di Rumah Salah satu poin krusial yang ditemukan adalah kemudahan bagi orang tua dalam mendampingi proses belajar siswa. Dengan adanya akses langsung ke materi pembelajaran dan tugas di aplikasi, orang tua tidak lagi berperan sebagai penonton pasif, melainkan menjadi mitra aktif pendidik. Hal ini memastikan adanya kesinambungan antara materi yang diajarkan di sekolah dengan pendampingan yang diberikan di rumah

Optimisme partisipan ini sejalan dengan temuan Tasyah et al. (2021) mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital. Dalam konteks ini, SchoolTalk bukan sekadar aplikasi, melainkan bentuk modernisasi layanan pendidikan yang mengedepankan Aksesibilitas, Efisiensi, Transparansi. Meskipun potensi manfaat telah diakui secara luas, keberhasilan jangka panjang sangat bergantung pada konsistensi manajemen dalam mengawal fase pembenahan (2025/2026) agar persepsi positif ini berubah menjadi perilaku penggunaan (*adoption*) yang menetap

Partisipan menunjukkan optimisme terhadap manfaat SchoolTalk. Tiga pilar utama manfaat yang teridentifikasi adalah: 1. Transformasi Administrasi dan Keuangan, yang meningkatkan efisiensi dan transparansi; 2. Sinergi Komunikasi Guru dan Orang Tua, membangun kepercayaan melalui penyampaian *real-time*; dan 3. Pemberdayaan Pembelajaran di Rumah, menjadikan orang tua mitra aktif. Optimisme ini sejalan dengan konsep inovasi pelayanan publik digital (Tasyah et al., 2021) yang menekankan aksesibilitas, efisiensi, dan transparansi

d. Tantangan Infrastruktur Teknis yang Menghambat Pergerakan

Ketergantungan pada perangkat keras (laptop/tablet) tanpa adanya rencana cadangan merupakan titik lemah dalam ekosistem digital sekolah Pembelajaran akan terhambat, Ketika laptop siswa rusak, proses belajar berbasis SchoolTalk terhenti seketika. Tanpa adanya unit cadangan (*backup units*), siswa tersebut secara otomatis tereksklusi dari aktivitas kelas digital

Tabel 4. Jabaran Tantangan dan Dampaknya

Tantangan Teknis	Penjelasan Temuan	Dampak Jika Tidak Diatasi
Internet Tidak Stabil	Infrastruktur jaringan di sekolah atau lingkungan siswa belum memadai untuk beban data aplikasi.	Penurunan kepercayaan pengguna dan kegagalan sinkronisasi data <i>real-time</i> .
Ketiadaan Laptop Cadangan	Belum ada kebijakan <i>buffer stock</i> perangkat untuk mengantisipasi kerusakan alat milik siswa.	Terganggunya partisipasi siswa dalam pembelajaran dan asesmen digital.
Kesiapan Teknis	Fokus implementasi masih pada perangkat lunak, mengabaikan ketahanan perangkat keras.	Program digitalisasi menjadi rapuh dan mudah terhenti karena kendala fisik.

Meskipun strategi telah diterapkan, tantangan infrastruktur teknis seperti ketidakstabilan akses internet dan ketiadaan perangkat cadangan dalam Tabel 4 menjadi hambatan signifikan dalam tahap *changing*. Ketidakstabilan internet dapat menyebabkan kehilangan progres kerja, frustrasi, dan memperkuat resistensi, sementara ketiadaan perangkat cadangan dapat mengeksklusi siswa dari pembelajaran digital. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek teknis perlu mendapat perhatian serius agar proses perubahan berjalan lancar.

Strategi Implementasi yang Efektif

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa strategi implementasi yang efektif diidentifikasi dan diringkas dalam tabel berikut:

Tabel 5. Strategi Implementasi SchoolTalk di SDI Ar Raudloh

Dimensi Strategi	Langkah Aksi (Action Plan)	Sasaran Utama	Tujuan Utama
Kebijakan & Regulasi	Penerbitan SK Kepala Sekolah tentang penggunaan aplikasi sebagai satu-satunya sumber data resmi (menghapus laporan fisik).	Guru & Staf Tata Usaha	Menghilangkan beban kerja ganda (duplikasi data).
Infrastruktur & Data	Migrasi database siswa secara kolektif dan penyediaan akses Wi-Fi yang stabil di area kerja guru.	Manajemen Sekolah	Memastikan sistem siap pakai tanpa kendala teknis dasar.
Peningkatan Kapasitas	Pelatihan rutin metode <i>Micro-Learning</i> (belajar satu fitur per minggu) dan sistem mentor sebaya (<i>Buddy System</i>).	Guru & Karyawan	Membangun kepercayaan diri guru dalam menggunakan teknologi.
Edukasi Pengguna	Penyediaan video tutorial singkat (<1 menit) dan pembuatan buku panduan visual yang sederhana.	Orang Tua Siswa	Memudahkan orang tua yang gaptek untuk memahami fungsi dasar.
Layanan Bantuan	Pembentukan <i>Helpdesk</i> luring (Pojoy SchoolTalk) di sekolah untuk asistensi instalasi dan pembayaran digital.	Orang Tua Siswa	Memberikan rasa aman saat bertransaksi finansial via aplikasi.
Manajemen Konten	Penyediaan Bank Materi dan Bank Soal standar di dalam aplikasi oleh tim kurikulum sekolah.	Guru	Mengurangi waktu guru dalam mengunggah konten dari nol.

Komunikasi Publik	Sosialisasi intensif mengenai manfaat keamanan data dan transparansi nilai melalui berbagai kanal (rapat, WA, banner).	Seluruh Stakeholder	Membangun persepsi positif dan urgensi perubahan.
Monitoring & Evaluasi	Audit rutin penggunaan aplikasi setiap akhir Semester dan pemberian <i>reward</i> bagi kelas paling aktif.	Guru & Wali Kelas	Memastikan konsistensi penggunaan di seluruh lini sekolah.

Tabel 5 secara rinci menguraikan berbagai dimensi strategi yang diterapkan oleh SDI Ar Roudloh untuk mendukung implementasi SchoolTalk. Dari sisi kebijakan, penerbitan SK Kepala Sekolah menjadi langkah krusial untuk menghilangkan beban kerja ganda dan menegaskan SchoolTalk sebagai sumber data tunggal. Ini sejalan dengan prinsip Kotter (2012) dalam menciptakan rasa urgensi dan mengkomunikasikan visi.

Upaya peningkatan infrastruktur dan data, seperti penyediaan Wi-Fi stabil, secara fundamental mendukung kelancaran operasional aplikasi. Peningkatan kapasitas melalui pelatihan *micro-learning* dan sistem mentor sebaya dirancang untuk membangun kepercayaan diri guru, mengatasi variasi kesiapan digital yang diidentifikasi pada Tabel 3. Edukasi pengguna bagi orang tua melalui video tutorial dan buku panduan visual, serta layanan bantuan luring (Helpdesk), secara spesifik bertujuan untuk memudahkan orang tua yang gaptek dan memberikan rasa aman dalam transaksi finansial, yang merupakan bagian dari strategi mengatasi *technostress* dan ketakutan finansial yang dibahas sebelumnya.

Manajemen konten melalui penyediaan bank materi dan soal oleh tim kurikulum bertujuan mengurangi beban guru dalam persiapan materi ajar. Komunikasi publik yang intensif dan monitoring/evaluasi berkala menjadi kunci untuk membangun persepsi positif dan memastikan konsistensi penggunaan, yang merupakan elemen penting dalam tahap *refreezing* agar perubahan menjadi norma baru. Strategi-strategi ini secara kolektif menunjukkan upaya sekolah untuk tidak hanya menyediakan teknologi, tetapi juga mengelola aspek manusia dan organisasional yang krusial untuk adopsi yang berhasil.

Tahap Refreezing (Pembekuan Kembali): Menstabilkan Perubahan Menjadi Norma Baru

Tahap *refreezing* bertujuan untuk mengonsolidasikan perubahan, menjadikannya sebagai standar operasional baru dan bagian integral dari budaya organisasi. Di SDI Ar Roudloh, tahap ini masih dalam proses dan menghadapi tantangan unik:

a. Upaya Konsolidasi dan Evaluasi

Fase konsolidasi dan evaluasi (2023-2024) yang ditandai dengan penguatan kebijakan penggunaan aplikasi dan penyempurnaan SOP berbasis digital (Tabel 2) menunjukkan upaya sekolah untuk menstabilkan perubahan. Pengakuan terhadap pentingnya pembenahan sistem pembelajaran di tahun 2025/2026 juga menandakan

komitmen untuk menjadikan teknologi sebagai bagian dari kualitas instruksional.

b. Ancaman Kembalinya Sistem Lama Akibat Infrastruktur yang Rapuh

Tantangan infrastruktur teknis yang belum terselesaikan, yaitu ketidakstabilan internet dan ketiadaan perangkat cadangan, menjadi ancaman serius terhadap tahap *refreezing*. Jika sistem tidak andal, pengguna berisiko kembali ke metode lama yang lebih familiar (Abdullatif et al., 2023), mengikis kemajuan yang telah dicapai. Hal ini menunjukkan bahwa proses "pembekuan kembali" belum sepenuhnya kokoh.

c. Perlunya Penguatan Budaya Digital yang Berkelanjutan

Untuk mencapai *refreezing* yang stabil, sekolah perlu terus memperkuat budaya digital. Pemberian apresiasi seperti "Guru Digital Teladan" dan "Orang Tua Adaptif" (Tabel 2) adalah langkah awal yang baik. Namun, konsistensi penggunaan aplikasi dan integrasi penuhnya dalam proses pembelajaran (fase optimalisasi) sangat krusial untuk menanamkan perubahan dalam budaya sekolah jangka panjang.

Penerapan teori Kurt Lewin dalam studi ini memberikan kerangka yang kuat untuk memahami dinamika implementasi SchoolTalk. Sekolah telah menunjukkan kemampuan dalam mengelola tahap *unfreezing* dan *changing* melalui strategi yang inovatif dalam mengatasi resistensi dan memfasilitasi adaptasi. Namun, keberhasilan tahap *refreezing* sangat bergantung pada kemampuan sekolah untuk mengatasi hambatan infrastruktur teknis yang krusial. Kegagalan dalam tahap ini dapat menyebabkan kembalinya kebiasaan lama, sehingga mengurangi dampak positif transformasi digital.

Selain teori Lewin, secara mendalam penelitian ini juga relevan dikaji melalui teori manajemen perubahan John P. Kotter. Dari kedua teori tersebut dapat diketahui: Tahap *unfreezing*, di mana kesadaran akan kebutuhan perubahan diciptakan, terlihat dari perjalanan transformasi digital bertahap di SDI Ar Roudloh, mulai dari fokus pada absensi hingga integrasi pembelajaran penuh dalam Tabel 1. Tantangan operasional dan dampak pandemi COVID-19 turut memperkuat kesadaran akan urgensi digitalisasi (Primasari & Zulela, 2021). Namun, resistensi yang dihadapi guru dan orang tua mengindikasikan bahwa tahap ini memerlukan penguatan komunikasi berkelanjutan mengenai manfaat teknologi.

Tahap *changing*, atau pengubahan, di mana solusi baru diadopsi, diwujudkan melalui strategi-strategi konkret yang diterapkan sekolah. Untuk guru, kebijakan *cut-off* manual dan penyediaan *master data* secara efektif mengatasi beban kerja ganda dan persepsi kerumitan, sejalan dengan prinsip mengurangi hambatan teknis (Kotter, 2012). Bagi orang tua, workshop pendampingan, integrasi notifikasi ke WhatsApp, dan pojok pembayaran terpandu dirancang

untuk meningkatkan *perceived ease of use* (Davis, 1989) dan membangun kepercayaan, mengatasi *technostress* dan ketakutan finansial. Sistem insentif seperti "Guru Digital Teladan" dan "Orang Tua Adaptif" memperkuat norma baru dan membangun budaya adaptif (Lewin, 1951). Meskipun strategi ini efektif, variasi kesiapan digital guru dan keterbatasan akses orang tua menunjukkan bahwa proses pengubahan masih memerlukan pendampingan dan pelatihan yang terdiferensiasi (Wirawan, 2020).

Tahap *refreezing*, atau pembekuan kembali, yang bertujuan menstabilkan perubahan agar menjadi norma baru, belum sepenuhnya tercapai. Fase optimalisasi yang masih berlangsung terlihat dalam Tabel 1 mengindikasikan hal ini. Meskipun manfaat seperti efisiensi administrasi dan sinergi komunikasi telah dirasakan, tantangan infrastruktur teknis seperti ketidakstabilan internet dan ketiadaan perangkat cadangan menjadi ancaman serius terhadap stabilitas perubahan. Jika sistem tidak andal, pengguna berisiko kembali ke metode lama, menggerus kemajuan yang telah dicapai (Abdullatif et al., 2023).

Model delapan langkah John P. Kotter (1996, 2012) memberikan panduan yang lebih rinci. SDI Ar Roudloh telah menunjukkan adanya rasa urgensi yang didorong oleh kebutuhan efisiensi dan penguatan oleh pandemi. Pembentukan koalisi pemandu tersirat melalui tim yang memfasilitasi workshop dan helpdesk, serta upaya membangun pendukung melalui sistem insentif. Visi digitalisasi sekolah terlihat dari perjalanan bertahap, dan komunikasi visi dilakukan melalui berbagai kanal, termasuk integrasi WhatsApp. Pemberdayaan karyawan diwujudkan melalui penghilangan hambatan (beban kerja, kurangnya keterampilan) dan penyediaan dukungan. Manfaat yang dirasakan menjadi kemenangan jangka pendek yang memotivasi, sementara fase optimalisasi menunjukkan upaya konsolidasi. Namun, penanaman perubahan dalam budaya memerlukan fondasi infrastruktur yang kokoh agar tidak kembali ke cara lama.

Didukung teori adopsi teknologi dan praktik manajemen kualitas, Teori Adopsi Teknologi (TAM) relevan untuk memahami bagaimana *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memengaruhi adopsi SchoolTalk, yang telah difasilitasi oleh solusi sekolah. Prinsip Manajemen Kualitas Total (Friston, 2017) dapat dilihat dalam upaya sekolah untuk peningkatan berkelanjutan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini sendiri merupakan studi kasus (Yin, 2018) yang memungkinkan analisis mendalam terhadap konteks spesifik. Keberhasilan jangka panjang juga bergantung pada dukungan manajemen puncak yang konsisten (Armenakis & Harris, 2009) dan peningkatan SDM di bidang IT (Wirawan, 2020).

Penerapan aplikasi SchoolTalk di SDI Ar Roudloh merupakan manifestasi dari konsep layanan terpadu dalam lingkungan pendidikan dasar. Teori layanan terpadu menekankan

pentingnya integrasi berbagai fungsi dan layanan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pengguna (stakeholders) (Wirawan, 2020; Tasyah et al., 2021). Dalam konteks sekolah dasar seperti SDI Ar Roudloh, layanan terpadu melalui aplikasi SchoolTalk mencakup:

Integrasi Administrasi Akademik

SchoolTalk mengintegrasikan pengelolaan nilai, presensi, rekapitulasi akademik, dan data kesiswaan dalam satu platform. Ini mengurangi fragmentasi data dan meminimalkan potensi kesalahan manual yang sering terjadi pada sistem terpisah (Wahyudin & Rahayu, 2020).

Digitalisasi Proses Layanan

Proses penerimaan peserta didik baru (PPDB) yang sebelumnya memakan waktu dan tenaga, kini dapat diakses secara daring melalui SchoolTalk. Demikian pula, pembayaran biaya pendidikan menjadi lebih efisien dan transparan. Hal ini sejalan dengan tren *e-government* di sektor publik yang mendorong efisiensi dan akuntabilitas (Wirawan, 2020).

Penguatan Komunikasi Dua Arah

Salah satu keunggulan utama SchoolTalk dalam mewujudkan layanan terpadu adalah penyediaan kanal komunikasi interaktif antara sekolah, guru, siswa, dan orang tua. Integrasi notifikasi ke WhatsApp, sebagaimana dijelaskan dalam strategi, sangat krusial dalam konteks sekolah dasar di mana keterlibatan orang tua sangat penting. Layanan terpadu ini memfasilitasi penyampaian informasi penting secara cepat dan responsif, mengurangi potensi miskomunikasi, dan membangun kolaborasi yang lebih kuat antara rumah dan sekolah. Hal ini secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan seluruh pemangku kepentingan (Tasyah et al., 2021).

Oleh karena itu, keberhasilan implementasi SchoolTalk di SDI Ar Roudloh tidak hanya dapat dilihat dari perspektif manajemen perubahan semata, tetapi juga sebagai bukti nyata bagaimana konsep layanan terpadu secara efektif diwujudkan melalui platform digital. Strategi-strategi yang diterapkan dalam manajemen perubahan (seperti workshop pendampingan, penyediaan *helpdesk*, dan sosialisasi intensif) secara inheren mendukung adopsi dan pemanfaatan layanan terpadu ini. Misalnya, upaya untuk mengatasi *technostress* dan ketakutan finansial pada orang tua melalui pojok pembayaran terpandu secara langsung memberdayakan mereka untuk memanfaatkan layanan finansial terpadu yang disediakan aplikasi.

Namun, keberlanjutan dari layanan terpadu ini sangat bergantung pada keberhasilan

tahap *refreezing* dalam manajemen perubahan. Tantangan infrastruktur teknis yang dihadapi SDI Ar Roudloh dapat mengancam stabilitas layanan terpadu ini. Jika aplikasi tidak dapat diakses secara andal, maka efisiensi, transparansi, dan kemudahan komunikasi yang dijanjikan oleh layanan terpadu ini akan terganggu, berpotensi mengembalikan sekolah ke sistem manual yang tidak efisien. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur teknis bukan hanya krusial untuk menstabilkan adopsi teknologi, tetapi juga untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas dari layanan terpadu yang telah diimplementasikan.

Secara keseluruhan, implementasi SchoolTalk di SDI Ar Roudloh adalah contoh nyata manajemen perubahan yang proaktif dan inovatif dalam menghadapi tantangan digitalisasi. Sekolah telah berhasil mengelola tahap *unfreezing* dan *changing* dengan baik, menunjukkan pemahaman yang baik tentang bagaimana mengelola aspek manusia dalam perubahan. Namun, untuk mencapai *refreezing* yang kokoh dan keberlanjutan dampak positif, investasi krusial pada infrastruktur teknis dan peningkatan literasi digital secara merata perlu menjadi prioritas utama, sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen perubahan yang komprehensif dan mewujudkan potensi penuh dari sebuah layanan terpadu di sekolah dasar.

KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengidentifikasi dan menganalisis strategi manajemen perubahan organisasi dalam implementasi aplikasi SchoolTalk sebagai solusi layanan terpadu di SDI Ar Roudloh Lamongan. Studi ini menunjukkan bahwa sekolah telah berhasil mengelola dua tahapan kunci dalam teori manajemen perubahan Kurt Lewin: pada tahap *Unfreezing* SDI Ar Roudloh berhasil membangun kesadaran akan urgensi digitalisasi melalui identifikasi tantangan operasional, perjalanan transformasi digital bertahap, dan penanganan resistensi awal dari guru serta orang tua, dan tahap *Changing* Sekolah menerapkan berbagai strategi inovatif untuk mengatasi resistensi, seperti kebijakan *cut-off* manual, penyediaan *master data*, workshop pendampingan, integrasi notifikasi WhatsApp, pojok pembayaran terpadu, dan sistem insentif. Strategi-strategi ini secara efektif memfasilitasi adopsi aplikasi SchoolTalk dan pemanfaatan layanan terpadu, meskipun variasi kesiapan digital dan keterbatasan akses teknologi menjadi tantangan yang memerlukan pendampingan berkelanjutan.

Meskipun manfaat signifikan seperti efisiensi administrasi, sinergi komunikasi, dan pemberdayaan pembelajaran di rumah telah dirasakan, tahap *refreezing* (pembekuan kembali) belum sepenuhnya tercapai. Keberhasilan stabilisasi perubahan dan peneguhan SchoolTalk sebagai norma operasional baru sangat bergantung pada kemampuan sekolah untuk mengatasi hambatan infrastruktur teknis, terutama ketidakstabilan internet dan ketiadaan perangkat

cadangan. Jika tantangan ini tidak diatasi, stabilitas layanan terpadu dan dampak positif digitalisasi berisiko tergerus, mengembalikan sekolah ke praktik manual.

Secara keseluruhan, implementasi SchoolTalk di SDI Ar Roudloh menjadi studi kasus yang menggarisbawahi pentingnya integrasi antara manajemen perubahan yang proaktif dan penguatan fondasi infrastruktur teknologi untuk mewujudkan layanan terpadu yang efektif dan berkelanjutan di sekolah dasar.

Berdasarkan temuan implementasi SchoolTalk di SDI Ar Roudloh, disarankan agar sekolah memprioritaskan peningkatan infrastruktur teknologi. Investasi pada jaringan internet yang lebih stabil dan handal, baik di lingkungan sekolah maupun menjajaki solusi bagi siswa dengan konektivitas terbatas di rumah, menjadi krusial. Selain itu, sekolah perlu mengembangkan kebijakan terkait perangkat keras, khususnya pengadaan unit cadangan (laptop/tablet) untuk mengantisipasi kerusakan alat milik siswa, guna memastikan tidak ada siswa yang tertinggal dalam pembelajaran digital. Program pelatihan perlu terus diferensiasi berdasarkan tingkat kesiapan pengguna, dengan fokus pada penguatan keterampilan guru dan pendampingan intensif bagi orang tua yang gaptek. Terakhir, evaluasi dampak pembelajaran harus menjadi fokus utama di fase optimalisasi guna memastikan SchoolTalk benar-benar berkontribusi pada peningkatan kualitas instruksional.

DAFTAR RUJUKAN

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Friston, A. (2017). *Total Quality Management: A Guide for Managers*.
- Fullan, M. (2007). *The new meaning of educational change* (4th ed.). Routledge.
- Fullan, M., & Langworthy, M. (2014). *A rich seam: How new pedagogies find deep learning*. Pearson.
- Kotter, J. P. (1996). *Leading change*. Harvard Business School Press.
- Kotter, J. P. (2012). *Leading change*. Harvard Business School Press. Edisi Revisi.
- Lewin, K. (1951). Field theory in social science: Selected theoretical papers. *Harper & Row*.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.
- Abdullatif, S., Nawai, F. A., & Arifin, A. (2023). Pengelolaan Digitalisasi Sekolah Pada Sekolah Penggerak. *PEDAGOGIKA*, 14(1), 1-13. <http://dx.doi.org/10.37411/pedagogika.v14i1.2238>,
- Armenakis, A. A., & Harris, S. G. (2009). Reflections: Our journey is the destination. *Journal of Change Management*, 9(2), 135–159. <https://doi.org/10.1080/14697010902879124>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Hartati, S., Fernadi, M. F., & Utama, E. P. (2022). Integrasi Teknologi Baru dalam Meningkatkan Pendidikan Islam di Indonesia. *AL-LIQQO Jurnal Pendidikan Islam*, 7(2), 241-254. <https://doi.org/10.46963/alliqo.v7i2.581>

- Mustopa, A., & Iswantir, I. (2023). Pengembangan Manajemen Lembaga Pendidikan Islam di Era Disrupsi. *Al-Qalam Jurnal Kajian Islam dan Pendidikan*, 15(1), 163-176. <https://doi.org/10.47435/al-qalam.v15i1.1565>
- Primasari, I. F. N. D., & Zulela. (2021). Kendala Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) Secara Online Selama Masa Pandemi Covid-19 di Sekolah Dasar. *JIKAP PGSD Jurnal Ilmiah Ilmu Kependidikan*, 5(1), 133-142. <https://doi.org/10.26858/jkp.v5i1.16820>
- Sugiarto, S., & Farid, A. (2023). Literasi Digital Sebagai Jalan Penguatan Pendidikan Karakter Di Era Society 5.0. *Cetta Jurnal Ilmu Pendidikan*, 6(3), 675-689. <https://doi.org/10.37329/cetta.v6i3.2603>
- Tasyah, A., Lestari, P., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 18(2), 281-291. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Wahyudin, Y., & Rahayu, D. N. (2020). Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: A Literatur Review. *Jurnal Interkom Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 15(3), 297-308. <https://doi.org/10.35969/interkom.v15i3.74>
- Wang, C., Li, X., & Liu, Y. (2021). Understanding consumers' continuance intention to use mobile payment services: An extended technology acceptance model. *International Journal of Bank Marketing*, 39(2), 296-315. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2020-0211>
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan, Muhammadiyah University of Yogyakarta*, 1(2), 161-178. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>
- OECD. (2023). *PISA 2022 results (Volume II): Learning during – and from – disruption*. OECD Publishing. <https://www.oecd.org/education/pisa/>
- UNESCO. (2022). *Guidelines for ICT in education policies and masterplans*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380926>
- Badan Standar, Kurikulum, dan Asesmen Pendidikan. (2023). *Keputusan Kepala BSKAP Nomor 022/H/KR/2023 tentang Satuan Pendidikan Pelaksana Implementasi Kurikulum Merdeka*. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.
- Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. (2023). *Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Petunjuk Operasional Dana Alokasi Khusus Fisik Bidang Pendidikan Tahun Anggaran 2023*.
- Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. (2023). *Peraturan Sekretaris Jenderal Nomor 16 Tahun 2023 tentang Persyaratan dan Tata Cara Aktivasi Akun Akses Layanan Pembelajaran (Belajar.id)*.