



Supervisi Kolaboratif Di Era Digital: Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi

Muli Prima Aldi M¹, Leni Fitrianti², Muhammad Khoirul Imam³, Juli Resdianto⁴, Husni Waskito⁵, Endrizal⁶, Peri Irawan⁷

Sekolah Tinggi Agama Islam Nurul Falah Airmolek, Indonesia¹⁻⁷

Email Korespondensi: primaastroid86@gmail.com, lenifitrianti91@gmail.com,
muhammadkhoirulimam99@gmail.com, jresdianto@gmail.com, husniwaskito@gmail.com,
Endrizal261@gmail.com,
Perimorong2004@gmail.com

Article received: 01 November 2025, Review process: 11 November 2025

Article Accepted: 25 Desember 2025, Article published: 14 Februari 2026

ABSTRACT

Advances in information and communication technology (ICT) have driven fundamental changes in educational management systems, particularly in the provision of administrative services that increasingly demand efficiency, transparency, and accountability. Nevertheless, the implementation of administrative supervision in many educational institutions remains largely reliant on conventional, hierarchical approaches that are not yet fully responsive to digital developments. This article aims to examine the concepts, challenges, and implementation strategies of digitally based collaborative supervision as an alternative approach that emphasizes professional partnership, two-way communication, and the effective use of technology. This study employs a qualitative descriptive method through a literature review of relevant research findings, theoretical frameworks, and practical implementations related to digital supervision. The findings indicate that the effectiveness of digital collaborative supervision is influenced by the level of digital competence of human resources, the availability of technological infrastructure, a participatory work culture, and supportive institutional policies. This review offers a conceptual contribution by positioning digital collaborative supervision as an integrative model that functions not only as a supervisory mechanism but also as a means of capacity building and innovation in educational administrative governance. These findings underscore the urgency of organizational culture transformation and the strengthening of supervisors' digital capacities to achieve adaptive and sustainable educational administration management.

Keywords: Collaborative supervision, Digital Era, Administrative Service Improvement.

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong perubahan mendasar dalam sistem manajemen pendidikan, khususnya pada penyelenggaraan layanan administrasi yang dituntut semakin efisien, transparan, dan akuntabel. Meskipun demikian, pelaksanaan supervisi administrasi di berbagai lembaga pendidikan masih cenderung mengandalkan pendekatan konvensional yang bersifat hierarkis dan belum sepenuhnya responsif terhadap perkembangan digital. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji konsep, permasalahan, serta strategi implementasi supervisi kolaboratif berbasis digital sebagai pendekatan alternatif yang menekankan kemitraan profesional, komunikasi dua arah, dan

pemanfaatan teknologi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi literatur terhadap berbagai hasil penelitian, kerangka teoretis, dan praktik implementatif terkait supervisi digital. Hasil kajian menunjukkan bahwa efektivitas supervisi kolaboratif digital dipengaruhi oleh tingkat kompetensi digital sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur teknologi, budaya kerja yang partisipatif, serta dukungan kebijakan kelembagaan. Kajian ini menawarkan kontribusi konseptual dengan memposisikan supervisi kolaboratif digital sebagai model integratif yang tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengawasan, tetapi juga sebagai sarana pengembangan kapasitas dan inovasi dalam tata kelola administrasi pendidikan. Temuan ini menegaskan urgensi transformasi budaya organisasi dan penguatan kapasitas digital pengawas guna mewujudkan manajemen administrasi pendidikan yang adaptif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Supervisi kolaboratif, Era Digital, Peningkatan Layanan Administrasi.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang berlangsung secara cepat telah membawa perubahan signifikan dalam sistem manajemen pendidikan, khususnya pada pengelolaan layanan administrasi. Digitalisasi proses kerja mendorong lembaga pendidikan untuk mengintegrasikan teknologi ke dalam berbagai aspek operasional, meliputi administrasi kelembagaan, pembelajaran berbasis daring, serta sistem pelaporan dan evaluasi kinerja tenaga kependidikan (Suryana, 2022). Kondisi ini menuntut adanya tata kelola administrasi yang efektif, efisien, serta menjunjung tinggi prinsip akuntabilitas dan transparansi. Dalam konteks transformasi tersebut, supervisi pendidikan memiliki posisi strategis sebagai mekanisme pengendalian mutu dan pembinaan guna memastikan seluruh aktivitas administrasi berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan (Glickman et al., 2018). Pada tingkat satuan pendidikan, Kepala Tata Usaha berperan penting dalam mengoordinasikan dan mengelola berbagai layanan administrasi, yang mencakup administrasi kurikulum, kesiswaan, kepegawaian, keuangan, persuratan dan kearsipan, sarana dan prasarana, hubungan sekolah dengan masyarakat, serta layanan khusus. Kinerja Kepala Tata Usaha menjadi salah satu faktor penentu kualitas layanan administrasi dan mutu lembaga pendidikan secara keseluruhan (Aldi, Muli Prima, et al., 2024).

Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan supervisi yang efektif berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja tenaga kependidikan dan kualitas layanan administrasi. Namun demikian, sebagian besar praktik dan kajian supervisi masih didominasi oleh pendekatan konvensional yang bersifat hierarkis dan berorientasi pada pengawasan semata, sehingga kurang memberikan ruang partisipasi aktif bagi tenaga administrasi (Rahman & Fitri, 2022). Pendekatan tersebut dinilai kurang relevan dengan dinamika lingkungan kerja modern yang menuntut fleksibilitas, kolaborasi, dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi.

Seiring dengan tuntutan era digital, paradigma supervisi perlu diarahkan pada model yang lebih kolaboratif dan partisipatif, di mana pengawas dan tenaga administrasi diposisikan sebagai mitra dalam proses pembinaan dan peningkatan kinerja (Rogers, 2003). Supervisi kolaboratif menekankan kerja sama, dialog reflektif, serta pemecahan masalah secara bersama-sama. Dalam hal ini, teknologi

digital berperan tidak hanya sebagai sarana komunikasi, tetapi juga sebagai media pendukung kolaborasi, koordinasi antarunit kerja, serta monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan (Sari, 2021).

Meskipun demikian, kajian yang secara khusus membahas implementasi supervisi kolaboratif berbasis digital dalam konteks layanan administrasi pendidikan masih terbatas. Sebagian besar penelitian lebih menitikberatkan pada supervisi pembelajaran dan pemanfaatan teknologi dalam proses akademik, sementara aspek supervisi administrasi belum banyak dikaji secara mendalam. Keterbatasan tersebut menunjukkan adanya celah teoretis dan praktis yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut.

Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis konsep dan implementasi supervisi kolaboratif di era digital serta mengidentifikasi strategi-strategi yang dapat diterapkan guna meningkatkan kualitas layanan administrasi pendidikan. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian supervisi pendidikan serta menjadi rujukan praktis bagi pengelola administrasi dan pimpinan lembaga pendidikan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (*library research*) yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai konsep, implementasi, serta strategi supervisi kolaboratif dalam konteks era digital. Pendekatan ini dipilih karena relevan untuk mengkaji dan mensintesis berbagai gagasan teoretis serta temuan empiris yang telah dikembangkan dalam kajian supervisi pendidikan dan digitalisasi layanan administrasi. Sumber data penelitian berasal dari literatur ilmiah yang meliputi jurnal nasional dan internasional bereputasi, artikel ilmiah daring, serta buku cetak dan buku digital yang relevan dengan topik penelitian. Pemilihan sumber pustaka didasarkan pada beberapa kriteria, yaitu: (1) kesesuaian substansi dengan fokus kajian supervisi kolaboratif dan administrasi pendidikan berbasis digital, (2) kredibilitas dan keabsahan sumber, serta (3) keterkinian publikasi dengan rentang tahun terbit antara 2015–2024, guna memastikan relevansi dan aktualitas informasi yang digunakan.

Penelusuran literatur dilakukan secara sistematis melalui beberapa basis data ilmiah, antara lain Google Scholar, Directory of Open Access Journals (DOAJ), dan portal jurnal nasional terakreditasi. Proses pencarian menggunakan kata kunci yang relevan, seperti supervisi kolaboratif, supervisi pendidikan, manajemen administrasi pendidikan, dan digitalisasi layanan administrasi. Literatur yang diperoleh kemudian diseleksi melalui tahapan identifikasi, penyaringan judul dan abstrak, serta penelaahan isi secara menyeluruh untuk memastikan keterkaitan langsung dengan tujuan penelitian. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis tematik dan sintesis konseptual. Analisis tematik digunakan untuk mengidentifikasi tema-tema utama, pola, dan kecenderungan pemikiran dalam kajian supervisi kolaboratif di era digital. Selanjutnya, sintesis konseptual dilakukan untuk mengintegrasikan berbagai konsep dan temuan dari literatur terpilih ke dalam suatu kerangka pemahaman yang sistematis dan koheren. Untuk menjamin validitas dan reliabilitas kajian, dilakukan proses penelaahan kritis terhadap

konsistensi argumen dan kesesuaian temuan antar sumber pustaka, serta perbandingan perspektif dari berbagai penulis dan konteks penelitian. Langkah-langkah sistematis tersebut diharapkan mampu menghasilkan kesimpulan yang objektif, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Supervisi Kolaboratif di Era Digital dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi

Supervisi pendidikan pada hakikatnya merupakan proses pembinaan profesional yang dirancang untuk meningkatkan kinerja, efektivitas, dan mutu kerja tenaga kependidikan, termasuk dalam pengelolaan layanan administrasi. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), konsep supervisi mengalami pergeseran paradigma yang signifikan. Supervisi tidak lagi dipahami semata sebagai aktivitas pengawasan yang bersifat hierarkis dan satu arah, melainkan berkembang menjadi proses kolaboratif yang menekankan kemitraan, dialog dua arah, serta tanggung jawab bersama dalam mencapai peningkatan mutu layanan.

Dalam konteks administrasi pendidikan, supervisi kolaboratif memiliki relevansi yang kuat karena administrasi pendidikan merupakan penerapan prinsip-prinsip administrasi dalam penyelenggaraan pendidikan, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan pendidikan secara sistematis (Rohiyatun, 2019). Hadari Nawawi menegaskan bahwa administrasi pendidikan merupakan rangkaian proses kerja sama sejumlah individu dalam lingkungan pendidikan tertentu yang diarahkan secara terencana untuk mencapai tujuan pendidikan. Dengan demikian, efektivitas layanan administrasi sangat bergantung pada kualitas koordinasi, komunikasi, dan kerja sama antar unsur yang terlibat.

Kualitas layanan administrasi pendidikan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja lembaga pendidikan. Kualitas layanan pada dasarnya merujuk pada tingkat kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan penerima layanan. Apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna, maka layanan tersebut dapat dikategorikan berkualitas (Rahmadhea, 2024). Pandangan ini sejalan dengan definisi para ahli, seperti Tjiptono yang menekankan bahwa kualitas layanan berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Sementara itu, Wyckoff dan Kotler memandang kualitas layanan dari perspektif penerima layanan, yakni sebagai tingkat keunggulan kinerja yang dirasakan dan dievaluasi berdasarkan pengalaman pengguna layanan.

Dalam konteks supervisi kolaboratif berbasis digital, peningkatan kualitas layanan administrasi tidak hanya ditentukan oleh prosedur kerja yang baku, tetapi juga oleh kemampuan lembaga pendidikan dalam memanfaatkan teknologi digital secara optimal. Supervisi kolaboratif di era digital muncul sebagai respons atas kompleksitas pengelolaan administrasi pendidikan yang menuntut kecepatan, akurasi, serta fleksibilitas. Pemanfaatan platform digital seperti Learning Management System (LMS), Google Workspace, dan aplikasi supervisi daring

memungkinkan pengawas dan tenaga administrasi untuk berinteraksi secara intensif, memberikan umpan balik secara berkelanjutan, serta melakukan pemantauan kinerja secara real time tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu (Abdussyukur et al., 2023).

Keunggulan utama supervisi kolaboratif digital terletak pada kemampuannya membangun komunikasi yang terbuka dan transparan. Dalam pendekatan ini, pengawas berperan sebagai fasilitator dan mitra profesional yang mendukung pengembangan kompetensi tenaga administrasi, bukan semata-mata sebagai evaluator. Tenaga administrasi, di sisi lain, dilibatkan secara aktif dalam proses refleksi, perencanaan, dan perbaikan kinerja. Dengan demikian, supervisi berfungsi sebagai wahana pembelajaran profesional berkelanjutan yang mendorong inovasi dan peningkatan mutu layanan administrasi.

Namun demikian, implementasi supervisi kolaboratif berbasis digital tidak terlepas dari berbagai tantangan, baik yang bersumber dari faktor internal maupun eksternal lembaga pendidikan. Oleh karena itu, pembahasan selanjutnya menguraikan secara lebih rinci permasalahan yang dihadapi serta strategi yang dapat diterapkan untuk mengatasinya.

Permasalahan dalam Penerapan Supervisi Kolaboratif di Era Digital

Meskipun supervisi kolaboratif berbasis digital memiliki potensi besar dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan, pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah kendala. Berdasarkan sintesis literatur, permasalahan tersebut dapat dikelompokkan ke dalam empat aspek utama, yaitu kompetensi digital sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur teknologi, budaya organisasi, dan kebijakan kelembagaan.

Pertama, keterbatasan literasi digital masih menjadi kendala dominan. Tidak semua pengawas dan tenaga administrasi memiliki kemampuan yang memadai dalam mengoperasikan perangkat digital maupun aplikasi supervisi daring. Kondisi ini berdampak pada rendahnya efektivitas komunikasi, pelaporan, dan tindak lanjut hasil supervisi.

Kedua, keterbatasan infrastruktur teknologi, terutama di satuan pendidikan yang berada di wilayah terpencil, turut menghambat implementasi supervisi digital. Keterbatasan akses internet, perangkat keras, serta sistem pendukung digital menyebabkan proses supervisi tidak dapat berjalan secara optimal.

Ketiga, resistensi terhadap perubahan dan budaya kerja yang masih hierarkis menjadi tantangan tersendiri. Sebagian tenaga kependidikan masih memandang supervisi sebagai bentuk kontrol sepihak, sehingga kurang terbuka terhadap pendekatan kolaboratif yang menuntut partisipasi aktif dan keterbukaan.

Keempat, ketiadaan kebijakan supervisi digital yang terintegrasi menyebabkan pelaksanaan supervisi berbasis teknologi berjalan secara parsial dan tidak seragam. Belum adanya standar operasional prosedur dan regulasi khusus mengakibatkan variasi praktik supervisi antar lembaga pendidikan.

Langkah-Langkah Strategis dalam Mengatasi Permasalahan

Untuk memastikan efektivitas supervisi kolaboratif berbasis digital, diperlukan strategi implementasi yang bersifat sistematis dan berkelanjutan. Strategi tersebut mencakup peningkatan kompetensi digital sumber daya manusia, penguatan infrastruktur teknologi, pembentukan budaya kerja kolaboratif, serta pengembangan kebijakan kelembagaan yang mendukung.

Peningkatan kompetensi digital pengawas dan tenaga administrasi menjadi langkah fundamental. Program pelatihan berkelanjutan perlu difokuskan pada penguasaan aplikasi supervisi digital, pemanfaatan media kolaboratif, serta pengelolaan data dan keamanan informasi. Dengan kompetensi tersebut, pengawas dapat berperan sebagai digital leader yang mampu memfasilitasi proses pembinaan secara efektif. Selain itu, penguatan infrastruktur teknologi menjadi prasyarat utama. Dukungan pemerintah dan kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan diperlukan untuk menyediakan akses internet yang stabil, perangkat digital yang memadai, serta sistem penyimpanan data berbasis cloud. Upaya ini akan mendukung pemerataan implementasi supervisi digital di seluruh satuan pendidikan.

Pembentukan budaya kerja kolaboratif juga memegang peranan penting. Pengawas perlu menumbuhkan iklim kerja yang terbuka, partisipatif, dan saling menghargai melalui dialog reflektif, umpan balik dua arah, serta forum diskusi profesional berbasis digital. Budaya organisasi yang adaptif terhadap inovasi akan memperkuat keberhasilan supervisi kolaboratif.

Di samping itu, pengembangan kebijakan supervisi digital yang terpadu perlu segera diwujudkan. Regulasi yang jelas dan terstandar akan memberikan arah implementasi yang konsisten serta menjamin keberlanjutan supervisi kolaboratif berbasis digital. Evaluasi dan inovasi berkelanjutan juga perlu dilakukan untuk memastikan relevansi sistem supervisi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan organisasi.

Sintesis Pembahasan dan Kerangka Konseptual

Berdasarkan hasil kajian literatur, supervisi kolaboratif berbasis digital merupakan pendekatan strategis dalam meningkatkan mutu layanan administrasi pendidikan. Keberhasilan implementasinya dipengaruhi oleh interaksi empat komponen utama, yaitu kompetensi digital sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur teknologi, budaya organisasi yang kolaboratif, serta kebijakan kelembagaan yang mendukung.

Secara konseptual, keempat komponen tersebut saling berhubungan dan membentuk suatu sistem yang terpadu. Kompetensi digital yang memadai memungkinkan pemanfaatan teknologi secara optimal, yang selanjutnya diperkuat oleh infrastruktur teknologi yang mendukung. Budaya organisasi yang kolaboratif menjadi prasyarat sosial bagi terlaksananya supervisi partisipatif, sementara kebijakan kelembagaan berfungsi sebagai kerangka regulatif yang menjamin konsistensi dan keberlanjutan implementasi. Sinergi keempat aspek tersebut menentukan efektivitas supervisi kolaboratif digital dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi pendidikan.

Dengan pengelolaan yang terencana dan berkelanjutan, supervisi kolaboratif berbasis digital berpotensi menjadi instrumen strategis dalam membangun sistem administrasi pendidikan yang efisien, transparan, dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan publik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian literatur, dapat disimpulkan bahwa supervisi kolaboratif berbasis digital merupakan pendekatan strategis yang relevan dan adaptif dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi pendidikan di era transformasi digital. Pendekatan ini tidak hanya memperluas makna supervisi sebagai proses pembinaan profesional yang partisipatif, tetapi juga memperkaya khazanah teoretis supervisi pendidikan dengan mengintegrasikan dimensi kolaborasi, pemanfaatan teknologi digital, dan peningkatan mutu layanan secara sistemik. Secara konseptual, kajian ini menegaskan bahwa keberhasilan supervisi kolaboratif digital ditentukan oleh sinergi antara kompetensi digital sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur teknologi, budaya organisasi yang kolaboratif, serta kebijakan kelembagaan yang mendukung. Temuan ini memberikan kontribusi teoretis berupa kerangka berpikir integratif yang dapat digunakan sebagai dasar pengembangan model supervisi administrasi pendidikan berbasis digital.

Dari sisi praktis, hasil kajian ini merekomendasikan agar pengelola pendidikan dan pengawas sekolah mengembangkan kebijakan supervisi digital yang terstruktur, berkelanjutan, dan berbasis penguatan kapasitas sumber daya manusia, sehingga supervisi tidak hanya berfungsi sebagai alat kontrol, tetapi juga sebagai instrumen pembelajaran profesional dan peningkatan kualitas layanan administrasi. Implikasi kebijakan ini menuntut komitmen lembaga pendidikan dan pemangku kepentingan untuk menyediakan dukungan regulatif, infrastruktur, serta program pengembangan kompetensi digital secara berkelanjutan. Selain itu, penelitian lanjutan disarankan untuk mengkaji secara empiris efektivitas model supervisi kolaboratif berbasis digital pada berbagai konteks satuan pendidikan, serta mengeksplorasi pengaruhnya terhadap kinerja administrasi dan kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, simpulan ini tidak hanya menjadi penutup kajian, tetapi juga menjadi pijakan konseptual dan praktis bagi pengembangan riset dan implementasi supervisi pendidikan di masa mendatang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih sebesar besarnya berkat dosen yang membimbing dan kepada teman-teman yang kebersamaian dalam pengerjaan serta pendanaan terimakasih pada pengelola rumah journal Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdussyukur, A., Mursyidi, M., Nicolas, D. G., Syarfuni, S., & Muflihah, S. (2023). Learning process for Islamic religious education based on minimum service standards for education. *Tafkir: Interdisciplinary Journal of Islamic Education*, 4(3), 458–472. <https://doi.org/10.31538/tijie.v4i3.536>

-
- Aldi, M. P., Prima, M., & rekan-rekan. (2024). Kepala tata usaha dalam pengelolaan layanan administrasi (arsip) di lembaga pendidikan. *Al-Ihda': Jurnal Pendidikan dan Pemikiran*, 19(2), 1530–1543.
- Glickman, C. D., Gordon, S. P., & Ross-Gordon, J. M. (2018). *Supervision and instructional leadership: A developmental approach* (10th ed.). Pearson Education.
- Rahmadhea, S. (2024). Pengembangan program bimbingan untuk meningkatkan keterampilan sosial siswa. *JBK: Jurnal Bimbingan Konseling*, 2(2), 46–53.
- Rahman, M., & Fitri, N. (2022). Efektivitas e-supervision dalam pengawasan sekolah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Modern*, 5(2), 114–123.
- Rohiyatun, B. (2019). Standar sarana dan prasarana pendidikan. *Jurnal Visionary: Penelitian dan Pengembangan di Bidang Administrasi Pendidikan*, 7(1). <https://doi.org/10.33394/vis.v4i1.1974>
- Sari, D. (2021). Supervisi digital di masa pandemi: Tantangan dan peluang. *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 9(1), 33–42.
- Supriyono. (2022). *Supervisi manajerial [Bahan ajar]*. Balitar Islamic University. <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.28542.66887>
- Suryana, A. (2022). Transformasi digital dalam manajemen pendidikan. *Jurnal Teknologi dan Pendidikan*, 14(2), 101–112.
- Hallinger, P., & Murphy, J. (2019). Educational leadership and supervision in the digital era. *Journal of Educational Administration*, 57(1), 1–17.