

MEMBANGUN MUTU PENDIDIKAN SEIMBANG ANTARA STANDAR FAKTUAL DAN CITRA PUBLIK: STUDI KASUS DI SD NEGERI 1 GONDANGLEGI WETAN

Itsna Mayfatul Chasanah

Magister Pendidikan Agama Islam, Universitas Islam Raden Rahmat Malang
itsnachasanah25@guru.sd.belajar.id

Alvina Rohmatul Jannah

Magister Pendidikan Agama Islam, Universitas Islam Raden Rahmat Malang
alvinajannah29@guru.sd.belajar.id

Saifuddin

Magister Pendidikan Agama Islam, Universitas Islam Raden Rahmat Malang
saifuddin3176@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini didasari oleh tuntutan masyarakat terhadap lembaga pendidikan tidak lagi hanya sebatas pemenuhan kurikulum, tetapi juga mencakup kualitas layanan dan pembentukan karakter yang terangkum dalam mutu pendidikan. Dalam era global yang kompetitif ini, lembaga pendidikan diharapkan tidak hanya mampu memenuhi standar teknis dan administratif, namun juga harus mencakup aspek-aspek subjektif yang membentuk persepsi publik. Sekolah dasar, sebagai fondasi utama pendidikan nasional, menghadapi tantangan besar dalam menyeimbangkan antara dua dimensi mutu tersebut. Di satu sisi, sekolah harus memenuhi berbagai standar mutu pendidikan seperti kurikulum, proses pembelajaran, kompetensi guru, dan hasil belajar siswa. Namun di sisi lain, sekolah juga perlu membangun kepercayaan dan citra positif di mata masyarakat sebagai lembaga yang unggul, religius, dan berkarakter. Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa tidak sedikit sekolah dasar yang secara administratif telah memenuhi standar mutu, tetapi belum memperoleh kepercayaan penuh dari masyarakat. Maka diperlukan upaya untuk membangun mutu pendidikan seimbang antara standar faktual dan citra publik di SD Negeri 1 Gondanglegi Wetan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah ingin mengetahui sejauh mana keseimbangan antara standar faktual dan citra publik yang dicapai dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberi kontribusi terhadap pihak sekolah tentang mutu pendidikan yang direalisasikan dalam standar faktual dan dipersepsikan melalui citra publik sehingga berdampak pula terhadap kepercayaan masyarakat luas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Subjek dalam penelitian ini adalah beberapa pihak yang terlibat dalam pelaksana pendidikan baik secara internal, seperti kepala sekolah, dewan guru dan staf, maupun pihak eksternal, seperti peserta didik, wali murid, hingga pemerintah dinas pendidikan setempat. Adapun teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator standar faktual teridentifikasi dari peningkatan hasil asesmen siswa tiap semester, program supervisi akademik yang sistematis, rencana kerja sekolah berbasis data mutu, penguatan kegiatan literasi dan numerasi. Sedangkan citra publik dibangun melalui publikasi kegiatan dan prestasi melalui media sosial, pengembangan diri

peserta didik melalui berbagai kompetisi dan kegiatan akademik maupun non-akademik, program kegiatan keagamaan, dan kerja sama lintas lembaga. Hubungan antara standar mutu dan citra publik dapat terjalin dengan sinergis apabila mutu faktual yang tinggi diperkuat dengan mutu persepsi pada publik. Hal ini telah diterapkan oleh SD Negeri 1 Gondanglegi Wetan dalam memaksimalkan pelaksanaan akreditasi dan supervisi, capaian hasil belajar siswa, kejuaraan dalam kompetisi, serta pembiasaan akhlakul karimah yang terintegrasi dalam program sekolah.

Kata kunci: Mutu Pendidikan, Standar Faktual, Citra Publik

PENDAHULUAN

Di tengah era persaingan antar lembaga pendidikan yang semakin ketat, "mutu" menjadi kata kunci yang menentukan keberlanjutan (sustainability) sebuah institusi. Tuntutan masyarakat terhadap lembaga pendidikan tidak lagi hanya sebatas pemenuhan kurikulum, tetapi juga mencakup kualitas layanan, pembentukan karakter, dan relevansi lulusan dengan dunia kerja. Mutu pendidikan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan lembaga pendidikan dalam mencapai tujuan nasional pendidikan. Dalam konteks global, mutu tidak lagi hanya diukur dari capaian akademik atau hasil belajar semata, tetapi juga dari bagaimana lembaga tersebut dipersepsikan oleh masyarakat sebagai penyedia layanan pendidikan yang berkualitas. Dua konsep penting yang sering menjadi kajian dalam manajemen mutu pendidikan adalah *quality in fact* (mutu sesungguhnya) dan *quality in perception* (mutu persepsi).

Dalam era globalisasi dan persaingan ketat, lembaga pendidikan dituntut untuk tidak hanya menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas, tetapi juga untuk mampu mengkomunikasikan mutu tersebut secara efektif. Penjaminan mutu, yang awalnya berfokus pada pemenuhan standar teknis dan administratif, kini harus mencakup aspek-aspek subjektif yang membentuk persepsi publik. Keseimbangan antara mutu faktual (misalnya, akreditasi, rasio guru-siswa) dan mutu persepsi (misalnya, reputasi, pengalaman siswa) menjadi kunci keberhasilan.

Quality in fact mengacu pada mutu yang sesungguhnya, yang dapat dibuktikan secara objektif melalui indikator, standar, dan data faktual. Sementara itu, *quality in perception* mengacu pada mutu yang dirasakan oleh pengguna layanan—baik peserta didik, orang tua, maupun masyarakat luas. Kedua dimensi ini sering kali tidak berjalan seiring. Ada lembaga yang secara faktual memiliki sistem mutu yang kuat, namun persepsi publiknya rendah; sebaliknya, ada lembaga yang secara perseptual memiliki citra baik, tetapi kualitas riilnya belum optimal.

Fenomena kesenjangan antara mutu faktual dan persepsi mutu menunjukkan pentingnya analisis mendalam terhadap kedua aspek ini. Dalam era keterbukaan informasi dan kompetisi antar lembaga pendidikan, pengelolaan mutu harus mempertimbangkan tidak hanya

kinerja internal (input, proses, output), tetapi juga kepuasan eksternal sebagai refleksi dari public trust. Oleh karena itu, analisis tentang quality in fact dan quality in perception menjadi krusial untuk memahami dan memperbaiki sistem penjaminan mutu pendidikan di Indonesia.

Penjaminan mutu terpadu sangat penting dalam membangun identitas pendidikan unggul melalui akreditasi yang sistematis dan terencana. Di era globalisasi dan persaingan pendidikan yang semakin ketat, institusi harus memiliki standar kualitas yang jelas untuk menarik siswa dan mendapatkan dukungan masyarakat. (Rizki, Qomariyah, dkk.; 2024). Penjaminan mutu terpadu memberikan kerangka kerja untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pendidikan secara berkelanjutan. (Abate, 2023; hlm. 198). Tiga faktor utama penyebab rendahnya kualitas pendidikan Indonesia, sebagaimana yang disampaikan oleh Husaini Usman, yaitu; (1) Penyelenggaraan pendidikan menekankan pada hasil tidak konsisten; (2) Penyelenggaraan pendidikan dilakukan secara terpusat dan tidak holistik; (3) Peran serta masyarakat dalam dunia pendidikan sangat minim. (Husaini; 2009)

Dari titik inilah pencitraan lembaga sangat diperlukan. Pencitraan menurut Kamus Besar Indonesia adalah sebuah kesan mendalam dari sebuah proses yang dapat ditangkap dan dirasakan oleh panca indra manusia. Lembaga pendidikan yang dicitrakan sebagai lembaga pendidikan yang memiliki kualitas pencitraan memberikan ciri-ciri sebagai berikut: (1) Memiliki budaya disiplin yang kuat, (2) Memiliki kurikulum yang relevan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi modern, (3) Memiliki komunitas yang selalu menciptakan cara-cara atau teknik belajar yang kreatif, (4) Berorientasi pada hard knowledge dan soft knowledge yang seimbang, (5) Pengembangan potensi siswa secara holistic. (Rohiat, 2010; hlm. 13)

Perbaikan kualitas lembaga pendidikan menuntut keaktifan peran serta warga sekolah maupun melibatkan pula peran masyarakat secara luas sebagai konsumen pendidikan. Tanpa adanya peran serta masyarakat tentunya lembaga pendidikan akan berjalan sepihak serta sulit untuk berkembang. Keberadaan partisipasi masyarakat merupakan ciri dari bentuk program pelayanan jasa khususnya jasa pendidikan. Perbaikan kualitas tersebut akan melahirkan sebuah citra positif pada institusi lembaga pendidikan. Mutu pendidikan merupakan indikator utama keberhasilan lembaga pendidikan dalam menjalankan fungsinya. Di era kompetitif saat ini, mutu tidak hanya dipahami sebagai quality in fact—yakni mutu yang terukur melalui standar, akreditasi, dan hasil belajar—melainkan juga quality in perception, yaitu mutu yang dipersepsikan masyarakat melalui citra publik lembaga tersebut.

Sekolah dasar, sebagai fondasi utama pendidikan nasional, menghadapi tantangan besar dalam menyeimbangkan antara dua dimensi mutu tersebut. Di satu sisi, sekolah harus memenuhi berbagai standar mutu pendidikan seperti kurikulum, proses pembelajaran, kompetensi guru, dan hasil belajar siswa. Di sisi lain, sekolah juga perlu

membangun kepercayaan dan citra positif di mata masyarakat sebagai lembaga yang unggul, religius, dan berkarakter.

Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa tidak sedikit sekolah dasar yang secara administratif telah memenuhi standar mutu, tetapi belum memperoleh kepercayaan penuh dari masyarakat. Sebaliknya, ada pula sekolah yang memiliki citra publik baik, namun secara faktual belum menunjukkan mutu yang kuat berdasarkan standar penilaian pendidikan. Ketidakseimbangan inilah yang memunculkan pertanyaan penting: bagaimana sekolah dapat membangun mutu pendidikan yang seimbang antara standar yang faktual dan persepsi publik yang terbentuk?

Melalui pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis studi kasus, penelitian ini berupaya menggali strategi, budaya kerja, dan praktik kelembagaan di sebuah sekolah dasar yang berhasil menjaga keseimbangan antara mutu faktual dan persepsional. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual dan praktis bagi pengelolaan mutu pendidikan di sekolah dasar.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu dengan meneliti kondisi objek alamiah untuk mengkonstruksi sebuah fenomena dan menemukan hipotesis. (Sugiyono, 2017; hlm. 19). Oleh karena itu peneliti memilih pendekatan penelitian studi kasus untuk mengamati secara langsung dan mengomunikasikan dengan pihak yang diteliti. Melalui pendekatan studi kasus, peneliti mengidentifikasi fenomena secara mendalam dalam konteks alamiah melalui berbagai sumber informasi. (Dawson, 2006; hlm. 16).

Lokasi dilakukannya penelitian ini adalah di SD Negeri 1 Gondanglegi Wetan yang bertempat di Jl. Murcoyo 1 Desa Gondanglegi Wetan Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang. Objek dari penelitian ini adalah penyeimbangan mutu sekolah antara standar faktual dan citra publik dari penyelenggaraan pendidikan di SD Negeri 1 Gondanglegi Wetan. Adapun subjek penelitiannya adalah beberapa pihak yang terlibat dalam pelaksana pendidikan baik secara internal, seperti kepala sekolah, dewan guru dan staf, maupun pihak eksternal, seperti peserta didik, wali murid, hingga pemerintah dinas pendidikan setempat.

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ini melalui 3 cara, yaitu: 1) wawancara secara mendalam dan terbuka; 2) observasi langsung; dan 3) dokumentasi. (Michael, 2002; hlm. 4). Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data adalah: 1) memadatkan data; 2) menyajikan data; dan 3) menyimpulkan serta memverifikasi data. (Miles and Huberman, 2014; hlm. 31).

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Implementasi Standar Faktual dan citra publik di SD Negeri 1 Gondanglegi Wetan

Hasil observasi awal dan studi dokumentasi menunjukkan bahwa sekolah secara konsisten menerapkan siklus SPMI (PPEPP), yaitu: Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Standar Mutu Pendidikan. Dalam wawancara bersama kepala sekolah, beliau menjelaskan bahwa pihak sekolah berusaha agar setiap guru memahami standar nasional pendidikan, khususnya pada standar proses dan penilaian. Sehingga mutu yang baik harus bisa dibuktikan, bukan sekadar dipromosikan.

Beberapa indikator mutu faktual yang teridentifikasi antara lain: peningkatan hasil asesmen siswa tiap semester, program supervisi akademik yang sistematis, rencana kerja sekolah berbasis data mutu, penguatan kegiatan literasi dan numerasi. Dokumen SPMI menunjukkan bahwa 80% standar mutu internal telah mencapai target minimal. Hal ini menunjukkan komitmen kuat terhadap mutu berbasis standar (in fact).

Sementara itu, citra publik dibangun melalui keterbukaan, komunikasi, dan kepercayaan masyarakat. Hal tersebut dalam dipantau dari publikasi kegiatan melalui media sosial, majalah sekolah, dan kerja sama lintas lembaga. Sehingga masyarakat tahu bahwa kegiatan sekolah bukan sekadar akademik, tetapi juga penanaman karakter dan budaya religius siswa yang diterapkan dalam proses pendidikan di sekolah.

“Sebagai guru PAI khususnya, saya berusaha menjaga citra positif sekolah melalui keteladanan dan hubungan sosial yang baik. Misalnya, saat berinteraksi dengan wali murid maupun peserta didik, kami selalu berupaya memberikan respon yang santun, terbuka, dan solutif. Banyak orang tua yang menilai sekolah bukan hanya dari fasilitas atau prestasi akademik saja, tetapi dari sikap dan pelayanan yang ditunjukkan para pendidiknya.” (Dok. Wawancara bersama ibu Fitry, guru PAI di SD Negeri 1 Gondanglegi Wetan)

Maka, membangun citra positif itu tidak hanya cukup lewat publikasi semata, tetapi melalui konsistensi perilaku dan pelayanan guru dalam kesehariannya.

Realisasi dari pembangunan citra publik dapat dilihat dari berbagai bidang kegiatan yang rutin dilaksanakan, antara lain:

- 1) publikasi kegiatan unggulan; sekolah memanfaatkan sosial media secara maksimal untuk *show-up* (menunjukkan) setiap peringatan kegiatan, promosi produk sponsor, dan kejuaraan selalu dipublikasikan;
- 2) kegiatan ekstrakurikuler; rutin terjadwal setiap pekan dengan memfasilitasi WA grup tiap ekstra untuk memudahkan komunikasi

dengan wali murid. Ekstra seni musik angklung kerap kali tampil di beberapa agenda Kabupaten Malang;

- 3) program keagamaan; SPN (Sekolah Plus Ngaji) yang merupakan program pemerintah Kabupaten Malang terlaksana setiap pagi, BTQ (Baca Tulis al-Qur'an) dengan metode Yanbu'a terlaksana setelah kegiatan pembelajaran dan sudah melaksanakan Wisuda Yanbu'a satu kali, program tahfidzul qur'an Juz 30 telah melaksanakan wisuda tiga kali, istighosah dan sholat dhuha berjamaah setiap hari jum'at, sholat dzuhur berjamaah setiap hari senin-kamis, program sedekah subuh dikumpulkan dan disalurkan setiap hari jum'at, serta berbagai peringatan hari besar Islam;
- 4) aktif di berbagai event, kompetisi, dan perlombaan baik di bidang akademik maupun non-akademik; pencapaian peserta didik mulai tingkat kecamatan, kabupaten, provinsi, bahkan berskala Nasional;
- 5) transparansi dana BOS dan rencana program sekolah; disampaikan saat rapat koordinasi bersama komite dan paguyuban wali murid;
- 6) partisipatif wali murid dalam merealisasikan program sekolah; komunikasi ini rutin dilaksanakan baik dalam forum rapat koordinasi maupun WA grup paguyuban wali murid;
- 7) pelayanan yang cepat dan ramah kepada masyarakat.

Dari berbagai pengalaman nyata yang diterima publik tersebut terbangun reputasi sekolah yang positif dan menjadi daya tarik bagi masyarakat sekaligus menjadi daya saing dengan lembaga pendidikan sekitar.

"Kebetulan anak saya sudah kelas VI disini, dan beberapa keluarga kami menjadi bagian alumni dari SD ini. Bahkan domisili kami berasal dari luar kecamatan Gondanglegi. Namun yang membawa saya untuk berambisi menyekolahkan putra kami disini adalah dari mutu sekolah yang kami terima. Baik dari akreditasinya, fasilitas belajar, tenaga pendidik, prestasinya, bahkan saat ini dengan adanya program mengaji di awal dan di akhir pembelajaran membuat kami semakin mantap untuk menitipkan putra kami di sini." (Dok. Wawancara bersama ibu Rosa, wali murid kelas VI).

Maka dapat dipahami bahwa reputasi sekolah tumbuh bukan hanya sekedar dari promosi besar-besaran, tapi karena kepercayaan yang dibangun lewat pengalaman nyata para orang tua dan siswa sehingga menciptakan citra publik yang diminati banyak masyarakat.

"Sebagai siswa disini kami senang dan sangat bangga sih bu, karena di sekolah ada banyak kegiatan ekstrakurikuler, banyak lomba yang diikuti, sering ada sponsor juga datang kesini, jadi kami bisa mengembangkan bakat, menambah pengalaman, terus kalau ada event di luar kecamatan kami jadi tahu penampilan siswa dari daerah lain, jadi banyak belajar. Dari pengalaman itu, kita merasa termotivasi ya teman-teman untuk lebih

rajin belajar, lebih aktif ikut kegiatan sekolah juga.” (Dok. Wawancara bersama Cyka, Azka, Anas, Hafidz, Siswa berprestasi kelas VI)

Kesan dari peserta didik atas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh SD Negeri 1 Gondanglegi Wetan secara tidak langsung menjadi alat promosi yang dapat dicitrakan kepada masyarakat luas.

Upaya Menyeimbangkan Standar Faktual dan Citra Publik

Penyeimbangan antar standar faktual yang diterapkan dan citra publik yang dipersepsikan hendaknya berjalan seimbang agar menjadi sinergi yang berdampak positif bagi kualitas dan kuantitas lembaga pendidikan. Dalam wawancara bersama kepala sekolah disampaikan beberapa upaya dalam menjaga keseimbangan mutu faktual dan persepsi bagi sekolah.

Beberapa strategi yang dilakukan sebagai upaya penyeimbangan mutu faktual dan citra publik, diantaranya: 1) sinkronisasi program mutu dan branding sekolah, yaitu dengan menampilkan setiap kegiatan mutu (supervisi, pelatihan guru) dalam “cerita keberhasilan” melalui media sosial; 2) kepemimpinan kolaboratif kepala sekolah sebagai fasilitator dan inspirator, bukan hanya pengendali mutu, yaitu dengan menghadirkan beberapa narasumber di momen tertentu; 3) pembangunan budaya mutu yang partisipatif, dengan melibatkan guru, peserta didik, dan wali murid dalam perencanaan dan evaluasi mutu; 4) penguatan identitas sekolah dengan menetapkan nilai inti: Religius, Disiplin, Unggul, dan Ramah Publik (REDUP) yang menjadi dasar perilaku dan branding sekolah.

Dalam mewujudkan keseimbangan mutu pendidikan tersebut tentunya tidak lepas dari peran pihak pemerintah dinas pendidikan terkait.

“Kerap kali pengawas sekolah atau korwil datang kesini untuk supervisi dan memantau perkembangan pembelajaran, kadang saat pelaksanaan ujian, kadang tiba-tiba datang untuk sekedar memeriksa administrasi pembelajaran. Begitu juga dengan ketua KKG PAI Kab. Malang juga beberapa kali mampir kesini untuk memonitoring pelaksanaan kegiatan agama Islam yang tergolong cukup unggul di sekolah kami yang basicnya sebagai sekolah umum yaa.” (Dok. Wawancara bersama bapak Adi, Guru kelas V).

Adanya peran serta dari pihak pemerintah dalam hal ini dinas pendidikan, pengawas, atau ketua organisasi guru, menekankan bahwa mutu faktual adalah dasar, sedangkan citra publik adalah hasil dari praktik yang nyata dan transparan. Sehingga keduanya berjalan seiring, bukan saling mengalahkan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Keseimbangan Mutu Pendidikan

Tentunya dalam proses membangun dan menyelaraskan mutu pendidikan ada beberapa hal yang menjadi faktor pendukung dan penghambat terbentuknya keseimbangan mutu lembaga pendidikan. Namun berdasarkan pengamatan peneliti dan data hasil wawancara dengan beberapa pihak SD Negeri 1 Gondanglegi Wetan, faktor pendukung tersebut dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan, sementara yang menjadi penghambat secara berkala akan diupayakan langkah perbaikan.

Beberapa faktor pendukung keseimbangan mutu pendidikan di SD Negeri 1 Gondanglegi Wetan, diantaranya: 1) kepemimpinan visioner kepala sekolah, 2) dukungan aktif dari dinas pendidikan, komite sekolah dan wali murid, 3) sarana publikasi dan teknologi yang memadai, serta 4) budaya reflektif di kalangan guru baik untuk pengembangan profesinya maupun pelayanan pendidikan pada peserta didik dan masyarakat.

Sementara itu, beberapa faktor yang menghambat keseimbangan mutu pendidikan, diantaranya: 1) ketidakseimbangan pemahaman antar guru terkait standar mutu, 2) beban administratif guru yang tinggi, 3) harapan masyarakat yang lebih tinggi dari kondisi riil sekolah.

“Misalnya, masyarakat melihat SD Negeri 1 Gondanglegi Wetan ini sudah dikenal sebagai sekolah unggulan. Nah, ketika ada hal kecil seperti penurunan peringkat lomba, ekspektasi publik bisa membuat tekanan tersendiri bagi guru dan manajemen sekolah. Dalam situasi seperti itu, kami harus hati-hati agar tidak terjebak pada pencitraan semata, tapi tetap fokus memperbaiki hal-hal substansial.” (Dok. Wawancara bersama ibu Qibtiyah, Kepala SD Negeri 1 Gondanglegi Wetan)

Dalam mengatasi kendala tersebut, sekolah berupaya membangun sistem kerja kolaboratif, komunikatif, serta pelatihan literasi mutu secara internal.

Pembahasan

Standar faktual atau disebut dengan Quality In Fact (QIF) adalah sebuah konsep yang mengacu pada pengukuran kualitas suatu produk atau layanan berdasarkan fakta dan karakteristik teknis yang dapat diukur secara objektif. (Durianto, 2001; hlm. 20)

Dalam ranah pendidikan, standar faktual dipahami sebagai mutu yang didasarkan pada indikator-indikator objektif dan terukur sesuai standar yang ditetapkan oleh pemerintah atau lembaga akreditasi. Diantara indikator mutu faktual, yaitu:

- 1) Standar proses seperti halnya Kurikulum yang relevan, metode pembelajaran yang inovatif;
- 2) Standar hasil seperti nilai ujian, tingkat kelulusan, dan pencapaian akademik siswa;

- 3) Standar sarana dan prasarana yaitu Ketersediaan fasilitas (laboratorium, perpustakaan), rasio guru-siswa yang memadai;
- 4) Kualifikasi tenaga pendidik yaitu seperti tingkat pendidikan, sertifikasi, dan pengalaman guru;
- 5) Akreditasi yaitu seperti peringkat akreditasi yang diperoleh dari lembaga eksternal. (Syafaruddin, 2021: hlm. 15)

Standar faktual yang terlaksana di SD Negeri 1 Gondanglegi Wetan direncanakan berbasis data faktual di lapangan, ditunjang dengan pengembangan kompetensi guru, dimonitoring dan supervisi akademik secara langsung oleh kepala sekolah dengan integrasi teknologi dalam pembelajaran dan bermitra dengan komite serta wali murid.

Sementara itu, citra publik yang dikenal dengan istilah Quality in Perception (QIP) adalah mutu dari perspektif pelanggan yang dalam hal ini adalah orang tua dan siswa. tercermin dari bagaimana siswa, orang tua, dan masyarakat menilai mutu lembaga: apakah pelayanan ramah, komunikasi efektif, lingkungan nyaman, dan hasil belajar sesuai harapan. Mutu persepsi ini menjadi cerminan dari citra dan reputasi lembaga pendidikan di mata publik.

Ada lima dimensi utama untuk mengukur mutu persepsi dalam ranah industri jasa yang dalam hal ini adalah layanan pendidikan, yaitu:

- 1) Tangibles (Bukti Fisik): Penampilan fasilitas fisik, peralatan, staf, dan materi komunikasi. (Contoh: gedung sekolah yang bersih, seragam guru yang rapi, website yang profesional);
- 2) Reliability (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. (Contoh: jadwal pelajaran yang pasti, informasi tagihan yang akurat);
- 3) Responsiveness (Daya Tanggap): Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat. (Contoh: kecepatan respon admin TU, guru yang mudah dihubungi);
- 4) Assurance (Jaminan): Pengetahuan, kesopanan staf, dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. (Contoh: guru yang terlihat kompeten, jaminan keamanan siswa di sekolah);
- 5) Empathy (Empati): Kepedulian dan perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan. (Contoh: guru yang memahami kesulitan pribadi siswa, sekolah yang peduli pada masukan orang tua). (Syafaruddin, 2021; hlm. 25).

Citra publik inilah yang seringkali menjadi pendorong utama dalam pengambilan keputusan orang tua untuk memilih sekolah, lebih dari sekadar data akreditasi.

Dalam membangun dan menjaga citra publik di masyarakat, seluruh warga sekolah berupaya untuk menjaga komunikasi yang terbuka dan transparan dengan masyarakat, memberi pelayanan yang ramah, menampilkan karya dan prestasi sekolah melalui pameran karya, lomba, publikasi sosial media, serta berpartisipasi dalam kegiatan sosial masyarakat.

Hubungan antara standar mutu dan citra publik dapat terjalin dengan sinergis apabila mutu faktual yang tinggi diperkuat dengan mutu persepsi pada publik. Hal ini telah diterapkan oleh SD Negeri 1 Gondanglegi Wetan dalam memaksimalkan pelaksanaan akreditasi dan supervisi, capaian hasil belajar siswa, kejuaraan dalam kompetisi, serta pembiasaan akhlakul karimah yang terintegrasi dalam program sekolah.

Di sisi lain, ketidakseimbangan standar faktual dengan citra publik akan memunculkan kesenjangan yang berdampak bagi lembaga pendidikan. Untuk mencegah hal tersebut dapat dilakukan dengan membentuk opini publik, karena citra sekolah yang tampak dari opini publik memberi kekuatan penting bagi lembaga pendidikan. Dengan memahami opini masyarakat atau publik terhadap sekolah maka dapat diperoleh informasi secara menyeluruh, yang kemudian dapat difungsikan untuk merencanakan program hubungan sekolah dengan masyarakat. Sehingga mutu pendidikan semakin kuat dengan adanya penyeimbangan mutu standar faktual dan citra publik.

Dalam proses peningkatan mutu pendidikan, ada beberapa indikator yang harus diperhatikan, diantaranya:

1. Kepercayaan dalam memberi pelayanan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan;
2. Daya tangkap dalam membantu peserta didik dan tanggap dalam memberi pelayanan;
3. Keterjaminan perilaku, kesopanan, dan sikap dalam merespon masyarakat;
4. Perhatian dan upaya pendekatan untuk memahami kebutuhan peserta didik, memberi perhatian, dan komunikasi yang baik;
5. Bukti fisik dari sarana prasarana, fasilitas dan perlengkapan, dan sarana komunikasi yang baik. (Hasnanai, 2019; hlm. 50)

Namun tidak dapat dipungkiri bahwa dalam proses penyeimbangan mutu pendidikan terdapat beberapa hal yang menjadi faktor pendukung dan penghambat mutu pendidikan. Beberapa faktor yang mendukung keseimbangan mutu pendidikan, diantaranya yaitu:

- 1) kualitas dan kinerja guru: dengan memiliki kompetensi dan konsistensi,
- 2) kurikulum yang relevan: mampu menjawab tantangan zaman,

- 3) sarana dan prasarana: kesediaan fasilitas sekolah yang memadai,
- 4) penerapan teknologi: dengan mengintegrasikan peran teknologi dalam pembelajaran,
- 5) dukungan stakeholder: peran aktif dan support dari orang tua, masyarakat sekitar dan beberapa pihak terkait terhadap program sekolah,
- 6) semangat dan motivasi belajar siswa,

Beberapa hal di atas menjadi kunci keberhasilan dalam membangun mutu pendidikan berdasarkan standar yang ditetapkan. Sehingga opini publik yang muncul dan dicitrakan masyarakat sesuai dengan mutu faktual yang ada. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan wali murid dalam sesi wawancara, bahwa mereka merasa dilibatkan langsung dalam beberapa kegiatan dan program sekolah. Sehingga kepercayaan publik muncul tidak hanya dari cerita semata, namun juga melalui pengalaman nyata.

Tentunya, ada beberapa hal yang masih menjadi indikator penghambat dalam proses peningkatan mutu pendidikan, diantaranya:

- 1) keterbatasan sarana dan prasarana,
- 2) kualitas profesionalisme tenaga pendidik,
- 3) keterbatasan finansial,
- 4) kerjasama yang lemah,
- 5) rendahnya motivasi dan daya dukung. (Yuhasnil, 2020)

Seiring dengan beberapa faktor penghambat di atas, SD Negeri 1 Gondanglegi Wetan masih mengalami keterbatasan sarana prasarana. Jumlah ruang kelas yang kurang, keberadaan laboratorium yang belum memadai, halaman sekolah yang terbatas, serta tempat ibadah yang belum sesuai dengan kapasitas siswa. Hal ini disebabkan oleh batas lokasi lembaga yang tidak dapat mengalami pelebaran, sementara kuantitas peserta didik kian bertambah.

Di tahun ajaran baru saat ini (2025/2026) jumlah peminat calon peserta didik baru mencapai 79 siswa. Sementara kuota kelas yang ada hanya dua ruang yang masing-masing telah dibatasi 28 siswa. Sehingga dalam serangkaian proses seleksi yang ada, kami menerima 56 siswa dari 79 pendaftar. Angka ini menjadi cermin dan bukti nyata bahwa keseimbangan mutu pendidikan berdasarkan standar faktual yang telah dipenuhi dan citra publik yang diterima masyarakat sudah berjalan seimbang. Dampak besarnya adalah mutu pendidikan terus meningkat seiring dengan kepercayaan masyarakat yang semakin kuat terhadap lembaga.

KESIMPULAN

Indikator standar faktual yang teridentifikasi di SD Negeri 1 Gondanglegi Wetan antara lain: peningkatan hasil asesmen siswa tiap semester, program supervisi akademik yang sistematis, rencana kerja sekolah berbasis data mutu, penguatan kegiatan literasi dan numerasi. Dokumen SPMI menunjukkan bahwa 80% standar mutu internal telah mencapai target minimal. Hal ini menunjukkan komitmen kuat terhadap mutu berbasis standar (*in fact*). Sementara itu, citra publik dibangun melalui keterbukaan, komunikasi, dan kepercayaan masyarakat. Hal tersebut dalam dipantau dari publikasi kegiatan dan prestasi melalui media sosial, pengembangan diri peserta didik melalui berbagai kompetisi dan kegiatan akademik maupun non-akademik, program kegiatan keagamaan, dan kerja sama lintas lembaga. Sehingga masyarakat tahu bahwa kegiatan sekolah bukan sekadar akademik, tetapi juga penanaman karakter dan budaya religius siswa yang diterapkan dalam proses pendidikan di sekolah.

Beberapa strategi yang dilakukan sebagai upaya penyeimbangan mutu faktual dan citra publik, diantaranya: 1) sinkronisasi program mutu dan branding sekolah, yaitu dengan menampilkan setiap kegiatan mutu (supervisi, pelatihan guru) dalam “cerita keberhasilan” melalui media sosial; 2) kepemimpinan kolaboratif kepala sekolah sebagai fasilitator dan inspirator, bukan hanya pengendali mutu, yaitu dengan menghadirkan beberapa narasumber di momen tertentu; 3) pembangunan budaya mutu yang partisipatif, dengan melibatkan guru, peserta didik, dan wali murid dalam perencanaan dan evaluasi mutu; 4) penguatan identitas sekolah dengan menetapkan nilai inti: Religius, Disiplin, Unggul, dan Ramah Publik (REDUP) yang menjadi dasar perilaku dan branding sekolah.

Beberapa faktor pendukung keseimbangan mutu pendidikan di SD Negeri 1 Gondanglegi Wetan, diantaranya: 1) kepemimpinan visioner kepala sekolah, 2) dukungan aktif dari dinas pendidikan, komite sekolah dan wali murid, 3) sarana publikasi dan teknologi yang memadai, serta 4) budaya reflektif di kalangan guru baik untuk pengembangan profesinya maupun pelayanan pendidikan pada peserta didik dan masyarakat. Sementara itu, faktor yang menghambat diantaranya: 1) ketidakseimbangan pemahaman antar guru terkait standar mutu, 2) beban administratif guru yang tinggi, 3) harapan masyarakat yang lebih tinggi dari kondisi riil sekolah. Dalam mengatasi kendala tersebut, sekolah berupaya membangun sistem kerja kolaboratif, komunikatif, serta pelatihan literasi mutu secara internal.

REFERENSI

- Abate, S. G., Ayenalem, K. A., & Desta, S. Z. 2023. *Investigating the quality of the integrated functional adult education program in Ethiopia. Studies in the Education of Adults*, 55(1).
- Anggreni, Silvia, dan Yuhasnil. (2020). *Manajemen Kurikulum dalam Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan*. ALIGNMENT: Journal of Administration and Educational Management, 03(02).
- Durianto, D. Sugiarto dan Sitinjak, T. 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Riset Ekuistis dan Perilaku Merk*. Jakarta: Gramedia.
- Hancock, Dawson R. and Bob Agozzine. (2006). *Doing Case Study Research: A Practical Guide for Beginning Researchers*. Columbia University: Teachers Collage Press.
- Hasnanai. (2019). *Pengendalian Mutu Sekolah*, Riau: PT. Indragiri Dot Com)
- Miles, Matthew, B., A. Michel Huberman, and Johnny Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Amerika: Sage Publications.
- Patton, Michael Quinn. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. Amerika: Sage Publications.
- Rizki, N. J., Qomariyah, S., Neneng, N., Jl, A., Balandongan, L., No, J. B., & Citamiang, K. (2024). *Peran Akreditasi Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di SDIT Adzkia 1 Sukabumi*. Institut Madani Nusantara, Indonesia.
- Rohiat. (2010). *Manajemen Sekolah*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafaruddin, dkk., (2024). *Analisis Quality in Fact and Quality in Perception*, Journal Ability: Journal of Education and Social Analysis. Vol. 2, Issue 4.
- Usman, Husaini. (2009). *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.