

## Membangun Citra Positif Sekolah Melalui Pelayanan Manajemen dan Penguatan Kinerja Guru (Studi Kasus di SDIT Al-Hidayah Cibinong Bogor)

Priyanto<sup>1</sup>, Nurhasan<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Sekolah Tinggi Agama Islam Sirojul Falah Bogor, Indonesia

<sup>2</sup> Sekolah Tinggi Agama Islam Sirojul Falah Bogor, Indonesia

<sup>3</sup> Sekolah Tinggi Agama Islam Sirojul Falah Bogor, Indonesia

### Corresponding Author:

Priyanto, Sekolah Tinggi Agama Islam Sirojul Falah Bogor, Indonesia

Email: [abuyusufpriyanto@gmail.com](mailto:abuyusufpriyanto@gmail.com)

### Abstract

This study aims to deeply examine the process of building a positive school image through two main pillars: management service and strengthening teacher performance. A positive school image is a strategic asset that influences public trust and the interest of prospective students. Previous studies tend to be quantitative, focusing on the influence of these variables on student satisfaction or using a marketing approach. This qualitative research is present to fill this gap by exploring the strategy, implementation, and meaning behind the school's efforts to integrate the quality of management service and the improvement of teacher performance as a unified process of image formation. Using a qualitative case study method, this research seeks to answer how schools formulate and implement excellent management services and sustainable teacher performance strengthening programs, and how these two aspects synergistically contribute to the formation of a positive image in the eyes of stakeholders. The findings of this study are expected to provide a practical and theoretical model for educational practitioners in managing schools as service institutions oriented towards quality and image.

**Keywords:** School Image, Management Service, Teacher Performance

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam proses membangun citra positif sekolah melalui dua pilar utama: pelayanan manajemen dan penguatan kinerja guru. Citra positif sekolah merupakan aset strategis yang memengaruhi kepercayaan masyarakat dan animo calon peserta didik. Studi-studi terdahulu cenderung bersifat kuantitatif, berfokus pada pengaruh variabel-variabel ini terhadap kepuasan siswa atau menggunakan pendekatan pemasaran. Penelitian kualitatif ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan mengeksplorasi strategi, implementasi, dan makna di balik upaya sekolah dalam mengintegrasikan kualitas pelayanan manajemen dan peningkatan kinerja guru sebagai sebuah kesatuan proses pembentukan citra. Dengan menggunakan metode kualitatif studi kasus, penelitian ini berupaya menjawab bagaimana sekolah merumuskan dan melaksanakan pelayanan manajemen yang prima serta program penguatan kinerja guru yang berkelanjutan, dan bagaimana kedua hal tersebut secara sinergis berkontribusi pada pembentukan citra positif di mata *stakeholder*. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan model

praktis dan teoretis bagi praktisi pendidikan dalam mengelola sekolah sebagai institusi jasa yang berorientasi pada kualitas dan citra.

**Kata kunci:** Citra Sekolah, Pelayanan Manajemen, Kinerja Guru.

## PENDAHULUAN

Citra merupakan sebuah aset yang sangat berharga, dengan demikian sebuah lembaga yang baik harus memiliki sebuah citra yang baik dan positif di mata masyarakat (Slamet, 2022). Citra positif sebuah sekolah bukan lagi sekadar hasil sampingan dari kualitas pendidikan, melainkan telah menjadi modal sosial dan ekonomi yang esensial dalam iklim kompetisi lembaga pendidikan saat ini. Di era di mana informasi menyebar dengan cepat, persepsi publik terhadap sekolah yang diwujudkan dalam citra menjadi penentu utama dalam menarik minat peserta didik baru dan mempertahankan dukungan stakeholder (Kotler & Keller, 2020). Citra positif yang kuat mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap mutu layanan dan profesionalisme institusi.

Ketertarikan untuk melakukan penelitian ini didorong oleh pengamatan bahwa upaya membangun citra seringkali terfokus pada aspek-aspek superfisial seperti fasilitas fisik atau promosi, sementara inti dari citra positif sebuah lembaga pendidikan terletak pada kualitas layanan internal dan kinerja sumber daya manusianya. Dalam konteks sekolah, dua faktor krusial yang secara langsung berinteraksi dengan stakeholder adalah pelayanan manajemen (administrasi, komunikasi, dan dukungan) dan kinerja guru (kualitas pembelajaran dan interaksi di kelas). Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada bagaimana sekolah secara holistik mengintegrasikan kedua aspek ini untuk secara sistematis membentuk dan memelihara citra positif.

Sejumlah studi terdahulu telah menggarisbawahi pentingnya komponen-komponen ini. Penelitian menunjukkan bahwa citra sekolah, kualitas pelayanan, dan kinerja guru memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa (Baeruma *et al.*, 2025). Kepuasan siswa, pada gilirannya, adalah prediktor kuat dari citra positif sekolah di mata masyarakat. Lebih lanjut, literatur manajemen pendidikan menegaskan bahwa kinerja guru yang optimal merupakan hasil dari manajemen sekolah yang efektif, yang mencakup program pengembangan kompetensi dan evaluasi kinerja yang terstruktur (Mulyasa, 2021).

Budiyatmo dan Iriani (2022) merinci bahwa upaya membangun citra sekolah dapat dilakukan melalui pelayanan guru dan karyawan, fisik gedung, akademik, dan kegiatan ekstrakurikuler. Hal ini memperkuat pandangan bahwa pelayanan, yang merupakan domain manajemen dan guru, adalah komponen utama dalam pembentukan citra. Selain itu, penelitian kualitatif tentang strategi pemasaran pendidikan juga menemukan bahwa mengoptimalkan kinerja guru adalah salah satu strategi kunci dalam meningkatkan citra sekolah (Hanafi *et al.*, 2023). Kutipan-kutipan

ini memberikan landasan teoretis bahwa citra positif sekolah tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan dan kinerja guru.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji hubungan antara citra sekolah, kualitas pelayanan, dan kinerja guru, sebagian besar studi tersebut masih menunjukkan keterbatasan dari sisi pendekatan dan fokus kajian. Penelitian-penelitian sebelumnya umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur hubungan sebab-akibat antarvariabel, seperti citra sekolah, pelayanan, dan kinerja guru terhadap kepuasan siswa. Pendekatan ini efektif dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap citra sekolah, namun belum mampu menjelaskan secara mendalam bagaimana proses pembentukan citra tersebut berlangsung dalam praktik keseharian di lingkungan sekolah.

Selain itu, fokus kajian cenderung diarahkan pada hasil akhir, seperti tingkat kepuasan siswa, minat masyarakat, dan keputusan dalam memilih sekolah, sementara proses internal yang melatarbelakangi pencapaian tersebut kurang mendapatkan perhatian. Aspek-aspek strategis dan implementatif, termasuk bagaimana kepala sekolah, manajemen, dan guru mengintegrasikan pelayanan manajemen yang berkualitas dengan penguatan kinerja guru, belum banyak dikaji secara komprehensif. Kondisi ini menunjukkan adanya celah penelitian berupa minimnya eksplorasi kualitatif yang mendalam mengenai sinergi dan mekanisme internal sekolah dalam membangun citra positif secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengisi celah tersebut melalui pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, guna memperoleh pemahaman yang lebih kaya, kontekstual, dan berbasis praktik nyata di lapangan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus (*case study*) yang dilaksanakan di SDIT Al-Hidayah Cibinong Bogor. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam dan kontekstual, khususnya proses serta makna di balik upaya sekolah dalam membangun citra positif. Menurut Creswell (2014), penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial.

Desain studi kasus dipandang relevan karena penelitian ini berfokus pada satu kasus tertentu yang diteliti secara intensif dan holistik, yaitu strategi terpadu pelayanan manajemen dan penguatan kinerja guru dalam membangun citra sekolah. Studi kasus memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang kaya dan mendalam mengenai praktik yang terjadi dalam konteks nyata (Creswell, 2014). Lokasi penelitian ditetapkan di SDIT Al-Hidayah Cibinong Bogor, sebuah sekolah dasar Islam yang berdiri sejak tahun 2001 dan dikenal memiliki citra positif di mata masyarakat, tercermin dari tingginya minat orang tua serta konsistensi pengembangan program pendidikan, termasuk program unggulan pendidikan Al-Qur'an dengan metode UMMI.

Subjek penelitian meliputi Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah Bidang Kurikulum dan Kesiswaan, staf administrasi, serta guru inti yang dipilih secara purposif karena keterlibatan langsung mereka dalam pengelolaan sekolah. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi untuk memperoleh data yang komprehensif dan saling melengkapi. Analisis data menggunakan model interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang meliputi tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi secara berkelanjutan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini menyajikan temuan dan analisis mendalam berdasarkan data kualitatif yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Temuan dikelompokkan berdasarkan tiga fokus masalah penelitian.

### **Strategi Pelayanan Manajemen dalam Membangun Citra Positif**

Temuan menunjukkan bahwa strategi pelayanan manajemen sekolah yang efektif dalam membangun citra positif bertumpu pada tiga pilar utama, yaitu standarisasi layanan, komunikasi proaktif, dan pemanfaatan teknologi. Standarisasi layanan memastikan setiap komponen sekolah memberikan pengalaman yang konsisten, terukur, dan berkualitas kepada seluruh pemangku kepentingan (Sagala, 2019). Komunikasi proaktif memperkuat hubungan antara sekolah, peserta didik, orang tua, dan masyarakat melalui penyampaian informasi yang jelas, cepat, serta transparan sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pendidikan (Dasopang *et al.*, 2023). Sementara itu, pemanfaatan teknologi memungkinkan pengelolaan layanan yang lebih efisien, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan zaman, terutama dalam mendukung sistem administrasi sekolah, layanan informasi digital, dan interaksi berbasis daring (Munir, 2020). Ketiga pilar ini saling melengkapi dan membentuk fondasi kuat bagi sekolah dalam menciptakan serta mempertahankan citra positif di mata publik, sekaligus meningkatkan daya saing lembaga pendidikan di era transformasi digital.

#### **1. Standarisasi Layanan (*Service Standardization*)**

Sekolah telah menetapkan Standard Operating Procedure (SOP) yang jelas untuk setiap interaksi dengan stakeholder, mulai dari pendaftaran siswa baru hingga pengurusan surat-menjurat. Taufiq Kepala Sekolah (KS) SDIT Al-Hidayah menyatakan:

"Kami memperlakukan orang tua dan siswa sebagai pelanggan jasa pendidikan. Setiap staf administrasi dilatih untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan ramah sesuai SOP. Ini adalah fondasi dari citra profesional kami. Contohnya, pengurusan legalisir ijazah yang dulunya bisa memakan waktu seharian, sekarang kami pastikan selesai dalam 15 menit. Kecepatan dan kepastian ini yang membangun citra profesional."

Standarisasi ini menciptakan konsistensi, yang merupakan elemen kunci dalam membangun kepercayaan dan citra positif suatu sekolah (Zeithaml *et al.*,

2020). Implementasi standar pengelolaan pendidikan meliputi aspek kurikulum, manajemen, sarana-prasarana, dan kualitas guru berperan penting dalam memastikan bahwa penyelenggaraan layanan dilakukan secara sistematis dan sesuai dengan ketentuan (Jumalah, & Trisnamansyah, 2022). Konsistensi tersebut membantu stakeholders seperti siswa, orang tua, dan masyarakat merasakan bahwa sekolah beroperasi secara profesional dan dapat diandalkan, sehingga memperkuat persepsi positif terhadap reputasi institusi. Selain itu, kualitas layanan pendidikan yang tinggi dan konsisten terbukti berpengaruh terhadap kepuasan siswa dan orang tua, yang pada gilirannya mendukung citra sekolah sebagai institusi yang berkualitas dan terpercaya (Triwijayanti, Sanoto, & Paseleng, 2022; Imdad, Wahidmurni, & Aminatuz, 2024). Oleh karena itu, standarisasi bukan sekadar formalitas administratif, melainkan fondasi strategis yang esensial dalam membangun legitimasi dan citra positif di mata publik.

## 2. Komunikasi Proaktif dan Transparan

Manajemen secara aktif mengelola komunikasi, tidak hanya merespons keluhan tetapi juga memberikan informasi secara berkala dan transparan. Sekolah menggunakan berbagai saluran, termasuk grup pesan instan, newsletter mingguan, dan pertemuan rutin. Juliyanto Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan (Wakasek Kesiswaan) SDIT al hidayah menjelaskan:

"Kami tidak menunggu masalah datang. Kami proaktif menginformasikan setiap perkembangan, baik akademik maupun non-akademik. Misalnya, jika ada perubahan jadwal mendadak, kami langsung kirim notifikasi ke grup orang tua. Keterbukaan ini menghilangkan spekulasi negatif di masyarakat, karena mereka merasa selalu dilibatkan dan dihormati."

Keterbukaan sekolah dalam menyampaikan informasi terkait program, kebijakan, dan hasil pencapaian pendidikan berperan penting dalam membangun kepercayaan publik dan menghilangkan spekulasi negatif di masyarakat. Dengan transparansi yang konsisten, orang tua, siswa, dan masyarakat dapat memperoleh informasi yang akurat dan lengkap mengenai kualitas pendidikan, kegiatan sekolah, dan pencapaian akademik maupun non-akademik (OECD, 2020). Praktik keterbukaan ini juga mendorong akuntabilitas internal, karena guru dan tenaga kependidikan merasa diawasi secara profesional dan terdorong untuk meningkatkan kinerja mereka (Friedman & Mandelbaum, 2012). Ketika informasi disampaikan secara terbuka melalui media komunikasi yang efektif, baik daring maupun luring, masyarakat tidak lagi bergantung pada kabar simpang-siur, sehingga persepsi negatif dapat ditekan dan citra sekolah di mata publik meningkat (Bush, 2020). Dengan demikian, transparansi dan keterbukaan bukan sekadar prosedur administratif, tetapi merupakan strategi penting dalam membangun legitimasi, kepercayaan, dan reputasi positif institusi pendidikan.

## 3. Pemanfaatan Teknologi untuk Efisiensi

Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Sekolah (SIMS) untuk administrasi dan pelaporan nilai secara real-time terbukti mempercepat proses layanan serta meningkatkan persepsi modernitas sekolah. Implementasi SIMS memungkinkan pengolahan data akademik seperti nilai, absensi, jadwal, dan informasi siswa dilakukan secara otomatis dan terpusat, sehingga mengurangi beban administratif manual dan meminimalkan kesalahan manusia (Awalyah, Sampetoding & Manapa, 2024; Trista, 2022). Efisiensi ini memungkinkan staf administrasi dan guru untuk mengalokasikan waktu lebih banyak pada tugas-tugas substantif seperti mendidik dan membimbing siswa, alih-alih terjebak dalam rutinitas pengolahan data (Triwiyono & Meirawan, 2013; Trista, 2022). Selain itu, akses data yang cepat dan transparan termasuk hasil nilai dan absensi yang bisa diakses siswa, orang tua, dan wali memperkuat persepsi bahwa sekolah beroperasi secara modern, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan zaman (Hamid & Aslan, 2025). Dengan demikian, efisiensi dan kecepatan layanan yang dibawa SIMS secara langsung berkontribusi pada citra sekolah sebagai institusi yang profesional, adaptif, dan berorientasi ke masa depan.

### **Program Penguatan Kinerja Guru dan Kontribusinya pada Citra**

Program Penguatan Kinerja Guru merupakan salah satu instrumen strategis dalam peningkatan mutu pendidikan, yang tidak hanya berdampak pada kompetensi pedagogik dan profesionalisme guru, tetapi juga berkontribusi signifikan pada pembentukan citra positif sekolah. Penguatan kinerja melalui pelatihan berkelanjutan, supervisi akademik, dan pengembangan profesional terbukti meningkatkan efektivitas proses pembelajaran serta hasil belajar peserta didik (Darling-Hammond, 2017). Ketika guru menunjukkan kualitas mengajar yang tinggi, konsistensi evaluasi yang objektif, serta kemampuan adaptif terhadap perubahan kurikulum dan teknologi, masyarakat akan memandang sekolah sebagai institusi yang kredibel dan berorientasi mutu (Hattie, 2009). Selain itu, sekolah yang aktif mendukung pengembangan profesional guru cenderung membangun budaya kerja yang kolaboratif dan inovatif, yang pada akhirnya memperkuat persepsi publik terhadap reputasi sekolah (OECD, 2020). Dengan demikian, Program Penguatan Kinerja Guru tidak hanya meningkatkan kualitas pembelajaran, tetapi juga menjadi faktor utama dalam membangun dan mempertahankan citra positif lembaga pendidikan.

Pengembangan Profesionalisme Berkelanjutan *Continuous Professional Development* (CPD) tidak hanya berfokus pada materi ajar, tetapi juga pada keterampilan komunikasi dan public relations guru. Nurhudin, salah satu Guru Inti (GI) menuturkan:

“Pelatihan kami sekarang mencakup bagaimana cara berkomunikasi yang baik dengan orang tua, bagaimana menangani keluhan, dan bagaimana mempresentasikan hasil belajar siswa dengan cara yang positif. Kami diajarkan bahwa interaksi dengan orang tua adalah bagian dari branding sekolah. Kinerja kami tidak hanya dinilai dari nilai siswa, tetapi juga dari kepuasan orang tua terhadap interaksi kami.”

Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa kinerja guru yang optimal adalah hasil dari manajemen sekolah yang efektif (Mulyasa, 2021).

## 1. Budaya Kolaborasi dan *Peer Mentoring*

Budaya kolaborasi dan peer mentoring menjadi salah satu komponen penting dalam meningkatkan kualitas profesional guru sekaligus memperkuat citra positif sekolah. Praktik kolaboratif memungkinkan guru saling berbagi strategi pembelajaran, melakukan refleksi bersama, dan memecahkan masalah pedagogis secara kolektif sehingga berdampak pada peningkatan efektivitas proses belajar mengajar (Vangrieken *et al.*, 2015). Melalui peer mentoring, guru yang lebih berpengalaman dapat mendampingi rekan sejawatnya untuk mengembangkan keterampilan pedagogik, pengelolaan kelas, serta kompetensi digital yang dibutuhkan dalam pembelajaran modern (Hobson *et al.*, 2009).

Lingkungan kerja yang kolaboratif juga terbukti meningkatkan rasa kepemilikan, kepercayaan, dan motivasi guru, yang pada akhirnya menumbuhkan budaya sekolah yang profesional dan inovatif (OECD, 2020). Ketika kualitas interaksi profesional antar-guru menguat, publik akan memandang sekolah sebagai institusi yang progresif, adaptif, dan berorientasi pada pengembangan mutu berkelanjutan. Dengan demikian, budaya kolaborasi dan peer mentoring tidak hanya meningkatkan kapasitas guru, tetapi juga memberikan kontribusi nyata terhadap pembentukan citra positif sekolah.

## 2. Evaluasi Kinerja Berbasis Dampak

Evaluasi kinerja guru tidak hanya menggunakan instrumen formal, tetapi juga melibatkan umpan balik dari siswa dan orang tua. Umpan balik ini menjadi tolok ukur langsung dari kualitas layanan pembelajaran yang diberikan guru, yang merupakan manifestasi paling nyata dari citra sekolah. Kinerja guru yang baik, terutama dalam interaksi langsung, merupakan komponen utama dalam pembentukan citra (Budiyatmo & Irini, 2022).

## Sinergi Pelayanan Manajemen dan Penguatan Kinerja Guru

Sinergi antara pelayanan manajemen dan penguatan kinerja guru merupakan kunci holistik dalam membangun citra positif sekolah. Pelayanan manajemen yang efektif meliputi tata kelola administrasi, sistem layanan akademik, serta komunikasi publik akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi guru untuk menjalankan tugas profesionalnya secara optimal (Bush, 2020). Pada saat yang sama, guru yang memiliki kompetensi pedagogik dan profesionalisme tinggi akan memberikan layanan pembelajaran yang konsisten dan berkualitas kepada siswa, yang pada akhirnya memperkuat persepsi publik terhadap mutu sekolah (Darling-Hammond, 2017). Sinergi ini terwujud dalam kesatuan narasi layanan, di mana manajemen menyediakan dukungan struktural, teknologi, dan supervisi, sementara guru berkontribusi melalui praktik pembelajaran yang efektif dan berorientasi pada hasil belajar (OECD, 2020). Dukungan timbal balik antara kedua elemen ini menciptakan budaya organisasi yang solid, meningkatkan kepercayaan stakeholders,

dan memperkokoh citra sekolah sebagai institusi yang profesional, responsif, dan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pendidikan.

Sinergi antara manajemen sekolah dan guru tercermin ketika keduanya berbicara dengan satu suara mengenai visi, misi, dan standar layanan sekolah. Keselarasan ini menciptakan kesatuan arah yang jelas bagi seluruh warga sekolah dan memperkuat budaya organisasi yang profesional (Bush, 2020). Pelayanan manajemen yang cepat dan efisien, seperti penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, secara langsung mendukung kinerja guru di kelas, sehingga guru dapat lebih fokus pada proses pembelajaran dan pengembangan kompetensi siswa (Darling-Hammond, 2017). Sebaliknya, kinerja guru yang unggul, ditunjukkan melalui hasil belajar siswa yang memuaskan, memvalidasi efektivitas manajemen sekolah dan menegaskan kualitas pelayanan yang diberikan. Hubungan timbal balik ini tidak hanya meningkatkan produktivitas internal sekolah, tetapi juga memperkuat citra positif sekolah di mata orang tua, siswa, dan masyarakat luas (OECD, 2020). Dengan demikian, keselarasan antara manajemen yang efektif dan guru yang kompeten menjadi fondasi strategis dalam membangun institusi pendidikan yang profesional, responsif, dan berkelanjutan.

Manajemen sekolah berperan penting dalam menyediakan dukungan administratif dan logistik yang memadai, seperti pengelolaan sarana-prasarana, sistem administrasi yang terintegrasi, dan layanan informasi yang responsif. Pelayanan manajemen yang efektif ini memungkinkan guru untuk fokus pada tugas inti mereka, yaitu merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran secara optimal serta mengembangkan kompetensi peserta didik (Darling-Hammond, 2017; Bush, 2020). Dengan dukungan yang tepat, guru dapat mengalokasikan waktu dan energi untuk inovasi pedagogik, evaluasi belajar, serta pembimbingan individu, sehingga kinerja mereka meningkat secara signifikan. Sebaliknya, kinerja guru yang unggul juga menegaskan efektivitas manajemen, karena hasil belajar siswa dan kepuasan orang tua mencerminkan kualitas layanan sekolah secara keseluruhan (OECD, 2020). Hubungan timbal balik antara pelayanan manajemen dan kinerja guru ini membentuk fondasi bagi terciptanya sekolah yang profesional, responsif, dan memiliki citra positif di mata masyarakat. Taufik Hidayatullah, Seorang staf administrasi (SA) berkomentar:

“Tugas kami adalah memastikan guru tidak terbebani urusan administrasi, sehingga mereka bisa fokus mengajar dengan baik. Kami memproses semua kebutuhan logistik dan administrasi mereka dengan cepat. Kinerja guru yang baik adalah citra terbaik kami, dan itu hanya bisa dicapai jika kami (manajemen) mendukung penuh.”

Sinergi ini menciptakan lingkaran umpan balik positif di mana peningkatan di satu pilar memperkuat pilar lainnya, yang secara kumulatif meningkatkan citra positif sekolah.

Temuan ini mendukung dan memperluas model yang diusulkan oleh Baeruma *et al.* (2025) dan Hanafi *et al.* (2023). Jika studi terdahulu mengidentifikasi hubungan

antar variabel, penelitian kualitatif ini menjelaskan mekanisme di balik hubungan tersebut. Citra positif sekolah bukan hanya dipengaruhi oleh pelayanan dan kinerja, tetapi merupakan konstruksi sosial yang dibangun melalui proses sinergis dan terintegrasi antara manajemen dan guru.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pembangunan citra positif sekolah bukanlah proses yang terjadi secara instan, melainkan merupakan hasil dari strategi terpadu yang dijalankan secara konsisten dan melibatkan seluruh elemen institusi sekolah. Penelitian ini berhasil mengungkap secara mendalam bagaimana pelayanan manajemen dan penguatan kinerja guru menjadi dua pilar utama yang saling terkait dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap sekolah.

Citra positif sekolah dibangun melalui pelayanan manajemen yang prima, yang diwujudkan dalam penerapan standar layanan yang jelas, komunikasi yang proaktif dan transparan dengan para pemangku kepentingan, serta pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Praktik pelayanan tersebut tidak hanya memudahkan akses informasi dan layanan bagi orang tua dan siswa, tetapi juga memperkuat kepercayaan terhadap profesionalisme pengelolaan sekolah. Di sisi lain, penguatan kinerja guru dilakukan secara berkelanjutan melalui program pengembangan profesionalisme yang menekankan peningkatan kompetensi pedagogik, keterampilan layanan, budaya kolaborasi antar guru, serta evaluasi kinerja yang berbasis pada dampak dan umpan balik dari para pemangku kepentingan.

Kedua aspek tersebut tidak berjalan secara terpisah, melainkan membentuk sinergi yang holistik melalui kesatuan visi dan narasi layanan sekolah. Sinergi antara pelayanan manajemen dan kinerja guru menciptakan hubungan saling mendukung yang menghasilkan lingkaran umpan balik positif, di mana peningkatan kualitas internal sekolah berkontribusi langsung terhadap meningkatnya kepercayaan dan persepsi positif masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan membangun citra positif sekolah sangat ditentukan oleh kemampuan sekolah dalam mengintegrasikan pelayanan manajemen yang berkualitas dengan penguatan kinerja guru secara berkelanjutan dan sistematis.

## REFERENSI

- Awalyah, R., Sampetoding, E. A. M., & Manapa, E. S. (2024). Tinjauan Literatur Tentang Implementasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah Untuk Peningkatan Efektivitas Administrasi Sekolah. *Jurnal Humaniora Teknologi*, 10(2), 111-117. <https://doi.org/10.34128/jht.v10i2.204>
- Baeruma, V. N., & Karnawati, T. A. (2025). Pengaruh Citra Sekolah, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Guru terhadap Kepuasan Siswa di SMK Negeri 4 Halmahera Utara. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(03), 240-262.

- Budiyatmo, B., & Iriani, A. (2022). Membangun citra sekolah berdasarkan marketing mix untuk meningkatkan jumlah peserta didik. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 238-252. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2022.v9.i2.p238-252>
- Bush, T. (2020). *Theories of Educational Leadership and Management*. SAGE.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*(4th ed.). SAGE Publications.
- Darling-Hammond, L. (2017). *Empowered Educators: How High-Performing Systems Shape Teaching Quality Around the World*. Jossey-Bass.
- Dasopang, M. D., Rangkuti, S. S., Hasibuan, H. R., & Siregar, K. R. (2023). Transformative Islamic education at Islamic boarding school in South Tapanuli. *Al-Ishlah: Jurnal Pendidikan*, 15(3), 3768-3775. <https://doi.org/10.35445/alishlah.v15i3.3531>
- Friedman, T. L., & Mandelbaum, M. (2012). That Used to Be Us: How America Fell Behind in the World It Invented and How We Can Come Back. *Journal Of Psychological Issues In Organizational Culture*, 3(3), 75-81. <https://doi.org/10.1002/jpoc.21060>
- Hamid, A., & Aslan, A. (2025). Transformasi sistem informasi manajemen sekolah (SIMS): Efektivitas, tantangan, dan solusi di masa kini. *Berajah Journal*, 5(4), 379-388. <https://doi.org/10.47353/bj.v5i4.617>
- Hanafi, H., Juwita, T. R., Sandi, K. R. P., Mutaqin, Z., & Napitupulu, R. H. M. (2023). Strategi Pemasaran Pendidikan Menggunakan Analisa SWOT dalam Meningkatkan Citra Sekolah pada SMA YPHB Bogor. *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia*, 1(1), 60-71.
- Hattie, J. (2009). *Visible Learning: A Synthesis of Over 800 Meta-Analyses Relating to Achievement*. Routledge.
- Hobson, A. J., Ashby, P., Malderez, A., & Tomlinson, P. D. (2009). Mentoring beginning teachers: What we know and what we don't. *Teaching and teacher education*, 25(1), 207-216. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2008.09.001>
- Jumalah, J., & Trisnamansyah, S. (2022). Implementasi Standar Pengelolaan Pendidikan dalam Meningkatkan Mutu Sekolah di SMP YPP Darussurur dan SMP IT Baitul Anshor Kota Cimahi. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(3), 714-721. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i3.456>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management*(15th ed.). Pearson Education.
- Matthews, B. M. Huberman & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A. Methods Edisi*, 3.
- Mulyasa, E. (2021). *Manajemen dan Kinerja Guru Profesional*. Remaja Rosdakarya.
- Munir. (2020). *Pembelajaran digital: Transformasi teknologi dalam dunia pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- OECD. (2020). *Teachers and School Leaders as Valued Professionals*. OECD Publishing.
- Rabbani, I., Wahidmurni, W., & Zuhriyah, I. A. (2024). The impact of service quality and institutional image on students' behavioral intentions in accredited Madrasah Aliyah (Islamic Senior Secondary School) in Malang, Indonesia. *Jurnal*

Pendidikan Islam (Journal of Islamic Education), 13(1), 23-33.  
<https://doi.org/10.14421/jpi.2024.131.23-33>

- Sagala, S. (2019). *Manajemen strategik dalam peningkatan mutu sekolah*. Jakarta: Kencana.
- Slamet, S. (2022). Peran Kepala Sekolah dalam Membangun Citra Publik pada Era 5.0 di Kabupaten Banyuwangi. *DIAJAR: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 1(3), 268-273. <https://doi.org/10.54259/diajar.v1i3.963>
- Trista, R. T. (2022). Evaluasi penggunaan sistem informasi manajemen sekolah dalam meningkatkan efisiensi administrasi dan kualitas pendidikan. *Journal of Mathematics and Technology (MATECH)*, 1(2), 104-108.
- Triwiyono, D. A., & Meirawan, D. (2013). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Teknologi Informasi Di Sekolah Dasar. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 10(1).
- Vangrieken, K., Dochy, F., Raes, E., & Kyndt, E. (2015). Teacher collaboration: A systematic review. *Educational research review*, 15, 17-40. <https://doi.org/10.1016/j.edurev.2015.04.002>
- Zeithaml, V. A., Verleye, K., Hatak, I., Koller, M., & Zauner, A. (2020). Three decades of customer value research: paradigmatic roots and future research avenues. *Journal of service research*, 23(4), 409-432. <https://doi.org/10.1177/1094670520948134>