

STRATEGI LEMBAGA PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT

Muhammad Fadali Amar
(Pascasarjana, Universitas Nurul Jadid),
fadaltahfidz@gmail.com

Abstract

Research conducted at Nurul Jadid Paiton Probolinggo Middle School focused on strategies carried out by educational institutions to increase public trust. This study uses a qualitative descriptive method and highlights the importance of improving service quality, optimizing the role of public relations (PR), and improving the performance of educators as the main strategies for building public trust. The school's approach involves the involvement of various stakeholders in planning to improve service quality, measuring service quality from various aspects, and ensuring the best service to parents and students. In addition, this research emphasizes the important role of school principals in driving institutional strategies and improving teacher performance through effective supervision, training and communication. Overall, this research underscores the importance of this strategy in fostering public trust in educational institutions.

Keywords: Educational Institution Strategy, Community Trust, Institutional Image.

Abstrak

Penelitian yang dilakukan di SMP Nurul Jadid Paiton Probolinggo berfokus pada strategi yang dilakukan lembaga pendidikan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Studi ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan menyoroti pentingnya peningkatan kualitas layanan, optimalisasi peran hubungan masyarakat (HUMAS), dan peningkatan kinerja pendidik sebagai strategi utama untuk membangun kepercayaan masyarakat. Pendekatan sekolah melibatkan keterlibatan berbagai pemangku kepentingan dalam merencanakan peningkatan kualitas layanan, mengukur kualitas layanan dari berbagai aspek, dan memastikan layanan terbaik kepada orang tua dan siswa. Selain itu, penelitian ini menekankan peran penting kepala sekolah dalam menggerakkan strategi kelembagaan dan meningkatkan kinerja guru melalui pengawasan, pelatihan, dan komunikasi yang efektif. Secara keseluruhan, penelitian ini menggarisbawahi pentingnya strategi ini dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

Kata Kunci: Strategi Lembaga Pendidikan, Kepercayaan Masyarakat, Citra Lembaga.

PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan bekerjasama dengan orang tua siswa bukan sekadar suatu aspek, melainkan merupakan suatu elemen penting yang berperan signifikan dalam mengubah dan meningkatkan kepribadian siswa(Lumbantoruan, 2021). Lembaga pendidikan sebagai bagian dari sistem sosial yang lebih besar, masyarakat, memiliki peran integral dalam mencapai tujuan pendidikan secara efektif dan efisien(Pasaribu, 2017). Keterkaitan erat antara lembaga pendidikan dan masyarakat menuntut agar sekolah tidak hanya memenuhi kebutuhan pendidikan, tetapi juga mendukung tujuan dan memahami kondisi masyarakat secara menyeluruh(Mubarak, 2014). Oleh karena itu, lembaga pendidikan perlu menyampaikan informasi tentang tujuan, program, dan kebutuhan masyarakat, sambil mempertimbangkan kebutuhan pendidikan secara khusus(Nuriah & Deca, 2023). Sebaliknya lembaga pendidikan juga harus secara jelas memahami kebutuhan, harapan, dan tuntutan masyarakat, terutama yang berkaitan dengan lingkungan sekolah(Hidayat, 2019).

Pada era ini, perkembangan lembaga pendidikan ternyata sangat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat(Rukmana, 2016). Keberhasilan lembaga pendidikan dapat diukur dari sejauh mana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuannya untuk menjalankan tugasnya(Ghazali, 2022). Oleh karena itu pemimpin pendidikan, waka humas, dan waka kurikulum khususnya harus merancang strategi yang mampu menciptakan suatu lingkungan lembaga yang dinamis dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di sekitarnya(Hakim, 2019).

Pentingnya membangun dan mengembangkan kepercayaan sebagai modal awal bagi lembaga pendidikan tercermin dalam keyakinan yang tumbuh di kalangan masyarakat(Amar et al. 2024). Kepercayaan ini akan muncul apabila lembaga pendidikan dapat membuktikan prestasi akademik yang cemerlang, keunggulan dalam membentuk jiwa yang beriman dan bertakwa, kecerdasan dalam berpikir, serta tingginya jiwa sosial(Agus R & Ummah, 2019). Dalam upaya menjadi yang terdepan, setiap institusi atau lembaga pendidikan perlu menjadikan prestasi dan keunggulan sebagai produk utamanya(Munir & Toha, 2022).

Menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 20 Tahun 2018, Penguatan Pendidikan Karakter (PPK), yang singkatannya merujuk pada gerakan pendidikan di bawah tanggung jawab satuan lembaga pendidikan, bertujuan untuk memperkuat karakter peserta didik melalui harmonisasi olah hati, olah rasa, olah pikir, dan olah raga. Gerakan ini melibatkan kerjasama antara satuan pendidikan, keluarga, dan masyarakat sebagai bagian integral dari Gerakan Nasional Revolusi Mental (GNRM)(Permendikbud, 2018). Lima nilai karakter utama, berasal dari Pancasila, menjadi prioritas pengembangan gerakan PPK, meliputi religius, nasionalisme, integritas, kemandirian, dan gotong royong. Setiap nilai karakter tersebut

saling berinteraksi, mengalami perkembangan dinamis, dan membentuk keutuhan pribadi. Oleh karena itu, pelaksanaan penguatan pendidikan karakter membutuhkan integrasi yang erat antara masing-masing nilai karakter, tidak dapat berdiri sendiri (Yunus Saputra, 2017).

SMP Nurul Jadid merupakan lembaga pendidikan yang terafiliasi dengan pondok pesantren Nurul Jadid di Paiton, Probolinggo. Sekolah ini dikenal sebagai institusi unggulan dan kompetitif, yang terbukti melalui sejumlah prestasi yang telah diraih, seperti meraih juara 1 dalam pidato bahasa Arab, juara 2 dalam pidato bahasa Arab, serta juara 2 dalam lomba seni hadrah al-banjari tingkat Jawa Timur, dan sejumlah prestasi lainnya.

Lembaga pendidikan memiliki landasan awal yang menjadi pijakan untuk membangun, mencapai, dan mewujudkan citra lembaga yang diidamkan (Zuhri, 2021). Setiap departemen dan anggota telah merumuskan berbagai program perencanaan, termasuk kurikulum, sarana dan prasarana, kesiswaan, dan lainnya, dengan melibatkan bagian humas (Putri, 2020). Peran krusial hubungan lembaga pendidikan dengan masyarakat dalam kemajuan lembaga menjadi sangat penting. Sayangnya, seringkali bagian ini diabaikan atau tidak diberikan perhatian serius di banyak lembaga pendidikan (Fika & Lu'luil Maknun, 2023).

Membangun kepercayaan masyarakat, terutama terhadap lembaga pendidikan, merupakan tugas yang tidak mudah. Oleh karena itu, kepala sekolah, sebagai pemimpin di lembaga pendidikan, memiliki tanggung jawab yang besar sesuai dengan peran dan fungsinya (Sholeh, 2017). Dalam usaha meningkatkan kepercayaan masyarakat, peran kepala sekolah sangat signifikan karena mereka berfungsi sebagai motor penggerak lembaga pendidikan (Rejokirono, Rahmat Mulyono, 2023). Kepala sekolah dan guru memiliki kemampuan untuk mengantisipasi, memiliki visi, dan menjaga fleksibilitas guna merancang strategi yang efektif dalam mendapatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi atau sekolah. Pentingnya strategi lembaga pendidikan dalam mencapai tujuan pendidikan menandakan bahwa keberhasilan program di lembaga tersebut sangat bergantung pada strategi yang diterapkan (Ismail, 2016).

Kelancaran pelaksanaan program-program di lembaga pendidikan dapat terwujud apabila mendapatkan dukungan dari masyarakat. Oleh karena itu, kepala sekolah harus secara konsisten menjalin hubungan yang baik antara sekolah dan masyarakat (Mulyono, Laili Komariyah, 2022). Lembaga pendidikan juga memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai program-program dan permasalahan yang dihadapi, agar masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik tentang tantangan yang dihadapi oleh lembaga tersebut. Dengan demikian, masukan yang diberikan oleh masyarakat dapat menjadi kontribusi yang berharga untuk pengembangan program di lembaga pendidikan (Santoso, Karim, Maftuh, & Murod, 2023).

Meski demikian, perlu diingat bahwa masyarakat, yang memiliki tanggung jawab untuk berpartisipasi, juga membentuk pandangan mereka sendiri terhadap kemajuan satuan pendidikan yang mereka kenal (Irawati, Masitoh, & Nursalim, 2022). Apresiasi atau kritik masyarakat terhadap suatu lembaga bergantung pada kualitas pelayanan pendidikan di lembaga tersebut. Terdapat berbagai komponen penting yang dianggap memiliki peran signifikan dalam menentukan keberhasilan suatu proses pendidikan dengan tujuan mencapai output berkualitas (Purba & Saragih, 2023).

Penelitian serupa dilakukan oleh Moh. Rifa'i dan Hamida mengatakan lembaga pendidikan harus membangun hubungan baik dengan masyarakat, karena lembaga pendidikan yang tidak memiliki hubungan baik dengan masyarakat institusi tersebut tidak akan berkembang (Rifa'i & Hamida, 2022). Sholeh DKK mengatakan dalam era modern ini, setiap lembaga pendidikan dihadapkan pada tuntutan untuk mengakomodasi kepentingan sosial melalui pendekatan promosi dan pemasaran (Soleh, Muin, & Zohriah, 2023). Sastramayani dan Badarwan mengatakan kemampuan untuk menggabungkan kedua aspek ini menjadi ciri khas bagi lembaga pendidikan. Pengelolaan informasi, baik kepada publik internal maupun eksternal, menjadi fokus utama dalam strategi lembaga pendidikan (Sastramayani & Badarwan, 2019). Wahyono mengatakan kejelasan sistem dalam sebuah lembaga pendidikan akan menciptakan hubungan yang positif dengan lembaga lain di luar lingkup sekolah (Wahyono, 2019).

Dalam hal minat dan kepercayaan di SMP Nurul Jadid, fokusnya lebih terletak pada pemanfaatan media sosial, khususnya melalui situs web sekolah dan situs web Pesantren Nurul Jadid. Seluruh kegiatan, baik yang bersifat akademik maupun non-akademik, diinformasikan secara terperinci di situs web, bertujuan agar masyarakat dapat memahami dan mengikuti berbagai kegiatan yang sedang dijalankan oleh lembaga ini.

Dalam memberitahukan informasi tentang peningkatan-peningkatan suatu lembaga, hal ini tidak lepas dari peran kepala sekolah dan guru yang telah memberikan informasi tentang kegiatan atau program lembaga pendidikan secara jelas dan transparan sehingga dapat menarik minat masyarakat dengan baik. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti tentang bagaimana strategi lembaga pendidikan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat agar hubungan sekolah dan masyarakat tetap terjalin harmonis dan baik antara keduanya. Berangkat dari kenyataan di atas, maka peneliti mengangkat fenomena dengan menyusun sebuah penelitian yang berjudul: "Strategi lembaga pendidikan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat di SMP Nurul Jadid Paiton Probolinggo".

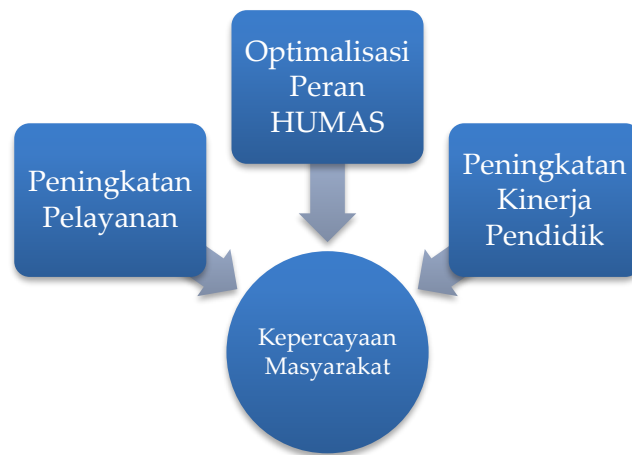
METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, bukan angka-angka.(Suharsimi Arikunto, 2002) Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.(Ali, 2018) Sementara itu, penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia.(Lexy. J. Moleong, 2000) Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana Strategi Lembaga Pendidikan Dalam Meningkatkan Kepercayaan di Sekolah Menengah Pertama Nurul Jadid Paiton, Probolinggo.

Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat perencanaan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana ini jelas datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan statistic.(Lexy. J. Moleong, 2000) Sedangkan yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Apabila menggunakan wawancara dalam mengumpulkan datanya maka sumber datanya disebut informan, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan baik secara tertulis maupun lisan. Apabila menggunakan observasi maka sumber datanya adalah berupa benda, gerak, atau proses sesuatu. Apabila menggunakan dokumentasi, maka dokumen atau catatanlah yang menjadi sumber datanya.(Suharsimi Arikunto, 2002)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi Lembaga Pendidikan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat di Sekolah Menengah Pertama Nurul Jadid Paiton, Probolinggo dilakukan melalui: Peningkatan Pelayanan, Optimalisasi Peran HUMAS, dan Peningkatan Kinerja Pendidik. Sebagaimana gambar dan penjelasan di bawah ini:



Peningkatan Pelayanan

Sebagian besar masyarakat akan memilih untuk menyekolahkan anaknya di suatu lembaga yang tingkat pelayanannya baik karena dengan begitu orang tua akan merasa puas dan percaya kepada lembaga tersebut (Yunia Oktaviani, Femi Otaviani, 2016). Lembaga yang kompeten akan selalu memperbaiki tingkat pelayanannya baik itu kepada siswa atau kepada wali murid. Seperti halnya yang dituturkan oleh kepala sekolah SMP Nurul Jadid beliau menuturkan: “Dalam meningkatkan kualitas pelayanan para pihak lembaga pendidikan baik guru staf akan mengadakan rapat mengenai pelayanan dan kualitas pelayanan, yang mana pihak sekolah melibatkan beberapa pihak dalam membuat perencanaan tentang peningkatan kualitas layanan di SMP Nurul Jadid Paiton, seperti waka humas, TU, guru dan staf lainnya. Hal ini bertujuan untuk perencanaan peningkatan kualitas layanan itu benar-benar di ketahui oleh semua pihak sekolah.”

Dari penjelasan di atas bahwa dalam perencanaan peningkatan kualitas layanan, kepala sekolah mengikut sertakan waka humas, TU, guru dan staf lainnya, agar semua pihak dalam sekolah tau (Transparan), serta mendukung dan menjalankan dengan baik perencanaan peningkatan kualitas layanan lembaga pendidikan tersebut.

Pelayanan Akademik

Dari pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh SMP Nurul Jadid Paiton Probolinggo perlu adanya tolak ukur untuk mengetahui apakah pelayanan tersebut berkualitas atau tidak. Untuk itu peneliti mengukur dari beberapa aspek yaitu bukti fisik, kehandalan, kecepatan, Kepedulian, dari pelayanan yang diberikan oleh sekolah. Dalam hal ini Ketua TU untuk mendapatkan data tentang kualitas pelayanan, beliau menuturkan: “Kalau dikatakan pelayanan disini berkualitas atau tidaknya, ya tergantung konsumennya mas sehingga kita sendiri juga tidak tau, apakah mereka puas dengan pelayanan yang kita berikan atau tidak tapi pastinya kita selalu memberikan pelayanan semaksimal mungkin”

Pertama adanya bukti fisik dalam pemberian pelayanan. Dalam observasi peneliti selama

kurang lebih satu minggu menemukan bahwa SMP Nurul Jadid memberikan pemenuhan sarana dan prasarana mungkin kepada siswa dan guru yang ada yang mana hal tersebut dibuktikan dengan fasilitas yang ada seperti laboraorium, alat ajar dan sebagainya yang mana sudah memenuhi standard. Memeberian sarana prasarana sendiri merupakan salah satu standard nasional pendidikan yang menjadi patokan apakah sekolah tersebut berkualitas atau tidak.

Yang kedua menilai kualitas pelayanan di SMP Nurul Jadid dari segi kehandalan dalam memberikan pelayanan. Dalam observasi peneliti menemukan bahwa dalam pelaksanaannya sekolah melakukan keterisasi secara demokratis dalam artian sekolah memperjakan siapa saja untuk dijadikan tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan sesuai bidangnya agar dalam menjalankan tugas dengan baik. Hal tersebut juga didukung oleh Waka Kurikulurm SMP Nurul Jadid yang menuturkan: "Disini dalam pelayananya mas kan berfokus kepada pembelajaran sama sarana prasana jadi fasilitas sudah lengkapi terus guru yang mengajar ada sudah sesuai bidangnya"

Selanjutnya untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam kecepatan pemberian pelayanan. Dalam temuan peneliti menemukan bahwasanya SMP Nurul Jadid membagi menjadi dua pelayanan yaitu untuk putra dan putri sehingga bisa efektif dan efisien. Dalam menangani masalah-masalah yang berkaitan dengan pelayanan pendidikan selalu berusaha responsif. Untuk itu sekolah mengedepankan kedisiplinan bukan hanya untuk siswa akan tetapi juga berlaku pada guru dan karyawan yang ada dilingkup sekolah hal itu dibuktikan dengan pemberian absen sebanyak tiga kali dalam setiap harinya agar selalu stand by apabila terjadi masalah. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Kepala Sekolah SMP Nurul Jadid: "Dalam menangani masalah dalam pendidikan disini dengan melakukakan kedisiplinan kepada semua contohnya jika siswa perlu mengurus sesuatu maka bagian yang betugas harus selalu ada dikantor ketika jam kerja jadi bisa menpermuda urusan yang ada, itu juga berlaku pada yang lain"

Pelayanan Wali Santri

Dewasa ini manajemen layanan publik sangat diperhatikan oleh suatu lembaga, terutama di lembaga sekolah. Layanan atau pelayanan masyarakat di sekolah sebagai sarana untuk menunjang kenyamanan dalam proses pengelolaan sekolah(Zakhiroh, 2013). Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa pelayanan yang ada di SMP Nurul Jadid sudah sangat baik, hal itu dibuktikan dengan adanya pembagian dari bidangnya masing-masing dan semuanya sudah terlaksana dengan baik meskipun terdapat miskomunikasi antar pihak. Bahwa manajemen pelayanan publik yang ada sudah terlaksana dengan baik. Setiap layanan yang ada telah ditugaskan pada masing-masing bidang, seperti layanan administrasi ditangani di bidang administrasi, layanan kesiswaan ditangani pada bidang BK atau bidang kesiswaan. Hal tersebut

tampak dalam jawaban yang diberikan kepala sekolah yang menuturkan bahwa:

”Pelayanan di sini sudah terbagi menjadi beberapa pos. Kalau pelayanan dan melayani semua sudah di bagi-bagi menurut bidangnya masing-masing, jadi kalau ada orang tua siswa atau tamu langsung di arahkan sesuai dengan keperluannya. Pelayanan yang ada di sini itu banyak mas, ada pelayanan ke BK ada juga pembayaran. Semua sudah ada gurunya masing-masing, jadi kita hanya menanyakan keperluannya apa langsung kita panggilkan gurunya.”

Sesuai dengan hasil observasi, peneliti menjumpai ada salah satu orang tua siswa yang ingin melunasi administrasi sekolah, kemudian dia bertemu salah satu guru dan langsung di layani dengan baik dan di tunjukkan tempatnya. Tidak hanya pada saat observasi berikutnya peneliti juga menjumpai terdapat salah satu siswa yang ingin menemui salah satu guru, kemudian dia bertanya dan langsung dikasih tahu tempatnya. Hal ini juga dapat dilihat dari penuturan Waka Humas beliau menuturkan: “Memberikan komunikasi yang baik dengan wali santri, berusaha memberikan apa yang dibutuhkan. Ya pokoknya jangan biarkan orang itu kebingungan dengan ketidaktahuannya di lingkungan kita.”

Selain itu, pelayanan yang diberikan mampu membuat para siswa menjadi nyaman dalam menjalani proses belajarnya. Petugas mampu memberikan layanan dengan baik, bersikap sopan dan ramah, prosedurnya mudah, dan pelayanannya cepat. Selain itu Waka Kurikulum menambahkan bahwa: “Kalau disini kita mengoptimalkan pelayanan kepada wali santi, kalau pelaksanaannya seperti apabila ada siswa yang bermasalah akan di bimbing kemudian memfasilitasi wali murid untuk menyampaikan aspirasinya atau ingin mengetahui kondisi putranya ketika di sekolah serta menyampaikan informasi tentang pesantren dan sekolah seperti biaya pendidikan santri (BPS), KOSMARA dan lain sebagainya”

Betapa pentingnya sebuah pelayan terutama bagi masyarakat agar sebuah lembaga dapat dengan mudah diterima dan mendapat dukungan dari masyarakat dengan begitu semakin mudah untuk mencapai tujuan lembaga secara khususnya dan secara umumnya meningkatkan kualitas pendidikan(Nur, 2021). Dapat disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan sudah selayaknya harus dipersiapkan oleh semua lembaga mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi bersama agar pelayannan yang diberika kepada semua pihak dapat berjalan baik dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

Optimalisasi Peran HUMAS

Melakukan peningkatan pelayanan pendidikan yang berkualitas seperti pelayanan kepada kepercayaan masyarakat merupakan proses yang tidak mengenal akhir, perbaikan mutu peran humas merupakan proses berkesinambungan dan bukan program sekali jalan(Novi Ariyanti & Muhammad Anggung Manumanoso Prasetyo, 2021). Maka dari itu SMP Nurul Jadid untuk

program pengembangan diri dan ekstrakurikuler untuk tahun-tahun ini masih melanjutkan program-program lembaga yang dulu, agar program-program tersebut berjalan sesuai dengan tujuan.

Humas sebagai Mediasi

Masyarakat selaku pelanggan eksternal lembaga pendidikan berhak tahu tentang apa saja kegiatan yang ada di sekolah dan program-program pengembangan serta ekstra apa yang ada di sekolah maka dari itu untuk memperlancar dan mengenalkan tentang lembaga pendidikan tersebut agar dikenal oleh masyarakat (Rozi, 2017). Peran humas dalam lembaga pendidikan juga penting agar masyarakat tahu tentang sekolahnya, kemudian berminat untuk menyekolahkan putra-putrinya di lembaga pendidikan tersebut. Humas SMP Nurul Jadid untuk mensukseskan hal itu tidak tinggal diam saja tetapi juga mempunyai perencanaan-perencanaan program agar sekolah mendapat kepercayaan dari masyarakat dan bisa lebih dekat dengan sekolah. Seperti halnya yang dituturkan oleh Waka Humas SMP Nurul Jadid beliau menuturkan:

“Banyak cara dilakukan humas untuk perencanaan humas agar sekolah lebih dikenal dan diminati masyarakat diantaranya lewat publikasi, website, majalah, siswa diikutkan olimpiade atau lomba-lomba dari situ nanti masyarakat tahu tentang keberadaan sekolah, apalagi SMP Nurul Jadid ada di bawah naungan pondok pesantren nurul jadid yang sudah dikenal banyak orang maka semakin mudah pihak lembaga dalam menanamkan kepercayaan masyarakat kepada sekolah.

Perencanaan yang dilakukan humas di atas dilakukan agar masyarakat lebih dekat dan tahu tentang apa yang ada di dalam SMP Nurul Jadid karena zaman sekarang media sosial atau dunia maya lebih banyak peminatnya, salah satunya di website SMP Nurul Jadid yang semua kegiatan siswa diekspos di sana. website tersebut gunanya agar masyarakat yang setiap hari menggunakan media social dapat melihat dan mengetahui kegiatan apa saja yang ada di SMP Nurul Jadid. Sehingga masyarakat cepat mengetahui tentang informasi-informasi kegiatan apa saja yang ada di SMP Nurul Jadid, yang pada akhirnya dapat menarik minat masyarakat untuk menyekolahkan putra-putrinya di SMP Nurul Jadid.

Humas sebagai *relationship*

Dalam perannya sebagai pembina hubungan (*relationship*), Humas memainkan peran yang sangat krusial. Dalam pelaksanaannya, mereka tidak hanya menjalin hubungan yang baik dengan orang tua siswa atau wali murid, tetapi juga membangun koneksi positif dengan masyarakat, antar guru di sekolah, serta lembaga-lembaga terkait seperti pusdiklat dan lainnya (Firdaus, 2023). Dalam menjalin hubungan, SMP Nurul Jadid menjalin hubungan dengan publik internal

dan juga publik eksternal. Dalam membina hubungan baik dengan publik, SMP Nurul Jadid mewujudkan melalui berbagai kegiatan, dari publik internal maupun eksternal, Seperti halnya yang dituturkan oleh kepala sekolah SMP Nurul Jadid beliau menuturkan:

“Adapun salah satunya peran humas itu kan sebagai pembina hubungan atau bisa dikatakan relationship, dalam membina hubungan yang baik dengan publik terbagi menjadi dua yaitu dari publik internal dan eksternal, nah kalo dari publik internal itu biasanya dari madrasah mengadakan kegiatan pelatihan dan lain-lain yang berhubungan dengan pihak internal. Adapun eksternalnya biasanya sekolah mengikuti kegiatan yang ada dipesantren yaitu ketika pesantren mengadakan kegiatan maulid yang biasanya masyarakat di ikut sertakan dalam kegiatan tersebut dan juga mengajak masyarakat untuk mengikuti rapat wali santri”.

Selain itu Waka Kurikulum SMP Nurul Jadid menambahkan bahwa: “Dalam membina hubungan kita membagi menjadi dua, yang pertama itu dari pihak internal dan yang kedua dari pihak eksternal. Adapun dari pihak internal, setiap guru layak tahu. Seperti kegiatan workshop atau kegiatan pelatihan harus diikuti guru dan rapat-rapat koordinasi yang harus diketahui guru. Untuk informasi eksternal, karena wali santri masih bayar jadi orang tua harus mengetahui informasi untuk apa saja. Yang didanai oleh orang tua harus diketahui oleh media. Sebelumnya ada rapat orang wali santri di setiap tahunnya, sebagai wadah untuk menyampaikan pendapat, saran bahkan keluhannya.”

Peran humas dalam membina hubungan (relationship) terbagi menjadi dua, yang pertama dari publik internal dan yang kedua dari publik eksternal. Untuk publik internal menjalin hubungan baik dengan warga sekolah. Kemudian selain membina hubungan baik dengan publik internal, SMP Nurul Jadid juga membina hubungan dengan masyarakat sekitar sekolah.

Peningkatan Kinerja Pendidik

Kepala Sekolah bertanggung jawab penuh dalam strategi lembaga pendidikan dan merupakan pimpinan puncak di lembaga pendidikan yang dikelolanya, Kepala sekolah memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja guru (Amar and Yaqin 2023). Hal ini tidak terlepas dari tanggung jawab kepala sekolah sebagai pemimpin lembaga pendidikan. Karena keberhasilan sekolah merupakan keberhasilan kepala sekolah. Kunci utama kepala sekolah sebagai pemimpin yang efektif adalah dapat mempengaruhi dan menggerakkan guru untuk ikut berpartisipasi dalam setiap kegiatan sekolah guna untuk meningkatkan mutu pendidikan dan kepercayaan masyarakat.

Supervisi dari Biro Pendidikan

Seorang pendidik merupakan ujung tombak sebuah keberhasilan suatu lembaga maka butuh perhatian khusus agar dapat meningkatkan kualitas hasil belajar peserta didik, apabila tingkat keberhasilan pembelajar masuk dalam kategori bagus maka semakin mudah lembaga

tersebut untuk mendapat kepercayaan masyarakat (Ramli Yusuf, 2019). Lembaga SMP Nurul Jadid dipercaya oleh masyarakat karena memang sudah berada di bawah naungan pondok pesantren maka yang terlebih dahulu dilihat oleh masyarakat adalah pesantrennya. Dengan begitu lembaga hanya berusaha meningkatkan kualitas hasil belajar para peserta didik dengan cara peningkatan kinerja pendidik, Seperti halnya yang dituturkan oleh kepala sekolah SMP Nurul Jadid beliau menuturkan:

“kalau disini semuanya sudah ikut pesantren wali santri rata-rata itu melihat pesantrennya baru sekolahnya, makanya yang terkenal di mana-mana itu pesantrennya apabila ada anak yang berprestasi yang dibaca itu pesantrennya. Tapi sekolah juga berusaha agar nama baik pesantren itu terjaga dengan cara memperbanyak prestasi dari hasil lulusan lembaga khususnya SMPNJ, makanya sekarang itu biro pendidikan ingin semua tenaga pendidik yang ada di pesantren itu berkembang dan maju dengan cara di supervisi biar siswanya juga maju.”

Sejalan dengan penjelasan kepala sekolah diatas, salah satu guru SMP Nurul Jadid menambahkan bahwa: “yang saya pahami tentang kepercayaan masyarakat, itu yang lebih dipercayai di sini itu pesantrennya cuman untuk sekolah itu tugas dari pesantren biar santrinya itu bisa menuntut ilmu dengan baik dan memenuhi tuntutan zaman gurunya juga harus begitu kalau zamannya berkembang gurunya harus berkembang, disini guru sangat diperhatikan apalagi dari pesantren ada biro pendidikan yang selalu mengawasi jalannya lembaga seperti mengadakan supervise kepada semua guru.

Peningkatan kinerja pendidik merupakan salah satu usaha agar kepercayaan masyarakat terbagun dengan meningkatnya kinerja pendidik maka hasil yang didapat akan mencetak peserta didik yang unggul dan banyak mendapatkan prestasi, maka dengan begitu masyarakat akan semakin dekat dan memiliki hubungan baik dengan lembaga pendidikan (Ahmad Fatkhur Rizqi, Yulia Ayu Prमितasari, 2022).

MGMP Tenaga Pendidik

Dalam peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan yang dibutuhkan bukan hanya meningkatkan hasil belajar peserta didik, pendidik juga berhak mendapatkan perhatian yang baik, pendidik juga harus mempunyai komunikasi yang baik dalam proses belajar mengajar (Amar, 2024). Kepercayaan masyarakat juga dapat tumbuh dengan cara meningkatkan kinerja pendidik terhadap peserta didik, jadi hasil pembelajaran dikategorikan baik apabila *out put* peserta didik meningkat dan bahkan dapat menjuarai olimpiade dan lain sebagainya maka secara otomatis masyarakat akan menaruh perhatian khusus terhadap lembaga tersebut, seperti halnya yang dituturkan oleh kepala sekolah SMP Nurul Jadid beliau menuturkan: “Menurut saya kalau di SMP Nurul Jadid biar pelayanan kesiswa itu bisa bagus dan

maksimal maka gurunya harus ikut pelatihan dan MGMP, apalagi sekarang sudah sentral semua lembaga ke pesantren jadi semua guru nantinya akan di supervisi oleh biro pendidikan pesantren tentang kualitas pelayanannya kepada peserta didik bukan hanya itu guru juga di uji kemampuannya”

Pendapat di atas membuktikan bahwa pelayanan akademik kepada peserta didik membantu memberikan kontribusi kepada kepercayaan masyarakat terhadap lembaga meskipun tidak secara langsung. Pesantren juga berusaha agar semua lembaga bersama-sama dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga antara pesantren, lembaga dan masyarakat saling menjalin hubungan yang baik guna tercipta tujuan bersama.

Jadi peneliti dapat menyimpulkan bahwa peningkatan pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan beberapa tanggapan dari hasil wawancara yaitu kepala sekolah mengadakan rapat dengan semua pihak dan mengkoordinasikan agar pelayanan terhadap semua pihak di maksimalkan, kemudian pelayanan bisa diterapkan kepada dua komponen yang pertama kepada lingkungan dan masyarakat, yang kedua kepada peserta didik, seperti memfasilitasi wali santri atau murid untuk mengetahui kondisi putranya atau ingin mengetahui informasi lainnya, peningkatan pelayanan selanjutnya dengan memanfaatkan humas yang ada di lembaga agar semua masyarakat dapat mengetahui seluruh aktifitas dan informasi terkait SMP Nurul Jadid, dan yang terakhir kontribusi guru dalam menciptakan *output* yang berkualitas dengan mengikuti pelatihan dan menerima supervise dari biro pendidikan pondok pesantren Nurul Jadid.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil kajian penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan. Penelitian di atas menunjukkan bahwa lembaga pendidikan, seperti SMP Nurul Jadid Paiton Probolinggo, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui berbagai strategi. Di antaranya peningkatan kualitas layanan, optimalisasi peran kehumasan (HUMAS), dan peningkatan kinerja pendidik. Keterlibatan berbagai pemangku kepentingan dalam perencanaan peningkatan kualitas layanan, pengukuran kualitas layanan dari berbagai aspek, dan perhatian terhadap layanan orang tua/siswa disorot sebagai strategi utama. Selain itu, peran kepala sekolah ditekankan dalam mengarahkan strategi lembaga pendidikan dan meningkatkan kinerja guru melalui pengawasan, pelatihan, dan komunikasi yang efektif. Secara keseluruhan, studi ini menggarisbawahi pentingnya strategi ini dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

Saran

Lembaga pendidikan harus terus mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan

dalam layanan yang diberikan, baik kepada siswa, orang tua, maupun masyarakat. Menggunakan umpan balik secara rutin melalui survei dan evaluasi, serta menerapkan standar kualitas yang lebih tinggi, akan membantu mempertahankan kepercayaan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus R, A. H., & Ummah, B. (2019). Strategi Image Branding Universitas Nurul Jadid di Era Revolusi Industri 4.0. *Tarbiyatuna: Jurnal Pendidikan Islam*, 12(1), 59. <https://doi.org/10.36835/tarbiyatuna.v12i1.352>
- Ahmad Fatkhur Rizqi, Yulia Ayu Pramitasari, S. M. (2022). Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan di SMA Islam Kepanjen. *Proceeding International Seminar on Islamic Education and Peace*, 2, 232–239.
- Ali, R. (2018). Efektifitas Metode Qiroati Dalam Meningkatkan Kemampuan Mmbaca Al Quran Siswa SDIT Bunayya Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 2(1), 179–186. Retrieved from <https://www.jurnal-lp2m.umnaw.ac.id/index.php/JP2SH/article/view/84>
- Amar, M. F. (2024). Peran Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pendidik Dalam Menumbuhkan Self-Efficacy. *Aafiyah : Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(1), 1–13.
- Fika, R. N. D., & Lu'luil Maknun. (2023). Urgensi Pendidikan Karakter Bagi Anak Usia SD Untuk Mencegah Perilaku Bullying. *Jurnal Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah Al-Amin*, 2(1), 1–21. <https://doi.org/10.54723/ejpgmi.v2i1.16>
- Firdaus, R. (2023). *Strategi Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Lembaga Pendidikan di SMP Plus Cordova Banyuwangi*. 2(1).
- Ghazali, Z. I. (2022). Pengembangan Mutu Lulusan Melalui Program Guru Tugas di Pondok Pesantren (Studi Kasus di Lembaga Pendidikan Islam Darul Ulum Banyuanyar Pondok Pesantren Banyuanyar dan Pondok Pesantren Mambaul Ulum Bata-Bata Pamekasan). *Journal of Islamic Education Management*, 1(1), 59–76.
- Hakim, M. N. (2019). Manajemen Hubungan Masyarakat Dalam Mengembangkan Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di SMK Negeri 1 Dlanggu Mojokerto). *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 121–139. <https://doi.org/10.31538/ndh.v4i1.245>
- Hidayat, R. (2019). Manajemen Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam Di Kota Medan. *Jurnal Isema : Islamic Educational Management*, 1(1), 13–29. <https://doi.org/10.15575/isema.v1i1.4982>
- Irawati, D., Masitoh, S., & Nursalim, M. (2022). Filsafat Pendidikan Ki Hajar Dewantara sebagai Landasan Pendidikan Vokasi di Era Kurikulum Merdeka. *JUPE : Jurnal*

- Pendidikan Mandala*, 7(4), 1015–1025. <https://doi.org/10.58258/jupe.v7i4.4493>
- Ismail, F. (2016). Implementasi Total Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Iqra'*, 10(2).
- Lexy. J. Moleong. (2000). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya), 112.
- Lumbantoruan, W. (2021). Peran Pendidik Kristen terhadap Dampak New Morality dari Era Digital. *SIKIP: Jurnal Pendidikan Agama Kristen*, 2(1), 49–59. <https://doi.org/10.52220/sikip.v2i1.78>
- Mubarak, F. (2014). Faktor dan indikator mutu pendidikan islam. *Jurnal: Management of Education*, 1(1), 10–18.
- Muhammad Fadali Amar, Muhib Ainul Yaqin, D. M. (2024). Peran Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Lembaga Pendidikan di MAN Bondowoso. *Relevancia : Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran*, 1(1), 92–105.
- Muhammad Fadali Amar, M. A. Y. (2023). Kepemimpinan Karismatik Dalam Membangun Mutu Performa Guru Pendidikan Diniyah Formal Ulya di Pondok Pesantren Nurul Jadid. *Aafiyah : Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 1(2), 98–111.
- Mulyono, Laili Komariyah, W. G. M. (2022). Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Guru. *Journal of Educational Research*, 1(1), 85–100. <https://doi.org/10.56436/jer.v1i1.16>
- Munir, M., & Toha, M. (2022). Strategi Membangun Brand Image Lembaga Pendidikan. *Intizam: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(2), 23–41.
- Novi Ariyanti, & Muhammad Anggung Manumanoso Prasetyo. (2021). Evaluasi Manajemen Hubungan Masyarakat dan Sekolah (Studi Kasus di Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Falah Purwodadi Pasuruan). *Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan)*, 5(2), 103–126. <https://doi.org/10.47766/idarah.v5i2.133>
- Nur, E. (2021). Peran Media Massa Dalam Menghadapi Serbuan Media Online. *Majalah Ilmiah Semi Populer Komunikasi Massa*, 02, 52. Retrieved from <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/mkm/article/view/4198>
- Nuriah, F. S., & Deca, D. (2023). Pengelolaan dan Pengalokasian Dana di Lembaga Pendidikan. *Jurnal Global Futuristik*, 1(2), 168–175. <https://doi.org/10.59996/globalistik.v1i2.214>
- Pasaribu, A. (2017). Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Pencapaian Tujuan Pendidikan Nasional Di Madrasah. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 12–34. Retrieved from <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/edutech/article/view/984>

- Permendikbud. (2018). Permendikbud RI No 20 Tahun 2018 tentang Penguatan Pendidikan Karakter pada Satuan Pendidikan Formal. *Permendikbud Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Penguatan Pendidikan Karakter Pada Satuan Pendidikan Formal*, 8–12. Retrieved from https://jdih.kemdikbud.go.id/arsip/Permendikbud_Tahun2018_Nomor20.pdf
- Purba, A., & Saragih, A. (2023). Peran Teknologi dalam Transformasi Pendidikan Bahasa Indonesia di Era Digital. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 3(3), 43–52. <https://doi.org/10.58939/afosj-las.v3i3.619>
- Putri, Z. D. (2020). Implementasi Standar Pengelolaan Pendidikan SMK Negeri 1 Bengkalis. *Jurnal Pendidikan Minda*, 1(2), 61–73. Retrieved from <http://www.ejurnal.universitaskarimun.ac.id/index.php/mindafkip/article/view/124>
- Ramli Yusuf, A. W. A. R. (2019). Manajemen Bebas Kinerja Dalam Peningkatan Pelayanan Pendidikan Yang Bermutu. *Foramadiahi: Jurnal Kajian Pendidikan Dan Keislaman*, 10(2), 200. <https://doi.org/10.46339/foramadiahi.v10i2.123>
- Rejokirono, Rahmat Mulyono, I. (2023). Manajemen Mutu Terpadu Pada Kepemimpinan Pendidikan Sebagai Bidang Garap Manajemen Pendidikan. *Pendas : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 2, 250–263.
- Rifa'i, M., & Hamida. (2022). Strategi humas kepala madin dalam meningkatkan daya saing lembaga pendidikan. *Jurnal Pendidikan, Sains, Sosial, Dan Agama*, 8(1), 98–106. <https://doi.org/10.53565/pssa.v8i1.437>
- Rozi, M. A. F. (2017). Strategi Hubungan Masyarakat dalam Pendidikan Islam. *EDUKASI: Jurnal Pendidikan Islam (e-Journal)*, 5(131–144). Retrieved from <https://ejournal.staim-tulungagung.ac.id/index.php/edukasi/article/view/148%0A>
- Rukmana, Y. (2016). *Strategi Membangun Branding Image Dalam Meningkatkan Daya Saing Lembaga Pendidikan*. 147(2), 11–40.
- Santoso, G., Karim, A. A., Maftuh, B., & Murod, M. (2023). Kajian Integrasi Nasional dalam NKRI Tidak Dapat Diubah dan Sumpah Pemuda Indonesia Abad 21 Jurnal. *Jurnal Pendidikan Transformatif (Jupetra)*, 02(01), 270–283.
- Sastramayani, S., & Badarwan, B. (2019). Kepemimpinan Krisis dalam Pengelolaan Sekolah. *Shautut Tarbiyah*, 25(2), 181. <https://doi.org/10.31332/str.v25i2.1507>
- Sholeh, M. (2017). Keefektifan Peran Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kinerja Guru. *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, 1(1), 41. <https://doi.org/10.26740/jdmp.v1n1.p41-54>
- Soleh, M., Muin, A., & Zohriah, A. (2023). *Dinamika Pemasaran Jasa Pendidikan di Pondok Pesantren*. 1(December), 473–480.

- Suharsimi Arikunto. (2002). Metodologi Penelitian. *PT. Rineka Cipta, Cet.XII)an Praktek*, (Jakarta : *PT. Rineka Cipta, Cet.XII*), 107.
- Wahyono, I. (2019). Mengembangkan Iklim Organisasi Di Sekolah Dengan Menggunakan Model Tagiuri. *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2), 61–72. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v3i2.638>
- Yunia Oktaviani, Femi Otaviani, R. R. T. (2016). Strategi Komunikasi Dalam Membangun Brand Image TK Tuna Siliwangi Yunia. *Jurnal Ilmu Komunikasi (J-IKA)*, III(1), 23–32.
- yunus saputra, S. (2017). Permainan Tradisional Vs Permainan Modern Dalam Penanaman Nilai Karakter Di Sekolah Dasar. *Elementary School Education Journal*), 3(1), 1–11.
- Zakhiroh, R. (2013). Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik. *Didaktika*, 19(2), 59–70.
- Zuhri, F. (2021). Pemikiran A. Mukti Ali Dalam Kebijakan Pendidikan Islam Indonesia. *Journal of Islamic Education And Pesantren*, 1(1), 25–44.