

Building a Sustainable School Reputation through Quality Management, A Study at SMP Negeri 7 Yogyakarta

Sapto Pamungkas^{a,1}, Diana Leli Indratno^{b,2}, Heru Kuncorowati^{c,3}

^aSTIE Isti Ekatana Upaweda, Yogyakarta

^bSTIE Isti Ekatana Upaweda, Yogyakarta

^cSTIE Isti Ekatana Upaweda, Yogyakarta

¹psapto77@gmail.com; ²diana.levi45@gmail.com; ³kuncorowati766@gmail.com

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel:

Diterima: 4 September 2025

Direvisi: 27 Oktober 2025

Disetujui: 10 Desember 2025

Tersedia Daring: 1 Januari 2026

Kata Kunci:

Reputasi Sekolah

Praktik Manajemen Kualitas

Sistem Manajemen Kualitas

Manajemen Kualitas Terpadu

ABSTRAK

Reputasi sekolah merupakan salah satu aset strategis dalam ekosistem pendidikan modern di era informasi. Sekolah dengan reputasi baik akan menarik input berkualitas (siswa, guru, sumberdaya) untuk diproses kembali menjadi output berkualitas tinggi dalam siklus manajemen kualitas yang berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen kualitas yang terdiri dari elemen: kualitas proses pembelajaran, kompetensi guru, kualitas layanan administrasi, dan tata kelola yang baik terhadap pembentukan reputasi sekolah. Studi dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui survei online terhadap 100 responden guru, staff, orang tua dan siswa pada salah satu sekolah menengah di Kota Yogyakarta. Sampel diambil secara purposive. Analisis statistik regresi linier berganda digunakan untuk analisis data. Hasil penelitian ini menemukan adanya pengaruh positif manajemen kualitas yang ditinjau dalam elemen proses pembelajaran, kompetensi guru, kualitas layanan administrasi, dan tata kelola yang baik terhadap reputasi sekolah. Hasil studi ini memberikan pemahaman bagi praktisi dan akademisi dalam pengembangan reputasi sekolah yang berkelanjutan melalui manajemen kualitas sekolah.

ABSTRACT

Keywords:

School Reputation

Quality Management

Practices

Quality Management System

Total Quality Management

School reputation is a strategic asset in the modern education ecosystem in the information age. Schools with a good reputation will attract quality inputs (students, teachers, resources) to be processed into high-quality outputs in a continuous quality management cycle. This study aims to analyze the influence of quality management, consisting of the following elements: quality of the learning process, teacher competence, quality of administrative services, and good governance, on the formation of school reputation. The study was conducted using a quantitative approach through an online survey of 100 respondents, including teachers, staff, parents, and students at a high school in Yogyakarta City. The sample was taken purposively. Multiple linear regression statistical analysis was used for data analysis. The results of this study found a positive influence of quality management, reviewed in the elements of the learning process, teacher competence, quality of administrative services, and good governance, on school reputation. The results of this study provide insight for practitioners and academics in developing a sustainable school reputation through school quality management.



1. Pendahuluan

Reputasi sekolah menjadi indikator penting masyarakat dalam memilih institusi pendidikan di beberapa dekade terakhir. Reputasi sekolah menggambarkan persepsi kolektif pemangku kepentingan terhadap kredibilitas, kualitas, dan keunggulan sekolah yang terbentuk melalui pengalaman, informasi, serta kinerja institusi. Reputasi sekolah merupakan aset strategis yang berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan orang tua, minat calon peserta didik (*school choice*), dukungan pemangku kepentingan, sumberdaya tak berwujud untuk kolaborasi, serta keberlanjutan institusi pendidikan itu sendiri (Mateus & Acosta, 2022; Warta *et al.*, 2024; Wu *et al.*, 2024). Sekolah dengan reputasi baik akan menarik input berkualitas (siswa, guru, sumberdaya) untuk diproses kembali menjadi output berkualitas tinggi. Output yang baik akan memperkuat kembali reputasi sekolah, sehingga menarik input yang lebih baik lagi. Hal ini akan menciptakan siklus positif (*feedback loop*) yang untuk manajemen kualitas yang berkelanjutan. Reputasi sekolah tidak hanya terkait *brand* sekolah, tetapi juga tatakelola dan membangun kepercayaan pemangku kepentingan di era informasi (Wu *et al.*, 2024). Reputasi sekolah dipengaruhi oleh kinerja dan kualitas akademik, budaya dan lingkungan sekolah, kepemimpinan dan sumberdaya, serta komunikasi dan persepsi eksternal (Mateus & Acosta, 2022; Warta *et al.*, 2024; Wu *et al.*, 2024).

Pengembangan reputasi sekolah tidak dapat dilakukan secara instan, tetapi harus dibangun melalui manajemen kualitas yang terencana, konsisten, dan berkelanjutan. Sekolah tidak lagi hanya dituntut untuk menghasilkan lulusan yang berkarakter, berprestasi secara akademik dan non akademik, tetapi juga harus mampu membangun reputasi yang kuat dan positif di mata masyarakat (Warta *et al.*, 2024). Dalam hal ini, manajemen kualitas tidak hanya terkait pencapaian standar minimal, tetapi merupakan proses pengembangan reputasi autentik berbasis budaya mutu yang dikelola secara konsisten dan berkesinambungan (Prima *et al.*, 2025). Manajemen kualitas dalam konteks pendidikan mencakup berbagai aspek yang saling berkaitan, mulai dari kualitas proses pembelajaran, kompetensi dan profesionalisme guru, kualitas layanan administratif dan informasi, hingga tata kelola dan transparansi sekolah. Kualitas proses pembelajaran yang efektif dan berorientasi pada peserta didik menjadi fondasi utama dalam menciptakan pengalaman belajar yang bermakna (Jailani *et al.*, 2024; Sari *et al.*, 2020). Guru sebagai aktor kunci dalam proses pendidikan dituntut memiliki kompetensi pedagogik, profesional, sosial, dan kepribadian yang memadai agar mampu menjawab tantangan perubahan zaman (Jailani *et al.*, 2024). Selain itu, layanan administratif dan informasi yang cepat, akurat, dan ramah turut memengaruhi kepuasan pemangku kepentingan, khususnya orang tua dan peserta didik (Amin *et al.*, 2022). Di sisi lain, tata kelola sekolah yang baik dan transparan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan publik (Jailani *et al.*, 2024). Transparansi dalam pengambilan keputusan, pengelolaan sumber daya, serta penyampaian informasi mencerminkan akuntabilitas sekolah sebagai lembaga publik. Pengelolaan elemen manajemen kualitas secara terpadu akan mendorong peluang yang lebih besar bagi sekolah untuk membangun reputasi yang tidak hanya unggul dalam jangka pendek, tetapi juga berkelanjutan dalam jangka panjang.

Berbasis Teori Manajemen Kualitas dalam Pendekatan Sistem Terpadu (Nguyen, 2018; Wawak & Ljevo, 2020), kinerja kualitas (*output*) merupakan hasil dari hubungan terintegrasi antar elemen pada level operasi dan proses, dalam setiap fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya yang tersedia. Pada konteks pendidikan, manajemen kualitas merupakan pendekatan sistematis yang melibatkan seluruh komponen sekolah, baik aspek akademik maupun non-akademik, fokus pada pengguna layanan pendidikan, fokus manajemen proses, serta pengambilan keputusan berbasis data dan informasi (Al-zoubi *et al.*, 2023; Min *et al.*, 2023; Ng & Ku, 2023; Spychalski, 2025; Syaifullah *et al.*, 2023; Syauqy *et al.*, 2024). Penerapan manajemen kualitas yang efektif diyakini mampu meningkatkan kinerja

sekolah dan memperkuat reputasi institusi pendidikan (Syauqy *et al.*, 2024; Warta *et al.*, 2024; Zakirullah *et al.*, 2025).

Penelitian praktik manajemen kualitas pada umumnya berfokus menghubungkan elemen manajemen kualitas terhadap kinerja (Mohsin *et al.*, 2025; Raja *et al.*, 2011; Yap, & Ng, 2018) namun masih terbatas dampaknya terhadap reputasi organisasi (Zakirullah *et al.*, 2025). Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengukur kinerja manajemen kualitas yaitu dampaknya terhadap reputasi organisasi dalam hal ini dalam konteks reputasi sekolah. Pengukuran kinerja pada aspek reputasi sekolah penting dalam membangun manajemen kualitas dalam siklus yang berkelanjutan dalam jangka panjang (Mateus & Acosta, 2022). Reputasi yang berkelanjutan (Warta *et al.*, 2024; Zakirullah *et al.*, 2025) tidak hanya berfokus pada pencapaian sesaat, tetapi pada konsistensi mutu, kepercayaan publik, dan kemampuan sekolah beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Reputasi sebagai hasil interaksi antara identitas organisasi, harapan publik, dan konsistensi layanan (Wu *et al.*, 2024; Zakirullah *et al.*, 2025). Dalam konteks sekolah, reputasi dapat dipengaruhi oleh kualitas proses pembelajaran, prestasi siswa, kompetensi dan profesional guru, integritas tata kelola, keamanan dan kenyamanan lingkungan, hubungan dengan orang tua dan masyarakat. Peningkatan kualitas proses belajar, kompetensi dan profesionalisme guru, pelayanan prima, serta tata kelola yang akuntabel membentuk fondasi reputasi yang kuat dan berkelanjutan. Reputasi yang baik akan mendorong siklus positif berupa meningkatnya kepercayaan, input yang berkualitas (siswa, guru dan sumberdaya), serta dukungan kolaborasi. Manajemen kualitas menyediakan kerangka untuk memastikan semua elemen sekolah bergerak secara harmonis menuju keunggulan lembaga.

Berbagai kajian menunjukkan bahwa penerapan manajemen kualitas yang mencakup kualitas pembelajaran, kompetensi guru, layanan administratif, serta tata kelola dan transparansi memiliki hubungan yang erat dengan kinerja (Parveen *et al.*, 2024; Sofiah & Pratama, 2024), daya saing (Prima *et al.*, 2025), kepuasan stakeholder (Zahro *et al.*, 2025), reputasi institusi pendidikan (Warta *et al.*, 2024; Zakirullah *et al.*, 2025) dan kualitas pendidikan secara umum (Donkoh *et al.*, 2023). Namun demikian studi empiris pengaruh antara penerapan manajemen kualitas terhadap reputasi sekolah masih terbatas. Manajemen kualitas yang dijalankan secara konsisten dan berkesinambungan terbukti dapat menghasilkan kinerja sekolah yang unggul dan berkelanjutan, serta membentuk persepsi positif dari pemangku kepentingan dalam jangka panjang.

SMP Negeri 7 Yogyakarta sebagai objek penelitian menghadapi tantangan dan peluang dalam membangun reputasi yang berkelanjutan di tengah dinamika kebutuhan masyarakat dan perkembangan dunia pendidikan di era informasi. Hal tersebut menjadi motivasi penelitian ini untuk menguji secara empiris pengaruh elemen praktik manajemen kualitas yang terdiri dari kualitas proses pembelajaran, kompetensi dan profesionalisme guru, kualitas layanan administratif dan informasi, serta tata kelola dan transparansi terhadap reputasi sekolah yang berkelanjutan. Hal ini penting untuk memberikan pemahaman yang komprehensif pengaruh tiap elemen manajemen kualitas dalam pengembangan reputasi sekolah yang berkelanjutan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam literatur manajemen kualitas pendidikan serta kontribusi praktis bagi manajemen sekolah dalam merumuskan strategi peningkatan reputasi yang berkelanjutan.

2. Metode

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui jenis penelitian eksplanatori. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh praktik manajemen kualitas terhadap reputasi sekolah. Istilah keberlanjutan merujuk bahwa keduanya praktik manajemen kualitas dan reputasi sekolah dikembangkan secara berkesinambungan. Praktik manajemen kualitas

ditinjau dari elemen kualitas proses pembelajaran, kompetensi dan profesionalisme guru, kualitas layanan administratif dan informasi, serta tata kelola dan transparansi. Penelitian dilakukan melalui studi kasus pada SMP Negeri 7 Yogyakarta. Pemilihan lokasi didasarkan pada relevansi SMP Negeri 7 Yogyakarta dengan permasalahan penelitian terkait penerapan manajemen kualitas dan upaya membangun reputasi sekolah yang berkelanjutan.

Subyek penelitian meliputi seluruh pemangku kepentingan internal dan eksternal SMP Negeri 7 Yogyakarta yang memiliki keterkaitan langsung dengan layanan pendidikan, meliputi guru, staff tenaga kependidikan, serta orang tua, dan peserta didik. Subyek tersebut menjadi populasi penelitian. Sampel diambil secara *purposive sampling* dengan kriteria: responden yang memahami dan pernah berinteraksi langsung dengan proses pembelajaran, layanan administratif, tata kelola sekolah, serta bersedia untuk menjadi responden penelitian.

Konstruk praktik manajemen kualitas yang terdiri dari Kualitas Proses Pembelajaran (X_1), Kompetensi dan Profesionalisme Guru (X_2), Kualitas Layanan Administratif dan Informasi (X_3), Tata Kelola dan Transparansi (X_4) dan indikatornya dikembangkan dari literatur Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) untuk sektor pendidikan (Ford & Evans, 2018; Lazaros *et al.*, 2017; Neves & Nakhai, 2014; Yusuf, 2022) dan Standar Nasional Pendidikan (SNP) (Sari *et al.*, 2020). Konstruk dan indikator Kualitas Proses Pembelajaran dikembangkan dari indikator standar proses dalam SNP dan manajemen kualitas proses dalam MBNQA. Kualitas proses pembelajaran diukur melalui 5 item (indikator), terdiri dari: proses pembelajaran di sekolah berlangsung secara aktif dan melibatkan siswa secara optimal, guru menggunakan metode pembelajaran yang bervariasi dan sesuai dengan materi, sekolah menerapkan asesmen autentik yang menilai kemampuan nyata siswa, pembelajaran memanfaatkan teknologi dan media digital secara efektif, lingkungan kelas mendukung proses belajar yang nyaman dan produktif.

Konstruk dan indikator Kompetensi dan Profesionalisme Guru dikembangkan dari Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan dalam SNP dan *Human Resource/Staff Focus* dalam MBNQA. Kompetensi dan Profesionalisme Guru diukur melalui 6 item (indikator) yang terdiri dari: guru memiliki penguasaan materi pelajaran yang sangat baik, guru mampu menjelaskan konsep sulit dengan cara yang mudah dipahami, guru menjunjung tinggi etika profesi dan menjadi teladan bagi siswa, guru merespons pertanyaan siswa dengan ramah dan profesional, guru melaksanakan pembelajaran dengan persiapan yang matang, guru memberikan umpan balik terhadap tugas dengan jelas dan konstruktif.

Konstruk dan indikator Kualitas Layanan Administratif dan Informasi dikembangkan dari indikator *Information and analysis* dan *Customer Focus* dalam MBNQA. Kualitas Layanan Administratif dan Informasi diukur melalui 4 item (indikator) yang terdiri dari: layanan administrasi (pembayaran, dokumen, surat-menyurat) dilakukan dengan cepat dan tepat, staf administrasi bersikap ramah dan membantu siswa maupun orang tua, informasi akademik dan kegiatan sekolah disampaikan secara jelas dan tepat waktu, sistem informasi sekolah (*website*, aplikasi, atau media sosial) mudah diakses dan akurat.

Konstruk dan indikator Tata Kelola dan Transparansi dikembangkan dari indikator Standar Pengelolaan dalam SNP. Tata Kelola dan Transparansi diukur melalui 4 item (indikator) yang terdiri dari: pengelolaan keuangan sekolah dilakukan secara transparan dan dapat diakses oleh pemangku kepentingan, sekolah memiliki kebijakan anti-bullying yang ditegakkan secara konsisten, sekolah menyediakan lingkungan yang aman dan kondusif bagi siswa, pihak sekolah terbuka terhadap saran dan masukan dari orang tua maupun siswa.

Tabel 1. Hasil Pengujian Instrument

	Item	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha
Reputasi Sekolah	y1	.679	0.882
	y2	.719	
	y3	.811	
	y4	.806	
Kualitas Proses Pembelajaran	x11	.761	0.910
	x12	.862	
	x13	.703	
	x14	.855	
	x15	.692	
Kompetensi dan Profesionalisme Guru	x21	.750	0.908
	x22	.687	
	x23	.792	
	x24	.807	
	x25	.736	
	x26	.711	
Kualitas Layanan Administratif dan Informasi	x31	.902	0.908
	x32	.974	
	x33	.972	
	x34	.927	
Tata Kelola dan Transparansi	x41	.876	0.955
	x42	.868	
	x43	.868	
	x44	.960	

Sumber: diolah dari uji coba 30 responden (2025)

Reputasi Sekolah adalah Persepsi atau citra yang terbentuk di benak publik (orang tua, siswa, masyarakat) tentang sekolah, yang didasarkan pada pengalaman, kinerja, dan perilaku sekolah secara keseluruhan dari waktu ke waktu, mencakup kualitas pengajaran, lingkungan belajar, fasilitas, serta pencapaian akademik dan non-akademik. Reputasi Sekolah diukur melalui 4 item (indikator) yang dikembangkan studi sebelumnya (Zakirullah *et al.*, 2025) yang melibatkan elemen kinerja dan komunikasi (Warta *et al.*, 2024) yaitu, terdiri dari indikator: sekolah dikenal memiliki prestasi akademik dan non-akademik yang baik, percaya pada kualitas pendidikan yang diberikan oleh sekolah, sekolah memiliki citra positif di mata masyarakat, bangga menjadi bagian dari sekolah, responden merekomendasikan sekolah kepada orang lain.

Reputasi sekolah dan praktik manajemen kualitas dievaluasi berdasarkan persepsi responden melalui survei online dengan *googleform*. Kuesioner menggunakan skala Likert 1-5 (sangat tidak setuju-sangat setuju) untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap pernyataan yang diajukan. Instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan untuk memastikan ketepatan dan konsistensi pengukuran data. Hasil pengujian instrument kuesioner melalui uji coba terhadap 30 responden (Tabel 1) diperoleh hasil semua butir kuesioner valid (*Corrected Item-Total Correlation* > 0.5). Instrument kuesioner juga mempunyai tingkat keandalan tinggi (*reliable*) dengan *Cronbach's Alpha* > 0.6.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif untuk menggambarkan tiap variabel. Analisis inferensial dilakukan dengan

menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh Kualitas Proses Pembelajaran (X_1), Kompetensi dan Profesionalisme Guru (X_2), Kualitas Layanan Administratif dan Informasi (X_3), Tata Kelola dan Transparansi (X_4) terhadap Reputasi Sekolah (Y). Analisis data menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon \quad (1)$$

Dimana= β = kontanta/koeffisien regresi, ε = error. Uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas digunakan untuk memastikan model analisis regresi tidak bias. Analisis dilakukan secara simultan melalui uji F (Anava) dan parsial melalui uji t. Terdapat pengaruh signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat jika nilai signifikansi (p) dibawah 5%.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Deskripsi Data Responden

Responden dalam penelitian ini (tabel 2) terdiri dari guru (21%), tenaga kependidikan (9%), dan orang tua (34%), peserta didik (36%) SMP Negeri 7 Yogyakarta yang dipilih sesuai dengan kriteria penelitian. Secara umum, responden memiliki pengalaman interaksi yang cukup intens dengan proses pembelajaran, layanan administratif, serta sistem tata kelola sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa data yang diperoleh relevan untuk menggambarkan persepsi pemangku kepentingan terhadap kualitas manajemen sekolah dan reputasi sekolah yang berkelanjutan.

Tabel 2. Profil Responden

Uraian	Jumlah (N)	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Perempuan	52	52.00
Laki-laki	48	48.00
Total	100	100.00
Kelompok Responden		
Guru	21	21.00
Tenaga Kependidikan	9	9.00
Orang tua/Wali Murid	34	34.00
Siswa	36	36.00
Total	100	91.00
Pengalaman Orang tua/Wali Murid interaksi Sekolah		
Sering	7	20.59
Cukup Sering	21	61.76
Jarang	6	17.65
Total	34	100.00
Jenis Interaksi		
Komite Sekolah	4	11.76
Pertemuan Wali Murid	34	100.00
Grup whatshap Wali Murid	34	100.00
Web/Instagram Sekolah	28	82.35
Total	34	100.00

Sumber: data primer diolah (2025)

3.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Berdasarkan tabel 3, nilai rata-rata reputasi sekolah adalah 3.888 menunjukkan bahwa reputasi sekolah secara umum dipersepsikan baik oleh guru, staff tenaga kependidikan, orang tua/wali murid dan siswa. Praktik manajemen kualitas ditinjau dari elemen kualitas proses pembelajaran berada pada kategori baik (rata-rata= 3.982). Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai proses pembelajaran di SMP Negeri 7 Yogyakarta telah direncanakan, dilaksanakan, serta didukung oleh metode dan media pembelajaran dengan baik, interaktif dan memadai.

Tabel 3. Rangkuman Statistik Deskriptif

Variabel	Rata-rata	SD
Reputasi Sekolah	3.888	0.581
kualitas proses pembelajaran	3.982	0.424
Kompetensi dan profesionalisme guru	4.030	0.335
Kualitas layanan administratif dan informasi	3.728	0.573
tata kelola dan transparansi sekolah	4.033	0.227

Sumber: data primer diolah (2025)

Kompetensi dan profesionalisme guru terutama pada aspek penguasaan materi dan tanggung jawab profesional juga dinilai tinggi (rata-rata= 4.030). Kualitas layanan administratif dan informasi dinilai baik (rata-rata= 3.728), ditandai dengan kemudahan akses informasi, ketepatan layanan, serta sikap petugas yang responsif. Sementara itu, tata kelola dan transparansi sekolah memperoleh penilaian positif (rata-rata= 4.033), khususnya pada keterbukaan informasi dan kejelasan kebijakan sekolah.

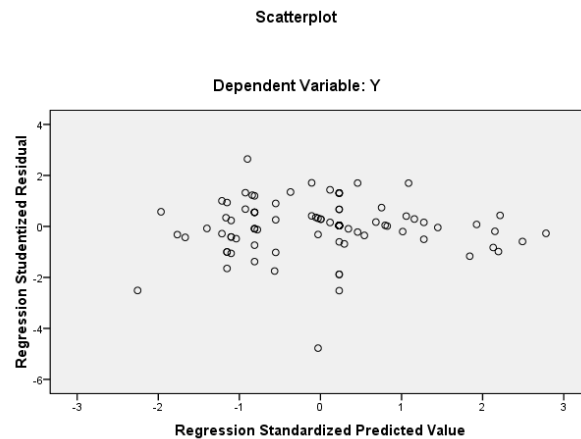
3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

Matriks korelasi antar variabel (Tabel 3) menunjukkan tidak ada korelasi kuat (< 0.8) antara variabel bebas, sehingga menunjukkan tidak ada indikasi multikolinearitas. Berdasarkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yang rendah (< 0.5) (Tabel 3) juga menunjukkan tidak ada masalah multikolinearitas serius. Hasil uji normalitas (Tabel 4) juga menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Hasil uji heteroskedastisitas (Gambar 1) menunjukkan model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas yaitu tidak adanya pola tertentu pada data residual. Dengan demikian, data regresi tidak mempunyai potensi bias dan layak digunakan untuk analisis regresi linear berganda.

Tabel 3. Rangkuman Statistik Deskriptif

	Y	X1	X2	X3	X4
Y	1				
X1	.484	1			
X2	.548	.302	1		
X3	.633	.450	.423	1	
X4	.356	.200	.453	.070	1

Sumber: data primer diolah (2025)



Gambar 1. Uji heteroskedastisitas
 Sumber: data primer diolah (2025)

3.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan Tabel 4 nilai F hitung sebesar 29.901 ($p < 0.01$), menunjukkan bahwa model memenuhi asumsi *goodness of fit*. Hasil ini juga menunjukkan bahwa secara simultan (uji Anava= F test) manajemen kualitas yang terdiri dari elemen pembelajaran, kualitas guru, layanan administratif, serta tata kelola dan transparansi berperan strategis dalam membangun reputasi sekolah yang berkelanjutan. Hasil ini juga menunjukkan bahwa reputasi sekolah tidak hanya ditentukan oleh satu elemen, melainkan oleh seluruh elemen dalam praktik manajemen kualitas sekolah yang dikelola secara berkesinambungan dan konsisten dalam jangka panjang. Berdasarkan Tabel 4, nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*= 0.539) mempunyai arti bahwa elemen kualitas proses pembelajaran, kompetensi dan profesionalisme guru, kualitas layanan administratif dan informasi, serta tata kelola dan transparansi dapat menjelaskan bahwa reputasi sekolah sebesar 53.9%, sisanya 46.1% dipengaruhi oleh elemen lain dalam praktik manajemen kualitas atau faktor lain di luar praktik manajemen kualitas.

Tabel 4. Rangkuman Hasil Regresi

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	-2.248	.752		-2.990	.004		
X1	.481	.107	.179	2.297	.024	.767	1.304
X2	.453	.148	.219	2.567	.012	.639	1.566
X3	.246	.084	.447	5.396	.000	.680	1.470
X4	.380	.198	.190	2.426	.017	.761	1.314
Adjusted R Square	0.539						
F test	29.901						
Sig. F test	< 0.01						
Signifikansi KZ test (p)	> 0.05						

Sumber: data primer diolah (2025)

Keempat elemen praktik manajemen kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi sekolah (Tabel 4). Elemen kualitas proses pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi sekolah yang berkelanjutan ($p = 0.024 < 0.05$). Koefisien regresi

yang positif ($\beta=0.481$) menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pembelajaran, semakin positif persepsi masyarakat terhadap reputasi sekolah. Kompetensi dan profesionalisme guru juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi sekolah ($\rho = 0.012 < 0.05$). Guru yang kompeten dan profesional menjadi faktor penting dalam membangun kualitas dan kepercayaan. Koefisien regresi yang positif ($\beta=0.453$) menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi dan profesionalisme guru, semakin positif persepsi masyarakat terhadap reputasi sekolah. Kualitas layanan administratif dan informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi sekolah ($\rho = 0.000 < 0.01$). Koefisien regresi yang positif ($\beta=0.246$) menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan administratif dan informasi, semakin positif persepsi masyarakat terhadap reputasi sekolah. Layanan administratif dan informasi yang cepat, jelas, dan transparan meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan. Hal ini akan menciptakan persepsi, citra positif dan kepercayaan terhadap sekolah. Tata kelola dan transparansi sekolah menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi sekolah yang berkelanjutan ($\rho = 0.017 < 0.05$). Koefisien regresi yang positif ($\beta=0.380$) menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan administratif dan informasi, semakin positif persepsi masyarakat terhadap reputasi sekolah. Tata kelola yang baik dan transparan menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan dan citra positif sekolah.

3.5 Pembahasan

Studi ini mengembangkan model untuk membangun reputasi sekolah yang berkelanjutan melalui manajemen kualitas. Hasil penelitian (Tabel 4) menunjukkan bahwa reputasi sekolah yang berkelanjutan dapat dibangun secara efektif melalui penerapan manajemen kualitas yang terintegrasi yang merupakan gabungan elemen: kualitas proses pembelajaran, kompetensi dan profesionalisme guru, kualitas layanan administratif dan informasi, serta tata kelola dan transparansi. Keempat elemen tersebut terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi sekolah. Hasil studi ini mendukung praktik manajemen kualitas dalam pendekatan sistem terkait pengaruh elemen *measurement, information and analysis, customer focus, workforce focus, operations focus* terhadap kinerja (Ford & Evans, 2018; Lazaros *et al.*, 2017; Neves & Nakhai, 2014; Sari *et al.*, 2020; Wartini *et al.*, 2021; Yusuf, 2022). Hasil studi ini tidak hanya menegaskan bahwa reputasi sekolah bukanlah hasil dari satu faktor tunggal, melainkan akumulasi dari berbagai aspek kualitas yang dikelola secara konsisten dan berkelanjutan.

Kualitas proses pembelajaran mempunyai pengaruh positif terhadap reputasi sekolah ($\rho < 0.05$). Kualitas proses pembelajaran memiliki peran fundamental dalam pembentukan reputasi sekolah. Hasil studi ini mendukung studi sebelumnya (Jailani *et al.*, 2024). Proses pembelajaran yang dirancang dengan baik, interaktif, dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik mampu menciptakan pengalaman belajar yang positif. Pengalaman tersebut membentuk kepuasan siswa dan orang tua, yang selanjutnya memengaruhi persepsi masyarakat terhadap mutu sekolah. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa pembelajaran merupakan inti layanan pendidikan dan menjadi indikator utama dalam menilai kualitas serta reputasi sekolah di mata publik.

Kompetensi dan profesionalisme guru mempunyai pengaruh positif terhadap reputasi sekolah ($\rho < 0.05$). Kompetensi dan profesionalisme guru juga terbukti berkontribusi signifikan terhadap reputasi sekolah yang berkelanjutan. Hasil studi ini melengkapi studi sebelumnya yang menemukan pengaruh kompetensi dan profesionalisme guru tidak hanya terhadap kualitas akademik (Sukapsih & Supriyoko, 2024), kinerja guru (Pattipeiluhu *et al.*, 2025; Sudiyanto *et al.*, 2022), mutu pendidikan (Mantika & Purwanto, 2022), kepuasan peserta didik (Amin *et al.*, 2022), tetapi penelitian ini menemukan juga pengaruhnya terhadap reputasi sekolah. Guru yang memiliki kompetensi pedagogik dan profesional yang tinggi mampu meningkatkan kualitas pembelajaran serta membentuk karakter peserta didik (Jailani *et al.*, 2024). Selain itu,

sikap profesional, etika kerja, dan komitmen guru terhadap pengembangan diri mencerminkan budaya mutu sekolah. Kepercayaan orang tua dan masyarakat terhadap kualitas guru secara langsung memperkuat citra dan reputasi sekolah dalam jangka panjang.

Kualitas layanan administratif dan informasi memberikan pengaruh penting dalam membentuk persepsi pemangku kepentingan terhadap sekolah. Hasil studi ini melengkapi studi sebelumnya yang menemukan pengaruh kualitas layanan administratif dan informasi terhadap kepuasan peserta didik (Amin *et al.*, 2022). Layanan yang cepat, akurat, ramah, serta didukung oleh keterbukaan informasi menciptakan kepuasan dan kenyamanan bagi orang tua dan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa reputasi sekolah tidak hanya dibangun melalui aspek akademik, tetapi juga melalui kualitas pelayanan non-akademik yang mencerminkan profesionalisme dan kesiapan sekolah dalam melayani kebutuhan pemangku kepentingan.

Tata kelola dan transparansi sekolah menjadi faktor strategis dalam membangun kepercayaan publik. Hasil studi ini mendukung studi sebelumnya (Islamiah *et al.*, 2025) (Jailani *et al.*, 2024). Tata kelola yang baik mencerminkan sistem pengelolaan sekolah yang akuntabel, partisipatif, dan berorientasi pada kepentingan bersama. Transparansi dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya memperkuat kepercayaan orang tua dan masyarakat. Kepercayaan tersebut merupakan fondasi utama reputasi sekolah yang berkelanjutan, karena reputasi yang kuat hanya dapat dibangun pada institusi yang dipandang jujur dan bertanggung jawab.

Secara simultan, keempat elemen kualitas tersebut saling melengkapi dan memperkuat satu sama lain dalam membentuk reputasi sekolah. Manajemen kualitas yang diterapkan secara konsisten pada seluruh aspek operasional sekolah menciptakan sinergi yang menghasilkan kinerja sekolah yang unggul dan berkelanjutan. Dengan demikian, reputasi sekolah yang berkelanjutan dapat dipahami sebagai hasil dari komitmen jangka panjang sekolah dalam menjaga dan meningkatkan kualitas di semua lini.

4. Kesimpulan

Studi ini menguji pengaruh tiap elemen dalam praktik manajemen kualitas yang ditinjau dari kualitas proses pembelajaran, kompetensi dan profesionalisme guru, kualitas layanan administratif dan informasi, serta tata kelola dan transparansi dalam memberikan kontribusi untuk reputasi sekolah yang berkelanjutan. Melalui survei dengan studi kasus di SMP 7 Yogyakarta hasil studi ini menemukan bahwa reputasi sekolah dapat dibangun melalui penerapan manajemen kualitas yang terintegrasi dan berkesinambungan. Kualitas proses pembelajaran, kompetensi dan profesionalisme guru, kualitas layanan administratif dan informasi, serta tata kelola dan transparansi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi sekolah yang berkelanjutan. Keempat elemen praktik manajemen kualitas tersebut berperan strategis dalam membentuk persepsi positif, citra dan kepercayaan pemangku kepentingan terhadap sekolah. Hasil ini menunjukkan bahwa reputasi sekolah yang berkelanjutan dapat dibangun melalui praktik manajemen kualitas yang terintegrasi dan berkesinambungan dalam jangka panjang.

Hasil studi ini memberikan implikasi teoretis dalam memperkuat kajian manajemen kualitas dalam konteks pendidikan dengan menempatkan reputasi sekolah sebagai outcome strategis dari penerapan kualitas yang berkelanjutan. Implikasi teoritis hasil penelitian in dalam literatur praktik manajemen kualitas adalah mengukur dampaknya terhadap reputasi organisasi. Hasil studi ini memberikan implikasi praktik bahwa sekolah perlu memandang reputasi sebagai aset strategis yang harus dikelola secara sistematis melalui manajemen kualitas. Upaya membangun reputasi yang kuat, dipercaya, dan berkelanjutan tidak cukup hanya dilakukan dengan komunikasi, tetapi juga harus didukung dengan peningkatan kualitas pembelajaran, pengembangan kompetensi dan profesional guru, perbaikan layanan

administratif, serta penguatan tata kelola dan transparansi. Manajemen sekolah perlu memprioritaskan peningkatan kualitas proses pembelajaran, pengembangan kompetensi dan profesionalisme guru, perbaikan layanan administratif dan informasi, serta penguatan tata kelola dan transparansi. Upaya tersebut harus dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan agar sekolah mampu membangun reputasi yang kuat, dipercaya, dan kompetitif di tengah dinamika dunia pendidikan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu sekolah, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas pada konteks sekolah yang berbeda. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian pada beberapa sekolah dengan karakteristik yang berbeda agar hasil penelitian memiliki daya generalisasi yang lebih kuat. Kedua penelitian ini hanya memfokuskan pada empat variabel independen, sementara masih terdapat faktor lain yang berpotensi memengaruhi reputasi sekolah, seperti budaya organisasi, kepemimpinan kepala sekolah, serta keterlibatan masyarakat. Peneliti berikutnya dapat menambahkan variabel lain yang relevan dengan reputasi sekolah, seperti kepemimpinan, inovasi pendidikan, dan budaya sekolah. Ketiga, data reputasi sekolah dan praktik manajemen kualitas berdasarkan persepsi responden yang diperoleh melalui metode survei dengan instrument kuesioner, sehingga berpotensi mengandung subjektivitas. Penggunaan pendekatan metode campuran dengan mengombinasikan data kuantitatif dan kualitatif juga disarankan agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses pembentukan reputasi sekolah yang berkelanjutan.

5. Daftar Pustaka

- Al-zoubi, Z., Qablan, A., Issa, H. B., Bataineh, O., Mohammed, A., & Kaabi, A. (2023). The Degree of Implementation of Total Quality Management in Universities and Its Relationship to the Level of Community Service from the Perspectives of Faculty Members. *Sustainability*, 15(00), 2404. <https://doi.org/10.3390/su15032404>
- Amin, K., Moh.Bukhori, & Agustina, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Kompetensi Guru, Kualitas Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Peserta Didik SMA YPVDP Bontang Kalimantan Timur. *JOSR: Journal of Social Research*, 1(5), 500–506.
- Donkoh, R., On, W., Thomas, A., Donkor, J., Twerefoo, O., Kudwo, M., & Yeboah, S. (2023). Effects of educational management on quality education in rural and urban primary schools in Ghana. *Heliyon*, 9(11), e21325. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e21325>
- Ford, M. W., & Evans, J. R. (2018). An empirical investigation of the Baldrige framework using applicant scoring data. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(8), 1599–1616. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-12-2016-0215>
- Islamiah, N. M., Setiawan, E., Malang, U. I., Timur, J., & Pendidikan, P. (2025). Tata Kelola Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di KB / BA Restu. *Tata Kelola Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di KB/BA Restu*, 7(2), 1–9. <https://doi.org/10.30587/jieec.v7i2.10360>
- Jailani, M. S., Harja, H., Yosmardi, H., & Kurniawaty, D. (2024). Manajemen Mutu Terpadu di Sekolah. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(20), 7887–7895.
- Lazaros, A., Sofia, A., & George, I. (2017). Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) Dimensions in Greek Tertiary Education System. *EBEEC Conference Proceedings The Economies of Balkan and Eastern Europe Countries in the ChangedWorld, 2016*, 436–455. <https://doi.org/10.18502/kss.v1i2.912>

- Mantika, S. P., & Purwanto, A. (2022). Pengaruh Fasilitas Belajar, Kompetensi, dan Kinerja Guru Terhadap Mutu Pendidikan di SMK Kabupaten Bogor. *ACADEMIA : Jurnal Inovasi Riset Akademik*, 2(3), 204–213.
- Mateus, M. A., & Acosta, F. J. (2022). Reputation in Higher Education : A Systematic Review. *Front. Educ.*, 7(June), 1–19. <https://doi.org/10.3389/educ.2022.925117>
- Min, G., Lin, M., Liu, Y., Yang, N., & Li, Z. (2023). Research on the Evaluation Model of School Management Quality in the Compulsory Education Stage Based on Big Data Technology. *Sustainability*, 15, 9987. <https://doi.org/10.3390/su15139987>
- Mohsin, M., Shamsudin, M. N., Jaffri, N. R., Idrees, M., & Jamil, K. (2025). Unveiling the contextual effects of total quality management to enhance sustainable performance. *The TQM Journal*, 37(3), 680–708. <https://doi.org/10.1108/TQM-05-2023-0124>
- Neves, J. S., & Nakhai, B. (2014). The Baldrige Award Framework for Teaching Total Quality Management. *Journal of Education for Business*, 69(2), 37–41. <https://doi.org/10.1080/08832323.1993.10117669>
- Ng, D., & Ku, D. (2023). School Reform: New Future-Ready Quality Outcomes and Proposed Measures. *Educ. Sci.*, 13, 1246. <https://doi.org/10.3390/educsci13121246>
- Nguyen, M. H. (2018). Contribution of Quality Management Practices to Sustainability Performance of Vietnamese Firms. *Sustainability*, 10, 375. <https://doi.org/10.3390/su10020375>
- Parveen, K., Quang, T., Phuc, B., Alghamdi, A. A., Kumar, T., Aslam, S., Shafiq, M., & Saleem, A. (2024). The contribution of quality management practices to student performance : Mediated by school culture. *Heliyon*, 10(15), e34892. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e34892>
- Pattipeiluhu, H. M. A., Ibrahim, M. B. H., Suratini, & Rasyid, P. A. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan, Kompetensi Guru dan Budaya Organisasi Terhadap Peningkatan Kinerja Guru. *Vifada Management and Digital Business*, 2(1), 48–63.
- Prima, A., Mulawarman, W. G., & Yahya, M. (2025). Educational Service Quality Management as a Strategy to Increase School Competitiveness in the Era of Globalization. *Journal of Educational Management Research*, 04(03), 838–855.
- Raja, M. W., Bodla, M. A., & Malik, S. A. (2011). Evaluating the Effect of Total Quality Management Practices on Business Performance : A Study of Manufacturing Firms of Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, 2(9), 110–117.
- Sari, Y., Rosiawan, M., & Hadiyat, M. A. (2020). The design and implementation of a performance measurement system to pursue school excellence: the integration of Indonesian National Accreditation Standard into Baldrige Education Criteria. *Proceeding of 12th International Seminar on Industrial Engineering and Management*, 33–40.
- Sofiah, M. A., & Pratama, A. R. (2024). Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan : Kerangka Komprehensif untuk Meningkatkan Kinerja Institusi dan Hasil Siswa. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 13(001), 993–1006.
- Spychalski, B. (2025). Quality Management System in Shaping Students ' Pro-Quality Attitude in the Era of Industry 4 . 0. *Appl. Sci.*, 15, 4227. <https://doi.org/10.3390/app15084227>
- Sudiyanto, A., Muin, J. A., & Ariswandy, D. (2022). Pengaruh Kompetensi Guru dan Sarana Prasarana terhadap Kinerja Guru pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 12 Krui

- Kabupaten Pesisir Barat. *Ekonometrika : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Statistika*, 11–20. <https://doi.org/10.24967/xx.v8>
- Sukapsih, E., & Supriyoko. (2024). Kontribusi kompetensi guru terhadap kualitas akademik di MAN se-Kabupaten Kulon Progo layanan. *Indonesian Journal of Educational Management and Leadership*, 02(01), 59–73. <https://doi.org/10.51214/ijemal.v2i1.805>
- Syaifullah, Yusuf, R. M., Hidayah, Z., & Pujiwati, A. (2023). A Literature Review of Total Quality Management Practices in Malaysia and Indonesia Schools. *International Journal of Social Service and Research*, 03(09), 2344–2354. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v3i9.543>
- Syauqy, A., Saifani, I., & Lusida, N. (2024). Strategic Management In Improving Education Quality. *Jurnal Ilmiah Edukatif*, 10(1), 122–135. <https://doi.org/10.37567/jie.v10i1.3253>
- Warta, W., Zaeni, R., Syam, A., & Rahmatullah, T. (2024). School Reputation Management for Institutional Sustainability and Achievement of Excellent Predicate. *QALAMUNA: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama*, 16(1), 633–646. <https://doi.org/10.37680/qalamuna.v16i1.5037>
- Wartini, S., Untoro, W., Suyono, J., & Harsono, M. (2021). Knowledge integration mediate the influence of quality management practice on organisational performance. *Int. J. Productivity and Quality Management*, 33(3), 384–406.
- Wawak, S., & Ljevo, Ž. (2020). Understanding the Key Quality Factors in Construction Projects — A Systematic Literature Review. *Sustainability*, 12, 10376. <https://doi.org/10.3390/su122410376>
- Wu, S., Wang, X., Yu, H., Zhang, X., Xia, W., Cheng, D., Erbolat, A., Qian, X., Tang, B., & Sun, K. (2024). Public opinion of school reputation. *Academic Journal of Humanities & Social Sciences*, 7(1), 69–73. <https://doi.org/10.25236/AJHSS.2024.070111>
- Yap, & Ng, X. H. (2018). (2018). Mapping the TQM implementation: an empirical investigation of the cultural dimensions with different strategic orientation in Indian firms. *Benchmarking: An International Journal*, 34(1), 1–5.
- Yusuf, F. A. (2022). The Implementation of Malcolm Baldrige Education Criteria for Performance Excellence in Private Primary School Management (A Case Study Qualitative). *Proceedings of the 6th International Conference on Learning Innovation and Quality Education, Iclique*, 767,. <https://doi.org/10.2991/978-2-38476-114-2>
- Zahro, S. I., Putri, F. A., & Fathurrobbani, M. (2025). Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan : Sebuah Literature Review Sistematis terhadap Tren dan Kontribusi pada Kepuasan Stakeholder (2020 – 2025). *Dinamika Pembelajaran: Jurnal Pendidikan Dan Bahasa*, 2(4), 57–66. <https://doi.org/10.62383/dilan.v2i4.2461>
- Zakirullah, Z., Camlibel, B. B., & Ying, H. (2025). Service Quality's Impact on Educational Reputation and Students ' Happiness at Hohai University: The Mediating Role of Students ' Motivation. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 13(1), 16–39. <https://doi.org/10.4236/jhrss.2025.131002>