

Analisis Persepsi Orang Tua terhadap Citra Sekolah di UPT SDN 03 Negeri Batin

Nofita Sari^{1*}, Yeri Resika²

^{1,2}S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Aprin Palembang, Indonesia

*Penulis Korespondensi: novita0315.com@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze parents' perceptions of the school image at UPT SDN 03 Negeri Batin, covering aspects of school character and reputation, teacher competence and service quality, as well as the condition of physical facilities and environment. The research method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Respondents consist of the principal, teachers, and students' parents selected using a purposive sampling technique. The results indicate that parents have a highly positive functional perception of the school's reputation due to its strategic location, affordable costs, and a series of student achievements at the sub-district level. Teacher competence is also considered excellent, patient, and disciplined, although the responsiveness of the school's communication services still needs improvement. Macro-environmentally, the school environment is deemed clean and safe, but there are complaints regarding sanitation facilities, specifically the lack of clean water availability in the students' restrooms. This study recommends that the school management immediately improve restroom infrastructure, increase the speed of information delivery, and optimize direct promotion strategies to maintain the trust of parents sustainably.*

Keywords: Elementary School; Parental Perception; School Facilities; School Image; Service Quality.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi orang tua terhadap citra sekolah di UPT SDN 03 Negeri Batin, yang mencakup aspek karakter dan reputasi sekolah, kompetensi guru dan kualitas pelayanan, serta kondisi fasilitas fisik dan lingkungan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Responden terdiri dari kepala sekolah, guru, dan orang tua siswa yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa orang tua memiliki persepsi fungsional yang sangat positif terhadap reputasi sekolah karena lokasi yang strategis, biaya ekonomis, serta deretan prestasi siswa di tingkat kecamatan. Kompetensi guru juga dinilai sangat baik, sabar, dan disiplin, meskipun kecepatan respons pelayanan komunikasi sekolah masih perlu ditingkatkan. Secara makro lingkungan sekolah dinilai bersih dan aman, namun terdapat keluhan pada fasilitas sanitasi berupa minimnya ketersediaan air bersih di toilet siswa. Penelitian ini merekomendasikan pihak manajemen sekolah untuk segera memperbaiki infrastruktur toilet, meningkatkan kecepatan penyampaian informasi, serta mengoptimalkan strategi promosi secara langsung guna mempertahankan kepercayaan wali murid secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Citra Sekolah; Fasilitas Sekolah; Kualitas Pelayanan; Persepsi Orang Tua; Sekolah Dasar.

1. LATAR BELAKANG

Pendidikan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia karena berperan dalam membentuk kualitas sumber daya manusia yang unggul. Melalui pendidikan, individu dapat mengembangkan potensi intelektual, emosional, sosial, dan moral yang menjadi bekal dalam menghadapi perkembangan zaman. Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan pendidikan yang berkualitas sehingga mampu menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi dan karakter yang baik. Pada jenjang sekolah dasar, pendidikan menjadi fondasi utama dalam membentuk kemampuan dasar peserta didik sehingga kualitas penyelenggaraan pendidikan pada jenjang ini sangat menentukan keberhasilan pendidikan pada tingkat selanjutnya (Eprilia et al., 2024)

Perkembangan dunia pendidikan saat ini menuntut setiap lembaga pendidikan untuk tidak hanya berfokus pada proses pembelajaran, tetapi juga mampu membangun citra sekolah yang positif di tengah masyarakat. Citra sekolah merupakan kesan atau penilaian yang terbentuk dalam benak masyarakat berdasarkan pengalaman, informasi, maupun kualitas layanan yang diberikan oleh sekolah. Sekolah yang memiliki citra positif cenderung memperoleh tingkat kepercayaan masyarakat yang lebih tinggi, sehingga menjadi pilihan utama orang tua dalam menyekolahkan anaknya. Sebaliknya, citra sekolah yang kurang baik dapat memengaruhi menurunnya minat masyarakat terhadap sekolah tersebut (Yanuarto et al., 2025)

Dalam era persaingan antar lembaga pendidikan, setiap sekolah dituntut mampu menunjukkan keunggulan yang dimiliki agar tetap dipercaya oleh masyarakat. Persaingan tersebut tidak hanya terjadi pada sekolah swasta, tetapi juga pada sekolah negeri, terutama di daerah yang memiliki beberapa sekolah dengan jenjang pendidikan yang sama. Kondisi tersebut mendorong setiap sekolah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kompetensi tenaga pendidik, fasilitas pendidikan, prestasi akademik maupun nonakademik, serta menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat sebagai upaya membangun citra sekolah yang positif.

UPT SDN 03 Negeri Batin merupakan salah satu sekolah dasar negeri yang berada di Kecamatan Umpu Semenguk, Kabupaten Way Kanan. Keberadaan sekolah ini berdampingan dengan sekolah dasar negeri lainnya, seperti UPT SDN 01 Negeri Batin dan UPT SDN 02 Negeri Baru, sehingga masyarakat memiliki berbagai alternatif dalam menentukan pilihan sekolah bagi anaknya. Kondisi tersebut menjadikan citra sekolah sebagai salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi keputusan orang tua dalam memilih sekolah. Oleh karena itu, sekolah perlu membangun kepercayaan masyarakat melalui peningkatan mutu layanan pendidikan dan hubungan yang harmonis dengan orang tua peserta didik.

Citra sekolah tidak terbentuk secara instan, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan pendidikan, kompetensi guru, kelengkapan sarana dan prasarana, prestasi sekolah, lingkungan belajar, serta komunikasi antara sekolah dan masyarakat. Selain itu, pengalaman langsung orang tua maupun informasi yang diperoleh dari lingkungan sekitar juga memengaruhi persepsi mereka terhadap sekolah. Persepsi tersebut kemudian berkembang menjadi penilaian yang membentuk citra sekolah di mata masyarakat (Triwijayanti et al., 2022)

Orang tua merupakan pihak yang memiliki peran penting dalam menentukan sekolah bagi anak, terutama pada jenjang sekolah dasar. Pada tahap ini, keputusan pemilihan sekolah sepenuhnya berada pada orang tua sehingga persepsi mereka terhadap suatu sekolah menjadi faktor yang sangat menentukan. Persepsi yang positif akan meningkatkan kepercayaan

masyarakat terhadap sekolah, sedangkan persepsi yang negatif dapat menyebabkan berkurangnya minat masyarakat untuk menyekolahkan anaknya di sekolah tersebut (Mahbub et al., 2023). Menurut Kotler (1994) dalam (Sukaryawan & Kartika, 2023), persepsi merupakan proses seseorang dalam memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasikan informasi sehingga menghasilkan suatu gambaran yang bermakna. Dengan demikian, setiap informasi mengenai sekolah, baik yang diperoleh melalui pengalaman maupun dari lingkungan sosial, akan memengaruhi penilaian orang tua terhadap citra sekolah.

Fenomena tersebut juga terlihat pada UPT SDN 03 Negeri Batin. Berdasarkan data sekolah, jumlah pendaftar peserta didik baru mengalami perubahan setiap tahun. Pada tahun 2022 jumlah pendaftar sebanyak 21 siswa, meningkat menjadi 34 siswa pada tahun 2023, kemudian menurun menjadi 26 siswa pada tahun 2024 dan kembali menurun menjadi 19 siswa pada tahun 2025. Fluktuasi jumlah pendaftar tersebut menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap sekolah mengalami dinamika sehingga perlu dikaji lebih mendalam faktor-faktor yang memengaruhinya. Salah satu faktor yang diduga berpengaruh adalah persepsi orang tua terhadap citra sekolah.

Selain dipengaruhi oleh kualitas layanan pendidikan, persepsi orang tua juga terbentuk melalui reputasi sekolah, prestasi peserta didik, kedisiplinan guru, kondisi lingkungan sekolah, serta komunikasi yang dibangun antara pihak sekolah dengan masyarakat. Saat ini, masyarakat tidak lagi hanya mempertimbangkan faktor jarak dan biaya dalam memilih sekolah, tetapi juga memperhatikan kualitas pendidikan, kenyamanan lingkungan belajar, prestasi sekolah, serta nilai-nilai yang ditanamkan kepada peserta didik (Perwita & Widuri, 2023). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa citra sekolah memiliki peran yang semakin penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Persepsi ini terbentuk dari berbagai informasi, pengalaman, serta pengamatan orang tua terhadap kualitas pendidikan yang diberikan oleh sekolah. Persepsi sendiri merupakan proses penilaian atau pemaknaan seseorang terhadap suatu objek berdasarkan pengalaman, informasi, dan pengetahuan yang dimilikinya (Nisa et al., 2023).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa citra sekolah berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat. (Dahlia et al., 2023) menyatakan bahwa citra sekolah yang positif mampu meningkatkan kepercayaan orang tua dalam memilih sekolah bagi anaknya. Penelitian Triwijayanti et al. (2022) juga menjelaskan bahwa kualitas layanan pendidikan berkontribusi dalam membentuk citra sekolah di mata masyarakat. Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak mengkaji hubungan antara citra sekolah dan kualitas layanan secara umum, sedangkan penelitian yang secara khusus menggali persepsi orang tua terhadap citra sekolah pada sekolah dasar negeri di Kabupaten Way Kanan masih sangat terbatas. Kondisi

tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi orang tua terhadap citra sekolah di UPT SDN 03 Negeri Batin. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana orang tua memandang citra sekolah serta faktor-faktor yang memengaruhi persepsi tersebut. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, memperkuat citra sekolah di tengah masyarakat, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang manajemen pendidikan.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Perilaku Konsumen

Penelitian ini menggunakan teori perilaku konsumen sebagai grand theory untuk menjelaskan proses terbentuknya persepsi orang tua dalam memilih lembaga pendidikan. Menurut Schiffman dan Kanuk dalam Wulandari & Mulyanto (2024), perilaku konsumen merupakan perilaku yang ditunjukkan individu dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menentukan pilihan terhadap suatu produk maupun jasa.

Dalam konteks pendidikan, orang tua berperan sebagai konsumen jasa pendidikan yang melakukan pencarian informasi, membandingkan berbagai alternatif sekolah, kemudian memberikan penilaian sebelum menentukan pilihan sekolah bagi anaknya. Penilaian tersebut dipengaruhi oleh kualitas pendidikan, fasilitas sekolah, pelayanan, lingkungan belajar, serta prestasi yang dimiliki sekolah. Oleh karena itu, teori perilaku konsumen relevan digunakan sebagai landasan untuk menjelaskan bagaimana persepsi orang tua terbentuk terhadap citra sekolah.

Persepsi

Persepsi merupakan proses individu dalam memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasikan informasi sehingga menghasilkan pemahaman terhadap suatu objek (Mahanani et al., 2024). Rosdiana et al., (2022) menjelaskan bahwa persepsi mencerminkan penilaian seseorang terhadap kualitas suatu produk atau jasa berdasarkan pengalaman maupun informasi yang diterima. Dalam penelitian ini, persepsi orang tua diartikan sebagai penilaian orang tua terhadap sekolah berdasarkan informasi, pengalaman, dan pengamatan mengenai kualitas layanan pendidikan. Pentingnya kualitas yang dirasakan dalam penciptaan merek tidak dapat dilebih-lebihkan dalam banyak situasi, kualitas merek saat ini merupakan alasan penting

untuk dapat memengaruhi persepsi pelanggan dalam memutuskan produk atau jasa mana yang akan dipilih (Alfiana et al., 2024).

Persepsi orang tua sangat penting dalam dunia pendidikan karena orang tua merupakan pihak yang memiliki peran besar dalam menentukan pilihan sekolah bagi anaknya. Penilaian yang diberikan oleh orang tua terhadap sekolah dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan tersebut (Kurniati et al., 2025). Persepsi orang tua terhadap sekolah dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan di sekolah. Faktor-faktor tersebut meliputi kualitas proses pembelajaran, kompetensi guru dalam melaksanakan kegiatan mengajar, ketersediaan dan kelengkapan fasilitas sekolah, prestasi yang dicapai oleh siswa, serta hubungan komunikasi antara pihak sekolah dengan orang tua (Thaib, 2025). Apabila berbagai aspek tersebut dinilai baik oleh orang tua, maka persepsi yang terbentuk terhadap sekolah cenderung bersifat positif (Widyowaty et al., n.d.).

Mengacu pada Robbins, Hamka, dan Walgito dalam Sukaryawan dan Kartika (2023), persepsi terdiri atas empat indikator, yaitu penerimaan informasi, rangsangan, pemahaman informasi, dan evaluasi atau penilaian. Keempat indikator tersebut digunakan sebagai dasar untuk menganalisis persepsi orang tua terhadap citra sekolah.

Citra

Citra merupakan gambaran atau kesan yang terbentuk dalam masyarakat mengenai kualitas suatu lembaga pendidikan berdasarkan pengalaman maupun informasi yang diterima (Charviandi et al., 2023). Citra sekolah yang positif akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan menjadi pertimbangan utama orang tua dalam memilih sekolah bagi anaknya (Febriani & Karim, 2025). Sedangkan Menurut Harpadeles, Jushermi and Nursanti dalam Halim et al., (2021) Persepsi dapat diartikan sebagai nilai konsumen terhadap kualitas yang ditawarkan lebih tinggi dibanding pesaing. Dimana semakin tinggi persepsi nilai pelanggan yang dirasakan maka semakin besar untuk memilih produk atau jasa.

Dalam penelitian ini, citra sekolah dianalisis menggunakan lima indikator yang dikemukakan oleh Triwijayanti et al. (2022), yaitu kualitas pendidikan, prestasi siswa dan sekolah, fasilitas sekolah, pelayanan sekolah, dan lingkungan sekolah. Kelima indikator tersebut dipandang mampu menggambarkan citra sekolah secara menyeluruh dari sudut pandang orang tua. Citra sangat penting baik di industri pendidikan atau lainnya karena membantu meyakinkan konsumen atau pelanggan tentang kualitas jasa yang ditawarkan oleh industri tersebut (Amalia et al., 2024).

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa citra sekolah memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Dahlia et al. (2023) menemukan bahwa citra sekolah yang positif meningkatkan kepercayaan orang tua dalam menentukan sekolah bagi anaknya. Triwijayanti et al. (2022) menyatakan bahwa kualitas layanan pendidikan berkontribusi terhadap pembentukan citra sekolah di masyarakat. Sementara itu, Mahbub et al. (2023) menjelaskan bahwa persepsi positif orang tua terhadap sekolah dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menyekolahkan anak di lembaga tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam persepsi orang tua terhadap citra sekolah di UPT SDN 03 Negeri Batin, Kecamatan Umpu Semenguk, Kabupaten Way Kanan. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena berdasarkan pengalaman dan pandangan informan secara langsung.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Informan terdiri atas lima orang tua siswa, satu kepala sekolah, dan dua orang guru, sehingga jumlah keseluruhan informan sebanyak delapan orang. Pemilihan informan didasarkan pada kesediaan memberikan informasi serta keterlibatan mereka dalam penyelenggaraan pendidikan di UPT SDN 03 Negeri Batin.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen sekolah, profil sekolah, data jumlah peserta didik baru, serta berbagai literatur yang relevan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati kondisi lingkungan sekolah dan kegiatan yang berlangsung. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai persepsi orang tua terhadap citra sekolah, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa arsip, foto, dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

Analisis data mengacu pada model Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data diperoleh melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh lebih valid dan dapat dipercaya. Penelitian ini memfokuskan analisis pada persepsi orang tua terhadap citra sekolah yang

ditinjau melalui lima indikator, yaitu kualitas pendidikan, prestasi sekolah, fasilitas, pelayanan, dan lingkungan sekolah. Indikator tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai bagaimana orang tua memandang citra UPT SDN 03 Negeri Batin.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di UPT SDN 03 Negeri Batin, Kecamatan Umpu Semenguk, Kabupaten Way Kanan pada bulan Juni 2026. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling yang terdiri atas satu kepala sekolah, dua orang guru, dan lima orang tua siswa. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model analisis Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara dari seluruh informan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, penelitian ini memperoleh berbagai informasi mengenai persepsi orang tua terhadap citra UPT SDN 03 Negeri Batin. Penilaian tersebut meliputi karakter dan reputasi sekolah, kompetensi guru, kualitas pelayanan dan komunikasi, serta kondisi fasilitas dan lingkungan sekolah. Untuk memperoleh data yang komprehensif, peneliti juga melakukan konfirmasi kepada kepala sekolah dan guru sebagai bentuk triangulasi sehingga informasi yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Karakteristik informan beserta fokus penilaian yang diberikan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Informan Orang Tua, Kepala sekolah dan Guru.

Jenis Informan	Jumlah	Penilaian yang diberikan
Orang Tua siswa	5 Orang	Memberikan penilaian terhadap citra sekolah berdasarkan pengalaman sebagai pengguna layanan pendidikan, meliputi karakter dan reputasi sekolah, kompetensi guru, kualitas pelayanan dan komunikasi, serta fasilitas dan lingkungan sekolah.
Kepala Sekolah	1 Orang	Memberikan informasi mengenai kondisi sekolah, strategi membangun dan mempertahankan citra sekolah, peningkatan kualitas pelayanan, kompetensi guru, serta upaya perbaikan fasilitas dan lingkungan sekolah.
Guru	2 Orang	Memberikan penilaian mengenai pelaksanaan pembelajaran, kompetensi guru, pelayanan kepada orang tua, komunikasi sekolah, serta kondisi fasilitas dan lingkungan sekolah berdasarkan pengalaman selama menjalankan tugas.

Sumber: Data Primer diolah peneliti 2026.

Berdasarkan Tabel 1, informan penelitian terdiri atas delapan orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu satu kepala sekolah, dua orang guru, dan lima orang tua siswa. Kepala sekolah memberikan informasi mengenai kebijakan dan strategi

sekolah dalam membangun citra sekolah. Guru memberikan penilaian terkait kompetensi mengajar, pelayanan, komunikasi, serta kondisi sekolah. Sementara itu, orang tua memberikan penilaian berdasarkan pengalaman mereka terhadap karakter dan reputasi sekolah, kompetensi guru, kualitas pelayanan dan komunikasi, serta fasilitas dan lingkungan sekolah. Informasi dari ketiga kelompok informan tersebut digunakan sebagai dasar untuk memperoleh data yang valid melalui triangulasi sumber.

Tabel 2. Ringkasan Hasil Analisis Penelitian.

Indikator	Temuan Utama	Kesimpulan
Karakter dan reputasi sekolah	Lokasi strategis, biaya pendidikan terjangkau, sekolah memiliki reputasi baik dan prestasi di tingkat kecamatan.	Persepsi orang tua positif terhadap karakter sekolah.
Kompetensi guru	Guru dinilai sabar, disiplin, ramah, dan profesional, meskipun jumlah guru berkurang.	Kompetensi guru tetap menjadi kekuatan sekolah.
Pelayanan dan Komunikasi	Pelayanan dinilai baik, namun penyampaian informasi terkadang terlambat.	Komunikasi perlu ditingkatkan agar lebih responsif
Fasilitas dan Lingkungan	Lingkungan sekolah bersih dan nyaman, tetapi toilet dan ketersediaan air bersih masih perlu diperbaiki.	Fasilitas sanitasi menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian.

Sumber: Data Primer diolah peneliti 2026.

Berdasarkan Tabel 2, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi orang tua terhadap citra UPT SDN 03 Negeri Batin secara umum berada pada kategori positif. Penilaian positif tersebut terlihat pada empat aspek utama, yaitu karakter dan reputasi sekolah, kompetensi guru, kualitas pelayanan dan komunikasi, serta fasilitas dan lingkungan sekolah. Persepsi Orang Tua terhadap Karakter dan Reputasi Sekolah. Persepsi positif masyarakat terhadap citra sekolah berpotensi kuat membangkitkan minat dan memotivasi calon siswa atau orang tua untuk memilih sekolah tersebut (Resika, 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa orang tua memiliki persepsi yang positif terhadap karakter dan reputasi UPT SDN 03 Negeri Batin. Sebagian besar informan menyatakan bahwa lokasi sekolah yang strategis, biaya pendidikan yang terjangkau, serta reputasi sekolah yang baik menjadi alasan utama dalam memilih sekolah. Selain itu, prestasi siswa di tingkat kecamatan turut memperkuat citra positif sekolah di mata masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa karakter sekolah dibentuk oleh kemudahan akses, biaya pendidikan yang

terjangkau, serta reputasi yang baik. Hasil ini sejalan dengan teori citra sekolah yang menyatakan bahwa reputasi lembaga pendidikan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepercayaan masyarakat dalam memilih sekolah. Lokasi yang mudah dijangkau dapat memberikan manfaat berupa efisiensi waktu, biaya dan tenaga. Rasa aman dan nyaman serta memiliki area parkir yang luas juga menjadi pilihan konsumen karena dapat memberikan kepuasan yang lebih bagi konsumen. Selain aspek fisik dan finansial tersebut, kemampuan mengajar guru yang dinilai sabar, telaten, disiplin, dan bertanggung jawab menjadi nilai pelayanan utama (core value) yang paling diapresiasi tinggi oleh orang tua karena mampu memberikan kenyamanan belajar bagi anak. kinerja guru atau kemampuan profesional guru dalam melaksanakan proses pembelajaran melalui kualitas kerja, tanggung jawab, serta kemampuan menciptakan suasana belajar yang efektif (Harahap et al., 2024).

Pembahasan

Persepsi Orang Tua terhadap Kompetensi Guru

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi guru memperoleh penilaian yang positif dari orang tua. Guru dinilai memiliki kemampuan mengajar yang baik, bersikap sabar, disiplin, ramah, dan bertanggung jawab dalam mendidik siswa. Meskipun demikian, orang tua juga menyampaikan adanya kekhawatiran terhadap berkurangnya jumlah guru akibat pensiun dan mutasi.

Berdasarkan hasil triangulasi dengan kepala sekolah, kondisi tersebut telah diatasi melalui pembagian tugas mengajar yang lebih efektif, supervisi pembelajaran, serta pemanfaatan mahasiswa magang untuk membantu proses pembelajaran. Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi guru tetap menjadi faktor utama dalam membangun citra sekolah. kinerja guru atau kemampuan profesional guru dalam melaksanakan proses pembelajaran melalui kualitas kerja, tanggung jawab, serta kemampuan menciptakan suasana belajar yang efektif (Manga et al., 2024).

Persepsi Orang Tua terhadap Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Sekolah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sekolah dinilai baik oleh orang tua. Guru dan kepala sekolah dianggap ramah, terbuka, dan mudah diajak berkomunikasi mengenai perkembangan peserta didik. Namun, beberapa informan menyampaikan bahwa penyampaian informasi masih belum sepenuhnya cepat sehingga perlu adanya peningkatan sistem komunikasi agar lebih efektif dan responsif.

Persepsi Orang Tua terhadap Fasilitas dan Lingkungan Sekolah

Orang tua menilai bahwa lingkungan sekolah bersih, aman, dan nyaman sehingga mendukung proses pembelajaran. Akan tetapi, masih terdapat beberapa fasilitas yang perlu

diperbaiki, terutama toilet siswa dan ketersediaan air bersih. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fasilitas fisik masih menjadi salah satu aspek yang memengaruhi persepsi orang tua terhadap citra sekolah.

Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra sekolah dipengaruhi oleh karakter dan reputasi sekolah, kompetensi guru, kualitas pelayanan dan komunikasi, serta fasilitas dan lingkungan sekolah. Oleh karena itu, sekolah perlu mempertahankan reputasi yang telah baik, meningkatkan kualitas komunikasi dengan orang tua, serta melakukan perbaikan fasilitas sanitasi agar kepercayaan masyarakat terhadap sekolah tetap terjaga.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi orang tua terhadap citra UPT SDN 03 Negeri Batin secara umum berada pada kategori positif. Citra sekolah dibentuk oleh karakter dan reputasi sekolah yang baik, ditunjukkan melalui lokasi sekolah yang strategis, biaya pendidikan yang terjangkau, serta prestasi yang telah diraih sekolah. Kompetensi guru juga dinilai baik karena guru mampu melaksanakan pembelajaran secara profesional, sabar, disiplin, dan bertanggung jawab sehingga mampu membangun kepercayaan orang tua terhadap sekolah. Selain itu, pelayanan dan komunikasi sekolah dinilai cukup baik karena adanya hubungan yang terbuka antara sekolah dan orang tua, meskipun kecepatan penyampaian informasi masih perlu ditingkatkan. Pada aspek fasilitas dan lingkungan sekolah, orang tua memberikan penilaian positif terhadap kebersihan dan kenyamanan lingkungan sekolah, namun masih ditemukan kekurangan pada fasilitas sanitasi, khususnya ketersediaan air bersih di toilet siswa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas komunikasi serta perbaikan fasilitas sanitasi perlu menjadi prioritas agar citra sekolah tetap terjaga dan kepercayaan masyarakat dapat dipertahankan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu sekolah dasar dengan jumlah informan yang terbatas, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan untuk seluruh sekolah dasar. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak sekolah dengan karakteristik yang berbeda serta menggunakan metode penelitian yang lebih beragam agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi citra sekolah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga artikel ini dapat diselesaikan. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Kepala UPT SDN 03 Negeri Batin, dewan guru, serta orang tua siswa yang telah bersedia menjadi informan dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama proses penyusunan penelitian. Artikel ini merupakan hasil pengembangan dari skripsi yang disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Aprin Palembang.

DAFTAR REFERENSI

- Alfiana, L., Lukitaningsih, A., & Hutami, L. T. H. (2024). *Pengaruh Brand Image, Atribut Produk Dan Persepsi Kualitas Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah*. 10, 1573–1582. <https://doi.org/https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i1.440>
- Amalia, L., Fadhilah, N., & Sudarwanto, T. (2024). *Pengaruh brand image dan kualitas layanan terhadap keputusan orang tua dalam memilih jasa pendidikan di sd labschool unesa 1 surabaya*. 12(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jptn.v12n3.p379-390>
- Charviandi, A., Noviany, H., Yesi, Wijaya, A., Faruq, muhammad al, & Abdullah. (2023). *Manajemen Pemasaran (perspektif digital marketing)*. Eureka media aksara.
- Dahlia, R., Khairi, Z., Diniaty, A., Anwar, K., Tohar, A. A., & Shofiah, V. (2023). Peran citra sekolah dalam memotivasi orang tua memasukkan anaknya ke sekolah dasar islam terpadu (sdit). *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan (Sikontan)*, 2(1), 135–144. <https://doi.org/https://doi.org/10.47353/sikontan.v2i1.1270>
- Eprilia, N., Pangestu, D., & Lestari, Y. D. (2024). Peran Kepala Sekolah Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di Sekolah Dasar Negeri. *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, 10(2), 1573–1582. <https://doi.org/https://www.journal.stkipsubang.ac.id/index.php/didaktik/article/view/3493>
- Febriani, A., & Karim, H. A. (2025). *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS) Page 755*. 6, 755–764.
- Halim, F., Zukhruf, A., Butarbutar, M., Efendi, Sudarso, A., Purba, B., & Lie, D. (2021). *Manajemen pemasaran jasa*. Yayasan kita menulis.
- Harahap, N. R., Rachmawati, I. K., & Handoko, Y. (2024). *Pengaruh Biaya Pendidikan , Lokasi , dan Citra Sekolah Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih Sekolah Menengah Pertama (SMP) Citra Berkas Surabaya*. 2, 140–151. <https://doi.org/https://jurnal.stie.asia.ac.id/index.php/jubis/article/view/2553>
- Kurniati, A. K., Sumarni, S., & Husin, A. (2025). *Persepsi Orang Tua Pada Program Pendidikan Anak Usia Dini McKids di Mall Ramah Anak Depok Town Center*. 431–442. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/inovasi.v4i2.4090>
- Mahanani, E., Suwandi, Emarawati, jayanti apri, Prastiwi, estik hari, Nurtantiono, A., & Kusnandi, iwan henri. (2024). *Perilaku konsumen*. Eureka media aksara.

- Mahbub, M. A., Jayawinangun, R., & Amaliasari, D. (2023). Pengaruh Citra Sekolah terhadap Keputusan Orangtua Memilih Sekolah di SDIT Zaid bin Tsabit. *Jurnal Riset Public Relations*, 85–94. <https://doi.org/https://doi.org/10.29313/jrpr.v3i2.2482>
- Manga, F., Suardana, I. M., Tari, E., Agama, I., & Negeri, K. (2024). *Analisis Profesionalisme Guru Pendidikan Agama Kristen dalam Transformasi Pembelajaran Berbasis Kurikulum Merdeka*. 5, 549–563. <https://doi.org/https://doi.org/10.59698/afeksi.v5i4.305>
- Nisa, A. H., Hasna, H., Yarni, L., Islam, U., Sjech, N., & Djambek, M. D. (2023). *Persepsi Pendahuluan Metode*. 2(4), 213–226. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/koloni.v2i4.568>
- Perwita, D., & Widuri, R. (2023). Telaah pendidikan: preferensi orang tua memilih sekolah swasta daripada sekolah negeri. In *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya* (Vol. 11, Issue 1). <https://doi.org/DOI: 10.25273/equilibrium.v11i1.14799>
- Resika, Y. (2022). Citra merek dan keputusan pengguna grab bike di era new normal pada generasi z di kota palembang. *E-Qien Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 11 No, 389 – 391.
- Rosdiana, Nurdiana, Nurlaila, Kusnandy, M., & Rachmawaty. (2022). *Manajemen pemasaran*. Tahta media group.
- Sukaryawan, M., & Kartika, D. (2023). *Instrumen Sikap saintifik, Minat dan Persepsi terhadap pembelajaran konstruktivisme lima fhse needham*. Bening media publishing.
- Thaib, S. A. (2025). *Efektivitas komunikasi orang tua murid dan meningkatkan guru dalam kualitas pembelajaran di sdit firdausha setiabudi pamulang, tangerang selatan*. 8, 4994–5004. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jrpp.v8i2.45556>
- Triwijayanti, N., Sanoto, H., & Paseleng, M. (2022). Pengaruh kualitas layanan pendidikan, budaya sekolah, citra sekolah terhadap kepuasan orang tua. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 12(1), 74–80. <https://doi.org/https://doi.org/10.24246/j.js.2022.v12.i1.p74-80>
- Widyowaty, E., Novitawati, & Sulaiman. (n.d.). *Analisis Ekspektasi dan Persepsi Orang Tua terhadap Layanan PAUD di TK*. 5(2005), 2987–2992. <https://doi.org/https://doi.org/10.37985/jer.v5i3.1350>
- Wulandari, A., & Mulyanto, H. (2024). *Keputusan pembelian konsumen*. Penerbit PT Kimshafi alung cipta.
- Yanuarto, R., Karnawati, T. A., & Handarini, D. M. (2025). *Pengaruh Kualitas Tenaga Pengajar , Citra Sekolah , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Memilih SD Katolik Karya Yosef Pontianak*. 4(11), 4041–4055.