

PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN SARANA PRASARANA TERHADAP REPUTASI LEMBAGA PENDIDIKAN (STUDI PADA SMP SWASTA DI KABUPATEN PASURUAN)

Aulia Sagita Rahayu¹, Aditya Chandra Setiawan²

¹ Universitas Negeri Surabaya ; aulia.22084@mhs.unesa.ac.id

² Universitas Negeri Surabaya ; adityasetiawan@unesa.ac.id

INFO ARTIKEL

Kata kunci:

Kualitas Layanan Akademik;
Sarana Prasarana;
Reputasi Lembaga;
SMP Swasta Kabupaten
Pasuruan.

Riwayat artikel:

Diterima 2026-02-14

Direvisi 2026-02-20

Diterima 2026-02-24

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kontribusi kualitas layanan akademik dan ketersediaan sarana prasarana terhadap pembentukan reputasi lembaga pendidikan pada SMP Swasta di Kabupaten Pasuruan. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausalitas, studi ini melibatkan 388 responden yang ditentukan melalui kalkulasi rumus Slovin dan teknik *cluster sampling*. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi lembaga dengan kontribusi sebesar 17,4%. Temuan tersebut menegaskan bahwa impresi publik secara fundamental dipengaruhi oleh dimensi empati dan profesionalisme tenaga pendidik dalam proses interaksi edukatif. Sejalan dengan itu, variabel sarana prasarana memberikan kontribusi yang lebih dominan yakni sebesar 36,8%, yang mengindikasikan adanya kecenderungan kuat dalam penilaian reputasi berbasis aspek visual (*tangible*) serta kelengkapan fasilitas fisik pada jenjang sekolah menengah. Secara simultan, integrasi antara layanan akademik yang prima dan dukungan infrastruktur yang memadai terbukti memberikan pengaruh signifikan sebesar 41,4% terhadap reputasi sekolah. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sinergi kedua variabel merupakan instrumen strategis yang secara kolektif memperkuat kredibilitas dan kepercayaan publik. Oleh karena itu, pengelola lembaga pendidikan perlu melakukan optimalisasi berkelanjutan pada manajemen fasilitas dan standar pelayanan guna mempertahankan eksistensi serta daya saing sekolah di tengah dinamika pasar pendidikan yang semakin kompetitif.

Penulis yang sesuai:

Aulia Sagita Rahayu

Universitas Negeri Surabaya ; aulia.22084@mhs.unesa.ac.id

1. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan pilar utama dalam pengembangan sumber daya manusia sekaligus instrumen kunci untuk memajukan kesejahteraan ekonomi dan kualitas hidup masyarakat (Tusriyanto et al., 2024). Sejalan dengan tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), lembaga pendidikan wajib menjamin kualitas yang inklusif serta menyediakan lingkungan belajar yang suportif (UNICEF, 2019). Guna mencapai tujuan tersebut, setiap lembaga pendidikan wajib menjamin efektivitas layanan akademik dan ketersediaan sarana prasarana yang selaras dengan visi nasional. Sebagai upaya nyata, pemerintah Indonesia meluncurkan Program Hasil Terbaik dan Cepat (PHTC) yang fokus pada percepatan perbaikan sarana prasarana pendidikan. Dana sebesar Rp 17,5 triliun dialokasikan untuk merehabilitasi 10.000 sekolah guna menjamin efisiensi dan manfaat maksimal bagi institusi pendidikan (Yanuar, 2025). Kebijakan strategis ini menekankan bahwa kualitas layanan dan fasilitas fisik merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam menciptakan lingkungan belajar yang suportif. Oleh karena itu, sinergi kedua aspek tersebut menjadi fondasi penting bagi sekolah untuk mewujudkan generasi yang unggul dan berdaya saing global.

Sejalan dengan upaya global tersebut, lembaga pendidikan memiliki peran krusial dalam menciptakan lingkungan belajar yang suportif (Abdullah, 2025). Secara teoritis, menurut Parasuraman (1990) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan persepsi nyata terhadap kinerja layanan yang diterima. Dalam konteks pendidikan, kepuasan peserta didik mencerminkan respons emosional yang muncul ketika harapan selaras dengan realitas layanan yang diterima (Lupiyoadi & Hamdani, 2019). Sementara itu, sarana prasarana adalah fasilitas penunjang yang wajib tersedia guna memenuhi kebutuhan pendidikan sesuai perkembangan potensi siswa (Yulianto et al., 2023). Manajemen sarana prasarana yang baik menciptakan lingkungan kondusif yang mendukung perkembangan fisik maupun intelektual siswa secara menyeluruh (Ridwanulloh et al., 2023). Perpaduan antara layanan prima dan fasilitas memadai menjadi pilar utama dalam membentuk reputasi lembaga yang kompetitif.

Lembaga pendidikan swasta saat ini dihadapkan pada tantangan besar berupa stigma biaya tinggi yang sering kali tidak selaras dengan persepsi kualitas di mata masyarakat (Ramadhan et al., 2025). Berdasarkan data tahun ajaran 2023/2024, pertumbuhan jumlah SMP swasta mencatat kenaikan tertinggi sebesar 2,51% dengan penambahan 454 sekolah baru (Direktorat Statistik Kesejahteraan Rakyat, 2024). Fenomena pertumbuhan ini merefleksikan kemampuan sekolah swasta dalam membangun citra positif dan menepis pandangan bahwa pendidikan bermutu hanya milik sekolah negeri. Namun, tantangan selektivitas masyarakat mengharuskan sekolah swasta membuktikan kualitas layanan dan sarana agar tidak kehilangan daya saing. Pihak sekolah wajib memperbaiki segala aspek internal guna memenuhi harapan serta ekspektasi pemangku kepentingan sebagai pengguna jasa pendidikan.

Menurut Malik (2024) kualitas layanan akademik menjadi faktor yang menentukan tinggi rendahnya mutu sebuah institusi pendidikan karena berhubungan langsung dengan guru dan peserta didik. Aspek seperti kurikulum, program pembelajaran, metode penyampaian materi, hingga praktikum merupakan komponen utama yang memengaruhi persepsi pengguna. Menurut Sopiati (2010) kepuasan peserta didik muncul ketika terdapat keselarasan antara harapan mereka terhadap kualitas layanan dengan realitas yang diterima di lapangan. Umpan balik positif dari alumni atau peserta didik akan membentuk persepsi kuat di masyarakat bahwa sekolah tersebut layak untuk dipilih (Sumaedi et al., 2011). Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan akademik menjadi langkah strategis untuk meningkatkan retensi peserta didik serta memperkuat reputasi lembaga.

Pengelolaan sarana dan prasarana yang memadai memegang peranan vital karena menjadi penentu kualitas lulusan serta kepuasan peserta didik (Yulianto et al., 2023). Berdasarkan undang-undang, institusi pendidikan wajib menyediakan fasilitas standar seperti ruang kelas, laboratorium, hingga perpustakaan yang mendukung potensi siswa secara optimal. Namun, data nasional menunjukkan masih terdapat 13.567 sekolah yang memerlukan peningkatan sarana prasarana karena belum memenuhi standar fisik yang layak (Kemendikbudristek, 2023). Kondisi kekurangan infrastruktur pendidikan secara nasional tersebut nyatanya juga tercermin pada situasi pendidikan di tingkat daerah. Di Kabupaten Pasuruan, Angka Partisipasi Murni (APM) SMP tercatat sebesar 82,54%, yang mengindikasikan sekitar 17,46% anak usia sekolah belum terintegrasi ke sistem formal (BPS Kabupaten Pasuruan, 2024). Kesenjangan partisipasi ini menciptakan urgensi bagi lembaga pendidikan untuk memperbaiki infrastruktur fisik guna menjaga eksistensi dan daya tarik lembaga.

Masalah utama dalam penelitian ini terletak pada bagaimana layanan akademik dan kondisi sarana prasarana mampu memulihkan serta meningkatkan marwah lembaga pendidikan swasta. Reputasi lembaga dipahami sebagai penghubung antara layanan pendidikan yang disediakan dengan masyarakat selaku pengguna layanan (Susetyo et al., 2022). Data demografi di Kabupaten Pasuruan menunjukkan adanya tren pertumbuhan jumlah peserta didik SMP swasta dari 13.271 pada tahun 2023 menjadi 13.448 pada tahun 2024 (BPS Kab. Pasuruan, 2024). Peningkatan ini diasumsikan sebagai refleksi keberhasilan lembaga dalam menarik minat masyarakat melalui inisiatif peningkatan kualitas yang telah diimplementasikan Kepercayaan publik terhadap sekolah swasta sulit dipertahankan jika tidak didukung oleh integrasi yang kuat antara fasilitas sekolah yang unggul dan mutu pelayanan akademik yang berkualitas

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji relevansi layanan dan sarana prasarana, seperti temuan yang menyoroti pengaruh signifikan keduanya terhadap kepuasan peserta didik (Azzahro et al., 2024; Khasanah, 2024). Selain itu, penelitian menurut Utomo & Setiawan (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas sarana prasarana berkontribusi positif dalam membangun citra lembaga pendidikan. Berbeda dengan kajian tersebut yang cenderung berfokus pada kepuasan transaksional, penelitian ini mengisi celah dengan menganalisis dampak jangka panjangnya terhadap reputasi lembaga. Fokus utama kajian diarahkan pada pembentukan *brand equity* guna menjamin keberlangsungan hidup sekolah swasta di Kabupaten Pasuruan dalam jangka panjang. Melalui studi ini, diharapkan diperoleh strategi komprehensif bagi pengelola sekolah dalam memperkuat kepercayaan publik melalui sinergi layanan dan sarana prasarana.

Dalam upaya menjawab urgensi tersebut, peneliti memfokuskan kajian pada 24 kecamatan di Kabupaten Pasuruan dengan objek spesifik SMP Swasta. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran menyeluruh mengenai kontribusi kualitas layanan akademik dan sarana prasarana terhadap reputasi lembaga di tengah masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, analisis mengenai pengaruh kedua variabel ini terhadap reputasi lembaga pendidikan menjadi sangat relevan dan penting untuk dilakukan. Studi ini diharapkan memberikan pemahaman mendalam bagi pemangku kepentingan mengenai faktor penentu daya tarik sekolah. Hasilnya akan menjadi masukan bermanfaat untuk mengoptimalkan kualitas serta strategi pengembangan sekolah swasta di masa depan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain untuk menguji hubungan pengaruh antara variabel kualitas layanan akademik dan sarana prasarana terhadap reputasi lembaga (Creswell & Creswell, 2023). Populasi penelitian mencakup seluruh siswa SMP Swasta di 24 kecamatan Kabupaten Pasuruan. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *cluster*

sampling dengan merujuk pada Sugiarto (2001), yakni menetapkan 10% dari total *cluster* kecamatan sebagai area penelitian. Berdasarkan prosedur tersebut, terpilih empat lembaga pendidikan sebagai representasi lokus penelitian, yaitu SMP Anak Bangsa Cerdas Pandaan, SMP Muhammadiyah 3 Pandaan, SMP Al-Azhar Prigen, dan SMP Ma'arif Prigen.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel independen, yaitu kualitas layanan akademik (X1) dan sarana prasarana (X2), serta satu variabel dependen yaitu reputasi lembaga (Y). Penentuan total sampel dalam penelitian ini dihitung secara sistematis menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh jumlah sebanyak 388 responden dari total populasi siswa SMP Swasta di Kabupaten Pasuruan. Instrumen penelitian menggunakan *skala likert* dengan rentang 1 hingga 4 guna menghindari kecenderungan responden memilih jawaban ragu-ragu atau nilai tengah yang bersifat netral. Penggunaan skala genap ini bertujuan agar responden dapat memberikan penilaian yang lebih tegas dan objektif terhadap setiap butir pernyataan mengenai layanan dan fasilitas. Instrumen tersebut kemudian diuji melalui validasi konstruk guna memastikan bahwa setiap butir pernyataan benar-benar mampu mengukur dimensi teoritis yang ingin diteliti (Sugiyono, 2023).

Teknik analisis data dalam studi ini menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan analisis regresi linear berganda untuk menguji hipotesis penelitian. Sebelum uji hipotesis dilakukan, peneliti melaksanakan uji asumsi klasik yang meliputi ujilinearitas, uji normalitas, dan uji multikolinearitas, untuk memastikan model regresi layak digunakan. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik guna meminimalisir kesalahan perhitungan manual dan mempercepat proses interpretasi hasil. Pengujian secara parsial melalui uji t dan secara simultan melalui uji F dilakukan untuk melihat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil akhir dari analisis ini diharapkan dapat memberikan simpulan yang kuat mengenai faktor dominan yang membentuk reputasi SMP Swasta di Kabupaten Pasuruan.

3. TEMUAN DAN DISKUSI

3.1. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Reputasi Lembaga

Berdasarkan hasil uji statistik analisis sederhana, ditemukan nilai koefisien korelasi (R) untuk variabel kualitas layanan sebesar 0,174. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat hubungan atau korelasi antara variabel tersebut berada pada angka 17,4%, sebagaimana yang terperinci dalam tabel berikut:

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.417 ^a	.174	.172	3.92598
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Akademik				

Temuan empiris ini mengindikasikan bahwa variabel tersebut didominasi oleh dimensi *Empathy* (empati guru) dan *Tangible* (kerapian tenaga pendidik), yang mencerminkan apresiasi siswa terhadap aspek kemanusiaan serta profesionalisme guru. Berbeda dengan fasilitas fisik yang kasat mata, layanan akademik bersifat *intangible* sehingga dampaknya cenderung dirasakan sebagai investasi reputasi jangka panjang. Meskipun kontribusinya tercatat lebih rendah dibandingkan sarana prasarana, hal ini mengisyaratkan bahwa kualitas pengajaran belum sepenuhnya dioptimalkan sebagai keunggulan oleh pihak sekolah. Oleh karena itu, strategi memvisualisasikan prestasi guru dan narasi inspiratif di kelas menjadi kunci untuk membangun reputasi yang mengakar secara intelektual maupun emosional.

Secara teoritis, temuan ini selaras dengan konsep Zeithaml (1988) yang menyatakan bahwa ekspektasi kualitas layanan memiliki kaitan erat dengan reputasi penyedia layanan. Melalui dimensi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*, sekolah dapat menciptakan kepuasan pengguna jasa pendidikan yang stabil. Berdasarkan teori *Relationship Marketing*, interaksi positif yang konsisten antara pihak sekolah dan siswa akan membentuk akumulasi nilai yang diinterpretasikan sebagai citra positif lembaga (Utomo & Setiawan, 2023). Hal ini menegaskan bahwa pemenuhan standar layanan akademik bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan strategi bertahan di tengah persaingan pendidikan yang kompetitif. Dengan demikian, kualitas layanan akademik tetap menjadi instrumen strategis untuk menjaga keberlangsungan lembaga dalam jangka panjang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi Zakirullah (2025) yang menemukan bahwa keunggulan kualitas layanan secara signifikan mampu mendongkrak reputasi lembaga pendidikan. Relevansi temuan ini juga didukung oleh Malik (2024) yang menyatakan bahwa peningkatan layanan akademik berbanding lurus dengan meningkatnya kepercayaan pengguna jasa. Data ini memperkuat teori bahwa layanan yang unggul merupakan investasi krusial untuk menjaga keberlanjutan citra positif lembaga di masa mendatang. Konsistensi hasil antara penelitian ini dengan kajian terdahulu menunjukkan bahwa faktor manusia tetap menjadi komponen vital dalam manajemen reputasi pendidikan. Sinergi antara kompetensi pedagogik dan pendekatan emosional guru menjadi fondasi utama dalam memenangkan persepsi publik.

Kualitas layanan akademik di SMP Swasta Kabupaten Pasuruan berperan sebagai penguat reputasi melalui jalur hubungan interpersonal antara guru dan siswa. Kontribusi sebesar 17,4% tersebut menunjukkan adanya ruang pengembangan yang luas bagi sekolah untuk menonjolkan keunggulan akademiknya di luar aspek fisik. Fokus pada pengembangan empati dan profesionalisme tenaga pendidik akan memberikan kesan mendalam yang sulit direplikasi oleh lembaga pesaing. Pengelola sekolah disarankan untuk lebih progresif dalam mengomunikasikan kualitas sumber daya manusianya kepada masyarakat luas. Dengan memperkuat kualitas layanan primer ini, lembaga pendidikan tidak hanya mendapatkan popularitas sesaat, tetapi juga loyalitas alumni yang berkelanjutan.

3.2. Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Reputasi Lembaga

Hasil uji korelasi menunjukkan nilai R sebesar 0,368 pada variabel sarana prasarana. Angka tersebut merepresentasikan kekuatan hubungan sebesar 36,8%, sebagaimana dipaparkan secara komprehensif dalam tabel berikut:

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.607 ^a	.368	.366	3.43365
a. Predictors: (Constant), Sarana Prasarana				

Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi masyarakat dan siswa sangat dipengaruhi oleh aspek visual serta ketersediaan fasilitas fisik yang nyata. Data empiris menunjukkan bahwa variabel ini memberikan kontribusi yang jauh lebih besar dibandingkan layanan akademik, karena infrastruktur sekolah berfungsi sebagai bukti fisik yang paling mudah dinilai secara langsung oleh calon pengguna jasa. Bagi institusi swasta, kemegahan gedung, kelengkapan laboratorium, dan kenyamanan ruang kelas sering kali menjadi penentu utama dalam menarik minat masyarakat sebelum mereka merasakan kualitas layanan di dalamnya.

Fasilitas yang memadai menciptakan kesan bahwa lembaga tersebut memiliki stabilitas finansial dan keseriusan dalam menyelenggarakan pendidikan (Yulianto et al., 2023). Hal ini didukung oleh pendapat Utomo & Setiawan (2023) bahwa kualitas infrastruktur secara langsung membentuk citra lembaga di mata publik. Oleh karena itu, investasi pada sarana prasarana bukan sekadar pengadaan barang, melainkan strategi pemasaran visual untuk membedakan diri dari kompetitor di lingkungan pendidikan yang semakin kompetitif.

Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian terdahulu oleh Ridwanulloh (2023) yang menekankan bahwa manajemen infrastruktur yang baik menciptakan lingkungan kondusif yang menunjang perkembangan intelektual siswa. Relevansi ini terlihat pula dalam studi-studi nasional yang menempatkan fasilitas sebagai pilar utama kepuasan dan daya tarik sekolah di tingkat daerah. Ketika sekolah swasta mampu menyediakan sarana yang melampaui standar minimal, masyarakat cenderung mengasosiasikan hal tersebut dengan kualitas pendidikan yang tinggi secara keseluruhan. Sinergi antara ketersediaan fasilitas dan kemudahan akses menjadikannya instrumen paling efektif dalam mendongkrak reputasi lembaga secara instan di mata publik.

Eksistensi sarana prasarana yang unggul merepresentasikan profesionalisme manajerial SMP Swasta di Kabupaten Pasuruan sekaligus menjadi determinan utama kredibilitas lembaga di mata masyarakat melalui aspek *tangible*. Institusi disarankan melakukan modernisasi fasilitas secara periodik guna menyelaraskan infrastruktur dengan kebutuhan generasi digital dan dinamika teknologi. Upaya pemeliharaan serta pembaruan fisik ini bukan sekadar pemenuhan regulasi, melainkan strategi krusial dalam membangun identitas institusi yang modern dan terpercaya demi menjamin keberlangsungan lembaga dalam jangka panjang.

3.3. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sarana Prasarana terhadap Reputasi Lembaga

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.643 ^a	.414	.411	3.31084

a. Predictors: (Constant), Sarana Prasarana, Kualitas Layanan Akademik

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan, ditemukan bahwa kualitas layanan akademik dan sarana prasarana memiliki pengaruh signifikan terhadap reputasi SMP Swasta di Kabupaten Pasuruan dengan kontribusi determinasi sebesar 41,4%. Temuan ini menegaskan bahwa konstruksi reputasi lembaga tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus melalui integrasi antara aspek fungsional pelayanan dan ketersediaan sarana prasarana. Ketidakseimbangan antara fasilitas yang megah dengan kualitas pedagogik guru akan mendegradasi persepsi profesionalisme lembaga di mata publik. Sebaliknya, kompetensi sumber daya manusia yang unggul tanpa dukungan sarana belajar yang memadai akan menyebabkan sekolah dinilai kurang kompetitif dalam standar pendidikan modern. Oleh karena itu, sinkronisasi kedua elemen tersebut menjadi prasyarat mutlak dalam menciptakan citra institusi yang kredibel dan memiliki daya saing kuat.

Reputasi pendidikan dipandang sebagai jaminan kualitas yang dipicu oleh kepedulian sekolah terhadap kebutuhan siswa serta bukti nyata capaian prestasi lulusan. Penelitian ini mengungkap adanya dinamika perbedaan perspektif, di mana responden siswa cenderung memberikan penilaian berdasarkan pengalaman teknis dan interpersonal harian dibandingkan aspek strategis jangka panjang seperti akreditasi. Keterbatasan kesadaran siswa terhadap indikator makro menunjukkan bahwa pengalaman subjektif di lingkungan sekolah memiliki bobot lebih tinggi dalam membentuk opini mereka. Temuan mengenai rendahnya pengaruh media promosi membuktikan bahwa siswa lebih memprioritaskan fakta lapangan daripada narasi iklan yang

bersifat persuasif. Hal ini mengimplikasikan bahwa reputasi eksternal yang kokoh pada dasarnya berakar dari testimoni autentik siswa dalam lingkungan sekolah itu sendiri.

Analisis data menunjukkan bahwa fluktuasi reputasi lembaga sangat bergantung pada kolaborasi antara standar pelayanan akademik dan kondisi fisik bangunan. Bagi pengelola SMP Swasta di Kabupaten Pasuruan, modernisasi fasilitas yang dibarengi dengan peningkatan mutu layanan merupakan strategi fundamental untuk memperkokoh posisi tawar di pasar jasa pendidikan. Tanpa adanya koherensi antara estetika infrastruktur dan kualitas interaksi akademik, upaya membangun otoritas lembaga di tengah persaingan yang ketat tidak akan mencapai hasil maksimal. Sinergi antara komponen berwujud (*tangible*) dan tidak berwujud (*intangible*) ini menjadi kunci dalam menjaga keberlanjutan nama baik sekolah. Manajemen sekolah dituntut untuk mengadopsi pendekatan integratif dalam setiap kebijakan pengembangan lembaga.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Khasanah (2024), yang memaparkan bahwa kualitas layanan akademik dan sarana prasarana secara simultan memberikan dampak signifikan terhadap persepsi serta kepuasan pengguna jasa. Konsistensi temuan ini juga didukung oleh kajian Azzahro (2024), yang menyatakan bahwa dimensi institusional dan kualitas layanan merupakan variabel dependen yang menentukan pandangan positif publik. Hal tersebut mengonfirmasi bahwa keunggulan citra lembaga hanya dapat dicapai apabila pihak manajemen mampu menyelaraskan kompetensi sumber daya manusia dengan ketersediaan infrastruktur penunjang. Sinkronisasi ini menjadi strategi kompetitif yang relevan dalam merespons dinamika ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pendidikan. Keselarasan literatur ini membuktikan bahwa model hubungan simultan antarvariabel bersifat stabil dan dapat diandalkan secara teoretis.

Penelitian ini secara empiris membuktikan bahwa stabilitas reputasi SMP Swasta di Kabupaten Pasuruan bertumpu pada perpaduan harmonis antara performa pelayanan dan kondisi lingkungan belajar. Realitas di lapangan menuntut manajemen sekolah untuk menggeser pola tata kelola dari sekadar pemenuhan standar administratif menuju pengelolaan aset dan layanan yang berorientasi pada nilai tambah. Dengan demikian, penguatan kualitas layanan akademik yang didukung oleh sarana prasarana yang representatif merupakan instrumen utama dalam memitigasi risiko penurunan kepercayaan publik. Kesadaran untuk mengelola kedua pilar ini secara seimbang akan menjamin eksistensi dan keberlanjutan lembaga pendidikan dalam jangka panjang. Investasi berkelanjutan pada aspek manusia dan fisik pada akhirnya akan membentuk identitas sekolah yang tidak hanya mentereng secara visual, tetapi juga unggul secara substansial.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa reputasi SMP Swasta di Kabupaten Pasuruan secara simultan dipengaruhi oleh kualitas layanan akademik dan sarana prasarana dengan kontribusi sebesar 41,4%. Secara parsial, sarana prasarana menjadi determinan paling dominan (36,8%) yang dipicu oleh ketersediaan peralatan praktik ($r = 0,639$) dan fasilitas utama ($r = 0,614$), menegaskan bahwa keunggulan fisik merupakan parameter utama profesionalisme lembaga di mata siswa. Sementara itu, layanan akademik berkontribusi sebesar 17,4% dengan penguat utama pada aspek empati guru ($r = 0,661$) dan profesionalisme ($r = 0,651$). Temuan ini menjawab tujuan penelitian bahwa wibawa sekolah lebih ditentukan oleh *output* prestasi ($r = 0,668$) dan kedekatan emosional ($r = 0,688$) daripada sekadar prosedur administratif atau strategi promosi konvensional.

Sebagai implikasi manajerial, pihak sekolah disarankan untuk mengevaluasi rendahnya kesadaran siswa dalam merawat fasilitas ($r = 0,485$) dengan mengintegrasikan pendidikan karakter berbasis *sense of belonging*. Strategi *branding* masa depan harus digeser dari promosi kaku menuju narasi humanis yang menonjolkan prestasi siswa dan kualitas interaksi pendidik. Penelitian

selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi variabel media digital serta melibatkan persepsi orang tua sebagai pengambil keputusan eksternal. Saat ini, sedang dilakukan studi lanjutan terkait efektivitas komunikasi pemasaran sekolah dalam memitigasi rendahnya pengaruh media promosi ($r = 0,444$) guna memastikan strategi reputasi berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus atas dukungan administratif serta teknis yang diberikan oleh pimpinan dan staf SMP Anak Bangsa Cerdas, SMP Muhammadiyah 3 Pandaan, SMP Al-Azhar, dan SMP Ma'arif Prigen selama proses pengumpulan data. Apresiasi juga ditujukan kepada para siswa yang telah berpartisipasi sebagai responden secara objektif. Terakhir, penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan, baik secara personal maupun profesional, yang dapat dianggap memengaruhi interpretasi hasil atau representasi data yang dilaporkan dalam artikel penelitian ini.

REFERENSI

- Abdullah, A. (2025). Analisis Psikologi Pendidik Malas Mengajar di Lembaga Pendidikan Swasta sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pendidikan. *Insight Journal: Jurnal Komunikasi, Psikologi, Dan Konseling*, 1(1), 12–20.
- Azzahro, F. F., Utami, T., & Pambudi, M. A. L. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa Politeknik Bumi Akpelni Semarang). *Jurnal Maritim Polimarin*, 10(2), 42–47.
- BPS Kab. Pasuruan. (2024). Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid Sekolah Menengah Pertama (SMP) di Bawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Menurut Kecamatan di Kab. Pasuruan, 2023-2025. In *Surakartakota.Bps.Go.Id*. <https://pasuruankab.bps.go.id/id/statistics-table/3/ZHpkb1ZtcDNZV2RHTIUweVdFZ3JhVkl3Ym1ScVp6MDkjMyMzNTE0/jumlah-sekolah--guru--dan-murid-sekolah-menengah-pertama--smp--di-bawah-kementerian-pendidikan--kebudayaan--riset--dan-teknologi-menurut-kecamatan-di->
- BPS Kabupaten Pasuruan. (2024). *Kabupaten Pasuruan Dalam Angka* (Vol. 15). BPS Kabupaten Pasuruan.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE.
- Direktorat Statistik Kesejahteraan Rakyat. (2024). Statistik Pendidikan. In *Jurnal Transportasi Multimoda* (Vol. 13). Badan Pusat Statistik.
- Kemendikbudristek. (2023). *Permendikbud No. 22 Tahun 2023 Standart Sarana dan Prasarana Pendidikan* (p. 14). <https://www.peraturan.go.id>
- Khasanah, L. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo Tahun Akademik 2022/2023*. IAIN Ponorogo.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Malik, M. A. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Etos Kerja Terhadap Kepuasan Pengguna di MTs Darul Huffaz Lampung*. UIN Raden Intan Lampung.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). *Guidelines for Conducting Service Quality Research*. Marketing Research.
- Ramadhan, F. A., Putra, R. A., Wibowo, M. E. S., Aqmala, D., & Panjaitan, R. (2025). Investigasi Pelayanan, Fasilitas, dan Biaya di SMK NU Lasem. *JIMEA: Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , Dan Akuntansi)*, 9(2), 340–369. <https://doi.org/doi.org/10.31955/mea.v9i2.5638>

- Ridwanulloh, M. U., Rohmah, I. A., & Sholikhah, N. Q. (2023). Optimalisasi Manajemen Sarana Prasarana dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di SDN Banjaran 4 Kota Kediri. *JoIEM (Journal of Islamic Education Management)*, 4(2), 127–144. <https://doi.org/10.30762/joiem.v4i2.1062>
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Ghalia Indonesia.
- Sugiarto, Siagian, D., Sunaryanto, L. T., & Oetomo, D. S. (2001). *Teknik Sampling*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. In Sutopo (Ed.), *Sustainability (Switzerland)* (2nd ed., Vol. 11, Issue 1). Alfabeta.
- Sumaedi, S., Bakti, I. G. M. Y., & Metasari, N. (2011). The Effect of Student Perceived Service Quality and Perceived Price on Student Satisfaction. *Management Science and Engineering*, 5(1), 88–97. <https://doi.org/10.1201/9781003131465-62>
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *FJAS: Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4), 473–492. <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>
- Tusriyanto, Siminto, & Az Zaakiyyah, H. K. (2024). Innovative Strategies to Enhance the Quality of Higher Education Management: Human Resource Development and the Critical Role of Communication. *Journal of Contemporary Administration and Management (ADMAN)*, 2(1), 331–336. <https://doi.org/10.61100/adman.v2i1.128>
- UNICEF. (2019). UNICEF education strategy 2019–2030. *Every Child Learns*, 23–36.
- Utomo, F. A., & Setiawan, A. C. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Layanan Informasi Melalui Strategi Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMA Pembangunan Laboratorium UNP. *Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 11(3), 755–768.
- Yanuar. (2025). *Perbaikan Sarpras di 11 Ribu Sekolah, Kado Presiden Prabowo di Hardiknas 2025*. Puslap Dikdasmen. <https://puslapdik.dikdasmen.go.id/perbaikan-sarpras-di-11-ribu-sekolah-kado-presiden-prabowo-di-hardiknas-2025/>
- Yulianto, E., Istifadah, HS, D. E. R., Sukataman, Rahma, L., Kasanah, S. U., Fauzi, M. I. F., Anisa, D. L. N., Krismayanti, Y., Imtinan, N. F., & Monady, H. (2023). *Manajemen Sarana Prasarana*. Pena Cendekia. https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Sarana_dan_Prasarana/ZF3qEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- 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 Suistanability Studies*, 13(1), 16–39. <https://doi.org/10.4236/jhrss.2025.131002>
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22. <https://doi.org/10.1177/002224298805200302>