



Vol. 03 No. 02 (2024) : 862-878

e-ISSN: 2964-0131

p-ISSN-2964-1748

UNISAN JURNAL: JURNAL MANAJEMEN DAN PENDIDIKAN

e-ISSN: 2964-0131 p-ISSN-2964-1748

Available online at <https://journal.an-nur.ac.id/index.php/unisanjournal>



# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN STAKEHOLDER DALAM MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM DI SMA DARUSSYIFA BANJAR REJO WAY PENGUBUAN

**Aris Munandar**

Universitas Islam An Nur Lampung, Indonesia

Email: aarismunandar779@gmail.com

## *Abstract*

*This research aims to analyze the factors that influence stakeholder satisfaction in the management of Islamic education at SMA Darussyifa Banjar Rejo Way Pengubuan. Qualitative research methods are used with a focus on case studies. Data was collected through in-depth interviews, observation and document analysis. Research findings show that the quality of educational services, stakeholder participation, communication, school policies, and external environmental factors influence stakeholder satisfaction. To increase stakeholder satisfaction, it is recommended to improve the quality of educational services, encourage stakeholder participation, improve communication, clarify school policies, and adapt to external environmental factors. In conclusion, stakeholder participation is an important element in creating an educational environment that is inclusive, transparent and responsive to the needs of all parties involved in Islamic education at SMA Darussyifa Banjar Rejo Way Pengubuan.*

*Keywords: Stakeholder Satisfaction, Islamic Education Management, Stakeholder Participation*

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan stakeholder dalam manajemen pendidikan Islam di SMA Darussyifa Banjar Rejo Way Pengubuan. Metode penelitian kualitatif digunakan dengan fokus pada studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan, partisipasi stakeholder, komunikasi, kebijakan sekolah, dan faktor lingkungan eksternal mempengaruhi kepuasan stakeholder. Untuk meningkatkan kepuasan stakeholder, disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan, mendorong partisipasi stakeholder, meningkatkan komunikasi, mengklarifikasi kebijakan sekolah, dan beradaptasi dengan faktor lingkungan eksternal. Kesimpulannya, partisipasi stakeholder merupakan elemen penting dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang inklusif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan semua pihak yang terlibat dalam pendidikan Islam di SMA Darussyifa Banjar Rejo Way Pengubuan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Stakeholder, Manajemen Pendidikan Islam, Partisipasi Stakeholder

## PENDAHULUAN

Pendidikan Islam di Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk karakter dan moralitas masyarakat. Sekolah Menengah Atas (SMA) Darussyifa Banjar Rejo Way Pengubuan merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berfokus pada pendidikan Islam. Dalam konteks ini, manajemen pendidikan menjadi krusial untuk memastikan pengembangan yang holistik dari siswa, serta memenuhi harapan dan kebutuhan semua pihak yang terlibat, yang sering disebut sebagai stakeholder (Fatimah et al., 2023).

Kepuasan stakeholder adalah indikator penting dari efektivitas manajemen pendidikan. Dalam konteks SMA Darussyifa, kepuasan stakeholder meliputi berbagai pihak, seperti siswa, orang tua siswa, guru, staf administrasi, dan masyarakat sekitar. Namun, untuk memastikan kepuasan stakeholder, perlu dipahami dengan baik faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan mereka (Khamalah, 2017).

Penelitian sebelumnya mengenai manajemen pendidikan Islam telah dilakukan, namun demikian, masih terdapat celah pengetahuan terkait faktor-faktor yang secara khusus mempengaruhi kepuasan stakeholder dalam konteks SMA Darussyifa Banjar Rejo Way Pengubuan. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan stakeholder dalam manajemen pendidikan Islam di SMA tersebut (Penelitian et al., 2022).

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah dinamika hubungan antara manajemen pendidikan Islam di SMA Darussyifa dengan harapan, kebutuhan, dan ekspektasi stakeholder. Faktor-faktor seperti komunikasi, kualitas layanan, kebijakan sekolah, partisipasi stakeholder dalam pengambilan keputusan, dan faktor lingkungan eksternal mungkin memiliki peran yang signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan mereka.

Selain itu, penting juga untuk memahami bagaimana setiap faktor tersebut saling berinteraksi dan berdampak pada kepuasan stakeholder. Identifikasi terhadap faktor-faktor tersebut akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang area mana yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan oleh pihak manajemen pendidikan di SMA Darussyifa, sehingga dapat meningkatkan kepuasan stakeholder dan kualitas pendidikan secara keseluruhan.

Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan stakeholder, sekolah dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas manajemen pendidikan Islam mereka. Hal ini akan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan citra sekolah,

meningkatkan retensi siswa, meningkatkan kinerja siswa, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan Islam sebagai lembaga yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan stakeholder. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki relevansi yang signifikan dalam konteks pengembangan pendidikan Islam di SMA Darussyifa Banjar Rejo Way Pengubuan, serta dapat menjadi sumbangan penting dalam literatur manajemen pendidikan Islam secara umum.

Untuk mengembangkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan stakeholder dalam manajemen pendidikan Islam di SMA Darussyifa Banjar Rejo Way Pengubuan, penelitian ini akan mengadopsi kerangka pemikiran yang terdiri dari beberapa dimensi penting:

Dimensi ini mencakup aspek-aspek seperti kualitas pengajaran, kurikulum, fasilitas fisik, dan layanan ekstrakurikuler. Penelitian akan mengidentifikasi bagaimana kualitas layanan pendidikan tersebut berkontribusi terhadap kepuasan stakeholder.

Partisipasi stakeholder dalam pengambilan keputusan dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap manajemen pendidikan. Penelitian akan memeriksa sejauh mana partisipasi stakeholder memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas manajemen pendidikan di SMA Darussyifa (Wacana et al., 2017).

Komunikasi efektif antara semua pihak terkait, termasuk siswa, guru, orang tua, dan staf administrasi, merupakan faktor penting dalam memastikan pemahaman yang jelas dan harapan yang realistis. Penelitian akan mengevaluasi bagaimana komunikasi memengaruhi tingkat kepuasan stakeholder.

Kebijakan sekolah yang jelas dan diterapkan secara konsisten dapat membentuk persepsi stakeholder terhadap kualitas manajemen pendidikan. Penelitian akan menganalisis bagaimana kebijakan sekolah mempengaruhi tingkat kepuasan stakeholder.

Faktor-faktor di luar kendali langsung sekolah, seperti kondisi sosial, ekonomi, dan politik di lingkungan sekitar, juga dapat memengaruhi kepuasan stakeholder. Penelitian akan mengeksplorasi bagaimana faktor-faktor lingkungan eksternal ini berinteraksi dengan manajemen pendidikan di SMA Darussyifa.

Dengan memahami kerangka pemikiran dan tujuan penelitian ini, diharapkan akan tercapai pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor

yang memengaruhi kepuasan stakeholder dalam konteks pendidikan Islam di SMA Darussyifa. Hal ini akan memberikan sumbangan penting dalam pengembangan strategi manajemen pendidikan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan stakeholder, serta meningkatkan kualitas pendidikan Islam di lembaga tersebut.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian kualitatif akan digunakan untuk mengeksplorasi secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan stakeholder dalam manajemen pendidikan Islam di SMA Darussyifa Banjar Rejo Way Pengubuan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami konteks, persepsi, dan pengalaman stakeholder dengan lebih rinci. Berikut adalah rincian tentang bagaimana penelitian akan dilakukan (Sugiyono, 2019):

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang fenomena yang terjadi di lingkungan pendidikan tertentu, dalam hal ini, SMA Darussyifa. Pendekatan kualitatif akan memungkinkan peneliti untuk menjelajahi berbagai perspektif dan pengalaman stakeholder secara detail.

Wawancara mendalam akan dilakukan dengan stakeholder utama seperti siswa, orang tua siswa, guru, staf administrasi, dan mungkin juga anggota masyarakat sekitar. Wawancara akan berfokus pada pemahaman mereka tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka dalam manajemen pendidikan Islam di SMA Darussyifa. Observasi akan dilakukan di lingkungan sekolah untuk memahami secara langsung interaksi antara stakeholder, praktik manajemen pendidikan, dan dinamika yang terjadi dalam kegiatan sehari-hari di SMA Darussyifa. Dokumen-dokumen seperti kebijakan sekolah, laporan evaluasi, dan komunikasi resmi akan dianalisis untuk mendapatkan pemahaman tentang konteks dan praktik manajemen pendidikan di SMA Darussyifa (Ismaya, 2019).

Hasil analisis akan diinterpretasikan untuk mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan stakeholder dalam manajemen pendidikan Islam di SMA Darussyifa. Temuan akan dikaitkan kembali dengan teori dan literatur yang relevan untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang fenomena yang diamati (Sidiq & Choiri, 2019).

Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan stakeholder dalam manajemen pendidikan Islam di

SMA Darussyifa Banjar Rejo Way Pengubuan. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan kepuasan stakeholder di SMA tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Temuan Utama**

#### **Kualitas Layanan Pendidikan**

kualitas layanan pendidikan memegang peranan besar dalam menentukan tingkat kepuasan stakeholder. Stakeholder, yang mencakup berbagai pihak yang terlibat dalam proses pendidikan seperti siswa, orang tua, guru, staf sekolah, dan masyarakat, menilai beberapa faktor kunci dalam mengevaluasi kualitas layanan pendidikan. Beberapa aspek yang menjadi fokus penilaian stakeholder meliputi pengajaran, kurikulum, fasilitas fisik, dan layanan ekstrakurikuler (Maison et al., 2022).

Pertama, kualitas pengajaran memiliki dampak signifikan pada keberhasilan pendidikan. Guru yang kompeten dan berpengalaman akan memengaruhi pembelajaran dan perkembangan siswa secara positif. Metode pengajaran yang inovatif dan responsif terhadap kebutuhan siswa juga dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran. Evaluasi reguler terhadap kualitas pengajaran dapat membantu pihak sekolah dalam meningkatkan standar pengajaran dan kinerja guru.

Kedua, kurikulum adalah landasan utama dalam proses pendidikan. Kurikulum yang relevan, terkini, dan sejalan dengan kebutuhan dan perkembangan siswa merupakan kunci keberhasilan pendidikan. Stakeholder mendorong adanya peninjauan berkala terhadap kurikulum sehingga dapat terus disesuaikan dengan perkembangan kurikulum global, teknologi, dan kebutuhan industri.

Fasilitas fisik juga memainkan peran penting dalam menentukan kualitas layanan pendidikan. Lingkungan belajar yang aman, nyaman, dan memadai akan mendorong siswa untuk belajar dengan baik. Fasilitas seperti ruang kelas yang nyaman, perpustakaan yang lengkap, laboratorium, dan sarana olahraga yang memadai menjadi faktor penentu dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif (YUNIAWAN, 2011).

Selain itu, layanan ekstrakurikuler juga dianggap penting dalam meningkatkan pengalaman belajar siswa. Aktivitas di luar kurikulum formal seperti klub, organisasi siswa, kegiatan seni, olahraga, dan kegiatan sosial

lainnya memberikan kesempatan bagi siswa untuk mengembangkan keterampilan dan minat tambahan, serta memperluas jaringan sosial mereka. Dengan adanya variasi kegiatan ekstrakurikuler yang menarik, sekolah dapat memberikan pengalaman belajar yang beragam dan menarik bagi siswa.

Pentingnya faktor-faktor tersebut tidak hanya dilihat dari perspektif sekolah, tetapi juga dari sudut pandang stakeholder. Stakeholder, terutama siswa dan orang tua, memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas layanan pendidikan yang mereka terima. Mereka menginginkan pengajaran yang berkualitas, kurikulum yang relevan, fasilitas fisik yang memadai, dan kesempatan untuk mengikuti kegiatan ekstrakurikuler sesuai minat mereka. Keinginan mereka untuk mendapatkan layanan pendidikan yang terbaik sejalan dengan tujuan pendidikan yang menghasilkan individu yang berkualitas, berdaya saing dan siap menghadapi tantangan di masa depan (Shidiq et al., 2018).

Dengan adanya hubungan timbal balik antara kualitas layanan pendidikan dan kepuasan stakeholder, kualitas layanan pendidikan yang baik dapat membawa dampak positif pada kepuasan stakeholder. Kepuasan stakeholder tersebut menjadi indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas sistem pendidikan. Saat stakeholder merasa puas dengan layanan pendidikan yang diberikan, mereka cenderung memberikan dukungan, partisipasi aktif, dan referensi positif terhadap sekolah atau institusi pendidikan tersebut. Hal ini turut berkontribusi pada reputasi dan citra baik sekolah di mata masyarakat dan calon stakeholder lainnya.

Dalam era di mana persaingan di dunia pendidikan semakin ketat, menjaga dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan menjadi sebuah keharusan. Sekolah dan institusi pendidikan harus dapat terus mengembangkan diri, berinovasi, dan memperbaiki layanan mereka untuk memenuhi harapan stakeholder dan mempertahankan keunggulan (Putri et al., 2021)

### **Partisipasi Stakeholder**

Partisipasi stakeholder merupakan elemen penting dalam manajemen pendidikan yang efektif. Ketika semua pihak yang terlibat dalam pendidikan, seperti siswa, orang tua, guru, staf administrasi, dan masyarakat lokal, terlibat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan, maka keputusan yang dihasilkan akan lebih representatif, mempertimbangkan berbagai sudut pandang, dan lebih mungkin diterima oleh semua pihak. Dalam konteks sekolah Islam, seperti SMA Darussyifa Banjar Rejo Way Pengubuan, mendorong

partisipasi stakeholder menjadi krusial untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang inklusif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan semua pihak yang terlibat (Anwar, 2021).

#### Pentingnya Partisipasi Stakeholder

1. **Pemahaman yang Lebih Mendalam:** Partisipasi stakeholder memungkinkan untuk mendapatkan wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah-masalah yang dihadapi oleh berbagai pihak dalam lingkungan pendidikan. Dengan terlibatnya semua pihak dalam proses pengambilan keputusan, dapat dipastikan bahwa semua sudut pandang dipertimbangkan dengan baik.
2. **Meningkatkan Legitimitas dan Penerimaan:** Keputusan yang melibatkan partisipasi stakeholder cenderung lebih diterima dan lebih sah secara sosial. Ini karena keputusan tersebut mencerminkan aspirasi dan kepentingan bersama dari semua pihak yang terlibat, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat dukungan dan kepercayaan terhadap keputusan tersebut.
3. **Peningkatan Keterlibatan dan Tanggung Jawab:** Partisipasi stakeholder dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap keputusan dan hasilnya. Ketika semua pihak merasa bahwa mereka memiliki kontribusi dalam proses pengambilan keputusan, mereka lebih cenderung untuk terlibat secara aktif dalam pelaksanaan keputusan tersebut.
4. **Meningkatkan Kualitas Keputusan:** Dengan melibatkan berbagai pihak yang memiliki kepentingan dan pengetahuan yang berbeda, keputusan yang dihasilkan cenderung lebih baik kualitasnya. Ini karena semua sudut pandang dipertimbangkan dengan baik, risiko keputusan yang tidak terpikirkan dapat diminimalkan, dan solusi yang lebih inovatif dapat dihasilkan.

#### Strategi untuk Mendorong Partisipasi Stakeholder

1. **Membuat Lingkungan Terbuka dan Mendukung:** Sekolah harus menciptakan lingkungan yang mempromosikan komunikasi terbuka, saling menghormati, dan menerima berbagai sudut pandang. Ini menciptakan landasan yang kuat untuk partisipasi stakeholder yang efektif.
2. **Melakukan Konsultasi dan Diskusi Terbuka:** Melakukan konsultasi dan diskusi terbuka tentang masalah-masalah penting yang memengaruhi sekolah merupakan cara yang efektif untuk mengumpulkan masukan dari berbagai pihak. Ini dapat dilakukan melalui pertemuan umum, forum diskusi, atau wawancara individu.

3. Menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi: Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, seperti portal online atau platform media sosial, dapat memfasilitasi partisipasi stakeholder yang lebih luas dan memungkinkan mereka untuk memberikan masukan dan ide-ide mereka dengan mudah.
4. Mendorong Perwakilan yang Adil: Penting untuk memastikan bahwa semua kelompok stakeholder diwakili secara adil dalam proses pengambilan keputusan. Ini dapat dilakukan dengan memastikan bahwa ada beragam mekanisme representasi, seperti kelompok kerja atau dewan sekolah yang mencakup berbagai pihak.
5. Memberikan Pelatihan dan Edukasi: Sekolah dapat menyediakan pelatihan dan edukasi kepada stakeholder tentang pentingnya partisipasi dalam pengambilan keputusan, serta cara-cara untuk berpartisipasi secara efektif dalam proses tersebut.

Implementasi Partisipasi Stakeholder di SMA Darussyifa Banjar Rejo Way Pengubuan. Dalam konteks SMA Darussyifa Banjar Rejo Way Pengubuan, implementasi partisipasi stakeholder dapat dilakukan melalui berbagai langkah konkret, seperti (Maison et al., 2022):

1. Membentuk Dewan Stakeholder: Membentuk sebuah dewan yang terdiri dari siswa, orang tua, guru, dan staf administrasi yang bertugas untuk memberikan masukan dan saran terkait kebijakan sekolah dan pengambilan keputusan strategis.
2. Mengadakan Pertemuan Rutin: Mengadakan pertemuan rutin antara pihak sekolah dan stakeholder utama, seperti rapat orang tua guru, forum siswa, atau pertemuan staf administrasi, untuk berdiskusi tentang masalah-masalah penting dan mencari solusi bersama.
3. Memanfaatkan Survei dan Kuesioner: Menggunakan survei dan kuesioner untuk mengumpulkan masukan dari stakeholder tentang berbagai aspek pendidikan, kebijakan sekolah, dan kebutuhan mereka. Hasil survei dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan yang lebih baik.
4. Melibatkan Masyarakat Lokal: Mengundang perwakilan dari masyarakat lokal, seperti tokoh agama atau tokoh masyarakat, dalam proses pengambilan keputusan sekolah untuk memastikan bahwa perspektif mereka juga dipertimbangkan.
5. Mengadakan Pelatihan dan Workshop: Mengadakan pelatihan dan workshop untuk stakeholder tentang pentingnya partisipasi dalam pengambilan



keputusan dan memberikan keterampilan yang diperlukan untuk berpartisipasi secara efektif dalam proses tersebut.

Dengan mendorong partisipasi stakeholder yang aktif dan efektif di SMA Darussyifa Banjar Rejo Way Pengubuan, sekolah dapat menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih inklusif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan semua pihak yang terlibat. Hal ini akan berdampak positif pada kualitas pendidikan dan kepuasan stakeholder secara keseluruhan.

## **Komunikasi**

Komunikasi yang mengalir dengan jelas, terbuka, dan secara berkelanjutan antara semua pihak yang terlibat dalam ranah pendidikan merupakan inti yang menggerakkan roda keberhasilan sebuah entitas pendidikan, khususnya institusi sekolah. Landasan komunikasi yang kokoh menjadi fondasi bagi pemahaman yang mendalam dan efektif di antara stakeholder terkait. Ketika interaksi dan pertukaran informasi terjadi dengan lancar, sinergi muncul, dan penyelesaian atas masalah pun dapat ditemukan secara kolaboratif. Sebaliknya, apabila aliran komunikasi terhenti, kurang efektif, atau bahkan terhambat, dampaknya dapat meliputi puncak ketidaksetujuan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh berbagai stakeholders. Karena itu, perlunya menjaga dialog terbuka, kerjasama yang harmonis, dan komunikasi yang terus-menerus diupayakan sebagai investasi terpenting dalam membangun fondasi keberlanjutan sebuah lingkungan pembelajaran yang dinamis (Ritonga Magister Manajemen Pendidikan Tinggi, 2020).

Sebuah ekosistem pendidikan yang berkembang kini menuntut skema komunikasi yang adaptif, responsif, dan modern. Menghadapi kompleksitas tuntutan masyarakat modern serta beragam perubahan dalam ranah pendidikan, kejelasan pesan dan saluran komunikasi yang terbuka merupakan teropong penting untuk melihat tantangan dan potensi yang ada. Diperkuat oleh keberlanjutan beradaptasi dan meningkatkan tata kelola segitiga pembaruan teknologi yang semakin semarak, sekolah sebagai entitas pendidikan perlu mendalami esensi dari komunikasi yang bertahan dan relevan.

Sebuah proses komunikasi yang sejati berpusat pada kesabaran, keinginan untuk mendengar, dan kualitas penyampaian informasi yang memperlancar pengertian di antara setiap jaringan pengambil keputusan dan pelaku pendidikan. Administrasi yang memahami vitalitas dari memberikan ruang pada setiap suara yang ingin diungkapkan memiliki kesempatan lebih besar untuk menyesuaikan kebutuhan masing-masing individu di dalam sistemnya (Fernadi

& Aslamiyah, 2022). Dalam konteks ini, komunikasi bukan sekadar transmisi informasi, melainkan redaman yang gigih menghadirkan solusi dari ujung pertemuan kesalahpahaman hingga kemenangan peneguhan kepercayaan. Karena ketidakefektifan dalam hubungan komunikasi cattermenjadi bagian vital penyebab ketidakpuasan para pemangku kepentingan.

Mekanisme komunikasi yang ramah dan transparan juga memberikan keadilan dan kepercayaan, dua elemen dasar di balik fondasi sebuah hubungan positif antara semua konstituen dalam sistem pendidikan. Melalui dialog terbuka dan berkesinambungan, potensi yang terpendam dari setiap entitas di lingkungan sekolah bisa diwujudkan, dan segala rintangan dalam penyelarasan antara visi, misi, dan tujuan bersama bisa dilampaui. Realitas keberagaman dalam masyarakat menciptakan landasan heterogenitas dalam kebutuhan dan aspirasi. Oleh karena itu, keefektifan komunikasi tak hanya menjadi tugas sekolah sebagai unit individual—tetapi merambah hingga titik sinergi antar-unit, bahkan mencakup komunitas yang lebih luas sebagai sumber potensi penyelesaian masalah sosial yang terstruktur. Penargetan kerjasama bukan saja membangun pemahaman kolektif tetapi juga memesanir efisiensi tim, semangat kerja sama, dan efektivitas solusi pada rentetan masalah yang muncul dalam konteks kemajuan pendidikan (Kurnali, 2020).

Dalam era transisi menuju arah digital yang semakin mengglobal, elemen teknologi tidak hanya meningkatkan kecepatan komunikasi, tetapi juga memberikan angin segar terhadap ukuran transparansi dan aksesibilitas informasi yang dicairkan harmoni dalam segala relasi di sekolah. Namun, paradigma integrasi sosial teknologi perlu diracik sedemikian rupa sehingga jalinan manusia yang penuh empati dan persaudaraan tidak tersaingi nilainya oleh

## **Kebijakan Sekolah**

Implementasi kebijakan sekolah yang dilakukan dengan konsistensi dan transparansi memegang peranan sentral dalam membentuk persepsi stakeholder terhadap manajemen pendidikan. Kebijakan merupakan landasan bagi semua kegiatan yang dilakukan dalam lingkungan pendidikan, dan kualitas serta konsistensi dari kebijakan yang diterapkan secara langsung berdampak pada berbagai aspek di dalam atau sekitar lingkungan pendidikan itu sendiri (Aslamiyah et al., 2022).

Keberhasilan sebuah sekolah dalam mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan sangat tergantung pada kejelasan, kemantapan, dan transparansi

kebijakan yang diterapkan. Kebijakan yang bersifat konsisten, yang dijalankan dengan penuh komitmen dan integritas, mampu menciptakan kerangka kerja yang berkesinambungan, memberikan pedoman yang jelas bagi seluruh anggota stakeholder, serta menciptakan suasana keamanan dan ketegasan dalam menjalankan tata kelola sekolah (Hoddin, 2020).

Di satu sisi lain, kebijakan yang tidak konsisten atau tidak jelas akan membawa dampak negatif yang signifikan bagi sekolah. Keterbatahan dalam kebijakan sering kali mengakibatkan ketidakpastian di antara stakeholder, yang pada gilirannya dapat menyulitkan pencapaian tujuan pendidikan yang diamanatkan. Stakeholder seperti siswa, orang tua, guru, staf sekolah, dan komunitas sekitar menjadi terpengaruh oleh konsekuensi kebijakan yang tidak konsisten dan ambigu ini, yang pada akhirnya dapat menimbulkan ketidakpuasan, ketidakpercayaan, bahkan konflik di dalam lingkungan sekolah.

Pemahaman yang sama tentang kebijakan yang diterapkan di lingkungan sekolah sangat penting bagi terciptanya konsistensi dalam menjalankan berbagai program pendidikan atau tata kelola sekolah. Informasi yang transparan dan mudah diakses oleh seluruh stakeholder akan memperkuat keterlibatan mereka dalam proses pembuatan keputusan dan membentuk persepsi positif terhadap manajemen pendidikan (Hasan et al., 2023).

Selain itu, keberhasilan implementasi kebijakan sekolah juga sangat bergantung pada tingkat komunikasi yang baik antara pihak-pihak terkait dalam menyampaikan, menjelaskan, dan memperbaharui kebijakan yang ada. Komunikasi yang efektif akan membantu memastikan pemahaman yang sama di antara semua stakeholder tentang kebijakan yang diterapkan, sehingga dapat mengurangi potensi kesalahpahaman, ketidaklengkapan informasi, dan interpretasi yang berbeda-beda yang dapat muncul.

Selain itu, keberlanjutan kebijakan sekolah juga tidak terlepas dari kemampuan sekolah dalam merespon berbagai perubahan lingkungan internal dan eksternal yang dinamis. Sekolah yang mampu mengadaptasi kebijakan-kebijakan yang ada sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman dan kebutuhan stakeholder akan dapat mempertahankan relevansi serta konsistensi dalam menjalankan proses pendidikan secara efektif dan efisien.

Oleh karena itu, penting bagi setiap sekolah untuk memiliki mekanisme evaluasi dan revisi kebijakan yang terstruktur dan terencana dengan baik. Evaluasi yang dilakukan secara berkala akan membantu sekolah untuk melihat sejauh mana kebijakan yang telah diterapkan berjalan dan mendeteksi potensi perubahan yang perlu dilakukan demi meningkatkan mutu pendidikan serta

mendapatkan umpan balik dari stakeholder. Dengan demikian, kesempatan untuk mengoreksi kebijakan yang kurang efektif atau tidak sesuai dengan kebutuhan akan dapat dilakukan secara proaktif, sehingga pemahaman dan kepercayaan stakeholder terhadap manajemen pendidikan dapat terjaga dengan baik.

### **Faktor Lingkungan**

Faktor lingkungan eksternal adalah komponen integral dalam konteks pendidikan, memainkan peran utama dalam membentuk dinamika dan keberhasilan suatu institusi pendidikan. Lingkungan eksternal mencakup berbagai faktor, seperti kondisi sosial, ekonomi, politik, budaya, dan lingkungan fisik yang ada di sekitar sekolah. Kadang faktor-faktor ini tidak hanya mempengaruhi operasionalitas harian sekolah, tetapi juga memiliki implikasi yang signifikan terhadap kepuasan stakeholder dan tantangan yang dihadapi oleh manajemen pendidikan (Susantyo, 2017).

Kondisi sosial di sekitar sekolah memiliki dampak besar terhadap pengalaman pendidikan dan kehidupan sekolah. Misalnya, tingkat keamanan, persepsi masyarakat terhadap pendidikan, dan norma-norma sosial lokal dapat mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam agenda pendidikan serta interaksi sekolah dengan lingkungan sekitarnya. Konflik sosial, ketidakstabilan politik, atau ketimpangan dalam masyarakat sekitar dapat menjadi hambatan bagi pencapaian tujuan pendidikan yang optimal. Sikap positif atau negatif dari masyarakat sekitar sekolah juga secara langsung memengaruhi citra sekolah dan kepuasan para stakeholder terhadap prestasi dan manajemen sekolah.

Aspek ekonomi adalah faktor krusial yang memengaruhi dinamika pendidikan. Ketidakstabilan ekonomi lokal, jumlah pendapatan keluarga siswa, dan ketersediaan sumber daya ekonomi untuk mendukung kegiatan belajar-mengajar dapat menciptakan tantangan besar bagi sekolah. Keterbatasan dana dan sumber daya dapat mempersempit ruang lingkup aksesibilitas pendidikan, kualitas layanan, dan pencapaian siswa. Hal ini dapat berdampak langsung pada kepuasan stakeholder, yang mungkin merasakan ketidakpuasan terhadap kondisi infrastruktur, program pendidikan, atau peluang yang tersedia di sekolah (Imamah et al., 2022).

Faktor-faktor lingkungan eksternal lainnya, seperti kondisi politik dan kebijakan pemerintah, juga turut memengaruhi operasional sekolah dan kehidupan sehari-hari stakeholder. Perubahan kebijakan nasional atau lokal bisa menjadi titik balik penting yang menciptakan tantangan baru bagi manajemen

pendidikan. Contohnya, pergantian kebijakan kurikulum, reformasi pendidikan, atau regulasi baru dapat mengharuskan sekolah untuk menyesuaikan strategi dan praktik mereka, yang mungkin memengaruhi kepuasan stakeholder dan efektivitas program pendidikan.

Aspek budaya dari lingkungan eksternal juga harus diperhatikan oleh sekolah dalam membangun hubungan yang harmonis dengan para stakeholder. Keanekaragaman budaya di sekitar sekolah dapat membawa beragam nilai, keyakinan, dan praktik yang perlu dipertimbangkan dalam merancang program pendidikan yang inklusif dan berdaya guna. Kebijakan sekolah yang sensitif secara budaya dan bersifat inklusif dapat membantu menciptakan lingkungan belajar yang mendukung bagi semua siswa dan stakeholder.

Lingkungan fisik sekolah juga merupakan bagian penting dari faktor lingkungan eksternal. Infrastruktur, aksesibilitas fisik, kualitas lingkungan belajar, dan fasilitas seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, dan fasilitas olahraga memainkan peran vital dalam pengalaman pendidikan siswa dan kepuasan stakeholder. Kondisi fisik sekolah yang baik dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman dan menginspirasi, sementara lingkungan fisik yang tidak memadai bisa menjadi beban tambahan bagi manajemen pendidikan dan menyebabkan ketidakpuasan stakeholder.

Menghadapi berbagai faktor lingkungan eksternal yang kompleks seperti ini, manajemen pendidikan perlu menjalankan kerja sama yang erat dengan semua stakeholder untuk mengidentifikasi tantangan yang ada dan merancang strategi yang responsif dan inklusif. Penting bagi sekolah untuk memiliki kecerdasan sosial dan fleksibilitas dalam menyesuaikan.

Untuk meningkatkan kepuasan stakeholder dalam manajemen pendidikan Islam di SMA Darussyifa Banjar Rejo Way Pengubuan, sejumlah rekomendasi dapat diajukan berdasarkan temuan-temuan dalam konteks sekolah tersebut.

Pertama, perhatian terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan perlu terus ditingkatkan. Sekolah perlu fokus pada peningkatan kualitas pengajaran, kurikulum, fasilitas fisik, dan layanan ekstrakurikuler agar dapat memenuhi harapan stakeholder, baik siswa, orang tua, guru, maupun staf administrasi. Menyediakan lingkungan belajar yang nyaman, fasilitas yang memadai, serta program ekstrakurikuler yang beragam dan mendukung merupakan langkah penting untuk menciptakan pengalaman pendidikan yang memuaskan.

Kedua, partisipasi stakeholder perlu didorong secara aktif. Melibatkan semua pihak terkait dalam proses pengambilan keputusan akan memastikan

representasi yang inklusif dan keterlibatan yang kuat dari seluruh komunitas sekolah. Dengan melibatkan siswa, orang tua, guru, dan staf administrasi dalam menyusun kebijakan dan program sekolah, akan menciptakan rasa memiliki yang tinggi dan meningkatkan kualitas keputusan yang diambil.

Ketiga, peningkatan komunikasi menjadi kunci penting dalam memperkuat hubungan antara sekolah dan stakeholder. Perlu ditingkatkan lagi saluran komunikasi antara sekolah, siswa, orang tua, guru, dan staf administrasi untuk memastikan pemahaman yang baik tentang berbagai isu yang berkaitan dengan manajemen pendidikan. Komunikasi yang efektif akan membantu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, mempercepat resolusi terhadap masalah yang muncul, dan meningkatkan kepercayaan antara semua pihak yang terlibat.

Keempat, pentingnya mengkonsolidasikan kebijakan sekolah. Kebijakan-kebijakan yang disusun perlu diklarifikasi dengan jelas, disosialisasikan secara menyeluruh, dan diterapkan secara konsisten di seluruh elemen sekolah. Kejelasan dalam kebijakan sekolah akan mencegah terjadinya kebingungan dan kesalahpahaman, serta akan meningkatkan kepercayaan stakeholder terhadap manajemen pendidikan sekolah.

Terakhir, adaptasi terhadap faktor lingkungan eksternal menjadi hal yang tak terhindarkan. Sekolah perlu dapat mengidentifikasi faktor-faktor lingkungan eksternal yang mempengaruhi operasi mereka, baik secara positif maupun negatif. Dengan memahami konteks eksternal yang terus berubah, sekolah dapat menyesuaikan strategi dan kebijakan mereka untuk mengurangi dampak negatifnya dan memanfaatkan berbagai peluang yang mungkin muncul dari lingkungan sekitar.

Dengan menerapkan langkah-langkah ini, diharapkan bahwa manajemen pendidikan Islam di SMA Darussyifa Banjar Rejo Way Pengubuan dapat mengoptimalkan kepuasan stakeholder, memperkuat keterlibatan komunitas sekolah, meningkatkan kualitas layanan pendidikan, serta menghadapi tantangan eksternal dengan cara yang responsif dan proaktif. Implementasi rekomendasi-rekomendasi ini akan membantu membangun pondasi yang kokoh untuk keberlanjutan dan kemajuan pendidikan di lingkup sekolah yang bersangkutan.

## **KESIMPULAN**

Partisipasi stakeholder merupakan elemen kunci dalam manajemen pendidikan yang efektif di SMA Darussyifa Banjar Rejo Way Pengubuan. Dalam konteks penelitian ini, telah disoroti pentingnya mendorong partisipasi aktif dari

semua pihak terkait, termasuk siswa, orang tua, guru, staf administrasi, dan masyarakat lokal, dalam proses pengambilan keputusan terkait manajemen pendidikan Islam di sekolah tersebut.

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa partisipasi stakeholder memiliki implikasi yang signifikan dalam meningkatkan pemahaman, penerimaan, kualitas keputusan, dan tanggung jawab terhadap keputusan yang dihasilkan. Dengan melibatkan semua pihak yang terlibat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan, sekolah dapat menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih inklusif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan stakeholder.

Strategi yang direkomendasikan untuk mendorong partisipasi stakeholder di SMA Darussyifa Banjar Rejo Way Pengubuan meliputi pembentukan dewan stakeholder, pengadakan pertemuan rutin, penggunaan survei dan kuesioner, melibatkan masyarakat lokal, serta mengadakan pelatihan dan workshop. Melalui langkah-langkah ini, sekolah dapat memastikan bahwa semua suara didengar, semua sudut pandang dipertimbangkan, dan semua keputusan dihasilkan dengan mempertimbangkan kepentingan bersama.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan dan kepuasan stakeholder secara keseluruhan, penting bagi SMA Darussyifa Banjar Rejo Way Pengubuan untuk terus memprioritaskan dan memperkuat partisipasi stakeholder dalam semua aspek manajemen pendidikan Islam. Dengan demikian, sekolah dapat terus menjadi lembaga pendidikan yang responsif, inklusif, dan berkualitas, yang memenuhi harapan dan kebutuhan semua pihak yang terlibat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, R. N. (2021). Pola dan Keberhasilan Kepemimpinan Kiai di Pondok Pesantren. *Jurnal Kependidikan Islam*, 11(2), 178–188.  
<https://doi.org/10.15642/JKPI.2021.11.2.178-188>
- Aslamiah, N., Supriyanto, A., Harahap, N., & Murtafiah, N. H. (2022). Kebijakan Pengambilan Keputusan Pimpinan Dilingkungan Pondok Pesantren untuk Meningkatkan Kualitas Manajerial Pendidikan Formal. *Attractive : Innovative Education Journal*, 4(3), 154–165.  
<https://doi.org/10.51278/AJ.V4I3.471>
- Fatimah, S., Hani, S. U., Septria Vionita, B., Riyadhul, S., Subang, J., Guru, P., & Ibtidaiyah, M. (2023). Pendidikan Islam Ferspektif Imam Al Ghozali. *Jurnal Pendidikan Sultan Agung*, 3(1), 62–66. <https://doi.org/10.30659/JP->

SA.V3I1.29353

- Fernadi, M. F., & Aslamiyah, N. (2022). PENGARUH KOMUNIKASI KEPALA MADRASAH TERHADAP KINERJA GURU DI MADRASAH ALIYAH HIDAYATUL MUBTADIIN JATI AGUNG, LAMPUNG SELATAN. *JURNAL MUBTADIIN*, 8(01). <http://journal.an-nur.ac.id/index.php/mubtadiin/article/view/170>
- Hasan, M., Hasan, S., Yasir, A., Islam An Nur Lampung, U., & Hidayatul Mubtadiin Jati Agung, M. (2023). KEBIJAKAN SISTEM PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN ISLAM DI INDONESIA ZAMAN PRA KEMERDEKAAN MASA KOLONIAL BELANDA DAN JEPANG. *Al Wildan: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(3), 126–136. <https://doi.org/10.57146/ALWILDAN.V1I3.711>
- Hoddin, M. S. (2020). Dinamika Politik Pendidikan Islam Di Indonesia; Studi Kebijakan Pendidikan Islam Pada Masa Pra-Kemerdekaan hingga Reformasi. *Jurnal Ilmiah Iqra'*, 14(1), 15–30. <https://doi.org/10.30984/JII.V14I1.1035>
- Imamah, Y. H., Sugiran, Aripin, & Hidayat, N. (2022). INTEGRASI PENDIDIKAN ISLAM DAN PENDIDIKAN LINGKUNGAN HIDUP. *JURNAL MUBTADIIN*, 8(01). <http://journal.an-nur.ac.id/index.php/mubtadiin/article/view/171>
- Ismaya, A. (2019). *Metodologi Penelitian*. Syiah Kuala University Press.
- Khamalah, N. (2017). Penguatan Pendidikan Karakter di Madrasah. *Jurnal Kependidikan*, 5(2), 200–215. <https://doi.org/10.24090/jk.v5i2.2109>
- Kurnali. (2020). *Kapita Selekta Pendidikan Mengurai Benang Kusut Pendidikan Islam*. 191.
- Maison, Khair, D., & Murtafiah, N. H. (2022). MUTU LAYANAN PENDIDIKAN DI SMK NEGERI 2 SEMENDAWAI SUKU III KABUPATEN OKU TIMUR PROVINSI SUMATERA SELATAN. *JURNAL AN-NUR: Kajian Ilmu-Ilmu Pendidikan Dan Keislaman*, 8(01). <https://www.journal.an-nur.ac.id/index.php/annur/article/view/162>
- Penelitian, J., Pendidikan, P., Tohar, M., Sma, P., Tengah, K. L., & Ntb, P. (2022). Analisis Peta Mutu Pendidikan SMA Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2020. *Jurnal Paedagogy*, 9(2), 228–240. <https://doi.org/10.33394/JP.V9I2.4971>
- Putri, N. T., Satria, B., Amrina, E., & Alfadhilani, A. (2021). Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Moderasi Budaya Organisasi dan Reputasi. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 10(2), 121–130. <https://doi.org/10.26593/JRSI.V10I2.4200.121-130>
- Ritonga Magister Manajemen Pendidikan Tinggi, B. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi



- Terhadap Kinerja Guru Di MAN 2 Model. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 6(2), 246–256.  
<https://doi.org/10.30596/EDUTECH.V6I2.4930>
- Shidiq, Ma., Sariatmi, A., Pawelas Arso Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, S., & Kesehatan Masyarakat, F. (2018). ANALISIS BUDAYA ORGANISASI PUSKESMAS SEBAGAI BADAN LAYANAN UMUM DAERAH (BLUD) DI KOTA SEMARANG. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 1–8. <https://doi.org/10.14710/JKM.V6I2.20771>
- Sidiq, U., & Choiri, M. M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Sugiyono. (2019). METODE PENELITIAN PENDIDIKAN. In *Bandung:Alfabeta*.
- Susantyo, B. (2017). Lingkungan Dan Perilaku Agresif Individu Environment and Personal Aggressive Behavior. *Sosio Informa*, 03(200).
- Wacana, S., Tua, N., & Gaol, L. (2017). Teori dan Implementasi Gaya Kepemimpinan Kepala Sekolah. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(2), 213–219. <https://doi.org/10.24246/J.JK.2017.V4.I2.P213-219>
- YUNIAWAN, A. (2011). *Evaluasi Orientasi Layanan Sebagai Bagian dari Budaya Organisasi dan Efeknya Terhadap Kinerja Organisasi*.