

BAB II

BENCHMARKING DAN CITRA LEMBAGA

Akan dijelaskan pada bab ini tinjauan tentang *benchmarking* dan citra lembaga pendidikan. Dengan adanya pemahaman antara citra dan *benchmarking* diharapkan dapat diperoleh dukungan dan kepercayaan dari masyarakat sehingga menimbulkan citra positif organisasi.

A. Upaya Membangun *Benchmarking* dalam Usaha Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan Islam

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa manusia dalam suasana kompetitif. Dengan situasi yang demikian, kekuatan utama terletak pada produk dari suatu lembaga pendidikan. Produk suatu pendidikan yang memiliki kualitas yang baik serta mampu terserap pada jenjang pendidikan berikutnya, bahkan mampu terserap dalam lingkungan masyarakat memiliki nilai lebih dibanding dengan suatu produk pendidikan yang justru melahirkan banyak kerusakan tatanan sosial-ekonomi maupun moral-etika.

Penguasaan religi dalam lembaga pendidikan Islam bukanlah hal yang asing, dikarenakan pemahaman nilai-nilai agama merupakan prasyarat yang azas sebagaimana yang dikembangkan dalam ilmu pendidikan Islam seperti al-Ghazali. Namun yang tidak dapat dikesampingkan dalam mengembangkan lembaga pendidikan Islam

adalah perlunya penguasaan teknologi, hal ini disebabkan kompetisi di era globalisasi pada hakikatnya merupakan kompetisi para pakar atau kompetisi kualitas sumber daya manusia yang dihasilkan dengan penguasaan teknologi.

Upaya pemerintah dalam mengangkat lembaga pendidikan untuk memperoleh citra positif dikalangan *stakeholder*, tidak dapat terlepas dengan adanya peran *benchmarking* dalam suatu lembaga pendidikan itu sendiri karena saat ini bangsa Indonesia sedang berusaha keras untuk mengembangkan masa depannya yang lebih cerah dengan melaksanakan transformasi dirinya menjadi suatu “masyarakat belajar”, yakni suatu masyarakat yang memiliki nilai-nilai dimana belajar merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan setiap ada kesempatan bagi setiap warga negara.

Lingkungan sebagai tempat bersosialisasi anak dengan masyarakat juga membawa dampak pada anak baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan yang baik untuk pendidikan juga akan membawa kebaikan akan tetapi jika lingkungan yang kurang kondusif untuk pendidikan maka akan mengakibatkan terhambatnya proses pendidikan anak. Lingkungan akan dapat memberikan pengaruh yang positif maupun negatif terhadap pertumbuhan jiwa, akhlak maupun perasaan agamanya. Pengaruh tersebut diantaranya datang dari teman-teman sebayanya atau masyarakat sekitarnya.¹

¹Zuhairini, dkk. *Metodik Khusus Pendidikan Agama*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1983) 28

Sebagai suatu bangsa yang sedang tumbuh dan berkembang, setiap warga negara diharapkan dapat memanfaatkan waktunya yang ada untuk menambah pengetahuan dan ketrampilan, sehingga upaya mengejar ketertinggalan dari bangsa-bangsa yang sudah maju dapat dipercepat.² Namun menangani dunia pendidikan tidaklah semudah membalikkan telapak tangan, melainkan membutuhkan usaha keras dan sungguh-sungguh dalam rangka memanusiakan manusia melalui berbagai strategi, kreatifitas maupun inovasi dalam rangka mencapai tujuan pendidikan yang diharapkan.

Jika pada empat dasawarsa yang lalu lembaga pendidikan Islam mengeluhkan keberadaan alokasi dana pengelolaan sekolah yang tidak berimbang dan bahkan terkesan menganak tirikan, menjadi fakta berbalik ketika pemerintah mengakui keberadaan lembaga pendidikan Islam sebagai salah satu bentuk pendidikan formal yang diakui secara nasional serta memiliki kesempatan dan berimbangan pendanaan yang sama dengan sekolah-sekolah dibawah naungan kementrian Pendidikan Nasional. Tantangan yang paling nyata keberadaan lembaga-lembaga pendidikan Islam adalah:³

- a. Pendidikan diselenggarakan hanya berupa seremonial belaka
- b. Banyaknya siswa berpotensi yang tidak teraktualisasi karena ketidakmampuan dari pengelola lembaga pendidikannya

² Depag RI, Pola *Pengembangan Pondok Pesantren* (Jakarta: Ditpekapontren Ditjen Kelembagaan Agama Islam Depag, 2003) 64.

³ Dirjen Kelembagaan Islam, *Pendidikan Islam dan Pendidikan Nasional (Paradigma Baru)*, Dirjen Kelembagaan Islam, Jakarta, 2005) 149

- c. Banyaknya warga Muslim yang lebih memilih sekolah lain karena faktor mutu dan kualitas sekolah tersebut.
- d. Banyaknya siswa berbakat dan potensial yang terbatas akses kesempatan karena faktor akreditasi misalnya santri pesantren.

1. Kosep Benchmarking

Pada awalnya penggunaan istilah *benchmarking* dikenal di dunia bisnis, namun demikian saat ini istilah *benchmaking* telah banyak diadopsi oleh berbagai lembaga pendidikan diluar negeri sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan. Definisi *benchmark* baik di bidang bisnis maupun pendidikan pada hakekatnya adalah sama.⁴

Pengertian *benchmarking* dalam dunia pendidikan sebagaimana yang dikutip oleh Hasibuan dalam Kercheval dan Newbill' menyebutkan:⁵

“Benchmarking is an activity where organizations continously engage in self study and compare themselves with the leaders in their fld, so they can indentify, adapt, and apply significantly better practices.”

Sedangkan pendapat yang kedua disampaikan oleh Saltrick dan Schiller' yang menyatakan,

“Benchmarking involves first examining and understanding your own internal work procedures, then searching for best practice in other organizations that match those you identified and finally, adapting those

⁴ Mudin Simanuhuruk, *Benchmarking Pendidikan*, Universitas Bengkulu, Jurnal Serunai, 2005) 80

⁵ Kercheval, A. and Newbill, S. L., 2000, *A Case Study of Key effective Practices In Ohio's, Improved School Districts*, New Jersey: Pretice Hall, INC

practices within your organization to improve performance. It is a systematic way of learning from others and changing what you do.”

Dari dua definisi tersebut dapat dipahami bahwa *benchmarking* adalah suatu aktifitas dimana suatu organisasi mengadakan evaluasi diri secara kontinyu dan membandingkan dirinya dengan organisasi terbaik pada bidang yang sama sehingga organisasi tersebut dapat mengidentifikasi, mengadopsi dan mengaplikasikan praktek yang lebih baik secara signifikan. Dengan kata lain hal-hal yang dilakukan organisasi terbaik tersebut digunakan sebagai patokan (*benchmark*) atau standar kerja normatif oleh organisasi yang ingin memperbaiki kinerjanya.

Kegiatan *benchmarking* tidaklah harus peristiwa yang dilakukan satu kali waktu, namun bisa juga merupakan kegiatan berkesinambungan sehingga organisasi dapat memperoleh manfaat dalam meraih praktek aktifitas organisasi yang terbaik untuk mereka.

Macam-macam *benchmarking* yakni:

1. *Benchmarking* Internal

Pendekatan ini dilakukan dengan membandingkan suatu bagian dari lembaga dengan bagian internal lainnya dalam suatu organisasi lembaga.

2. *Benchmarking* kompetitif

Pendekatan ini dilakukan dengan mengadakan perbandingan dengan pesaing lembaga yang lebih unggul dari lembaga yang dimiliki.

3. *Benchmarking* Fungsional

Pendekatan ini dilakukan dengan mengadakan perbandingan fungsi atau proses dari lembaga-lembaga yang berada di berbagai wilayah

Empat cara yang digunakan dalam melakukan *benchmarking* adalah :

1. Riset in-house

Melakukan penilaian terhadap informasi dalam lembaga sendiri maupun informasi yang ada di publik

2. Riset pihak ketiga

Membiayai kegiatan *benchmarking* yang akan dilakukan oleh lembaga surveyor.

3. Pertukaran langsung

Pertukaran informasi secara langsung dapat dilakukan melalui kuesioner, survei melalui telepon, dll

4. Kunjungan langsung

Melakukan kunjungan ke lokasi mitra *benchmarking* (cara ini dianggap yang paling efektif)

Proses *Benchmarking* terdiri atas lima tahap yaitu (1) Keputusan mengenai apa yang akan di *benchmarking*, (2) Identifikasi mitra *benchmarking*, (3) Pengumpulan informasi, (4) Analisis, dan (5) Implementasi.

Kemudian oleh Goetsch dan Davis diperinci mejadi 14 langkah, yaitu :

1. Komitmen manajemen
2. Basis pada proses lembaga itu sendiri
3. Identifikasi dan dokumentasi setiap kekuatan dan kelemahan proses lembaga.
4. Pemilihan proses yang akan di *benchmarking*.
5. Pembentukan tim *benchmarking*
6. Penelitian terhadap obyek yang terbaik di kelasnya (best-in-class)
7. Pemilihan calon mitra *benchmarking best-in-class*
8. Mencapai kesepakatan dengan mitra *benchmarking*
9. Pengumpulan data
10. Analisis data dan penentuan gap
11. Perencanaan tindakan untuk mengurangi kesejangan yang ada atau bahkan mengunggulinya
12. Implementasi perubahan
13. Pemantauan
14. Meperbarui *benchmarking*; melanjutkan siklus tersebut.

Pembentukan *benchmark* memerlukan ketelitian dan kejelian seorang manager dalam mengelola organisasi lembaga pendidikan. Adapun langkah-langkah kongkrit dalam membentuk *benchmark* lembaga pendidikan antara lain:⁶

⁶ Mudin Simanuhuruk, *Benchmarking Pendidikan*, 112

1. Evaluasi diri
2. Perbandingan (*comparison*)
3. Analisis dan adaptasi
4. Implementasi
5. Umpan balik (*feed back*)

Badan Akreditasi Nasional sebagaimana disebutkan dalam Mudin simanuhuruk menyebutkan sembilan komponen utama yang mempengaruhi pembentukan *benchmark* yang antara lain:

- 1) Kurikulum dan pembelajaran, hal-hal yang perlu untuk dilakukan evaluasi dalam kurikulum diantaranya adalah tersedianya dokumen kurikulum nasional dan lokal, silabus mata pelajaran yang sesuai dengan kurikulum, kalender pendidikan, perangkat pembelajaran, perencanaan program pembelajaran tahunan dan semesteran, kegiatan ekstrakurikuler, perencanaan pembelajaran dan seterusnya.
- 2) Administrasi dan manajemen sekolah, yang perlu untuk mendapat perhatian adalah perencanaan jangka panjang, menengah dan tahunan yang berkaitan langsung dengan peningkatan mutu, perencanaan pengembangan kompetensidan kualifikasi tenaga guru dan non-guru, rencana anggaran pendapatan dan belanja sekolah (RAPBS) setiap tahun, pemberian penghargaan siswa berprestasi, program supervisi internal dan seterusnya.
- 3) Organisasi dan kelembagaan, hubungan kelembagaan dengan komite sekolah atau organisasi sejenisnya, struktur organisasi beserta dengan *job discription*, serta jalinan kerjasama dengan lembaga pendidikan lain.

- 4) Sarana dan Prasarana, analisa pada penggunaan lahan, kepemilikan lahan sekolah, serta penggunaan jumlah ruang dengan kebutuhan sekolah.
- 5) Ketenagaan, rasio guru-siswa, kualifikasi dengan kesesuaian bidang ajar, melibatkan peran konsultan guru dengan kesesuaian bidang ajar, melibatkan peran konsultan dalam mengembangkan sekolah, jumlah ketenagaan tata usaha, bimbingan konseling serta perpustakaan.
- 6) Peserta didik, penerimaan siswa baru, angka putus sekolah, mengulang kelas, tingkat kelulusan, partisipasi siswa dalam kegiatan perlombaan, serta program pengembangan bakat dan minat.
- 7) Peran serta masyarakat, penglibatan orang tua dan komite sekolah dalam menyusun perencanaan-pelaksanaan peningkatan mutu dan efectivitas pembelajaran.
- 8) Lingkungan dan budaya sekolah, sekolah telah melaksanakan program kebersihan ruang kelas, lingkungan sekolah, keamanan dan ketertiban, taman sekolah, serta disiplin berpakaian.

Bagian lain yang tidak dapat dikesampingkan dalam membangun *benchmark* terhadap citra lembaga pendidikan Islam adalah peran figur atau model yang menjadi patokan (*benchmark*) lembaga pendidikan itu sendiri. Karakteristik lembaga pendidikan yang dapat dijadikan *benchmark* model lembaga pendidikan adalah:⁷

- 1) *Clear and Shared Focus*, setiap orang mengetahui dan memahami tujuan yang akan dicapai. Fokusnya adalah pencapaian visi bersama dan setiap

⁷ Cotton, 1995, *Effective Schooling Practices: A Research Synthesis*, Boston: Ally and Bacon

orang memahami perannya masing-masing dalam proses pencapaian visi tersebut. Fokus dan visi dikembangkan dari nilai-nilai dan keyakinan bersama (*common belief and values*).

- 2) *High Standarts and expectation for all Student*, perilaku para siswa sangat dipengaruhi oleh pendapat orang lain terhadap mereka. Oleh karena itu expectasi dari guru terhadap siswa sangat mempengaruhi prestasi belajar siswa. Penelitian oleh Shanon⁸ menyebutkan bahwa expectasi yang tinggi dari guru terhadap siswa akan meningkatkan prestasi siswa pada level tertinggi dan sebaliknya expectasi yang rendah justru membawa siswa pada prestasi di bawah yang seharusnya mereka bisa peroleh.
- 3) *Effective School Leadership*, berbagai literatur telah menjelaskan kepemimpinan sekolah yang efektif, yang berpendapat bahwa kepemimpinan sekolah perlu untuk mendistribusikan kepemimpinan kepada individu-individu (guru) sesuai dengan minat, bakat, skill yang dimiliki, karena pengembangan suatu sekolah terletak di tangan orang-orang yang secara langsung bertanggung jawab pada pengajaran, bukan terletak di tangan para manager. Oleh karena itu pendekatan leadership yang dilakukan oleh kepala sekolah atau pemimpin yang lain adalah pendekatan collaborative professional learning communities, sekolah yang baik adalah; “*a place where everyone is teaching and everyone is learning*”.⁹

⁸ Shanon, G.S., *Nine Characteristics of High-Performing School* (Boston: Ally and Bacon, 2003) 223

⁹ Ibid., 236

- 4) *High Level of Collaboration and Communication*, kolaborasi yang baik di antara guru, kepala sekolah dan staf cenderung menghasilkan sebuah keputusan yang baik dan ditindaklanjuti dengan implementasi yang baik pula. Motivasi dan prestasi belajar siswa meningkat karena ada kecenderungan para siswa meniru kejasama yang dilakukan oleh para guru dan staf.
- 5) *Curriculum, Instruction and Assessment Aligned with State Standards*, Aligment (kesejajaran) pada dasarnya adalah kesesuaian antara apa yang diajarkan, bagaimana hal itu diajarkan dan bagaimana hal itu di uji sesuai dengan standart nasional. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mensejajarkan kurikulum yang dilaksanakan kurikulum nasional adalah membuat peta kurikulum.
- 6) *Frequent Monitoring of Learning and Teaching*, Kegiatan monitoring adalah kegiatan menganalisa hal-hal yang dilakukan dengan hal-hal yang dilakukan dengan hasil-hasil yang diperoleh. Hasil monitoring dijadikan sebagai umpan balik bagi guru dan siswa sebagai upaya perbaikan. Hasil monitoring hendaknya tidak dijadikan sebagai suatu keputusan tentang *students future or a teacher's opportunities, not test failures*.
- 7) *Focused Profesional Development*, pengembangan profesi guru secara konvensional baik yang terjadi di Indonesia maupun luar negeri ternyata membawa banyak kemajuan. Bentuk-bentuk penataran di mana para peserta bersifat pasif ternyata tidak berhasil oleh karena itu saat ini pemerintah sedang *go and get training by out side expert with educators*

as passive recipient is less effective than job embeded professional development than occurs through multiple form that are facilitated over time.

Diantara sekian banyak variable pendidikan, variabel guru adalah variabel yang utama. Untuk melukiskan hal ini mantan menteri pendidikan Fuad Hasan mengemukakan bahwa sebaik apapun kurikulum jika tidak dibarengi guru yang berkualitas, maka semuanya akan sia-sia. Sebaliknya, kurikulum yang kurang baik akan dapat di topang oleh guru yang berkualitas.

Kualitas adalah perasaan menghargai bahwa sesuatu lebih baik dari pada yang lain. Perasaan itu berubah sepanjang waktu dan berubah dari generasi ke generasi serta berfariasi dengan aspek aktifitas manusia.¹⁰ Oleh sebab itu, peningkatan mutu guru sepatutnya menjadi perhatian utama dalam upaya peningkatan mutu pendidikan.¹¹

- 8) *High Level of Family and Community Involment*, para pakar pendidikan berpendapat bahwa pola pengelolaan pendidikan yang dilakukan selama ini tidak memadai untuk menyelesaikan masalah pendidikan yang bersifat dinamis dan kompleks. Pola pengelolaan pendidikan yang bersifat *macro-oriented* yaitu pengelolaan pendidikan yang diatur oleh jajaran birokrat pusat tidak dapat menjawab permasalahan pendidikan dengan tepat. Permasalahan pendidikan yang dinamis dan kompleks tersebut

¹⁰ James, Stoner, Edward Freeman, Daniel R Gilbert. *Manajemen Jilid I* (Jakarta: PT. Prenhallindo, 1996) 210

¹¹ Harian Kompas, 2 Maret 2005

memerlukan kerjasama yang erat antara sekolah, pemerintah, dan masyarakat.¹²

15. Konsep Citra Pada Lembaga Pendidikan Islam

Istilah pencitraan awal mulanya banyak digunakan pada dunia industri terutama berkaitan dengan mutu suatu produk. Namun demikian, apa yang terjadi pada dunia industri merambah pula pada dunia pendidikan. Keberadaan dunia yang menglobal inilah yang menjadi pemicu terjadinya penggunaan-penggunaan ataupun peminjaman-peminjaman istilah pada masing-masing bidang.

Istilah citra produk yang dihasilkan oleh suatu industri digunakan pula pada dunia pendidikan. Pembedanya adalah, pada dunia industri hasil produk berupa benda sedangkan pada pendidikan berupa lulusan. Pencitraan menurut Kamus besar Indonesia adalah sebuah kesan mendalam (*deeper meaning*) dari sebuah proses yang dapat ditangkap dan dirasakan oleh panca-indra manusia.

Lembaga pendidikan yang dicitrakan sebagai lembaga pendidikan yang memiliki kualitas pencitraan memberikan ciri-ciri sebagai berikut¹³:

1. Memiliki budaya akademik yang kuat.
2. Memiliki kurikulum yang relevan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi belajar yang inovatif.

¹² Umaedi, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*, (Jakarta: Rosdakarya, 2005) 89

¹³ Elfahmi, H.S., 4 Maret 2006, Sekolah Unggul: *Menciptakan Sekolah Sebagai Sumber Belajar Solusi dan rumah yang menyenangkan bagi setiap penghuninya*. Makalah disajikan dalam National Congress & Bussines Forum 2006 diselenggarakan oleh Magistra Utama, Surabaya

4. Berorientasi pada pengembangan hard knowledge dan soft knowledge secara seimbang
5. Proses belajar untuk mengembangkan potensi siswa secara holistik
6. Mengembangkan proses pengembangan kemampuan dan kompetensi berkomunikasi siswa secara global

Sekolah yang unggul dan berkualitas itu adalah sekolah yang mampu menghantarkan siswa-siswinya yang berkemampuan biasa bahkan rendah menjadi siswa yang mampu bersaing dengan siswa sekolah lain dan juga memiliki akar budaya serta nilai-nilai etika moral (akhlak) yang baik dan kuat. Pendidikan yang berkualitas adalah pendidikan yang mampu menjawab berbagai tantangan dan permasalahan yang akan dihadapi sekarang dan masa yang akan datang.¹⁴

Citra yang baik dari suatu organisasi akan mempunyai dampak yang menguntungkan, sedangkan citra yang jelek akan merugikan organisasi. Citra yang baik, artinya publik mempunyai kesan positif terhadap suatu organisasi, sedangkan citra yang kurang baik berarti publik memiliki kesan negatif.

Prinsip-prinsip penting dalam pembangunan pencitraan ini adalah memungkinkan adanya integrasi antara kultur internal dan positioning eksternal untuk mengukuhkan keberadaan suatu lembaga di tempat mereka berada. Sebuah lembaga dapat dianggap seperti layaknya diri seseorang. Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan adalah: bagaimana seseorang melihat dirinya sendiri, bagaimana orang lain melihat dirinya, dan terakhir,

¹⁴ Abdul Chafidz, *Sekolah Unggul Konsepsi dan Problematikanya*, MPA No 142 / Juli 1998, hal.39

bagaimana seseorang ingin dilihat orang lain. Semakin selaras ketiga prinsip di atas, semakin kuat dan konsisten keberadaan seseorang dengan didukung oleh harmoni yang terjadi.

Keberadaan lembaga pendidikan Islam mulai mendapat perhatian pada era Reformasi pemerintah Republik Indonesia mengesahkan UU No. 23 Tahun 2003 tentang Sisdiknas yang mana dalam penjabaran Undang-Undang tersebut mengakui eksistensi lembaga pendidikan Islam sebagai lembaga pendidikan formal sejajar dengan lembaga-lembaga pendidikan yang dikelola oleh Kementerian Pendidikan Nasional.

Dengan adanya perundangan tersebut bukan berarti permasalahan dan tantangan lembaga pendidikan Islam telah usai, namun justru keberadaan lembaga pendidikan Islam semakin mendapat ujian untuk berperan aktif dalam memajukan serta menunjukkan eksistensinya sebagai lembaga pendidikan Islam. Melihat keberadaan lembaga pendidikan Islam Indonesia dapat dikategorikan dalam wujud kuantitas maupun kualitas. Jika dilihat dari sudut kuantitas jumlah lembaga pendidikan Islam di Indonesia tergolong besar bahkan sebagian besar adalah lembaga pendidikan yang diprakarsai oleh swadaya masyarakat.¹⁵

Di dalam proses pendidikan ada sebuah tujuan mulia, yaitu penanaman nilai yang dilakukan oleh pendidik terhadap peserta didik untuk mencapai tujuan pendidikan itu sendiri yaitu : sebagai mana termuat dalam UU Sisdiknas No. 20 Tahun 2003, bahwa:

¹⁵ Bimas Kementerian Agama Republik Indonesia Propensi Jawa Timur, *Daftar Statistik Madrasah tahun 2009-2010*

“Pendidikan Nasional berfungsi untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif dan mandiri, menjadi warga Negara yang demokratis dan bertanggungjawab”.

Berdasarkan UU tersebut, salah satu ciri manusia yang berkualitas ialah mereka yang tangguh iman dan taqwanya serta memiliki akhlak mulia. Dengan demikian, ciri kompetensi keluaran pendidikan kita adalah ketangguhan dalam iman dan taqwa serta memiliki akhlak mulia.

Permasalahan utama lembaga pendidikan di Indonesia adalah 85% berkenaan dengan mutu dan manajemen sekolah.¹⁶ Permasalahan tentang manajemen mutu menjadi hal dominan dalam lembaga pendidikan Islam. Hal tersebut mempengaruhi rendahnya kualitas lembaga pendidikan Islam Indonesia. Dampak rendahnya mutu pendidikan Indonesia memberikan imbas pada kualitas sumber daya manusia Indonesia.¹⁷

Peringkat kualitas SDM Indonesia saat ini menduduki peringkat ke 105. Untuk ilustrasi, perangkat SDM di kawasan Asia Tenggara yaitu Singapura menduduki peringkat 25, Brunei 26, Malaysia 56, Thailand 57 dan Philipina 77. Dari hasil survey *Index Human Development* tersebut, mutlak dan bersifat

¹⁶ Hanafiah, M. Jusuf, dkk, *Pengelolaan Mutu Total Pendidikan Tinggi*, (Badan Kerjasama Perguruan Tinggi Negeri, 1994,) hal.101

¹⁷ Yutata Hadi Andoyo Direktur Direktorat Peguruan Tinggi Swasta Ditjen Pendidikan Tinggi Depdiknas, Jawa Post, 11 July 2000.

mendesak sekali untuk segera dilakukannya perbaikan mutu lembaga pendidikan, mengingat dikarenakan penduduk terbesar Indonesia adalah Muslim maka tidak menutup kemungkinan merosotnya nilai mutu perkembangan manusia Indonesia terletak juga pada kualitas mutu lembaga pendidikan Islam.¹⁸

Penciptaan pencitraan yang paling penting bagi pendidikan Islam pada tahap selanjutnya adalah menghasilkan anak didik yang berhasil di bidang kehidupan ditekuninya. Semegah apapun bentuk bangunan yang didirikan oleh lembaga pendidikan Islam, sehebat apapun tenaga pengajarnya, atau sebaik apapun hubungannya dengan masyarakat, tapi jika tidak mampu menghasilkan anak didik yang diharapkan, masyarakat tentu tidak akan lama memperhatikan lembaga pendidikan Islam tersebut.

Pencitraan merupakan sebagai jenis asosiasi yang muncul dalam benak konsumen ketika mengingat suatu merek atau jasa tertentu. Asosiasi tersebut secara sederhana dapat muncul dalam bentuk pemikiran atau citra tertentu yang dikaitkan dengan suatu merek, sama halnya ketika seseorang memikirkan tentang orang lain. Asosiasi tersebut dapat dikonseptualisasikan berdasarkan jenis, dukungan, kekuatan, dan keunikan.

Jenis asosiasi tersebut meliputi atribut, manfaat dan sikap. Atribut terdiri dari atribut yang berhubungan dengan produk atau jasa. Misalnya harga, pemakai dan citra penggunaan. Sedangkan manfaat mencakup manfaat

¹⁸Dirjen Kelembagaan Islam, *Pendidikan Islam dan Pendidikan Nasional (Paradigma Baru)*, Jakarta 2005, hal. 147

secara fungsional, manfaat secara simbolis dan manfaat berdasarkan pengalaman.

Perbaikan mutu akan melahirkan sebuah citra pada institusi lembaga pendidikan. Sedangkan budaya mutu sekolah merupakan perpaduan serasi dari budaya politis, budaya birokrasi, serta budaya profesional sehingga semua komponen sistem dapat bekerja dalam proses yang bermutu untuk mencapai hasil yang bermutu pula.¹⁹

Lembaga pendidikan yang bercitrakan ideal adalah lembaga pendidikan yang berkarakter yang berakar dari budaya sekolah (*school culture*) karena dengan budaya sekolah akan membentuk para warga sekolah terutamanya pelanggan utama (*primer customer*) menjadi generasi yang berdedikasi terhadap masa depannya, optimist, bertanggung jawab, berperilaku kooperatif dan memiliki kecakapan personal akademik (*terpelajar*).²⁰

Pencitraan merupakan hasil dari budaya sekolah yang menganut pada nilai-nilai yang menjadi pedoman dan acuan pada lembaga pendidikan sehingga nilai-nilai yang telah menjadi pedoman tersebut kemudian dilaksanakan secara konsisten sehingga membentuk suatu budaya. Nilai-nilai yang menjadi pedoman tersebut misalnya, mengutamakan pada mutu dan layanan, selalu berupaya menjadi yang terbaik, memberikan perhatian penuh pada hal-hal yang nampak kecil, tidak membuat jarak dengan klien, melakukan sesuatu sebaik mungkin, bekerja melalui orang (bukan sekedar

¹⁹ Sudarsono, *Manajemen Kepala Sekolah dalam Layanan Publik*, tanpa penerbit, Surakarta, 2007. hal 54

²⁰ Sergiovani. T.J. 1984. *The Principalsip : A. Reflektif Practice Perspective*. E Allyn and Bacon Inc

berkerjasama atau memerintahnya), memacu inovasi, dan teloransi terhadap usaha yang berhasil.²¹

²¹ Hanson E.M., 1996. Educational Administration and Organizational Behavior. Boston: Allyn and Bacon