

Digital Trust Building: Optimalisasi Platform Online Sebagai Instrumen Reputasi Cerdas Di Dunia Pendidikan

Putri Yunata^{1*}, Kautsar Eka Wardhana²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, Kalimantan Timur

Article History:

Received: 23 Januari 2025

Accepted: 23 Juni 2025

Published: 27 Juni 2025

Kata Kunci:

Digital trust, platform online, reputasi digital, pendidikan, transformasi digital, manajemen reputasi, teknologi pendidikan

Keywords:

Digital trust, online platforms, digital reputation, education, digital transformation, reputation management, educational technology.

ABSTRAK

Studi ini mengkaji pembangunan kepercayaan digital di lembaga pendidikan sebagai respons terhadap transformasi digital yang menggeser model reputasi dari berbasis fisik ke jejak digital waktu nyata. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan telaah dokumen, kemudian dianalisis secara interaktif melalui proses reduksi, penyajian, dan verifikasi. Penelitian ini menawarkan kerangka operasional untuk Digital Trust Building yang menggabungkan teori kepercayaan, reputasi institusi, dan pendekatan berbasis data untuk membantu institusi pendidikan membangun reputasi yang kredibel, akuntabel, dan kontekstual dengan kondisi Indonesia. Hasil studi menunjukkan bahwa kepercayaan digital dipengaruhi oleh konsistensi informasi, kualitas pengelolaan situs web, daya tanggap media sosial, dan kemampuan lembaga dalam memanfaatkan analitik data sebagai bagian dari manajemen reputasi.

ABSTRACT

This study examines the development of digital trust in educational institutions in response to the digital transformation that shifts the reputation model from a physical one to a real-time digital footprint. Using a descriptive qualitative approach, data were obtained through observation, interviews, and document review, then analyzed interactively through a process of reduction, presentation, and verification. This study offers an operational framework for Digital Trust Building that combines theories of trust, institutional reputation, and a data-driven approach to help educational institutions build a credible, accountable, and contextual reputation for Indonesian conditions. The study results indicate that digital trust is influenced by information consistency, website management quality, social media responsiveness, and the institution's ability to utilize data analytics as part of reputation management.

Keywords: digital platforms, public trust, education.

Copyright © 2025 Putri Yunata & Kautsar Eka Wardhana

Citation: Yunata, P., & Wardhana, K.E. (2025). Digital Trust Building: Optimalisasi Platform Online Sebagai Instrumen Reputasi Cerdas Di Dunia Pendidikan. *Nusantara Education and Innovation Journal*, 2(2), 61–72. <https://doi.org/10.64093/novara.v2i2.704>

* Corresponding Author:

Putri Yunata: onyunata@gmail.com

A. Pendahuluan

Transformasi digital dalam sektor pendidikan tidak hanya mengubah cara lembaga menjalankan proses belajar-mengajar, tetapi juga memengaruhi cara lembaga membangun kredibilitas, legitimasi, dan kepercayaan publik. Dalam satu dekade terakhir, digitalisasi telah menggeser model reputasi institusional yang sebelumnya bersifat fisik seperti capaian akademik, prestasi siswa, dan akreditasi menjadi model reputasi yang juga bergantung pada representasi digital lembaga melalui website resmi, media sosial, blog, portal layanan, dan sistem manajemen informasi (Purnamasari, 2021). Pergeseran ini menandai bahwa reputasi lembaga pendidikan kini terbentuk melalui kombinasi antara indikator formal dan digital footprints yang dapat diakses publik secara *real-time* (Indrajit, 2020).

Secara yuridis, urgensi transformasi digital dan pembangunan kepercayaan publik dalam layanan pendidikan memiliki pijakan kuat dalam kerangka hukum Indonesia. UUD 1945 Pasal 31 ayat (3), mengamanatkan pemerintah untuk menyelenggarakan pendidikan nasional yang meningkatkan keimanan, ketakwaan, dan akhlak mulia, sedangkan Pasal 31 ayat (5), menegaskan pentingnya sistem pendidikan nasional yang “meningkatkan kualitas serta daya saing bangsa”. Amanat konstitusional ini diperkuat oleh UU No. 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, pemerataan akses, dan kualitas layanan pendidikan. Dalam konteks ini, platform digital menjadi instrumen strategis untuk mewujudkan akuntabilitas publik dan memperluas akses informasi bagi masyarakat sehingga kepercayaan publik dapat dibangun secara objektif dan terukur.

Indonesia sendiri masih menghadapi ketimpangan digital yang cukup signifikan. Data Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi menunjukkan bahwa daerah perkotaan memiliki tingkat penetrasi internet yang jauh lebih tinggi dibanding wilayah pedalaman, dengan selisih hingga 47% pada tahun 2023 (Badan Pusat Statistik, 2024). Ketimpangan ini berdampak pada kualitas reputasi digital lembaga pendidikan karena institusi di wilayah terbatas jaringan cenderung kesulitan menjaga konsistensi pembaruan informasi. Celah ini menegaskan perlunya model pembangunan reputasi digital yang adaptif terhadap kondisi infrastruktur yang berbeda-beda di Indonesia (Herlambang & Putra, 2022).

Di sisi teoritik, konsep kepercayaan (*trust*) telah lama menjadi perhatian dalam kajian organisasi, komunikasi, dan manajemen pendidikan. Mayer, Davis, & Schoorman menjelaskan bahwa kepercayaan terbentuk melalui tiga dimensi yaitu *ability* (kompetensi), *benevolence* (niat baik), dan *integrity* (kejujuran/konsistensi). Dalam ranah digital (Mayer, et al., 2019), teori ini diperluas oleh Abdullah dan Wijaya yang menyatakan bahwa digital trust tidak hanya ditentukan oleh kualitas informasi, tetapi juga oleh konsistensi pembaruan konten, keterbukaan data, aksesibilitas layanan digital, serta interaktivitas lembaga dalam merespons publik secara cepat (Abdullah, 2021). Dengan demikian, digital trust merupakan kondisi ketika publik yakin bahwa informasi online lembaga akurat, dapat diverifikasi, dan konsisten dengan praktik nyata di lapangan (Wijaya, 2022).

Kepercayaan digital terbentuk tidak hanya melalui kualitas konten, tetapi juga melalui *responsiveness*, *interactivity*, dan konsistensi pengelolaan data yang ditampilkan oleh lembaga secara daring. Relevansi konsep ini semakin kuat mengingat laporan UNESCO menunjukkan bahwa institusi pendidikan yang memiliki *digital presence* aktif mengalami kenaikan 32% tingkat kepercayaan publik dibanding lembaga yang minim aktivitas digital (UNESCO, 2022)

Sejalan dengan teori kepercayaan, kajian reputasi institusional turut memperkuat pentingnya ekosistem digital yang kredibel. Fombrun & Van Riel, dalam *Reputation Framework*-nya menekankan lima pilar utama reputasi yaitu performa, tanggung jawab, inovasi, visi, dan kepemimpinan (Anwar, 2022). Penelitian kontemporer memperluas ruang lingkup framework ini untuk konteks pendidikan digital. Studi terdahulu menemukan bahwa kehadiran digital lembaga pendidikan yang dikelola sistematis

(melalui website resmi dan media sosial) memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kompetensi lembaga (Harjanto & Suryani, 2020). Temuan serupa dipertegas oleh penelitian yang menunjukkan bahwa institusi yang menerapkan *digital reputation management* mengalami peningkatan minat pendaftar dan kepercayaan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan lembaga pendidikan dengan pengelolaan reputasi digital yang baik mengalami kenaikan rata-rata 24% minat pendaftar baru dalam dua tahun terakhir. Fakta ini selaras dengan laporan *Digital Education Outlook 2024* yang menunjukkan bahwa keterbukaan informasi dan aktivitas digital lembaga memiliki korelasi signifikan dengan peningkatan partisipasi masyarakat, baik sebagai orang tua, siswa, maupun mitra eksternal (Raharjo, 2022).

Dalam konteks *state of the art*, sebagian besar penelitian lima tahun terakhir mengkaji transformasi digital dalam pendidikan, tetapi hanya sedikit yang memusatkan perhatian pada integrasi digital trust dengan pengelolaan reputasi berbasis data analitik. Penelitian (Sari & Wibowo, 2022) misalnya menyoroti pemanfaatan media sosial untuk promosi sekolah, namun belum menguraikan bagaimana *engagement metrics* dapat dijadikan indikator reputasi. Studi (Sukmadinata, 2020) membahas *digital governance* sekolah, tetapi belum menghubungkan transparansi digital dengan pembentukan kepercayaan publik. Sementara itu, studi internasional menggaris bawahi bahwa *trust-building digital* yang efektif harus berbasis data *analytics*, namun implementasi spesifik untuk konteks Indonesia belum dibahas secara komprehensif. (Zhou, 2022) Gap ini memperlihatkan perlunya rancangan model yang relevan dengan kondisi sumber daya lembaga pendidikan di Indonesia, terutama terkait keterbatasan anggaran, infrastruktur internet, dan kompetensi SDM.

Mengingat perkembangan penelitian tersebut, artikel ini menawarkan kebaruan ilmiah dengan merumuskan sebuah kerangka kerja (*operational framework*) Digital Trust Building yang menggabungkan teori kepercayaan, konsep reputasi institusional serta pendekatan *data-driven reputation management* berbasis *analytics tools*. Kerangka ini dirancang secara kontekstual untuk satuan pendidikan Indonesia yang masih menghadapi kesenjangan digital. Kebaruan lain terletak pada integrasi dasar yuridis pendidikan nasional sebagai pijakan legitimasi penggunaan *platform digital* untuk membangun reputasi secara transparan dan akuntabel (Widarti, 2019).

Permasalahan utama dalam penelitian ini terletak pada belum optimalnya pemanfaatan platform digital oleh lembaga pendidikan dalam membangun kepercayaan publik (digital trust) secara terstruktur dan berbasis data. Meskipun transformasi digital telah mendorong lembaga untuk menghadirkan berbagai layanan dan informasi secara daring, banyak institusi belum mengintegrasikan teori kepercayaan dan teori reputasi dalam pengelolaan digital presence-nya (Lestari, 2020).

Selain itu, belum terdapat kerangka operasional yang komprehensif mengenai bagaimana website resmi, media sosial, blog edukatif, dan sistem layanan digital dapat dioptimalkan secara sinergis untuk membentuk reputasi cerdas lembaga pendidikan. Ketidakterpaduan ini tampak dari lemahnya konsistensi informasi, kurangnya transparansi digital, serta minimnya pemanfaatan *analytics tools* untuk memantau persepsi publik secara berkala.

Secara keseluruhan, penelitian ini berangkat dari kebutuhan untuk mengembangkan model *Digital Trust Building* yang relevan dengan konteks pendidikan Indonesia, memadukan landasan teoretis, kerangka yuridis, dan pendekatan analitik untuk memperkuat reputasi lembaga pendidikan di era digital. Kerangka ini dapat menjadi pijakan bagi lembaga pendidikan untuk membangun reputasi yang kredibel, akuntabel, dan efektif dalam menjawab tuntutan transparansi publik di era digital.

B. Tinjauan Pustaka

Kajian mengenai pembangunan kepercayaan digital dalam sektor pendidikan mengalami perkembangan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Digitalisasi layanan pendidikan memicu perubahan dalam cara institusi membangun kredibilitas dan

reputasi, sehingga banyak penelitian mulai menyoroti bagaimana kanal digital berfungsi sebagai instrumen legitimasi publik. Penelusuran pustaka menunjukkan bahwa digital trust dan digital reputation merupakan dua konsep yang saling beririsan, tetapi memiliki fondasi teoritis yang berbeda. Digital trust berfokus pada keyakinan publik terhadap akurasi, konsistensi, dan keterandalan informasi digital suatu lembaga, sedangkan merujuk pada persepsi publik yang terbentuk melalui pengalaman langsung maupun jejak digital lembaga (Purnamasari, 2021)

Dalam konteks kepercayaan organisasi, kerangka teoritis yang paling berpengaruh berasal dari Mayer, Davis, dan Schoorman (1995), yang mengemukakan bahwa kepercayaan dibangun melalui tiga dimensi inti yaitu kompetensi, integritas, dan niat baik. Meskipun teori ini lahir sebelum era digital berkembang seperti saat ini, berbagai penelitian kontemporer membuktikan bahwa kerangka tersebut tetap relevan ketika diaplikasikan pada ruang digital. Abdullah dan Wijaya menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut dapat diadaptasi menjadi indikator *digital trust*, di mana kompetensi tercermin melalui kualitas konten digital, integritas melalui konsistensi antarplatform, dan niat baik melalui responsivitas lembaga dalam menangani pertanyaan publik secara daring (Abdullah, 2021).

Selain teori kepercayaan, reputasi digital lembaga pendidikan juga banyak dikaji melalui perspektif *organizational reputation*. Model reputasi yang diperkenalkan oleh Fombrun dan Van Riel (2004) menjadi acuan penting karena menekankan lima pilar reputasi, yaitu performa, inovasi, tanggung jawab, visi, dan kepemimpinan. Penelitian pendidikan terbaru memperluas kerangka ini dengan memasukkan elemen digital sebagai indikator reputasi modern. Temuan (Harjanto & Suryani, 2020) menunjukkan bahwa representasi digital sekolah melalui website dan media sosial berkontribusi pada persepsi publik mengenai profesionalitas lembaga. Sementara itu, penelitian (Raharjo, 2022) menegaskan bahwa reputasi lembaga yang dibangun melalui *digital footprint* berdampak pada meningkatnya minat pendaftar baru dalam dua tahun terakhir.

Kajian literatur juga memperlihatkan bahwa teknologi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat publikasi, tetapi sebagai fondasi tata kelola yang transparan. Studi (Sukmadinata, 2020) mengungkapkan bahwa digital governance merupakan bagian dari akuntabilitas institusi pendidikan modern, di mana keterbukaan data, akses informasi, dan konsistensi administrasi digital menjadi indikator penting kepercayaan publik. Hal ini diperkuat oleh penelitian (Zhou, 2022), yang menunjukkan bahwa integrasi sistem informasi pendidikan dengan analitik digital memberikan dasar objektif bagi lembaga untuk memantau persepsi publik dan menilai efektivitas strategi reputasi secara berkala.

Selain itu, tinjauan literatur menampilkan adanya tantangan besar dalam pemanfaatan platform digital. Berbagai studi dalam lima tahun terakhir mengidentifikasi kendala seperti kurangnya kompetensi SDM dalam pengelolaan konten digital, rendahnya literasi digital tenaga pendidik, serta keterbatasan infrastruktur di wilayah non-perkotaan. Ketimpangan akses digital tersebut juga diperjelas oleh data (Badan Pusat Statistik, 2024) yang menunjukkan selisih 47% penetrasi internet antara wilayah urban dan pedalaman. Kondisi ini menyebabkan munculnya jurang reputasi digital yang cukup lebar antar lembaga pendidikan.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif yang bertujuan memahami fenomena secara mendalam melalui interaksi langsung dengan konteks penelitian. Alur penelitian dimulai dari identifikasi fokus masalah, perumusan tujuan, penentuan subjek penelitian, pengumpulan data lapangan, verifikasi keabsahan data, hingga penyusunan temuan dan penarikan simpulan. Seluruh tahap dilakukan secara siklikal, sehingga proses pengumpulan, analisis, dan penafsiran data berlangsung berulang sepanjang penelitian dilakukan. Kehadiran peneliti merupakan bagian integral dari proses penelitian karena peneliti berperan sebagai instrumen utama yang

mengamati dinamika lapangan, mengajukan pertanyaan klarifikatif, serta memastikan bahwa informasi yang diperoleh sesuai dengan realitas yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, dan telaah dokumen untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai praktik, persepsi, dan pengalaman informan. Instrumen wawancara dikembangkan berdasarkan indikator penelitian dan diuji melalui expert judgment untuk memastikan keterbacaan, kesesuaian substansi, serta akurasi setiap butir pertanyaan. Apabila penelitian menggunakan alat perekam suara atau perangkat digital, spesifikasi dan jenis alat dicantumkan untuk memastikan reproducibility penelitian. Pengumpulan data dilakukan di lokasi penelitian yang ditetapkan, yaitu lingkungan pendidikan yang memanfaatkan platform digital secara aktif. Durasi penelitian berlangsung selama periode yang memungkinkan peneliti mengamati fenomena secara berulang, sehingga data yang diperoleh tidak bersifat parsial.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses reduksi melibatkan pemilihan data relevan dan pengelompokan berdasarkan kategori tematik, sedangkan penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif yang menggambarkan keterkaitan antar-temuan. Kesimpulan ditarik melalui proses verifikasi berkelanjutan agar hasil yang diperoleh bersifat valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Validasi data dilakukan melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu, serta melalui member *checking* kepada informan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti telah sesuai dengan informasi yang diberikan. Seluruh proses ini dirancang untuk menjaga keabsahan temuan dan memastikan bahwa penelitian menghasilkan gambaran yang mendalam serta akurat mengenai fenomena yang dikaji.

D. Hasil Penelitian

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan digital lembaga pendidikan terbentuk melalui kombinasi antara kualitas tata kelola informasi, konsistensi pembaruan konten, serta keterbukaan data yang memungkinkan publik menilai kinerja lembaga secara objektif. Pemanfaatan website resmi, media sosial, dan blog terbukti meningkatkan persepsi kredibilitas, khususnya ketika informasi yang ditampilkan bersifat mutakhir, mudah diverifikasi, dan disertai bukti aktivitas nyata. Studi kasus pada SMA Negeri 1 Muara Ancalong, Ekstrakurikuler Pramuka MTsN Kutai Timur, dan Blog UINSI Samarinda menegaskan bahwa reputasi digital dapat dibangun secara efektif bahkan pada wilayah dengan keterbatasan infrastruktur, sepanjang lembaga menunjukkan komitmen terhadap transparansi dan kontinuitas layanan digital. Namun, keberhasilan tersebut sangat dipengaruhi oleh kapasitas SDM, ketersediaan infrastruktur, serta keberadaan SOP digital yang jelas. Karena itu, penelitian ini menegaskan perlunya model pembangunan kepercayaan digital yang terintegrasi, adaptif, dan berbasis data analitik untuk memperkuat reputasi lembaga pendidikan di Indonesia secara berkelanjutan.

Dibawah ini, peneliti menemukan contoh pemanfaatan platform digital yang berdampak pada reputasi Lembaga Pendidikan.



Gambar 1. Penggunaan Website oleh SMA N 1 Muara Ancalong



Gambar 2. Instagram oleh Ekstrakurikuler Pramuka di MTs N Kutai Timur



Gambar 3. Penggunaan Blog oleh UINSI Samarinda

E. Pembahasan

Pembahasan mengenai pembangunan kepercayaan digital (*digital trust building*) dalam konteks pendidikan menempatkan lembaga pendidikan sebagai entitas yang tidak hanya menyediakan layanan pembelajaran, tetapi juga memproduksi pengalaman digital yang kredibel bagi publik. Pada era ketika proses seleksi sekolah maupun perguruan tinggi semakin bergantung pada citra daring, reputasi digital tidak lagi menjadi pelengkap, melainkan modal institusional yang menentukan legitimasi lembaga. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa masyarakat kini lebih responsif terhadap lembaga yang mampu menyajikan keterbukaan data, konsistensi komunikasi, serta responsivitas melalui kanal digital resmi (Wijaya, 2022). Dengan demikian, *platform online* bukan hanya media komunikasi, tetapi instrumen strategis pembentukan kepercayaan.

Pemanfaatan website institusi menjadi fondasi utama reputasi digital karena dianggap sebagai sumber informasi resmi. Website yang memenuhi standar kredibilitas memiliki navigasi terstruktur, informasi mutakhir, serta laporan kinerja sekolah terbukti meningkatkan persepsi transparansi publik (Purnamasari & Pratama, 2021). Selain itu, pengelolaan website juga menjadi bentuk akuntabilitas yang sejalan dengan amanat UUD 1945 pasal 31 ayat (3) mengenai penyelenggaraan pendidikan yang bermutu dan bertanggung jawab. Ketika lembaga pendidikan menampilkan laporan kegiatan, regulasi internal, hingga standar mutu melalui *website*, publik mendapatkan indikator objektif mengenai kualitas lembaga.

Selain *website*, media sosial kini menjadi arena strategis yang memungkinkan lembaga membangun kedekatan emosional dengan masyarakat. *Instagram*, *TikTok*, dan *Facebook* memberikan ruang bagi sekolah untuk menampilkan praktik baik (*best practices*), profil guru, prestasi siswa, dan budaya sekolah secara visual. Riset (Harjanto & Suryani, 2020) menemukan bahwa konten visual yang konsisten dapat meningkatkan engagement rate dan persepsi positif masyarakat terhadap kredibilitas sekolah. Media sosial bekerja melalui mekanisme psikologis *social proof*, semakin banyak interaksi positif, semakin meningkat persepsi kepercayaan publik. Hal ini membuat pengelolaan media sosial bukan sekadar aktivitas promosi, tetapi strategi pembentukan reputasi berbasis pengalaman.

Pemanfaatan platform digital dalam membangun kepercayaan publik menjadi strategi penting bagi lembaga pendidikan, karena akses informasi yang transparan terbukti mampu memperkuat reputasi kelembagaan. Penelitian dalam satu dekade terakhir menunjukkan bahwa keterbukaan informasi digital memiliki dampak langsung pada peningkatan kredibilitas dan persepsi akuntabilitas publik (Rahmawati, et al, 2021).

Pada konteks sekolah dan madrasah di daerah, kemampuan memanfaatkan kanal digital secara efektif memberikan peluang untuk menampilkan kualitas layanan secara lebih luas anan secara lebih luas.

Praktik tersebut terlihat jelas pada SMA Negeri 1 Muara Ancalong, yang mengoptimalkan website resmi sebagai sarana publikasi aktivitas, prestasi, serta informasi sekolah yang dapat diakses oleh masyarakat kapan pun. Transparansi digital semacam ini sejalan dengan temuan bahwa *website* kelembagaan dapat memperkuat kepercayaan publik melalui penyediaan informasi yang konsisten dan mudah diverifikasi (Salsabila, 2020). Meskipun berada di wilayah pedalaman, sekolah tersebut bahkan pernah melaksanakan pemilihan OSIS secara online dua tahun lalu. Hal ini menunjukkan kapasitas adaptif sekolah dalam pengelolaan administrasi digital, yang menurut riset tata kelola pendidikan digital dapat meningkatkan citra modern dan responsif lembaga Walau sistem pemilihan OSIS sempat kembali manual karena keterbatasan jaringan dan minimnya calon, upaya untuk terus mengoptimalkan website memperlihatkan komitmen lembaga dalam menjaga keterbukaan informasi.

Konsep digital trust building juga terlihat pada Ekstrakurikuler Pramuka MTsN Kutai Timur, yang memanfaatkan *Instagram* untuk membangun kepercayaan masyarakat. Aktivitas unggah rutin berupa dokumentasi kegiatan, proyek pembinaan, dan prestasi siswa menjadi bukti visual yang memperkuat keyakinan orang tua terhadap kualitas program. Temuan terbaru menunjukkan bahwa platform berbasis visual, seperti *Instagram*, memiliki efektivitas tinggi dalam membangun kepercayaan publik karena memberikan representasi nyata dan mudah dipahami (Putri & Widodo, 2022). Bagi siswa yang tinggal jauh dari orang tua karena pekerjaan, publikasi kegiatan ini membantu masyarakat memastikan bahwa aktivitas ekstrakurikuler aman, produktif, dan memiliki manfaat pendidikan yang jelas. Dengan demikian, media sosial menjadi ruang penting bagi lembaga dalam mempertahankan reputasi positif berbasis bukti digital. Selain penggunaan Instagram yang ditujukan kepada publik, Lembaga bisa memanfaatkan social media seperti *Tik Tok* sebagai media pembelajaran untuk meningkatkan minat dan motivasi siswa (Kautsar, et al, 2023), siswa yang termotivasi dan bersemangat Ketika pembelajaran berlangsung menjadi salah satu penguatan reputasi Lembaga karena telah berhasil meningkatkan motivasi belajar siswa sehingga hal ini menjadi dampak positif bagi Lembaga itu sendiri.

Selain sekolah dan madrasah, lembaga pendidikan tinggi juga memanfaatkan teknologi untuk memperkuat kepercayaan sivitas akademika. Blog UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, menjadi salah satu kanal yang menyediakan konten akademik, berita kampus, dan informasi penting yang dapat diakses oleh mahasiswa dan masyarakat umum. Penelitian terbaru menyatakan bahwa ketersediaan informasi resmi secara online dapat meningkatkan persepsi keandalan dan profesionalitas institusi pendidikan tinggi Aksesibilitas blog UIN tersebut membantu mahasiswa memperoleh informasi yang lebih jelas, terstruktur, dan kredibel, sehingga rasa percaya terhadap tata kelola digital kampus meningkat. Kanal website dan blog yang aktif juga berperan dalam membangun citra perguruan tinggi sebagai lembaga yang terbuka dan responsif terhadap perkembangan digital (Siregar, 2021).

Ketiga studi kasus tersebut menunjukkan bahwa reputasi lembaga pendidikan semakin bergantung pada kualitas jejak digital yang dibangun secara konsisten. Platform digital berfungsi sebagai ruang untuk menampilkan bukti, bukan sekadar klaim, sehingga publik dapat menilai profesionalitas lembaga berdasarkan transparansi informasinya. Upaya optimalisasi website dan media sosial juga menunjukkan bahwa digital trust tidak serta merta ditentukan oleh kecanggihan infrastruktur, tetapi oleh konsistensi lembaga dalam menyediakan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Karena itu, digital trust building menjadi komponen strategis dalam reputasi pendidikan modern, terutama ketika masyarakat semakin mengandalkan informasi digital untuk menilai kredibilitas lembaga.

Pembangunan kepercayaan digital dalam konteks pendidikan Indonesia menunjukkan perkembangan signifikan, namun masih menghadapi hambatan berupa ketimpangan infrastruktur, keberagaman kapasitas SDM, serta konsistensi pengelolaan platform digital. Berbeda dengan kondisi tersebut, praktik digital trust building pada sektor pendidikan di Finlandia menunjukkan tata kelola yang jauh lebih matang. Negara tersebut menempatkan transparansi digital sebagai bagian integral dari layanan publik, termasuk pendidikan, sehingga jejak digital lembaga menjadi indikator kredibilitas yang dapat diandalkan oleh masyarakat (Kaarakainen, 2020)

Finlandia berhasil membangun ekosistem kepercayaan digital melalui integrasi sistem informasi nasional, mulai dari data akademik, pelaporan mutu, hingga umpan balik orang tua yang dapat diakses melalui platform Studyinfo dan Edu.fi. Sistem-sistem ini memungkinkan publik menilai kualitas lembaga berdasarkan data real-time, bukan sekadar citra visual. Berbeda dengan lembaga pendidikan Indonesia yang masih bergantung pada media sosial dan website sebagai sarana utama publikasi reputasi, lembaga pendidikan di Finlandia mengutamakan data transparansi sebagai basis penilaian publik. Pendekatan ini terbukti meningkatkan legitimasi lembaga pendidikan karena masyarakat memiliki akses penuh terhadap informasi berbasis fakta, bukan hanya representasi digital

Dibandingkan dengan kondisi Indonesia, di mana sebagian lembaga masih kesulitan memperbarui konten digital akibat keterbatasan SDM dan infrastruktur, Finlandia menerapkan standar literasi digital nasional yang mewajibkan seluruh pendidik memiliki kompetensi pengelolaan layanan digital. Dalam praktiknya, guru dan staf administrasi mendapatkan pelatihan rutin dan dukungan teknologi sehingga aktivitas pembaruan informasi dapat dilakukan secara konsisten dan terstruktur. Hal ini berbeda dengan konteks Indonesia yang masih mengandalkan prakarsa individu atau kelompok kecil di sekolah untuk mengelola platform digital (Rahmawati, et al, 2021).

Selain itu, Finlandia menerapkan kebijakan digital ethics and trust, di mana seluruh konten yang dipublikasikan lembaga pendidikan harus memenuhi standar keakuratan, privasi, dan akuntabilitas. Mekanisme audit internal dilakukan secara berkala untuk memastikan konsistensi data dan keandalan layanan digital. Dalam konteks Indonesia, mekanisme serupa belum berjalan secara merata, meskipun beberapa sekolah seperti SMA Negeri 1 Muara Ancalong dan MTsN Kutai Timur telah menunjukkan inisiatif kuat dalam menghadirkan transparansi digital melalui website dan media sosial. Namun tanpa dukungan sistem nasional yang terintegrasi, upaya tersebut masih bersifat parsial dan sangat bergantung pada kesiapan masing-masing institusi.

Perbandingan ini menunjukkan bahwa meskipun Indonesia telah memiliki praktik baik dalam pembangunan reputasi digital, keberhasilan Finlandia dapat menjadi model rujukan untuk memperkuat kepercayaan publik melalui integrasi data, peningkatan literasi digital, dan kebijakan transparansi yang lebih sistematis. Dalam jangka panjang, penguatan sistem informasi pendidikan di Indonesia akan berkontribusi besar terhadap peningkatan reputasi digital yang lebih kredibel dan akuntabel.

Namun, optimalisasi platform digital tidak terlepas dari tantangan kapasitas internal lembaga. Beberapa sekolah masih mengalami keterbatasan SDM dalam pengelolaan konten digital sehingga informasi yang disajikan cenderung tidak mutakhir, tidak konsisten, atau tidak relevan. Kondisi ini diperburuk oleh minimnya pelatihan literasi digital bagi tenaga pendidik maupun staf administrasi, sehingga banyak lembaga yang belum mampu memanfaatkan platform digital secara strategis. Tantangan lain terletak pada infrastruktur. Belum semua sekolah memiliki jaringan internet yang stabil atau perangkat yang memadai, terutama di wilayah non-perkotaan. Hal ini menyebabkan ketimpangan kualitas reputasi digital antar lembaga.

Penguatan kapasitas internal menjadi langkah fundamental agar optimalisasi platform digital dapat berjalan konsisten dan berdampak nyata. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah membentuk tim khusus pengelola informasi digital di tingkat sekolah atau madrasah. Tim ini berfungsi sebagai kurator konten, pengembang strategi

komunikasi, serta penjaga konsistensi pembaruan informasi. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa pembentukan unit kerja khusus dalam tata kelola digital mampu meningkatkan akurasi informasi dan kecepatan respons lembaga terhadap kebutuhan publik (Hidayat, 2021). Dengan adanya struktur yang jelas, tugas tidak lagi bergantung pada satu guru atau staf saja, melainkan menjadi tanggung jawab kolektif yang dapat dievaluasi secara rutin.

Selain pembentukan tim, sekolah perlu menyediakan pelatihan literasi digital yang berkelanjutan bagi pendidik dan tenaga administrasi. Pelatihan ini dapat mencakup keterampilan pengelolaan *website*, penyusunan konten informatif, etika komunikasi digital, serta pemanfaatan analitik media sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital tenaga pendidik berdampak langsung pada kualitas dan kredibilitas informasi yang dipublikasikan lembaga (Anwar, 2022). Skema pelatihan dapat bekerja sama dengan dinas pendidikan, perguruan tinggi, atau komunitas teknologi sehingga prosesnya lebih terarah dan mudah diimplementasikan.

Masalah infrastruktur juga memerlukan pendekatan strategis. Sekolah di wilayah pedalaman dapat menerapkan *model hybrid-information system*, yaitu memadukan publikasi digital dengan bentuk dokumentasi offline yang tetap dapat diunggah secara berkala ketika jaringan memungkinkan. Pendekatan ini terbukti efektif bagi lembaga di daerah dengan keterbatasan jaringan untuk tetap mempertahankan eksistensi digital tanpa harus menunggu koneksi stabil setiap saat (Yuliani, et al., 2023). Selain itu, sekolah dapat mengajukan dukungan perangkat dan jaringan melalui program pemerintah seperti bantuan TIK satuan pendidikan, karena penguatan infrastruktur merupakan bagian dari standar pelayanan minimal pendidikan di era digital.

Untuk memperkuat efektivitas digital trust building, lembaga pendidikan perlu menerapkan prinsip content governance yang memastikan setiap informasi yang dipublikasikan telah melalui proses kurasi. Prinsip ini mencakup verifikasi data, kesesuaian dengan nilai dan visi lembaga, serta standar komunikasi visual. Penelitian sebelumnya membuktikan bahwa institusi yang menerapkan tata kelola konten secara profesional memiliki tingkat kepuasan publik lebih tinggi dan lebih minim mengalami misinformasi. Selain itu, content governance mendorong lembaga menjaga integritas digital suatu aspek yang sangat menentukan kepercayaan (Sari & Wibowo, 2022).

Pembahasan berikutnya menekankan perlunya model konseptual yang mengintegrasikan teori kepercayaan, manajemen reputasi, dan tata kelola digital. Berdasarkan sintesis penelitian terbaru, model Integrated Educational Digital Trust Framework (IEDTF) dapat dirumuskan sebagai kombinasi antara keakuratan informasi, responsivitas, keamanan data, dan partisipasi publik. Model ini menjadi kebaruan ilmiah karena menggabungkan teori Mayer, pendekatan reputasi Fombrun, serta prinsip tata kelola digital modern menjadi satu sistem operasional yang dapat diadopsi lembaga pendidikan. Kerangka ini membantu lembaga menerapkan langkah-langkah sistematis dalam membangun kepercayaan digital yang dapat diverifikasi.

Dengan demikian, optimalisasi platform digital merupakan proses multidimensi yang mencakup komunikasi, tata kelola informasi, keamanan data, serta interaksi publik. Pembahasan ini menunjukkan bahwa keberhasilan digital trust building tidak hanya ditentukan oleh apa yang diunggah lembaga, tetapi bagaimana mereka mengelola ekosistem digital secara keseluruhan. Lembaga pendidikan yang mampu mengharmonisasikan keempat aspek tersebut cenderung memiliki reputasi digital yang lebih kuat, kredibel, dan berkelanjutan.

F. Simpulan

Penelitian ini menegaskan bahwa pembangunan kepercayaan digital (*digital trust building*) telah menjadi pilar strategis dalam reputasi lembaga pendidikan pada era transformasi digital. Reputasi tidak lagi ditopang semata oleh pencapaian fisik dan administratif, tetapi semakin ditentukan oleh kualitas jejak digital lembaga yang mencerminkan transparansi, konsistensi, dan akuntabilitas. Temuan penelitian

menunjukkan bahwa website resmi, media sosial, dan blog institusi berperan sebagai ruang bukti (*evidence space*) yang memungkinkan publik menilai kredibilitas lembaga berdasarkan data, dokumentasi kegiatan, serta interaksi digital yang terukur.

Analisis pada tiga studi kasus SMA Negeri 1 Muara Ancalong, Ekstrakurikuler Pramuka MTsN Kutai Timur, dan Blog UINSI Samarinda menunjukkan bahwa pembangunan reputasi digital tidak ditentukan oleh lokasi geografis maupun tingkat infrastruktur teknologi, tetapi oleh komitmen lembaga dalam memelihara pembaruan informasi, keterbukaan data, dan konsistensi praktik komunikasi. Ketiga lembaga ini memperlihatkan bahwa publikasi aktivitas secara terbuka mampu memperkuat persepsi masyarakat terhadap integritas, kompetensi, dan niat baik lembaga, tiga dimensi utama kepercayaan sebagaimana dikemukakan dalam model Mayer, Davis, dan Schoorman.

Meskipun demikian, penelitian ini juga mengungkap sejumlah tantangan, terutama keterbatasan SDM, infrastruktur internet yang belum merata, serta minimnya kebijakan tata kelola digital yang baku di tingkat sekolah dan madrasah. Tantangan tersebut menjelaskan mengapa reputasi digital antar lembaga di Indonesia masih sangat bervariasi. Solusi yang ditawarkan penelitian ini menekankan perlunya pembentukan tim pengelola informasi digital, pelatihan literasi digital yang berkelanjutan, serta pemanfaatan *analytics tools* untuk mengevaluasi persepsi publik secara sistematis. Pendekatan tersebut memungkinkan lembaga membangun kepercayaan digital secara lebih terarah dan berbasis data.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa *digital trust building* merupakan prasyarat penting bagi lembaga pendidikan untuk mempertahankan legitimasi dan daya saing pada ekosistem pendidikan modern. Penguatan reputasi digital harus dipandang sebagai proses jangka panjang yang mengintegrasikan dimensi teoritis, landasan yuridis, praktik komunikasi, dan pemanfaatan teknologi. Kerangka *digital trust* yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat menjadi dasar bagi lembaga pendidikan untuk membangun reputasi yang kredibel, berkelanjutan, dan relevan dengan tuntutan transformasi digital di Indonesia.

Referensi

- Abdullah, R. (2021). Digital trust and public service responsiveness in the information. *Journal of Digital Governance*, 2, 112-126.
- Anwar, M. &. (2022). Kompetensi literasi digital guru di lembaga pendidikan. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 1, 55-67.
- Badan Pusat Statistik. (2024). Indeks Pembangunan TIK Indonesia . *BPS*.
- Harjanto & Suryani. (2020). Social media engagement and school reputation. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi*, 2, 101-115.
- Harjanto & Suryani. (2020). Social media engagement and school reputation. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi*, 2 nomor 8, 101-115.
- Herlambang & Putra. (2022). Manajemen reputasi digital di lembaga pendidikan. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 1, 44-59.
- Hidayat, R. &. (2021). Institutional information governance in the digital era. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 2, 163-178.
- Indrajit, R. E. (2020). Digital documentation and transparency in educational governance. *Jurnal Sistem Informasi Pendidikan*, 1, 23-34.
- Kaarakainen, M. &. (2020). Digital school engagement and trust in educational technology: Evidence from Finnish schools. *Journal of Educational Research*, 3, 205-220.

- Kautsar, et al. (2023). Penggunaan Aplikasi Tiktok Sebagai Media Pembelajaran Untuk Meningkatkan Minat Belajar Peserta Didik Di Era Globalisasi Digital. *Jurnal Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Kalimantan*, 3, 181-191.
- Lestari, D. &. (2020). Sistem informasi akademik dan persepsi terhadap kredibilitas kampus. *Jurnal Ilmiah Teknologi Pendidikan*, 10(2), 55–69., 2, 55-69.
- Mayer, et al. (2019). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*,, 2, 709-734.
- Purnamasari, D. &. (2021). Digital footprints and institutional reputation. *Jurnal Informasi dan Komunikasi*, 7, 11-25.
- Putri & Widodo. (2022). The role of visual media in building school trust. *Jurnal Media Pendidikan*, 3, 201-214.
- Raharjo, S. (2022). Digital reputation and institutional visibility in education. *Educational*, 3, 67-83.
- Rahmawati, et al. (2021). Transparency of digital information and public credibility. *Jurnal Kebijakan Pendidikan*, 2 no 14, 88-104.
- Salsabila, F. &. (2020). Website credibility as an indicator of school . *Jurnal Sistem Informasi Publik*, 140-150.
- Sari & Wibowo. (2022). Media Sosial Sebagai Strategi Promosi Pendidikan. *Educational*, 2, 67-83.
- Siregar, A. (2021). Digital openness in higher education institutions. . *Jurnal Pendidikan* , 33-42.
- Sukmadinata, W. (2020). Digital governance in schools. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 1 No.18, 1-12.
- UNESCO. (2022). *Digital education outlook: Global trends in educational trust systems*. UNESCO Publishing. .
- Widarti, L. &. (2019). Komunikasi kelembagaan dan kepercayaan publik. *Jurnal* , 122-134.
- Wijaya, H. (2022). Dynamics of digital trust in educational services. *Journal of*, 2, 55-70.
- Yuliani, et al. (2023). Hybrid information systems in low. *Jurnal Teknologi Informasi Pendidikan*, 1, 90-104.
- Zhou, Q. L. (2022). Data-driven trust building in digital education. *International Journal of Educational Technology*,, 4 No 15, 311-329.