

PERAN CITIZEN JOURNALISM DAN MEDIA SOSIAL DALAM AKUNTABILITAS PUBLIK MUTU PENDIDIKAN ISLAM: ANALISIS SENTIMEN DAN DAMPAKNYA TERHADAP REPUTASI INSTITUSI

Liqa Mursidah¹, Siti Aimah²

Universitas KH. Mukhtar Syafaat, Indonesia

Universitas KH. Mukhtar Syafaat, Indonesia

Email : liqomursidah98@gmail.com, sitiaimah1@iaida.ac.id

E-Issn: 3063-8313

Received: Desember 2025

Accepted: Desember 2025

Published: Januari 2026

Abstract :

This study aims to analyze the shift of accountability for the quality of Islamic education into the digital public sphere through citizen journalism practices and the dynamics of social media sentiment. The research uses a qualitative approach with an interpretative paradigm and employs descriptive-analytical research methods. Data were collected through digital observation (netnography), documentation of social media content, in-depth interviews with pesantren leaders, social media managers, parents of students, and alumni, as well as literature studies. Data analysis was conducted thematically, combined with qualitative sentiment analysis. Meanwhile, the validity of the data was maintained through source and data triangulation. The research results show that social media has become a social evaluation mechanism that influences the formation of perceptions, trust, and the reputation of Islamic educational institutions. Experience-based citizen journalism practices encourage transparency, public participation, and more open accountability, where institutional legitimacy no longer rests solely on administrative aspects, but on the construction of collective opinion in the digital space. This study contributes to strengthening the perspective of social accountability in the management of the quality of Islamic education in the digital era.

Keywords: Islamic education, citizen journalism, social media, public accountability, public sentiment.

Abstrak :

Penelitian ini bertujuan menganalisis pergeseran akuntabilitas mutu pendidikan Islam ke ruang publik digital melalui praktik citizen journalism dan dinamika sentimen media sosial. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma interpretatif dan jenis penelitian deskriptif-analitis. Data dikumpulkan melalui observasi digital (netnografi), dokumentasi konten media sosial, wawancara mendalam dengan pimpinan pesantren, pengelola media sosial, wali santri, dan alumni, serta studi literatur. Analisis data dilakukan secara tematik yang dipadukan dengan analisis sentimen kualitatif, sedangkan keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi mekanisme evaluasi sosial yang berpengaruh dalam membentuk persepsi, kepercayaan, dan reputasi institusi pendidikan Islam. Praktik citizen journalism berbasis pengalaman sosial mendorong transparansi, partisipasi publik, dan akuntabilitas yang lebih terbuka, di mana legitimasi institusi tidak lagi bertumpu pada aspek administratif semata, tetapi pada konstruksi opini kolektif di ruang digital. Penelitian ini berkontribusi pada penguatan perspektif akuntabilitas sosial dalam pengelolaan mutu pendidikan Islam di era digital.

Kata Kunci: pendidikan Islam, citizen journalism, media sosial, akuntabilitas publik, sentimen publik.



PENDAHULUAN

Perkembangan media sosial telah menggeser cara masyarakat menilai mutu pendidikan Islam dari mekanisme formal menuju ruang publik digital yang lebih partisipatif. Penilaian mutu tidak lagi hanya bersumber dari laporan institusi atau hasil akreditasi, tetapi juga dari pengalaman langsung yang dibagikan oleh wali murid, alumni, dan masyarakat luas. Melalui unggahan foto, video, dan narasi personal, publik membangun gambaran kolektif mengenai proses pembelajaran, kualitas pendidik, serta iklim pendidikan yang berlangsung di pesantren dan sekolah Islam. Intensitas interaksi dan diskursus yang muncul menunjukkan bahwa media sosial dipersepsi sebagai ruang yang lebih terbuka dan representatif dibandingkan saluran resmi. Akibatnya, opini yang berkembang di ruang digital sering kali menjadi rujukan utama dalam menilai kredibilitas lembaga pendidikan. Kondisi ini menandakan bahwa media sosial telah berfungsi sebagai mekanisme akuntabilitas publik yang efektif, di mana mutu pendidikan Islam dipantau secara langsung oleh masyarakat dan tidak lagi sepenuhnya berada dalam kontrol institusi.

Meningkatnya praktik citizen journalism dalam konteks pendidikan Islam mencerminkan peran aktif masyarakat dalam mengawasi penyelenggaraan pendidikan. Warga tidak lagi sekadar menjadi penerima informasi, melainkan turut berperan sebagai produsen narasi tentang realitas pendidikan di lapangan. Berbagai laporan berbasis pengalaman personal mengenai proses pembelajaran, etika pendidik, hingga kondisi sarana prasarana tersebar luas melalui media sosial. Konten-konten tersebut sering memicu respons publik yang luas serta mendorong institusi untuk memberikan klarifikasi atau melakukan pembenahan. Fenomena ini menunjukkan adanya kebutuhan masyarakat akan transparansi yang lebih besar serta kepercayaan terhadap informasi yang lahir dari pengalaman nyata. Dalam konteks ini, citizen journalism berkontribusi memperkuat fungsi kontrol sosial dan menempatkan masyarakat sebagai bagian dari sistem pengawasan mutu pendidikan Islam, bukan hanya sebagai objek kebijakan.

Sentimen yang berkembang di media sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap citra dan reputasi institusi pendidikan Islam. Narasi positif mengenai keberhasilan pembelajaran atau prestasi peserta didik dengan cepat membangun kepercayaan publik, sementara narasi negatif dapat menurunkan legitimasi lembaga dalam waktu singkat. Dinamika ini terjadi karena masyarakat cenderung memaknai pengalaman yang dibagikan secara terbuka sebagai representasi kualitas institusi secara keseluruhan. Reputasi lembaga tidak lagi terbentuk secara eksklusif melalui prestasi formal, tetapi juga melalui persepsi kolektif yang terbentuk di ruang digital. Ketika sentimen publik menguat, dampaknya tidak hanya bersifat simbolik, tetapi juga berimplikasi pada minat pendaftaran dan dukungan sosial. Hal ini menunjukkan bahwa reputasi institusi pendidikan Islam semakin bergantung pada konstruksi opini publik yang berlangsung di media sosial.

Cara institusi pendidikan Islam merespons dinamika di media sosial menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi publik terhadap mutu

pendidikan. Respons yang terbuka, komunikatif, dan solutif cenderung memperkuat kepercayaan masyarakat, sementara sikap defensif atau diam sering dipersepsikan sebagai ketidaksiapan menghadapi kritik. Masyarakat digital menilai mutu tidak hanya dari substansi layanan pendidikan, tetapi juga dari etika komunikasi dan kesediaan lembaga untuk berdialog. Pengalaman menunjukkan bahwa klarifikasi terbuka dan penyampaian rencana perbaikan mampu meredakan sentimen negatif dan memulihkan citra institusi. Dengan demikian, komunikasi digital menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari penilaian mutu pendidikan Islam di ruang publik.

Media sosial telah mendorong terbentuknya budaya akuntabilitas baru (Ramírez & Tejada, 2019) (Gullberg & Gustafsson, 2025) (Landi et al., 2022) dalam pendidikan Islam yang lebih terbuka dan partisipatif. Keterbukaan informasi dan intensitas dialog publik menuntut institusi untuk lebih transparan dalam menjelaskan kebijakan, program, dan capaian mutu pendidikan. Praktik publikasi kegiatan, laporan kinerja, dan klarifikasi kebijakan secara daring semakin menjadi kebutuhan, bukan sekadar pelengkap. Tekanan opini publik membuat akuntabilitas tidak lagi terbatas pada aspek administratif (Schmidt & Wood, 2019) (Busuioc, 2021), tetapi berkembang menjadi tanggung jawab sosial dan moral kepada masyarakat. Dalam konteks ini, masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima layanan pendidikan, tetapi juga sebagai mitra kritis dalam pengawasan mutu. Perubahan ini menunjukkan bahwa media sosial telah membentuk pola relasi baru antara institusi pendidikan Islam dan publik, yang berorientasi pada keterbukaan dan partisipasi.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengintegrasian peran citizen journalism, analisis sentimen media sosial, dan konsep akuntabilitas publik mutu pendidikan Islam dalam satu kerangka analisis yang komprehensif. Berbeda dari kajian sebelumnya yang cenderung menempatkan media sosial sebatas sebagai sarana promosi atau komunikasi institusi pendidikan, penelitian ini memposisikan partisipasi warga sebagai aktor utama dalam proses evaluasi sosial terhadap mutu pendidikan Islam. Melalui analisis sentimen, penelitian ini mengungkap bagaimana opini publik yang terbentuk di ruang digital berkontribusi langsung dalam membangun atau mereduksi reputasi institusi pendidikan Islam, sehingga akuntabilitas tidak lagi bersifat administratif semata, melainkan berkembang menjadi akuntabilitas sosial yang dinamis dan partisipatif. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan perspektif baru bahwa reputasi dan legitimasi institusi pendidikan Islam di era digital sangat ditentukan oleh interaksi antara kualitas internal lembaga dan konstruksi sentimen publik di media sosial, yang selama ini belum banyak dikaji secara sistematis dalam studi pendidikan Islam.

Urgensi penelitian ini berangkat dari kenyataan bahwa transformasi digital telah mengubah secara mendasar pola akuntabilitas publik dalam menilai mutu pendidikan Islam, di mana media sosial dan praktik citizen journalism semakin menjadi rujukan utama masyarakat dalam membentuk persepsi terhadap kualitas dan reputasi institusi. Meskipun demikian, sebagian besar institusi pendidikan Islam masih menitikberatkan akuntabilitas pada aspek

administratif dan formal, sementara dinamika sentimen publik di ruang digital belum sepenuhnya dipahami dan dikelola secara sistematis. Kondisi ini menciptakan kesenjangan antara kualitas internal lembaga dan persepsi eksternal yang berkembang melalui media sosial, sehingga berpotensi menimbulkan penurunan kepercayaan publik, penyebaran informasi yang tidak terverifikasi, serta krisis reputasi yang dapat berdampak pada keberlanjutan institusi. Di sisi lain, belum banyak kajian yang secara komprehensif mengaitkan partisipasi warga, analisis sentimen media sosial, dan akuntabilitas mutu pendidikan Islam dalam satu kerangka analisis yang utuh. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji secara mendalam bagaimana peran citizen journalism dan sentimen publik di media sosial berkontribusi terhadap pembentukan akuntabilitas publik serta reputasi institusi pendidikan Islam, dengan tujuan merumuskan pemahaman konseptual dan rekomendasi strategis bagi pengelolaan mutu dan komunikasi publik yang lebih transparan, responsif, dan berorientasi pada kepercayaan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ditetapkan secara purposif pada beberapa institusi pendidikan Islam, meliputi pesantren dan sekolah Islam terpadu yang berada di kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan tingginya penetrasi media sosial di wilayah tersebut, keberagaman karakter lembaga pendidikan Islam, serta intensitas diskursus publik mengenai mutu pendidikan Islam di ruang digital. Subjek penelitian mencakup berbagai pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam produksi dan konsumsi informasi pendidikan di media sosial, yaitu pimpinan dan pengelola institusi pendidikan Islam, guru atau tenaga pendidik, wali murid dan alumni, serta masyarakat umum yang aktif menyampaikan opini, pengalaman, atau kritik terkait pendidikan Islam melalui media sosial. Subjek dipilih secara purposif dengan mempertimbangkan tingkat keterlibatan, intensitas partisipasi digital, serta relevansi pengalaman mereka terhadap isu akuntabilitas dan reputasi institusi pendidikan Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma interpretatif (Watson, 2025) (McChesney & Aldridge, 2019) (Cuthbertson et al., 2020), yang berorientasi pada pemahaman makna, konstruksi sosial, dan dinamika interaksi publik dalam ruang digital. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian tidak terletak pada pengukuran kuantitatif, melainkan pada penafsiran terhadap narasi, opini, dan sentimen publik yang berkembang melalui praktik citizen journalism dan media sosial. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif-analitis (Figueira et al., 2021) (Nabdi et al., 2022) (Askari et al., 2025), yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena sosial secara sistematis sekaligus menganalisis hubungan antara partisipasi warga, akuntabilitas publik, dan reputasi institusi pendidikan Islam. Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya mengungkap bagaimana media sosial berfungsi sebagai ruang evaluasi sosial yang membentuk persepsi mutu pendidikan Islam. Penelitian ini tidak diarahkan untuk menguji hipotesis

tertentu, tetapi untuk memperoleh pemahaman mendalam dan kontekstual mengenai perubahan pola akuntabilitas pendidikan Islam di era digital

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder yang saling melengkapi. Data primer diperoleh dari berbagai konten media sosial yang berkaitan dengan mutu pendidikan Islam, seperti unggahan teks, foto, dan video hasil praktik citizen journalism, komentar publik, serta pernyataan resmi institusi pendidikan Islam di platform digital. Konten-konten tersebut dipilih berdasarkan relevansi tema, intensitas interaksi, dan keterkaitannya dengan isu akuntabilitas serta reputasi lembaga. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen institusional, laporan kebijakan pendidikan, regulasi terkait pendidikan Islam, serta artikel ilmiah dan hasil penelitian terdahulu. Data sekunder berfungsi untuk memperkuat kerangka konseptual dan memberikan konteks teoretis terhadap temuan empiris (Varpio et al., 2020) (Hulland, 2020). Penggunaan dua jenis sumber data ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi digital (netnografi), dokumentasi, dan studi literatur (Delli Paoli & D'Auria, 2025) (Sadat et al., 2025) (Bansal et al., 2024). Observasi digital dilakukan secara non-partisipatif dengan memantau aktivitas media sosial yang memuat diskursus publik mengenai mutu pendidikan Islam dalam rentang waktu tertentu. Peneliti mengamati pola unggahan, bentuk partisipasi warga, serta respons institusi terhadap opini publik. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengarsipkan konten digital yang relevan, seperti tangkapan layar unggahan, komentar, dan pernyataan resmi lembaga pendidikan Islam. Sementara itu, studi literatur dilakukan dengan menelaah buku, jurnal ilmiah, dan regulasi yang berkaitan dengan citizen journalism, media sosial, akuntabilitas publik, dan reputasi institusi pendidikan. Kombinasi ketiga teknik ini bertujuan untuk memperoleh data yang kaya, kontekstual, dan mendalam, sehingga mampu merepresentasikan dinamika sosial yang diteliti secara utuh.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan analisis tematik yang dipadukan dengan analisis sentimen kualitatif (Dake & Gyimah, 2023) (Kaurav et al., 2020) (Mehraliyev et al., 2022). Data yang telah dikumpulkan terlebih dahulu direduksi dengan cara memilih konten yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data diklasifikasikan ke dalam tema-tema utama, seperti bentuk partisipasi citizen journalism, kecenderungan sentimen publik, serta dampaknya terhadap akuntabilitas dan reputasi institusi pendidikan Islam. Analisis sentimen dilakukan secara interpretatif dengan menelaah kecenderungan makna positif, negatif, atau netral dalam narasi publik. Proses analisis berlangsung secara iteratif dan reflektif, dengan mengaitkan temuan empiris pada kerangka teori yang digunakan. Tahap akhir analisis adalah penarikan kesimpulan yang bersifat kontekstual, dengan menekankan pola-pola sosial yang muncul dalam interaksi digital antara masyarakat dan institusi pendidikan Islam.

Keabsahan data dalam penelitian ini dijaga melalui penerapan triangulasi

sumber dan triangulasi data. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai pihak, seperti masyarakat, pengelola institusi, dan dokumen resmi lembaga. Triangulasi data dilakukan dengan membandingkan berbagai jenis konten digital, termasuk unggahan warga, komentar publik, dan pernyataan institusional. Selain itu, peneliti menerapkan ketekunan pengamatan untuk memastikan konsistensi temuan serta melakukan audit jejak digital guna menelusuri konteks dan kronologi konten yang dianalisis. Langkah-langkah ini bertujuan untuk meminimalkan bias penafsiran dan meningkatkan validitas temuan penelitian, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Tabel 1 : Informan Penelitian

No	Kode Informan	Status/Peran Informan	Teknik Pengumpulan Data
1	PM	Pimpinan Pondok Pesantren	Wawancara mendalam
2	GS	Pengelola media sosial pesantren	Wawancara mendalam
3	WS-1	Wali santri aktif	Wawancara, observasi digital
5	AL	Alumni pesantren	Wawancara

Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan dan relevansinya terhadap isu citizen journalism, media sosial, akuntabilitas publik, dan reputasi institusi pendidikan Islam. Informan tersebut terdiri atas pimpinan atau pengelola institusi pendidikan Islam, guru atau tenaga pendidik, wali murid, alumni, serta masyarakat umum yang aktif di media sosial. Pimpinan dan pengelola institusi dipilih karena memiliki peran strategis dalam pengambilan kebijakan, pengelolaan mutu pendidikan, serta pengaturan komunikasi publik lembaga. Guru dan tenaga pendidik dilibatkan untuk memperoleh gambaran praktik pendidikan sehari-hari serta interaksinya dengan peserta didik dan wali murid yang berpotensi membentuk persepsi publik. Wali murid dan alumni dipilih karena memiliki pengalaman langsung sebagai pengguna layanan pendidikan dan aktif menyampaikan opini atau pengalaman di media sosial. Sementara itu, masyarakat umum yang aktif mengunggah atau mengomentari konten pendidikan Islam di media sosial dilibatkan untuk merepresentasikan dinamika sentimen publik yang berkembang di ruang digital. Seluruh informan berasal dari wilayah **kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau**, dengan mempertimbangkan tingginya intensitas penggunaan media sosial serta keragaman karakter institusi pendidikan Islam di wilayah tersebut. Pemilihan informan dilakukan hingga mencapai kecukupan data (data saturation),

sehingga informasi yang diperoleh mampu menggambarkan secara komprehensif fenomena akuntabilitas publik mutu pendidikan Islam di era digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pergeseran Akuntabilitas Mutu Pendidikan Islam ke Ruang Publik Digital

Pergeseran akuntabilitas mutu pendidikan Islam ke ruang publik digital (Saud et al., 2023) (Kholili et al., 2024) (Rahman, 2019) semakin terlihat dalam pola penilaian masyarakat terhadap kinerja dan kualitas lembaga pendidikan. Penilaian tersebut tidak lagi semata-mata mengacu pada dokumen resmi, standar akreditasi, atau pernyataan formal institusi, tetapi berkembang melalui interaksi publik yang berlangsung secara intens di media sosial. Ruang digital memberi kesempatan luas bagi wali santri, alumni, dan masyarakat untuk membagikan pengalaman, pandangan, serta evaluasi atas proses pembelajaran dan tata kelola lembaga. Unggahan berupa narasi personal, dokumentasi visual, dan diskusi terbuka menjadi rujukan bersama dalam membangun persepsi mutu pendidikan Islam (Riaz et al., 2023) (Hadiyanto et al., 2025) (Bin Muhammad Yusoff, 2023). Akumulasi percakapan tersebut membentuk opini kolektif yang berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan dan penerimaan publik. Dalam situasi ini, legitimasi lembaga pendidikan Islam tidak hanya ditentukan oleh pengakuan struktural, tetapi juga oleh kemampuan lembaga hadir secara responsif dan transparan di ruang digital. Akuntabilitas pun berkembang menjadi proses yang terbuka, partisipatif, dan dinamis, mengikuti arus komunikasi publik yang terus bergerak. Sesuai penuturan pimpinan pondok pesantren Medina Umma (PM) Cendikia dalam sesi wawancara menyebutkan bahwa :

"Sekarang penilaian orang bukan cuma dari laporan atau akreditasi. Komentar di media sosial justru lebih cepat membentuk citra lembaga. Kami jadi harus lebih terbuka (PM)."

Hasil wawancara bersama salah satu wali santri ibu maisuroh pimpinan pondok pesantren Medina Umma juga mengatakan bahwa :

"Saya lebih percaya cerita wali santri lain di media sosial. Dari situ kelihatan bagaimana proses belajar dan cara pengelolanya."

Hasil wawancara menunjukkan adanya perubahan cara pandang terhadap akuntabilitas mutu pendidikan di Pondok Pesantren Medina Umma Cendikia. Pimpinan pondok pesantren menegaskan bahwa penilaian publik terhadap lembaga tidak lagi hanya bersumber dari laporan formal atau hasil akreditasi, melainkan semakin dipengaruhi oleh percakapan yang berkembang di media sosial. Pernyataan tersebut menggambarkan kesadaran institusi bahwa komentar dan respons publik di ruang digital memiliki daya bentuk citra yang cepat dan luas, sehingga menuntut keterbukaan yang lebih besar dari pihak lembaga. Pandangan ini sejalan dengan penuturan salah satu wali santri, Ibu Maisuroh, yang menyatakan bahwa pengalaman dan cerita sesama wali santri di media sosial menjadi rujukan utama dalam menilai proses pembelajaran dan pola pengelolaan pesantren. Kepercayaan terhadap narasi berbasis pengalaman tersebut menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi sumber legitimasi

sosial yang penting, di mana mutu pendidikan dipahami melalui pengalaman kolektif yang dibagikan secara terbuka.

Citizen Journalism sebagai Mekanisme Evaluasi Mutu Berbasis Pengalaman Sosial

Praktik citizen journalism dalam konteks pendidikan Islam (Horoub, 2023) (Saada, 2023) (Ritonga, 2019) berkembang sebagai mekanisme evaluasi mutu yang berbasis pada pengalaman sosial masyarakat. Fenomena ini terlihat dari meningkatnya aktivitas warga, khususnya wali santri dan alumni, dalam membagikan narasi personal mengenai proses pembelajaran, relasi pendidik dan santri, serta tata kelola lembaga melalui media sosial. Kecenderungan ini muncul karena pengalaman langsung dipandang lebih merepresentasikan kondisi nyata dibandingkan informasi formal yang disampaikan institusi. Kepercayaan publik terhadap konten yang dihasilkan warga tercermin dari tingginya interaksi, komentar, dan penyebaran ulang unggahan tersebut, yang menjadikannya rujukan bersama dalam menilai kualitas lembaga pendidikan Islam. Bukti empiris dari wawancara menunjukkan bahwa banyak pihak menggunakan cerita warga sebagai dasar pertimbangan sebelum mengambil keputusan pendidikan. Dinamika ini memperlihatkan bahwa evaluasi mutu tidak lagi dimonopoli oleh institusi, melainkan dikonstruksi melalui pengalaman kolektif yang dibagikan secara terbuka. Dalam konteks ini, citizen journalism berperan sebagai sarana kontrol sosial yang efektif, mendorong transparansi, dan membentuk akuntabilitas pendidikan Islam yang lebih responsif terhadap realitas sosial.

Tabel 1 : Bentuk Citizen Journalism dalam Evaluasi Mutu Pendidikan Islam

Aktor	Bentuk Konten	Isi Pengalaman	Dampak Sosial
Wali santri	Unggahan teks	Proses pembelajaran santri	Rujukan penilaian publik
Alumni	Cerita pengalaman	Relasi guru-santri	Penguatan persepsi mutu
Warga	Komentar/diskusi	Pengelolaan lembaga	Evaluasi kolektif
Publik digital	Respons & diskusi	Penilaian layanan	Tekanan sosial

Tabel tersebut menggambarkan variasi aktor dan bentuk citizen journalism yang berperan dalam evaluasi mutu pendidikan Islam berbasis pengalaman sosial. Wali santri tampil sebagai aktor utama melalui unggahan teks yang memuat pengalaman langsung terkait proses pembelajaran santri, yang kemudian menjadi rujukan penting bagi publik dalam menilai kualitas layanan pendidikan. Alumni berkontribusi melalui cerita pengalaman selama menempuh pendidikan di pesantren, khususnya terkait relasi antara pendidik dan santri, yang memperkuat persepsi publik terhadap mutu lembaga. Selain itu,

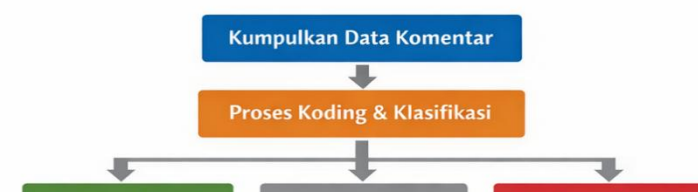
warga dan pengguna media sosial lainnya terlibat aktif melalui komentar dan diskusi yang menyoroti aspek pengelolaan lembaga, sehingga membentuk evaluasi kolektif terhadap kinerja institusi. Respons dan diskursus publik yang berkembang menunjukkan bahwa penilaian mutu tidak lagi bersifat individual, melainkan dibangun secara sosial melalui interaksi digital. Paparan tabel ini menegaskan bahwa citizen journalism berfungsi sebagai mekanisme evaluasi mutu yang partisipatif, di mana pengalaman sosial warga menjadi dasar pembentukan persepsi dan penilaian publik terhadap pendidikan Islam.

Sentimen Media Sosial sebagai Representasi Kepercayaan Publik terhadap Institusi

Sentimen yang berkembang di media sosial merepresentasikan tingkat kepercayaan publik (Mohammadi & Hashemi Golpayegani, 2021) (Qian et al., 2022) (Gorodnichenko et al., 2021) terhadap institusi pendidikan Islam secara lebih terbuka dan dinamis. Hal ini terjadi karena media sosial menjadi ruang utama masyarakat dalam mengekspresikan penilaian, kepuasan, maupun kekecewaan terhadap layanan pendidikan yang mereka alami atau amati secara langsung. Kepercayaan publik tidak lagi hanya dibentuk oleh reputasi formal seperti akreditasi atau laporan institusional, melainkan oleh akumulasi respons emosional yang terekam dalam komentar, unggahan, dan diskusi daring. Bukti penelitian menunjukkan bahwa unggahan bernuansa positif cenderung memicu peningkatan interaksi dan rekomendasi, sementara sentimen negatif dengan cepat menyebar dan membentuk persepsi kritis terhadap institusi. Data observasi pada kolom komentar serta dokumentasi tangkapan layar media sosial memperlihatkan bahwa publik secara aktif menafsirkan mutu lembaga melalui nada bahasa, pilihan kata, dan intensitas respons digital. Temuan ini menegaskan bahwa sentimen media sosial berfungsi sebagai indikator kepercayaan publik yang hidup, di mana legitimasi institusi pendidikan Islam dibangun atau dipertanyakan secara kolektif melalui ruang digital yang partisipatif dan transparan.



Analisis Sentimen Media Sosial



Gambar 1 :Visualisasi Word Cloud dan Diagram Alur Analisis

Visualisasi **word cloud** dan **diagram alur analisis sentimen** di atas menggambarkan secara komprehensif bagaimana kepercayaan publik terhadap institusi pendidikan Islam direpresentasikan dan dianalisis melalui media sosial. Word cloud menampilkan kata-kata yang paling sering muncul dalam komentar publik, seperti *terbuka*, *disiplin*, *transparan*, *responsif*, serta frasa bernada kritis seperti *kurang respon* dan *lambat*. Dominasi ukuran kata menunjukkan intensitas kemunculan istilah tertentu, yang merefleksikan fokus perhatian dan emosi publik terhadap praktik pengelolaan lembaga. Kata *terbuka* yang muncul paling menonjol mengindikasikan bahwa transparansi menjadi indikator utama dalam pembentukan kepercayaan publik. Sementara itu, diagram alur analisis sentimen memperlihatkan tahapan metodologis penelitian, dimulai dari pengumpulan data komentar media sosial, dilanjutkan dengan proses koding dan klasifikasi, kemudian pemetaan ke dalam kategori sentimen positif, netral, dan negatif. Seluruh tahapan tersebut bermuara pada interpretasi kepercayaan publik terhadap institusi. Paparan visual ini menegaskan bahwa sentimen media sosial tidak hanya menjadi ekspresi spontan masyarakat, tetapi juga sumber data sistematis yang dapat dianalisis secara ilmiah untuk membaca dinamika akuntabilitas dan legitimasi pendidikan Islam di ruang publik digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan keseluruhan temuan penelitian dan analisis yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa perkembangan media sosial telah mengubah secara mendasar mekanisme akuntabilitas dan evaluasi mutu pendidikan Islam dari yang semula bersifat institusional-formal menjadi lebih terbuka, partisipatif, dan berbasis pengalaman sosial. Praktik citizen journalism yang dilakukan oleh wali santri, alumni, dan masyarakat umum berperan penting dalam membentuk penilaian publik terhadap mutu lembaga melalui narasi pengalaman, diskusi, serta interaksi digital yang terus berkembang. Sentimen media sosial terbukti merepresentasikan tingkat kepercayaan publik secara dinamis, di mana bahasa, emosi, dan intensitas respons menjadi indikator utama dalam membangun atau menguji legitimasi institusi. Analisis word cloud dan alur sentimen menunjukkan bahwa transparansi, responsivitas, dan relasi edukatif menjadi fokus perhatian publik dalam menilai kualitas pendidikan

Islam. Temuan ini menegaskan bahwa reputasi institusi tidak lagi sepenuhnya ditentukan oleh dokumen formal atau pengakuan administratif, melainkan oleh persepsi kolektif yang dikonstruksi di ruang publik digital. Oleh karena itu, pendidikan Islam dituntut untuk mengelola komunikasi, keterbukaan, dan kualitas layanan secara lebih adaptif agar akuntabilitas yang terbangun selaras dengan realitas sosial dan ekspektasi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Askari, M., Rahimkhani, M., Abdollahi, M., Mohammadabadi, A., Yaghoobi, H., & Namazinia, M. (2025). Nurses' role in oral healthcare: a descriptive-analytical cross-sectional study in northeastern Iran. *BMC Oral Health*, 25, 1014.
- Bansal, R., Martinho, C., Pruthi, N., & Aggarwal, D. (2024). From virtual observations to business insights: A bibliometric review of netnography in business research. *Heliyon*, 10(1).
- Bin Muhammad Yusoff, M. F. (2023). Tracing the Tracts of Qaṣaṣ: Towards a Theory of Narrative Pedagogy in Islamic Education. *Religions*, 14(10), 1299.
- Busuioc, M. (2021). Accountable artificial intelligence: Holding algorithms to account. *Public Administration Review*, 81(5), 825–836.
- Cuthbertson, L. M., Robb, Y. A., & Blair, S. (2020). Theory and application of research principles and philosophical underpinning for a study utilising interpretative phenomenological analysis. *Radiography*, 26(2), e94–e102.
- Dake, D. K., & Gyimah, E. (2023). Using sentiment analysis to evaluate qualitative students' responses. *Education and Information Technologies*, 28(4), 4629–4647.
- Delli Paoli, A., & D'Auria, V. (2025). The Digitalization of Ethnography: A Scoping Review of Methods in Netnography. *Journal of Contemporary Ethnography*, 08912416251342795.
- Figueira, H. A., Figueira, O. A., Corradi-Perini, C., Martínez-Rodríguez, A., Figueira, A. A., da Silva, C. R. L., & Dantas, E. H. M. (2021). A descriptive analytical study on physical activity and quality of life in sustainable aging. *Sustainability*, 13(11), 5968.
- Gorodnichenko, Y., Pham, T., & Talavera, O. (2021). Social media, sentiment and public opinions: Evidence from# Brexit and# USElection. *European Economic Review*, 136, 103772.
- Gullberg, C., & Gustafsson, N. (2025). Accountability through (Inter) Action? A Framework of Affordances for Understanding Civil Society Accountability on Social Media Platforms. *Social Media+ Society*, 11(2), 20563051251340144.
- Hadiyanto, A., Putri, K. Y. S., & Fazli, L. (2025). Religious moderation in Instagram: An Islamic interpretation perspective. *Heliyon*, 11(4).
- Horoub, I. (2023). Understanding media empowerment: citizen journalism in Palestine. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 1–10.
- Hulland, J. (2020). Conceptual review papers: revisiting existing research to develop and refine theory. *AMS Review*, 10(1), 27–35.
- Kaurav, R. P. S., Suresh, K. G., Narula, S., & Baber, R. (2020). New education policy: qualitative (contents) analysis and Twitter mining (sentiment

- analysis). *Journal of Content, Community and Communication*, 12(1), 4–13.
- Kholili, M., Izudin, A., & Hakim, M. L. (2024). Islamic proselytizing in digital religion in Indonesia: the challenges of broadcasting regulation. *Cogent Social Sciences*, 10(1), 2357460.
- Landi, S., Costantini, A., Fasan, M., & Bonazzi, M. (2022). Public engagement and dialogic accounting through social media during COVID-19 crisis: a missed opportunity? *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 35(1), 35–47.
- McChesney, K., & Aldridge, J. (2019). Weaving an interpretivist stance throughout mixed methods research. *International Journal of Research & Method in Education*, 42(3), 225–238.
- Mehraliyev, F., Chan, I. C. C., & Kirilenko, A. P. (2022). Sentiment analysis in hospitality and tourism: a thematic and methodological review. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(1), 46–77.
- Mohammadi, A., & Hashemi Golpayegani, S. A. (2021). SenseTrust: A sentiment based trust model in social network. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(6), 2031–2050.
- Nabdi, S., Boujraf, S., & Benzagmout, M. (2022). Evaluation of rural-urban patterns in dietary intake: A descriptive analytical study–Case series. *Annals of Medicine and Surgery*, 84, 104972.
- Qian, C., Mathur, N., Zakaria, N. H., Arora, R., Gupta, V., & Ali, M. (2022). Understanding public opinions on social media for financial sentiment analysis using AI-based techniques. *Information Processing & Management*, 59(6), 103098.
- Rahman, M. M. (2019). The making of an Islamist public sphere in Bangladesh. *Asian Journal of Comparative Politics*, 4(4), 330–351.
- Ramírez, Y., & Tejada, Á. (2019). Digital transparency and public accountability in Spanish universities in online media. *Journal of Intellectual Capital*, 20(5), 701–732.
- Riaz, M., Baloch, F., Siddiqui, M., Ejaz, R., & Bashir, M. (2023). The role of islamic education in promoting peace and tolerance. *Al-Qanṭara*, 9(4), 308–327.
- Ritonga, R. (2019). Citizen journalism and public participation in the era of new media in Indonesia: From street to tweet. *Media and Communication*.
- Saada, N. (2023). Educating for global citizenship in religious education: Islamic perspective. *International Journal of Educational Development*, 103, 102894.
- Sadat, A., Green, E., Forsythe, I., Munnelly, S., Eaton, G., Wynn, M., Pearson, F., & Dobson, E. (2025). Utilization of Netnography as a Health Care Research Methodology: Scoping Review. *Journal of Medical Internet Research*, 27, e78025.
- Saud, M., Ida, R., Mashud, M., Yousaf, F. N., & Ashfaq, A. (2023). Cultural dynamics of digital space: Democracy, civic engagement and youth participation in virtual spheres. *International Journal of Intercultural Relations*, 97, 101904.
- Schmidt, V., & Wood, M. (2019). Conceptualizing throughput legitimacy: Procedural mechanisms of accountability, transparency, inclusiveness and openness in EU governance. *Public Administration*, 97(4), 727–740.

- Varpio, L., Paradis, E., Uijtdehaage, S., & Young, M. (2020). The distinctions between theory, theoretical framework, and conceptual framework. *Academic Medicine*, 95(7), 989–994.
- Watson, A. (2025). A postmodernist qualitative research approach: Choosing between descriptive and interpretive phenomenology. *Journal of Advanced Nursing*, 81(10), 6968–6973.