



Penggunaan Media Digital Dan Komunikasi Demokratis Dalam Mencegah Kesalahpahaman Antara Sekolah Dengan Orang Tua Siswa

The Use Of Digital Media And Democratic Communication In Preventing Misunderstandings Between Schools And Students' Parents

Aufa Sabila¹, Elita Harahap², Nazwa Syahputri³, Wendina Spanish Margaretta Br. Surbakti⁴, Rezi Akbar Zarnazi⁵

Universitas Negeri Medan

Email: aufaasabila@gmail.com¹, elitaharahap695@gmail.com², nazwasyahputrisyahputri@gmail.com³, wendinasurbakti32@gmail.com⁴, reziakbr@unimed.ac.id⁵

Article Info

Article history :

Received : 02-10-2025

Revised : 03-10-2025

Accepted : 05-10-2025

Published : 07-10-2025

Abstract

This paper aims to describe the role of digital media as a means of two-way communication, not merely a tool for disseminating information. In today's digital age, school public relations officers are required to adapt to technological developments so that communication with the community and parents of students can be more effective. This paper uses a literature study method by analyzing various sources such as scientific articles, books, and research reports relevant to the topic of digital communication in the context of educational public relations. The results of the study show that digital media such as school websites, email, and social media play an important role in establishing two-way communication between schools and the community. These media not only serve to disseminate information, but also provide a platform for the community to provide input, feedback, and suggestions regarding school policies and activities. In addition, the use of digital media must be accompanied by democratic, transparent, and participatory communication. Thus, the relationship between schools, parents, and the community can become more harmonious and support the achievement of better educational goals.

Keywords: *Digital media, public relations, democratic communication*

Abstrak

Penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran penggunaan media digital sebagai sarana komunikasi dua arah, bukan hanya sebagai alat publikasi informasi semata. Dalam era digital saat ini, humas sekolah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar komunikasi dengan masyarakat dan orang tua siswa dapat berjalan lebih efektif. Penulisan ini menggunakan metode studi literatur dengan menelaah berbagai sumber seperti artikel ilmiah, buku, serta laporan penelitian yang relevan dengan topik komunikasi digital dalam konteks hubungan masyarakat pendidikan. Hasil kajian menunjukkan bahwa media digital seperti website sekolah, email, dan media sosial berperan penting dalam membangun komunikasi dua arah antara pihak sekolah dengan masyarakat. Media tersebut tidak hanya berfungsi untuk menyebarluaskan informasi, tetapi juga menjadi wadah bagi masyarakat untuk memberikan masukan, tanggapan, dan saran terhadap kebijakan serta kegiatan sekolah. Selain itu, penggunaan media digital harus disertai komunikasi demokratis, transparan, dan partisipatif. Dengan demikian, hubungan antara sekolah, orang tua, dan masyarakat dapat terjalin lebih harmonis serta mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang lebih baik.

Kata Kunci: *Media digital, humas, komunikasi demokratis*



PENDAHULUAN

Hubungan masyarakat (Humas) atau *Public Relations* (PR) adalah sebuah seni berkomunikasi dengan publik untuk membangun saling pengertian, menghindari kesalahpahaman dan mispersepsi, sekaligus membangun citra positif lembaga. Tugas humas selain publikasi dan informasi, humas juga melakukan studi dan analisis atas reaksi serta tanggapan publik terhadap kebijakan dan langkah yang diambil sekolah (Rahmad, 2016)

Humas di era digital telah mengalami transformasi yang signifikan, menuntut adaptasi strategi komunikasi untuk menjangkau audiens yang semakin terhubung secara online. Strategi humas digital menjadi krusial dalam membangun dan mempertahankan citra positif organisasi melalui platform digital. Dalam implementasinya, strategi humas digital yang efektif memerlukan pemahaman mendalam tentang platform digital, perilaku audiens, dan kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan tren (Faustyna, 2025). Sudah bukan era nya lagi humas sekolah mengandalkan media tradisional seperti surat kabar dan televisi, tetapi juga memanfaatkan media digital seperti web, media sosial, dan platform lainnya untuk menjalin komunikasi yang lebih luas dan terarah.

Komunikasi dua arah antara sekolah, orang tua atau wali dan masyarakat sangat penting dan menjadi fondasi utama sebab orang tua dan masyarakat harus ikut berkontribusi terhadap kegiatan yang dilakukan sekolah sebagai bentuk keberhasilan manajemen pendidikan. Masyarakat dan orang tua berperan dalam mendukung segala bentuk kegiatan positif yang dilakukan sekolah yang berdampak pada kemajuan sekolah dan pendidikan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 1992 Pasal 2, “masyarakat berperan serta dalam memelihara, menumbuhkan, meningkatkan dan mengembangkan pendidikan nasional.” Pasal 3 menyebutkan “peran masyarakat bertujuan mendayagunakan kemampuan yang ada pada masyarakat bagi pendidikan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.”

Salah satu perubahan besar dalam komunikasi orang tua dengan sekolah adalah peningkatan penggunaan teknologi sebagai alat komunikasi. Sebelum adaptasi dengan teknologi, humas melakukan komunikasi dua arah kepada orang tua dan masyarakat melalui tatap muka langsung, cara ini masih tetap efektif namun di era digital saat ini teknologi benar-benar memudahkan komunikasi dua arah dan publikasi.

Media digital sebagai alat komunikasi antara sekolah dan masyarakat juga memiliki dampak buruk apabila terjadi kesalahpahaman yang menimbulkan permasalahan bagi sekolah maupun masyarakat itu sendiri. Media digital memang disiapkan sebagai wadah untuk masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan masukan kepada sekolah namun jika tidak ada komunikasi yang baik antara keduanya dapat menimbulkan permasalahan.

Media sosial seperti *instagram*, *tiktok*, *facebook*, dan *X* adalah platform untuk masyarakat mempublikasikan segala hal. Video viral negatif menjadi sebuah tantangan bagi humas dalam menjaga citra positif sekolah. Humas berperan sebagai mediator apabila terjadi permasalahan kesalahpahaman antara sekolah dan orang tua yang dibawa ke media melalui video viral negatif.

Humas harus mengoptimalkan penggunaan media digital sebagai wadah untuk menampung aspirasi dan menjalankan prinsip transparansi bagi masyarakat luas untuk menjaga citra positif dan mencegah kesalahpahaman.



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi literatur. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap konsep, makna, dan peran media digital sebagai sarana komunikasi dua arah humas. Sumber data diperoleh dari literatur berupa artikel, buku teks, laporan penelitian dan dokumen resmi yang relevan dengan topik penelitian. Kriteria pemilihan literatur berdasarkan relevansi dengan fokus penelitian dan tahun terbit 5-10 tahun terakhir. Data dikumpulkan dengan cara studi pustaka, yaitu menelusuri, membaca, dan mendalami literatur yang sesuai menggunakan database ilmiah seperti *Google Scholar*, *Researchgate*, *Elsevier*, dan *DOAJ*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Media digital berperan sebagai elemen kunci dalam meningkatkan komunikasi dengan pihak terkait, termasuk orang tua, dengan memungkinkan penyampaian informasi secara cepat, transparan, dan relevan. Penggunaan saluran digital tidak hanya memperluas jangkauan komunikasi dan memfasilitasi respons terhadap isu secara *real-time*, tetapi juga memungkinkan pemantauan dampak kampanye, identifikasi tren *audiens*, dan penyesuaian strategi agar pesan lebih sesuai dengan kebutuhan *audiens*. Komunikasi yang efektif melalui media digital menuntut pendekatan personal, etis, dan empatik, serta integrasi dengan media tradisional untuk memperkuat kredibilitas dan kepercayaan publik (Taryana, 2023).

Dalam era digital saat ini, pola komunikasi antara sekolah dan orang tua mengalami perubahan yang signifikan. Media digital menjadi sarana utama dalam menyampaikan informasi, berinteraksi, serta membangun hubungan kerja sama yang lebih cepat dan luas. Melalui pemanfaatan platform seperti media sosial, aplikasi pesan, dan situs resmi sekolah, informasi dapat tersebar dengan lebih efisien dan menjangkau orang tua tanpa batasan ruang maupun waktu.

Dalam konteks era digital saat ini, peran ini menuntut adaptasi fundamental. Media digital tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi tambahan, melainkan sebagai platform utama untuk diseminasi informasi dan pembangunan citra positif sekolah. Tuntutan akan transparansi informasi publik memaksa Humas untuk memanfaatkan teknologi baru guna mewujudkan akuntabilitas yang lebih baik. Salah satu tujuan utama Humas sekolah dalam menggunakan media digital adalah mencapai transparansi informasi. Citra positif inilah yang menjadi fondasi utama bagi Humas untuk membangun dan menjaga loyalitas publik dalam jangka panjang. Media sosial dan platform digital lainnya telah menjadi sarana yang dominan untuk membentuk opini publik. Humas sekolah memanfaatkan saluran-saluran ini secara aktif untuk menyebarkan informasi dan berinteraksi.

Penggunaan *Website* dan *Email Resmi*

Website biasanya berisikan informasi sekolah berupa visi misi, profil sekolah, jadwal kegiatan, kalender akademik, laporan prestasi siswa, serta pengumuman penting mengenai jadwal ujian, libur dan kegiatan lainnya. Bagi humas, *website* adalah media publikasi kegiatan sekolah kepada masyarakat. Pembuatan *website* sekolah yang mudah diakses dan terintegrasi dengan sistem manajemen sekolah seperti *e-learning*, sistem informasi akademik dan portal orang tua untuk terhubung dengan kegiatan-kegiatan di sekolah.



Email resmi sebagai pendukung komunikasi dua arah antara sekolah dengan orang tua. Apa yang sudah dipublikasikan melalui *website*, orang tua dapat memberikan umpan balik secara tidak publik kepada sekolah melalui *email* resmi yang dikhususkan untuk menerima umpan balik dari orang tua dan masyarakat. Dengan adanya *email* resmi, orang tua yang mungkin belum paham bagaimana peraturan sekolah, kebijakan dan regulasi penanganan masalah terhadap siswa bisa menanyakan lebih jelas dengan humas melalui *email* agar tidak terjadi kesalahpahaman. *Email* juga bisa dijadikan sarana pengaduan orang tua siswa yang tidak setuju dengan kebijakan yang dibuat sekolah sehingga pihak humas mengetahui reaksi publik terhadap kebijakan-kebijakan yang dibuat.

Hotline

Hotline adalah salah satu saluran komunikasi langsung melalui telepon yang disediakan oleh sebuah perusahaan atau organisasi untuk memberikan informasi, bantuan, dan dukungan kepada pelanggan maupun pihak yang membutuhkan. *Hotline* dapat diterapkan pada sekolah yang ingin melakukan komunikasi langsung dengan orang tua dan masyarakat yang terhalan jarak dan waktu. *Hotline* dikenal juga sebagai *access number* atau kode akses yang berarti komunikasi berupa nomor telepon yang digunakan untuk menghubungi pihak sekolah. Penggunaan *access number* banyak digunakan oleh lembaga pemerintah agar masyarakat dapat terhubung secara otomatis untuk menyampaikan masalah atau pengaduan tertentu. Misalnya orang tua siswa memiliki aduan tentang kegiatan sekolah anaknya yang terlalu padat dan sebagainya. Melalui *hotline*, pengaduan orang tua dapat secara langsung ditanggapi pihak humas tanpa menunggu waktu lama untuk menunggu balasan. Sama halnya seperti *whatsapp* grup, tetapi *hotline* atau *access number* dapat penanganan secara langsung dari humas dan tidak memerlukan waktu lama.

Penggunaan Media Sosial

Selain *website* resmi dan *email*, media publikasi yang dapat digunakan humas sekolah adalah memanfaatkan *platform* media sosial seperti *instagram*, *facebook*, *tiktok* dan *X* serta *platform* digital lainnya. Penggunaan media sosial dianggap lebih efektif sebab akses yang mudah, lebih interaktif dan jangkauannya luas di masyarakat. Media sosial dapat menjadi sarana publikasi humas terkait kegiatan sekolah, prestasi siswa, program, dan informasi penting lainnya secara cepat dan menarik melalui unggahan *reels*, *feeds* dan foto.

Media sosial juga dapat menjadi sarana komunikasi dua arah antara pihak sekolah dengan masyarakat, misalnya melalui kolom komentar, pesan langsung, dan fitur interaktif lainnya. Citra positif yang terbentuk melalui konten yang konsisten dan menarik dapat meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan masyarakat.

Komunikasi Demokratis

Penggunaan media digital perlu diiringi dengan penerapan prinsip komunikasi yang demokratis. Komunikasi demokratis dalam konteks pendidikan menekankan pentingnya keterbukaan, kesetaraan, dan partisipasi aktif semua pihak dalam proses pertukaran informasi. Sekolah tidak lagi menjadi pihak yang sepenuhnya dominan dalam memberikan informasi, melainkan harus membuka ruang bagi orang tua untuk menyampaikan pandangan, kritik, dan masukan terhadap kebijakan maupun kegiatan sekolah. Hubungan dua arah ini dapat menciptakan rasa saling percaya dan memperkuat sinergi antara kedua belah pihak dalam mencapai tujuan pendidikan bersama.



Media digital dapat menjadi alat yang efektif dalam mewujudkan komunikasi demokratis jika dikelola dengan baik. Misalnya, melalui forum diskusi daring, rapat virtual, survei digital, maupun grup komunikasi yang bersifat interaktif. Dengan cara ini, orang tua memiliki kesempatan untuk memahami kebijakan sekolah secara langsung dan memberikan tanggapan secara terbuka. Transparansi informasi yang dihadirkan melalui media digital juga membantu mencegah timbulnya kesalahpahaman, karena setiap kebijakan atau keputusan sekolah dapat diakses dan dipantau secara jelas.

Selain itu, penerapan komunikasi demokratis melalui media digital dapat menumbuhkan budaya partisipatif dalam lingkungan pendidikan. Orang tua tidak hanya dilibatkan dalam kegiatan administratif, tetapi juga dalam perumusan kebijakan dan pelaksanaan program sekolah. Dengan melibatkan mereka secara aktif, sekolah dapat memahami kebutuhan, aspirasi, dan tantangan yang dihadapi keluarga siswa. Hal ini berpotensi menciptakan kebijakan pendidikan yang lebih responsif dan relevan dengan kondisi nyata di lapangan.

KESIMPULAN

Penggunaan media digital memberikan pengaruh yang sangat efektif dalam mencegah bentuk kesalahpahaman sebab berbagai informasi telah tersedia di *website* dan jika orang tua memiliki hal yang belum dipahami, mereka bisa menggunakan *email* pengaduan sebagai bentuk komunikasi antara sekolah dengan orang tua dan masyarakat jarak jauh. Media sosial sebagai platform publikasi yang efektif sebab aksesnya mudah dan menjangkau banyak audiens. Digitalisasi juga harus disertai dengan komunikasi demokratis dengan orang tua dan masyarakat agar mereka bisa ikut andil berdiskusi dalam membuat kebijakan-kebijakan yang dibuat dan aktif serta dalam kegiatan di sekolah.

REFERENSI

- Anggraini, S., & Maulida, D. (2023). *Optimalisasi peran humas pemerintah Kabupaten Nagan Raya era digitalisasi sebagai upaya mewujudkan transparansi informasi publik*. *Jurnal Studi Multidisiplin Ilmu*, 1(2), 51–58. <https://doi.org/10.35912/jasmi.v1i2.2251>
- Faustyna. (2025). *HUMAS*. Umsu Press: Medan.
- Hariyono, E., & Maisyaroh, M. (2025). *Transformasi Digital dalam Manajemen Humas Sekolah*. *Proceedings Series of Educational Studies*, vol.
- Hia, E. P. D., Prestiadi, D., Maisyaroh, Maghfiroh, S. I., & Oktaviani, V. M. (2020). *The use of information and communication technology through website and social media as public relations information media*. In *Proceedings of the 2nd Early Childhood and Primary Childhood Education (ECPE 2020)*. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 487, 269–274. Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201112.048>
- Linda Nevia, R. Elda, & I. Fathurrochman. (2024). *Inovasi Model Humas Berbasis Kolaborasi Digital antara Lembaga Pendidikan dan Komunitas Lokal untuk Meningkatkan Partisipasi Masyarakat*. *Cendikia Jurnal Pendidikan dan Pengajaran*, 2(12), 528–538. <https://jurnal.kolibri.org/index.php/cendikia/article/view/4617>
- Mukti, A. F., Firmansyah, A. D. D., Firmansyah, A. R., Auliya, A. R., Afiarni, A. A., & Rantisi, A. Y. (2025). *Kolaborasi Orang Tua Dan Masyarakat Bersama Humas Sekolah Untuk Meningkatkan Citra Sekolah*. *Proceedings Series of Educational Studies*.



- Puspitasari, N. L. G. D., Kristianti, D. A., Shofiyyah, A., & Warman, W. (2025). *Peran manajemen humas dalam meningkatkan loyalitas publik di lingkungan sekolah: Studi literatur*. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 5(1), 273–280.
- Rahmat, A. (2016). *Manajemen Humas Sekolah*. Media Akademi: Yogyakarta.
- Souza, S. A. de. (2012). *Gestão democrática da escola e participação*. *Revista Educação e Políticas em Debate*, 1(1), 173–186. Universidade Estadual do Oeste do Paraná.
- Taryana, A. (2023). *Peran humas, media digital, dan manajemen opini publik di Pertamina Internasional EP*. *Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)*, 3(2), 403–414. <https://doi.org/10.54082/jupin.173>
- Umar. (2024). *Komunikasi Pembelajaran Di Era Digital*. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup: Malang.
- Vanel, Z., Wijaya, L. S., & Huwae, G. N. (2022). *Strategi public relations dalam pengelolaan media digital sekolah*. *Wacana: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 21(1), 25–35. <https://doi.org/10.32509/wacana.v21i1.1691>