

MANAJEMEN KOMUNIKASI PENDIDIKAN PADA LEMBAGA PENDIDIKAN DI ERA GLOBAL

Sakirman, Ruslan, Sapril, Titiek Rohanah Hidayati, Erma Fatmawati

Universitas Islam Darul Ulum Lamongan

sakirman71543@gmail.com; saprilganteng@gmail.com

Abstract

Although educational communication management has become a strategic issue in facing globalization and digital transformation, previous studies have tended to discuss learning technology, organizational communication, or leadership separately, and therefore have not fully synthesized the interrelationships among communication management, digital literacy, leadership, organizational culture, and the quality of educational services. This study aims to analyze the contribution of educational communication management to improving the effectiveness of educational institutions, identify communication challenges in the global era, and formulate strategies for its development. This study used a qualitative approach with a conceptual literature study design. Data were obtained from 26 journal articles, 11 academic books, and 1 international institutional report relevant to educational communication, digital transformation, school leadership, digital literacy, and school-parent communication. Data were collected through documentation, analyzed using thematic content analysis, and validated through source triangulation. The results of the review show that well-planned communication management can strengthen coordination, transparency, stakeholder participation, decision-making, and organizational culture. The main challenges in its implementation include digital literacy gaps, information overload, hoaxes, data security, privacy, and the lack of integration among communication channels. The conclusion of this study affirms that educational communication management needs to be developed as a strategic system based on planning, digital technology, information ethics, communicative leadership, and continuous evaluation. These findings contribute to the development of educational management studies and have practical implications for educational institutions in formulating communication policies, strengthening digital competence, and building adaptive internal-external communication mechanisms.

Keywords: Educational Communication Management; Digital Communication; Educational Leadership; Digital Literacy; Educational Quality

Abstrak: Meskipun manajemen komunikasi pendidikan menjadi isu strategis dalam menghadapi globalisasi dan transformasi digital, kajian terdahulu masih cenderung membahas teknologi pembelajaran, komunikasi organisasi, atau kepemimpinan secara terpisah sehingga belum sepenuhnya mensintesis keterkaitan antara manajemen komunikasi, literasi digital, kepemimpinan, budaya organisasi, dan mutu layanan pendidikan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kontribusi manajemen komunikasi pendidikan dalam meningkatkan efektivitas lembaga pendidikan, mengidentifikasi tantangan komunikasi di era global, serta merumuskan strategi pengembangannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kepustakaan konseptual. Data diperoleh dari 26 artikel jurnal, 11 buku akademik, dan 1 laporan lembaga internasional yang relevan dengan komunikasi pendidikan, transformasi digital, kepemimpinan sekolah, literasi digital, dan komunikasi sekolah-orang tua. Data dikumpulkan melalui dokumentasi, dianalisis menggunakan analisis isi tematik, dan divalidasi melalui triangulasi sumber. Hasil kajian menunjukkan bahwa manajemen komunikasi yang terencana mampu memperkuat koordinasi, transparansi, partisipasi pemangku kepentingan, pengambilan keputusan, dan budaya organisasi. Tantangan utama dalam implementasinya meliputi kesenjangan literasi digital, beban informasi berlebih, hoaks, keamanan data, privasi, serta ketidakterpaduan kanal komunikasi. Simpulan penelitian ini menegaskan bahwa manajemen komunikasi pendidikan perlu dikembangkan sebagai sistem strategis berbasis perencanaan, teknologi digital, etika informasi, kepemimpinan komunikatif, dan evaluasi berkelanjutan. Temuan ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian manajemen pendidikan serta berimplikasi praktis bagi lembaga pendidikan dalam menyusun kebijakan komunikasi, memperkuat kompetensi digital, dan membangun mekanisme komunikasi internal-eksternal yang adaptif.

Kata Kunci: Manajemen Komunikasi Pendidikan; Komunikasi Digital; Kepemimpinan Pendidikan; Literasi Digital; Mutu Pendidikan

PENDAHULUAN

Globalisasi dan perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara lembaga pendidikan mengelola informasi, membangun relasi kelembagaan, serta mengambil keputusan. Lembaga pendidikan tidak lagi bekerja dalam ruang organisasi yang tertutup, tetapi menjadi bagian dari ekosistem sosial yang menuntut keterbukaan, kecepatan, akurasi, dan akuntabilitas komunikasi. Dalam kondisi tersebut, manajemen komunikasi pendidikan menjadi faktor strategis yang menentukan kemampuan lembaga pendidikan untuk beradaptasi terhadap perubahan global, kebutuhan peserta didik, dan tuntutan masyarakat (Castells, 2010; Vial, 2019; Verhoef et al., 2021).

Komunikasi dalam lembaga pendidikan bukan hanya proses penyampaian pesan, melainkan mekanisme penghubung antara perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan,

pengawasan, dan evaluasi program pendidikan. Robbins dan Judge (2017) menjelaskan bahwa komunikasi merupakan proses transfer dan pemahaman makna yang memungkinkan organisasi mencapai tujuan bersama. Dalam konteks pendidikan, pemahaman makna tersebut dibutuhkan agar pimpinan lembaga, guru, tenaga kependidikan, peserta didik, orang tua, dan masyarakat memiliki persepsi yang selaras terhadap kebijakan dan program pendidikan.

Urgensi manajemen komunikasi semakin meningkat karena lembaga pendidikan berhadapan dengan tuntutan mutu layanan, transparansi kebijakan, partisipasi pemangku kepentingan, dan pemanfaatan teknologi digital. Kajian komunikasi internal menunjukkan bahwa komunikasi yang strategis dapat memperkuat kepuasan, keterlibatan, kepercayaan, dan efektivitas organisasi (Men, 2014; Mishra et al., 2014; Welch, 2012). Dalam konteks pendidikan, Usman (2019) menegaskan bahwa keberhasilan pengelolaan lembaga pendidikan sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi antara pimpinan, pendidik, peserta didik, dan masyarakat.

Perubahan global juga memperluas ruang komunikasi pendidikan. Castells (2010) menyebut masyarakat modern sebagai masyarakat jaringan, yaitu masyarakat yang aktivitas sosial dan kelembagaannya sangat bergantung pada jaringan komunikasi digital. Dalam pendidikan, fenomena ini tampak pada pemanfaatan Learning Management System, sistem informasi akademik, media sosial, aplikasi konferensi video, dan kanal komunikasi digital lain. Transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan perangkat teknologi, tetapi juga dengan perubahan budaya kerja, strategi kelembagaan, dan tata kelola informasi (Verhoef et al., 2021; Vial, 2019).

Kajian tentang teknologi pendidikan menunjukkan bahwa integrasi TIK dapat mendukung pembelajaran, koordinasi, dan akses informasi, tetapi keberhasilannya dipengaruhi oleh kesiapan guru, infrastruktur sekolah, kepemimpinan, dan budaya organisasi (Fu, 2013; Ghavifekr & Rosdy, 2015; Gil-Flores et al., 2017). Pada tingkat kelembagaan, kepemimpinan digital dan kompetensi pemimpin sekolah berperan penting dalam memastikan bahwa teknologi tidak hanya digunakan sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai sarana peningkatan mutu dan inovasi pendidikan (Blau & Shamir-Inbal, 2017; Håkansson Lindqvist & Pettersson, 2019).

Meskipun demikian, pemanfaatan teknologi komunikasi tidak secara otomatis meningkatkan mutu lembaga pendidikan. Literatur tentang kompetensi digital menegaskan

adanya kesenjangan kemampuan pengguna dalam mengakses, mengevaluasi, dan menggunakan informasi digital secara efektif (Hatlevik et al., 2015; Kaarakainen et al., 2018; Pettersson, 2018). Selain itu, arus informasi yang terlalu banyak dapat menimbulkan *information overload*, yaitu kondisi ketika individu atau organisasi kesulitan memilih, memahami, dan memproses informasi secara tepat (Eppler & Mengis, 2004).

Komunikasi pendidikan di era global juga menyangkut hubungan lembaga pendidikan dengan orang tua dan masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa teknologi dapat memperkuat keterlibatan orang tua, mempercepat komunikasi sekolah-rumah, dan membuka ruang partisipasi yang lebih luas (Lewin & Luckin, 2010; Olmstead, 2013; Thompson et al., 2015). Namun, komunikasi digital juga dapat menimbulkan ketegangan baru, misalnya ekspektasi respons cepat, ketimpangan akses, beban komunikasi bagi guru, dan persoalan etika komunikasi dalam grup digital (Erdreich, 2021; Khoo et al., 2024; Lundtofte & Grønning, 2025).

Kesenjangan penelitian dalam artikel ini terletak pada masih terbatasnya sintesis konseptual yang memadukan komunikasi organisasi, kepemimpinan pendidikan, transformasi digital, literasi informasi, dan hubungan sekolah-masyarakat dalam satu kerangka manajemen komunikasi pendidikan. Sebagian kajian menekankan teknologi pembelajaran, sebagian lain membahas kepemimpinan digital atau keterlibatan orang tua, tetapi belum banyak yang mengintegrasikannya sebagai strategi manajerial lembaga pendidikan di era global.

Kebaruan kajian ini terletak pada penyusunan kerangka konseptual manajemen komunikasi pendidikan yang menempatkan komunikasi sebagai sistem strategis, bukan sekadar aktivitas administratif. Kajian ini memadukan fungsi manajerial, kepemimpinan komunikatif, literasi digital, etika informasi, dan kolaborasi pemangku kepentingan sebagai dasar pengembangan komunikasi pendidikan yang adaptif. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis kontribusi manajemen komunikasi pendidikan dalam meningkatkan efektivitas lembaga pendidikan, mengidentifikasi tantangan komunikasi pada era global, serta merumuskan strategi pengembangan komunikasi pendidikan yang relevan dengan tuntutan transformasi digital dan mutu layanan pendidikan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kepustakaan konseptual. Pendekatan ini dipilih karena fokus kajian bukan pada pengukuran variabel empiris, melainkan pada penafsiran, pemetaan, dan sintesis gagasan ilmiah tentang manajemen komunikasi pendidikan di lembaga pendidikan era global. Studi kepustakaan memungkinkan peneliti menghubungkan berbagai konsep yang tersebar dalam literatur komunikasi organisasi, manajemen pendidikan, kepemimpinan, teknologi pendidikan, literasi digital, dan komunikasi sekolah-masyarakat (Creswell & Poth, 2018; Moleong, 2021).

Sumber data penelitian terdiri atas buku akademik, artikel jurnal, laporan lembaga internasional, dan dokumen ilmiah yang relevan. Artikel jurnal menjadi sumber utama untuk memperkaya argumentasi mutakhir, sedangkan buku dan laporan digunakan untuk memperkuat landasan konseptual. Penelusuran literatur diarahkan melalui Google Scholar, Garuda, DOAJ, ERIC, ScienceDirect, SpringerLink, Taylor & Francis Online, Sage Journals, Emerald Insight, dan Wiley Online Library. Kata kunci yang digunakan meliputi “manajemen komunikasi pendidikan”, “*educational communication management*”, “*school communication*”, “*digital communication in education*”, “*school leadership and digitalization*”, “*digital literacy in education*”, “*ICT integration in schools*”, “*parent-teacher digital communication*”, dan “*information overload*”.

Rentang literatur utama yang digunakan adalah 2010-2025 agar kajian tetap relevan dengan perkembangan pendidikan digital. Sumber di luar rentang tersebut tetap digunakan secara selektif apabila memiliki posisi konseptual penting dan masih relevan, misalnya literatur tentang information overload dan teori masyarakat jaringan. Kriteria inklusi meliputi: (1) sumber membahas komunikasi pendidikan, komunikasi organisasi, kepemimpinan, transformasi digital, literasi digital, atau keterlibatan pemangku kepentingan pendidikan; (2) sumber berasal dari jurnal peer-reviewed, buku akademik, atau laporan lembaga kredibel; (3) sumber memiliki keterkaitan langsung dengan fokus manajemen komunikasi pendidikan; dan (4) sumber dapat digunakan untuk membangun sintesis konseptual. Kriteria eksklusi meliputi sumber populer nonakademik, artikel tanpa kejelasan identitas publikasi, sumber yang tidak relevan dengan fokus kajian, dan referensi yang metadata dasarnya tidak dapat ditelusuri secara memadai. Seleksi literatur dilakukan melalui identifikasi awal, penyaringan relevansi judul dan abstrak, telaah isi penuh, serta

pengelompokan sumber berdasarkan tema sintesis. Literatur akhir yang dianalisis terdiri atas 26 artikel jurnal, 11 buku akademik, dan 1 laporan lembaga internasional.

Instrumen penelitian berupa lembar telaah literatur yang memuat identitas sumber, fokus kajian, konsep utama, metode, temuan penting, kontribusi terhadap manajemen komunikasi pendidikan, dan relevansi terhadap tema sintesis. Kategori telaah meliputi fungsi komunikasi pendidikan, kanal komunikasi digital, kepemimpinan komunikatif, literasi digital, etika dan keamanan informasi, hubungan sekolah-orang tua, serta implikasi terhadap mutu layanan pendidikan.

Analisis data menggunakan analisis isi tematik. Tahapan analisis meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dijelaskan oleh Miles et al. (2014). Reduksi data dilakukan dengan memilih gagasan yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi tematik dan tabel sintesis. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menghubungkan temuan literatur untuk merumuskan kontribusi, tantangan, dan strategi pengembangan manajemen komunikasi pendidikan. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan buku, artikel jurnal, dan laporan lembaga internasional agar sintesis yang dihasilkan tidak bergantung pada satu jenis sumber saja (Sugiyono, 2022).

HASIL

Hasil kajian menunjukkan bahwa manajemen komunikasi pendidikan di era global dapat dipahami melalui enam tema utama, yaitu fungsi strategis komunikasi, transformasi komunikasi digital, kepemimpinan komunikatif, literasi digital dan etika informasi, komunikasi dengan pemangku kepentingan, serta model pengembangan komunikasi pendidikan. Karena penelitian ini berbentuk studi kepustakaan, hasil yang disajikan merupakan sintesis konseptual dari literatur, bukan temuan lapangan berbasis responden, observasi, atau statistik empiris.

Tabel 1. Sintesis Tematik Manajemen Komunikasi Pendidikan di Era Global

Tema Sintesis	Temuan Utama	Implikasi Kelembagaan
Fungsi strategis komunikasi	Komunikasi menghubungkan perencanaan, koordinasi, motivasi, pengendalian, evaluasi, dan pengambilan keputusan.	Lembaga perlu memiliki alur komunikasi resmi, pembagian peran, dan mekanisme umpan balik.
Transformasi komunikasi digital	Website, media sosial, LMS, sistem informasi akademik, dan aplikasi pesan	Teknologi perlu dipadukan dengan desain pesan, etika digital, dan

Tema Sintesis	Temuan Utama	Implikasi Kelembagaan
	mempercepat distribusi informasi dan memperluas jangkauan komunikasi.	SOP komunikasi.
Kepemimpinan komunikatif	Pimpinan lembaga berperan sebagai komunikator, mediator, motivator, dan pengarah budaya komunikasi organisasi.	Kepala sekolah/pimpinan perlu mengembangkan komunikasi terbuka, partisipatif, dan berbasis kepercayaan.
Literasi digital dan etika informasi	Efektivitas komunikasi dipengaruhi kemampuan pengguna mengakses, mengevaluasi, melindungi, dan menggunakan informasi digital secara bertanggung jawab.	Program peningkatan literasi digital dan keamanan data perlu menjadi agenda kelembagaan.
Komunikasi pemangku kepentingan	Komunikasi sekolah-orang tua-masyarakat semakin bergantung pada kanal digital, tetapi tetap membutuhkan aturan, batasan, dan respons yang proporsional.	Lembaga perlu mengembangkan komunikasi eksternal yang transparan, inklusif, dan tidak membebani guru.
Model pengembangan komunikasi	Manajemen komunikasi efektif memadukan perencanaan, kanal resmi, kompetensi digital, kepemimpinan, partisipasi, dan evaluasi berkala.	Strategi komunikasi perlu menjadi bagian dari tata kelola mutu lembaga pendidikan.

1. Fungsi Strategis Manajemen Komunikasi Pendidikan

Sintesis literatur menunjukkan bahwa komunikasi memiliki posisi strategis dalam seluruh aktivitas manajemen pendidikan. Komunikasi menjadi sarana penyampaian kebijakan, koordinasi program, pemberian motivasi, pengendalian pelaksanaan kegiatan, dan evaluasi kelembagaan. Dalam perspektif manajemen pendidikan, fungsi ini sejalan dengan pandangan Usman (2019) bahwa efektivitas pengelolaan lembaga pendidikan dipengaruhi oleh kualitas koordinasi, kepemimpinan, dan komunikasi antarunsur organisasi.

Komunikasi yang efektif tidak hanya berlangsung secara vertikal antara pimpinan dan bawahan, tetapi juga secara horizontal antarguru, tenaga kependidikan, peserta didik, orang tua, dan masyarakat. Temuan dari literatur komunikasi internal menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki kanal komunikasi jelas, pesan yang konsisten, dan ruang umpan balik cenderung memiliki keterlibatan anggota yang lebih baik (Men, 2014; Mishra et al., 2014; Welch, 2012). Dalam lembaga pendidikan, kondisi tersebut dapat memperkuat koordinasi akademik, layanan administrasi, dan pelaksanaan kebijakan sekolah.

Sebaliknya, komunikasi yang tidak terkelola berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, keterlambatan informasi, konflik antarpersonel, dan lemahnya kepercayaan. Karena itu, manajemen komunikasi pendidikan perlu memiliki tujuan, sasaran, media, alur tanggung jawab, waktu penyampaian, serta mekanisme klarifikasi pesan.

Pengelolaan tersebut diperlukan agar komunikasi tidak hanya cepat, tetapi juga akurat, dapat dipertanggungjawabkan, dan mendukung tujuan pendidikan (Men, 2014; Mishra et al., 2014; Welch, 2012).

2. Transformasi Komunikasi Pendidikan Berbasis Digital

Hasil kajian menunjukkan bahwa era global memperluas ruang dan media komunikasi pendidikan. Teknologi digital memungkinkan informasi disampaikan melalui website lembaga, media sosial, aplikasi pesan instan, sistem informasi akademik, Learning Management System, dan aplikasi konferensi video. Dalam kerangka transformasi digital, teknologi tidak hanya mengganti media komunikasi lama, tetapi juga mengubah proses kerja, pola interaksi, dan budaya organisasi (Verhoef et al., 2021; Vial, 2019).

Literatur pendidikan memperlihatkan bahwa integrasi TIK dapat memperkuat akses informasi, memperluas ruang belajar, mempercepat layanan akademik, dan mendukung pembelajaran fleksibel (Fu, 2013; Ghavifekr & Rosdy, 2015). Namun, keberhasilan integrasi tersebut dipengaruhi oleh karakteristik guru, infrastruktur sekolah, dukungan manajerial, dan budaya penggunaan teknologi (Gil-Flores et al., 2017). Dengan demikian, transformasi komunikasi digital harus dipahami sebagai perubahan sistemik, bukan sekadar penambahan perangkat atau aplikasi.

Media sosial juga menjadi bagian penting dari komunikasi pendidikan modern. Penelitian tentang penggunaan media sosial di sekolah menunjukkan bahwa kanal digital dapat membantu pimpinan sekolah memperluas komunikasi publik, membangun citra lembaga, dan meningkatkan kedekatan dengan pemangku kepentingan (Cox & McLeod, 2014). Namun, kajian lain mengingatkan bahwa penggunaan media sosial dalam pendidikan membutuhkan batasan pedagogis, kebijakan etika, dan pemahaman tentang relasi antara pembelajaran formal dan informal (Greenhow & Lewin, 2016; Van Den Beemt et al., 2020).

3. Kepemimpinan Komunikatif dan Budaya Organisasi

Kepemimpinan merupakan faktor penting dalam keberhasilan manajemen komunikasi pendidikan. Kepala sekolah atau pimpinan lembaga berperan sebagai komunikator yang menyampaikan visi, mediator yang menyelesaikan konflik, motivator yang membangun semangat kerja, dan fasilitator yang membuka ruang partisipasi. Mulyasa (2018) menegaskan bahwa peran kepala sekolah sebagai edukator, manajer, administrator, supervisor, leader, inovator, dan motivator menuntut kemampuan komunikasi yang kuat.

Dalam konteks digitalisasi sekolah, pemimpin pendidikan perlu memahami bahwa penggunaan teknologi membutuhkan arahan strategis, dukungan budaya, dan pengembangan kompetensi warga sekolah. Studi tentang pemimpin sekolah dasar menunjukkan bahwa kompetensi digital pemimpin memiliki kontribusi penting terhadap integrasi TIK jangka panjang dalam budaya sekolah (Blau & Shamir-Inbal, 2017). Kajian lain menegaskan bahwa kepemimpinan digital merupakan proses kompleks karena berkaitan dengan struktur organisasi, praktik kerja guru, infrastruktur, dan kesiapan perubahan (Håkansson Lindqvist & Pettersson, 2019).

Selain kepala sekolah, koordinator TIK atau pengelola sistem digital juga berfungsi sebagai agen perubahan. Avidov-Ungar dan Shamir-Inbal (2017) menunjukkan bahwa koordinator TIK membutuhkan pengetahuan kepemimpinan berbasis TPACK agar mampu membantu guru mengintegrasikan teknologi ke dalam budaya sekolah. Temuan ini mengisyaratkan bahwa manajemen komunikasi pendidikan perlu didukung kepemimpinan yang tidak hanya komunikatif, tetapi juga literat digital dan mampu mengelola perubahan.

4. Literasi Digital, Etika Informasi, dan Keamanan Data

Efektivitas komunikasi pendidikan di era global sangat dipengaruhi oleh literasi digital. Literasi digital tidak hanya berarti kemampuan menggunakan perangkat, tetapi juga kemampuan mencari, menilai, mengelola, memproduksi, dan membagikan informasi secara etis. Pettersson (2018) menegaskan bahwa kompetensi digital dalam pendidikan merupakan konsep multidimensi yang mencakup aspek teknis, pedagogis, sosial, dan kritis.

Kajian empiris menunjukkan adanya keragaman kompetensi digital di antara peserta didik dan pendidik. Hatlevik et al. (2015) menemukan bahwa kompetensi digital dipengaruhi oleh modal budaya, efikasi diri, dan penggunaan informasi secara strategis. Kaarakainen et al. (2018) juga menunjukkan pentingnya pengukuran berbasis kinerja untuk memahami keterampilan TIK guru dan peserta didik secara lebih objektif. Oleh karena itu, lembaga pendidikan perlu merancang program literasi digital yang tidak hanya bersifat pelatihan teknis, tetapi juga menumbuhkan kecakapan evaluatif dan etis.

Tantangan lain adalah beban informasi berlebih dan keamanan data. Eppler dan Mengis (2004) menjelaskan bahwa information overload dapat menurunkan kemampuan individu maupun organisasi dalam memproses informasi secara efektif. Dalam pendidikan, risiko ini muncul ketika guru, peserta didik, dan orang tua menerima informasi dari terlalu banyak kanal tanpa prioritas dan validasi yang jelas. UNESCO (2023) menekankan bahwa

transformasi digital pendidikan harus disertai dengan perhatian terhadap etika digital, perlindungan data, dan keadilan akses.

5. Komunikasi Sekolah, Orang Tua, dan Masyarakat

Hasil kajian menunjukkan bahwa komunikasi eksternal menjadi semakin penting karena lembaga pendidikan dituntut membangun hubungan yang transparan dengan orang tua, masyarakat, pemerintah, dan mitra pendidikan. Teknologi dapat memperkuat keterlibatan orang tua dalam pendidikan melalui akses informasi yang lebih cepat dan terbuka (Lewin & Luckin, 2010; Olmstead, 2013). Komunikasi digital juga memungkinkan orang tua memperoleh perkembangan akademik dan informasi kegiatan sekolah secara lebih teratur.

Namun, komunikasi sekolah-orang tua tidak cukup hanya mengandalkan ketersediaan media. Thompson et al. (2015) menunjukkan bahwa pilihan mode komunikasi orang tua dan guru berubah seiring perkembangan *smartphone*, sehingga lembaga pendidikan perlu menyesuaikan media komunikasi dengan kebutuhan dan karakteristik pengguna. Kajian terbaru juga menunjukkan bahwa komunikasi digital antara guru, orang tua, peserta didik, dan pemimpin sekolah membutuhkan pemaknaan bersama agar tidak menimbulkan beban komunikasi baru (Lundtofte & Grønning, 2025).

Dalam konteks komunikasi melalui aplikasi pesan atau grup digital, hubungan guru dan orang tua perlu dikelola dengan aturan etis yang jelas. Erdreich (2021) menunjukkan bahwa komunikasi digital dapat membentuk ekspektasi tertentu tentang keterlibatan orang tua. Khoo et al. (2024) juga menegaskan bahwa komunikasi digital antara guru dan orang tua membawa manfaat, tetapi dapat menimbulkan tantangan terkait batas waktu komunikasi, kejelasan pesan, dan penggunaan media secara proporsional. Dengan demikian, lembaga pendidikan perlu memiliki pedoman komunikasi eksternal yang melindungi hak informasi orang tua tanpa membebani pendidik secara berlebihan.

6. Model Pengembangan Manajemen Komunikasi Pendidikan

Berdasarkan sintesis literatur, model pengembangan manajemen komunikasi pendidikan di era global perlu mencakup lima unsur utama: perencanaan komunikasi, integrasi kanal digital, penguatan kompetensi sumber daya manusia, tata kelola etika dan keamanan informasi, serta evaluasi berkelanjutan. Model ini merupakan kerangka konseptual hasil sintesis penulis, bukan model empiris yang telah diuji pada satu lembaga pendidikan tertentu. Kelima unsur tersebut membentuk siklus manajemen komunikasi yang

dapat diterapkan pada lembaga pendidikan dasar, menengah, maupun pendidikan tinggi dengan penyesuaian konteks kelembagaan.

Tabel 2. Model Pengembangan Manajemen Komunikasi Pendidikan Era Global

Komponen	Fokus Pengembangan	Contoh Implementasi	Indikator Evaluasi
Perencanaan komunikasi	Tujuan, sasaran, pesan, media, dan penanggung jawab komunikasi.	SOP informasi akademik, kalender komunikasi, dan alur persetujuan pesan publik.	Kejelasan pesan, ketepatan waktu, dan konsistensi informasi.
Integrasi kanal digital	Penggunaan kanal resmi yang terhubung dengan kebutuhan pembelajaran dan administrasi.	Website, LMS, sistem informasi akademik, email institusi, dan media sosial resmi.	Kecepatan respons, aksesibilitas, dan keterpaduan data.
Kompetensi SDM	Literasi digital, keterampilan komunikasi, dan etika penggunaan media.	Pelatihan literasi digital, komunikasi layanan, dan keamanan data.	Peningkatan kompetensi guru/staf dan berkurangnya miskomunikasi.
Etika dan keamanan informasi	Validasi informasi, privasi, perlindungan data, dan batasan komunikasi.	Pedoman grup digital, kebijakan privasi, dan mekanisme verifikasi informasi.	Minimnya hoaks, keluhan privasi, dan penyalahgunaan data.
Evaluasi berkelanjutan	Penilaian efektivitas pesan, media, partisipasi, dan kepuasan pemangku kepentingan.	Survei kepuasan, analisis respons, rapat evaluasi, dan audit komunikasi.	Perbaikan kebijakan dan meningkatnya kepercayaan publik.

PEMBAHASAN

Komunikasi sebagai Instrumen Tata Kelola Pendidikan

Temuan kajian memperlihatkan bahwa manajemen komunikasi pendidikan memiliki fungsi yang lebih luas daripada penyampaian informasi. Komunikasi menjadi instrumen tata kelola yang menentukan keterhubungan antara kebijakan, pelaksanaan program, evaluasi, dan layanan pendidikan. Dalam kerangka komunikasi organisasi, keberhasilan lembaga tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan informasi, tetapi juga oleh sejauh mana informasi tersebut dipahami secara sama oleh seluruh anggota organisasi (Robbins & Judge, 2017).

Interpretasi ini memperkuat pandangan Mulyana (2017) bahwa komunikasi merupakan proses pembentukan makna. Dalam lembaga pendidikan, pesan yang disampaikan pimpinan tidak cukup hanya benar secara administratif, tetapi juga harus dipahami secara tepat oleh guru, tenaga kependidikan, peserta didik, dan orang tua. Karena

itu, manajemen komunikasi perlu memperhatikan kejelasan pesan, ketepatan media, waktu penyampaian, umpan balik, serta konteks sosial penerima pesan.

Secara manajerial, komunikasi yang efektif mendukung pelaksanaan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Robbins dan Judge (2017) menegaskan bahwa komunikasi merupakan proses transfer dan pemahaman makna yang memungkinkan organisasi mencapai tujuan bersama, sedangkan Sagala (2013) menempatkan strategi kelembagaan sebagai faktor penting dalam peningkatan mutu dan kepercayaan publik. Dengan demikian, komunikasi tidak dapat diposisikan sebagai tugas tambahan, melainkan sebagai komponen inti dalam tata kelola mutu pendidikan.

Transformasi Digital: Peluang dan Risiko

Transformasi digital memberikan peluang besar bagi lembaga pendidikan untuk mempercepat layanan informasi, memperluas jangkauan komunikasi, dan meningkatkan transparansi. Namun, peluang tersebut hanya dapat dicapai apabila teknologi dikelola melalui kebijakan dan strategi yang jelas. Bates (2019) menegaskan bahwa teknologi pembelajaran harus ditopang oleh desain yang sesuai dengan tujuan pendidikan. Hal ini berarti penggunaan kanal digital dalam komunikasi pendidikan harus diarahkan pada peningkatan mutu interaksi, bukan sekadar percepatan distribusi pesan.

Temuan tentang integrasi TIK memperlihatkan bahwa masalah utama lembaga pendidikan bukan hanya ketersediaan perangkat, melainkan kesiapan budaya dan kompetensi pengguna. Scherer et al. (2019) menunjukkan bahwa penerimaan guru terhadap teknologi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan. Tondeur et al. (2012) juga menegaskan pentingnya penyiapan guru agar teknologi dapat terintegrasi secara pedagogis. Dengan demikian, strategi komunikasi digital harus mencakup pelatihan, pendampingan, dukungan teknis, dan pembentukan budaya komunikasi yang sehat.

Risiko transformasi digital juga perlu dikelola secara serius. Arus informasi yang cepat dapat memperkuat transparansi, tetapi dapat pula menghasilkan kebingungan apabila tidak disertai kanal resmi dan mekanisme verifikasi. Karena itu, lembaga pendidikan perlu menyusun pedoman komunikasi digital yang mengatur jenis informasi, otoritas pengirim, waktu penyampaian, mekanisme klarifikasi, dan perlindungan data pribadi. Kebijakan ini penting agar komunikasi digital tidak menjadi sumber konflik, kelelahan komunikasi, beban informasi berlebih, atau pelanggaran privasi (Eppler & Mengis, 2004; Khoo et al., 2024; UNESCO, 2023).

Implikasi Teoretis dan Praktis

Secara teoretis, kajian ini memperluas pemahaman tentang manajemen komunikasi pendidikan dengan menempatkan komunikasi sebagai sistem yang mengintegrasikan kepemimpinan, teknologi, budaya organisasi, literasi digital, dan kolaborasi pemangku kepentingan. Dengan demikian, komunikasi pendidikan tidak cukup dipahami sebagai penyampaian pesan dari pimpinan kepada bawahan, tetapi sebagai proses sosial-manajerial yang membentuk makna, kepercayaan, partisipasi, dan kualitas layanan pendidikan.

Secara praktis, lembaga pendidikan perlu mengembangkan kebijakan komunikasi yang terdokumentasi. Kebijakan tersebut sekurang-kurangnya memuat kanal komunikasi resmi, standar respons, alur validasi informasi, etika komunikasi digital, perlindungan data, serta mekanisme evaluasi komunikasi. Pimpinan lembaga perlu memastikan bahwa guru dan tenaga kependidikan memiliki kompetensi komunikasi layanan, literasi digital, dan kemampuan mengelola relasi dengan orang tua serta masyarakat (Sagala, 2013; UNESCO, 2023).

Implikasi manajerialnya adalah bahwa komunikasi harus dimasukkan dalam sistem penjaminan mutu internal. Evaluasi komunikasi dapat dilakukan melalui survei kepuasan pemangku kepentingan, analisis keluhan, audit kanal informasi, dan refleksi berkala dalam rapat manajemen. Dengan cara ini, komunikasi tidak hanya dilihat sebagai aktivitas harian, tetapi sebagai indikator mutu tata kelola lembaga pendidikan (Usman, 2019).

Keterbatasan dan Arah Penelitian Selanjutnya

Keterbatasan kajian ini terletak pada desain studi kepustakaan yang belum menguji model secara empiris pada lembaga pendidikan tertentu. Oleh karena itu, hasil kajian bersifat konseptual dan memerlukan validasi melalui penelitian lapangan. Keterbatasan lain adalah bahwa literatur yang dianalisis berasal dari berbagai konteks pendidikan dan negara, sehingga penerapannya pada lembaga pendidikan tertentu perlu mempertimbangkan budaya organisasi, infrastruktur, kebijakan lokal, dan karakteristik pengguna.

Penelitian selanjutnya disarankan menguji model manajemen komunikasi pendidikan melalui studi kasus, survei kuantitatif, atau mixed methods pada sekolah, madrasah, perguruan tinggi, atau lembaga pendidikan nonformal. Penelitian empiris juga perlu mengembangkan instrumen untuk mengukur efektivitas komunikasi pendidikan, literasi digital pemangku kepentingan, kualitas komunikasi sekolah-orang tua, serta hubungan antara komunikasi digital dan mutu layanan pendidikan.

KESIMPULAN

Manajemen komunikasi pendidikan memiliki peran strategis dalam mendukung efektivitas lembaga pendidikan di era global. Kajian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dikelola secara terencana dapat memperkuat koordinasi, transparansi, partisipasi pemangku kepentingan, pengambilan keputusan, budaya organisasi, dan mutu layanan pendidikan. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai saluran penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen tata kelola yang menghubungkan kebijakan, pelaksanaan program, evaluasi, dan hubungan kelembagaan.

Transformasi digital memperluas peluang komunikasi pendidikan melalui website, media sosial, Learning Management System, sistem informasi akademik, aplikasi pesan, dan konferensi video. Namun, efektivitas komunikasi digital sangat bergantung pada kepemimpinan komunikatif, literasi digital, kesiapan budaya organisasi, etika informasi, keamanan data, dan mekanisme evaluasi. Tantangan seperti kesenjangan literasi digital, information overload, hoaks, privasi, dan ketidakterpaduan kanal komunikasi perlu dikelola melalui kebijakan komunikasi yang jelas dan berkelanjutan.

Kontribusi utama kajian ini adalah penyusunan kerangka konseptual manajemen komunikasi pendidikan yang memadukan perencanaan, integrasi kanal digital, kepemimpinan, kompetensi sumber daya manusia, etika informasi, komunikasi pemangku kepentingan, dan evaluasi mutu. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah melakukan pengujian empiris terhadap model ini pada lembaga pendidikan tertentu, mengembangkan instrumen pengukuran efektivitas komunikasi pendidikan, serta menganalisis hubungan antara manajemen komunikasi digital dan mutu layanan pendidikan secara kuantitatif maupun mixed methods.

DAFTAR PUSTAKA

- Avidov-Ungar, O., & Shamir-Inbal, T. (2017). ICT coordinators' TPACK-based leadership knowledge in their roles as agents of change. *Journal of Information Technology Education: Research*, 16, 169–188. <https://doi.org/10.28945/3699>
- Bates, A. W. (2019). *Teaching in a digital age: Guidelines for designing teaching and learning* (2nd ed.). BCcampus. <https://pressbooks.bccampus.ca/teachinginadigitalagev2/>
- Blau, I., & Shamir-Inbal, T. (2017). Digital competences and long-term ICT integration in school culture: The perspective of elementary school leaders. *Education and Information Technologies*, 22(3), 769–787. <https://doi.org/10.1007/s10639-015-9456-7>
- Castells, M. (2010). *The rise of the network society* (2nd ed.). Wiley-Blackwell.

- Cox, D. D., & McLeod, S. (2014). Social media strategies for school principals. *NASSP Bulletin*, 98(1), 5–25. <https://doi.org/10.1177/0192636513510596>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Eppler, M. J., & Mengis, J. (2004). The concept of information overload: A review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS, and related disciplines. *The Information Society*, 20(5), 325–344. <https://doi.org/10.1080/01972240490507974>
- Erdreich, L. (2021). Managing parent capital: Parent-teacher digital communication among early childhood educators. *Italian Journal of Sociology of Education*, 13(1), 135–159. <https://doi.org/10.14658/pupj-ijse-2021-1-6>
- Fu, J. S. (2013). ICT in education: A critical literature review and its implications. *International Journal of Education and Development Using Information and Communication Technology*, 9(1), 112–125. <https://ijedict.dec.uwi.edu/viewarticle.php?id=1541>
- Ghavifekr, S., & Rosdy, W. A. W. (2015). Teaching and learning with technology: Effectiveness of ICT integration in schools. *International Journal of Research in Education and Science*, 1(2), 175–191. <https://doi.org/10.21890/ijres.23596>
- Gil-Flores, J., Rodríguez-Santero, J., & Torres-Gordillo, J. J. (2017). Factors that explain the use of ICT in secondary-education classrooms: The role of teacher characteristics and school infrastructure. *Computers in Human Behavior*, 68, 441–449. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.11.057>
- Greenhow, C., & Lewin, C. (2016). Social media and education: Reconceptualizing the boundaries of formal and informal learning. *Learning, Media and Technology*, 41(1), 6–30. <https://doi.org/10.1080/17439884.2015.1064954>
- Håkansson Lindqvist, M., & Pettersson, F. (2019). Digitalization and school leadership: On the complexity of leading for digitalization in school. *The International Journal of Information and Learning Technology*, 36(3), 218–230. <https://doi.org/10.1108/IJILT-11-2018-0126>
- Hatlevik, O. E., Guðmundsdóttir, G. B., & Loi, M. (2015). Digital diversity among upper secondary students: A multilevel analysis of the relationship between cultural capital, self-efficacy, strategic use of information, and digital competence. *Computers & Education*, 81, 345–353. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2014.10.019>
- Kaarakainen, M.-T., Kivinen, O., & Vainio, T. (2018). Performance-based testing for ICT skills assessing: A case study of students and teachers' ICT skills in Finnish schools. *Universal Access in the Information Society*, 17(2), 349–360. <https://doi.org/10.1007/s10209-017-0553-9>
- Khoo, N. A. K. A. F., Osman, S., Daud, M. F., Kumar, J. A., & Kurniati, D. (2024). The implications of digital communication between parents and teachers from a teachers' point of view. *Humanities, Arts and Social Sciences Studies*, 24(1), 184–195. <https://doi.org/10.69598/hasss.24.1.261660>
- Lewin, C., & Luckin, R. (2010). Technology to support parental engagement in elementary education: Lessons learned from the UK. *Computers & Education*, 54(3), 749–758. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2009.08.010>

- Lundtofte, T. E., & Grønning, A. (2025). Making sense of digital communication between students, parents, teachers, and school leaders in Danish state schools. *Global Studies of Childhood*, 15(3), 243–256. <https://doi.org/10.1177/20436106241255663>
- Men, L. R. (2014). Strategic internal communication: Transformational leadership, communication channels, and employee satisfaction. *Management Communication Quarterly*, 28(2), 264–284. <https://doi.org/10.1177/0893318914524536>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mishra, K., Boynton, L., & Mishra, A. (2014). Driving employee engagement: The expanded role of internal communications. *International Journal of Business Communication*, 51(2), 183–202. <https://doi.org/10.1177/2329488414525399>
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2017). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. (2018). *Manajemen dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Bumi Aksara.
- Olmstead, C. (2013). Using technology to increase parent involvement in schools. *TechTrends*, 57(6), 28–37. <https://doi.org/10.1007/s11528-013-0699-0>
- Pettersson, F. (2018). On the issues of digital competence in educational contexts: A review of literature. *Education and Information Technologies*, 23, 1005–1021. <https://doi.org/10.1007/s10639-017-9649-3>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson.
- Sagala, S. (2013). *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Alfabeta.
- Scherer, R., Siddiq, F., & Tondeur, J. (2019). The technology acceptance model: A meta-analytic structural equation modeling approach to explaining teachers' adoption of digital technology in education. *Computers & Education*, 128, 13–35. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2018.09.009>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Thompson, B. C., Mazer, J. P., & Flood Grady, E. (2015). The changing nature of parent-teacher communication: Mode selection in the smartphone era. *Communication Education*, 64(2), 187–207. <https://doi.org/10.1080/03634523.2015.1014382>
- Tondeur, J., van Braak, J., Sang, G., Voogt, J., Fisser, P., & Ottenbreit-Leftwich, A. (2012). Preparing pre-service teachers to integrate technology in education: A synthesis of qualitative evidence. *Computers & Education*, 59(1), 134–144. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2011.10.009>
- UNESCO. (2023). *Global education monitoring report 2023: Technology in education: A tool on whose terms?* UNESCO Publishing. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000385723>
- Usman, H. (2019). *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Bumi Aksara.
- van den Beemt, A., Thurlings, M., & Willems, M. (2020). Towards an understanding of social media use in the classroom: A literature review. *Technology, Pedagogy and Education*, 29(1), 35–55. <https://doi.org/10.1080/1475939X.2019.1695657>
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and

- research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144.
<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- Welch, M. (2012). Appropriateness and acceptability: Employee perspectives of internal communication. *Public Relations Review*, 38(2), 246–254.
<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2011.12.017>