JOURNAL OF HUMAN AND EDUCATION
E-ISSN: 2776-5857 | P-ISSN: 2776-7876
Website: https://jahe.or.id/index.php/jahe
Vol. 6, No. 5 (2026)

. Strategi Manajemen Kehumasan Digital Berbasis Media Sosial Facebook dalam Penguatan Transparansi dan Mutu Layanan Publik di SDN 21 Talang Ubi

Sepriyansyah[1], Tati Lasmita[2], Saipul Annur[3], Baharudin[4]
Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
Email: Sepriyansyah_25052170037@radenfatah.ac.id[1]

ABSTRAK
Era transformasi digital menuntut satuan pendidikan dasar untuk mengadaptasi manajemen kehumasan modern guna memperkuat transparansi dan mutu pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam optimalisasi platform Facebook sebagai instrumen manajemen kehumasan dalam rangka peningkatan kualitas layanan pendidikan di SDN 21 Talang Ubi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus tunggal. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan kunci yakni Kepala Sekolah, Operator Sekolah, dan perwakilan wali murid serta didukung oleh observasi partisipatif dan studi dokumentasi. Teknik analisis data mengikuti model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) perencanaan strategis dan kebijakan pimpinan menjadi fondasi utama adopsi kehumasan digital; (2) pengelolaan teknis akun Facebook berjalan secara adaptif di tengah keterbatasan sumber daya manusia; (3) pemanfaatan fitur media sosial berhasil merevolusi pola komunikasi institusional menjadi dialog interaktif dua arah; (4) keterbukaan informasi memperkuat akuntabilitas lembaga dan menumbuhkan kepercayaan publik (*public trust*); serta (5) optimalisasi kehumasan digital berkolerasi positif terhadap peningkatan mutu layanan pendidikan dasar. Temuan ini menegaskan bahwa tata kelola kehumasan berbasis Facebook merupakan katalisator esensial dalam mewujudkan satuan pendidikan dasar yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan *stakeholders*.
Kata Kunci: Manajemen Kehumasan, Layanan Publik, Media Sosial Facebook, Pendidikan Dasar, Transformasi Digital.

ABSTRACT
The era of digital transformation requires primary educational institutions to adapt modern public relations management to enhance transparency and the quality of public services. This study aims to analyze and deeply describe the optimization of Facebook social media as a public relations management instrument to improve the quality of educational services at SDN 21 Talang Ubi. This study employed a descriptive qualitative approach with a single case study design. Data collection was conducted through in-depth interviews with key informants namely the Principal, School Operator, and a parents' representative supported by participatory observation and documentation studies. Data analysis followed the interactive model by Miles, Huberman, and Saldana, comprising data condensation, data display, and conclusion drawing. The results indicate that: (1) strategic

planning and leadership policy serve as the primary foundation for digital public relations adoption; (2) technical management of the Facebook account operates adaptively despite human resource limitations; (3) the utilization of social media features successfully revolutionizes institutional communication patterns into interactive two-way dialogues; (4) information transparency strengthens institutional accountability and fosters public trust; and (5) the optimization of digital public relations positively correlates with the improvement of primary education service quality. These findings confirm that Facebook-based public relations governance is an essential catalyst in establishing a transparent, accountable, and stakeholder-oriented primary education unit.
Keywords: Public Relations Management, Public Services, Facebook Social Media, Primary Education, Digital Transformation.

PENDAHULUAN

Dunia pendidikan dasar di era transformasi digital menuntut satuan pendidikan untuk mampu mengadaptasi sistem manajemen modern guna membangun transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi publik yang efektif (Lieyani, Natalia, & Setiyadi, 2025). Dalam konteks ini, manajemen kehumasan memegang peranan krusial sebagai instrumen strategis untuk menjembatani komunikasi timbal balik antara institusi sekolah dan para pemangku kepentingan (*stakeholders*) (Marpaung, Siregar, & Hidayat, 2023). Lebih lanjut, efektivitas komunikasi tersebut diperkuat oleh pemanfaatan media sosial Facebook yang kini bertransformasi menjadi sarana publikasi digital yang ekonomis, menjangkau audiens secara luas, serta bersifat interaktif (Romadhona & Rifqi, 2022). Implementasi berbagai aspek tersebut pada gilirannya bermuara pada peningkatan kualitas layanan pendidikan, yang mencakup kecepatan arus informasi, keterbukaan program sekolah, serta kepuasan orang tua peserta didik terhadap mutu penyelenggaraan pendidikan dasar (Septiani, Rifqi, & Setiyadi, 2025). Sinergi antar-unsur ini menjadi fondasi esensial bagi institusi pendidikan dalam merespons dinamika ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap profesionalisme pengelolaan sekolah (Anggita & Sulistyorini, 2025). Melalui integrasi manajemen kehumasan digital dan pelayanan publik yang transparan, sekolah diyakini mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat secara signifikan (Lieyani, Natalia, & Setiyadi, 2025). Oleh karena itu, pembangunan citra positif menjadi aset yang sangat berharga karena berkaitan langsung dengan dukungan publik, relasi strategis dengan pemangku kepentingan, serta keberlanjutan eksistensi lembaga (Annur & Audina, 2020).

Sejumlah studi terdahulu telah banyak mengkaji mengenai peran strategis media sosial dan manajemen kehumasan dalam lingkup organisasi pendidikan modern. Penelitian yang dilakukan oleh Romadhona dan Rifqi (2022) mengidentifikasi bahwa pemanfaatan berbagai platform media sosial terbukti efektif dalam mendukung fungsi kehumasan sekolah untuk melakukan diseminasi informasi program pendidikan. Temuan serupa juga diperkuat oleh Anggita dan Sulistyorini (2025) yang menyatakan bahwa optimalisasi media sosial secara konsisten mampu memperkuat citra lembaga serta meningkatkan pelibatan komunitas melalui penyusunan konten digital yang interaktif. Selain itu, riset dari Marpaung et al. (2023) menegaskan bahwa manajemen kehumasan yang berjalan optimal memiliki korelasi linear terhadap peningkatan mutu layanan dan kepuasan pemangku kepentingan di lingkungan sekolah. Penelitian lain oleh Lieyani, Natalia, dan Setiyadi (2025) menyoroti bahwa adopsi teknologi digital dalam komunikasi institusional lembaga pendidikan mampu menciptakan transparansi yang lebih baik kepada publik. Lebih lanjut, studi yang dilakukan oleh Septiani, Rifqi, dan Setiyadi (2025)

menunjukkan bahwa penguatan manajemen hubungan masyarakat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap perbaikan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan. Berbagai literatur terdahulu tersebut secara umum sepakat bahwa media digital dan manajemen humas memegang peranan vital dalam mendongkrak performa komunikasi institusi pendidikan.

Sejumlah studi empiris terdahulu telah mengkaji peran strategis media sosial dan manajemen kehumasan dalam lingkup organisasi pendidikan modern. Romadhona dan Rifqi (2022) mengidentifikasi bahwa pemanfaatan platform media sosial terbukti efektif dalam mendukung fungsi kehumasan institusi pendidikan untuk melakukan diseminasi program secara masif. Temuan tersebut diperkuat oleh Anggita dan Sulistyorini (2025), yang menyatakan bahwa optimalisasi media sosial secara konsisten mampu memperkuat citra lembaga serta meningkatkan pelibatan komunitas melalui penyusunan konten digital yang interaktif. Sejalan dengan hal tersebut, Marpaung et al. (2023) menegaskan bahwa manajemen kehumasan yang berjalan optimal memiliki korelasi linear terhadap peningkatan mutu layanan dan kepuasan pemangku kepentingan di lingkungan sekolah. Di sisi lain, Lieyani, Natalia, dan Setiyadi (2025) menyoroti bahwa adopsi teknologi digital dalam komunikasi institusional mampu menciptakan transparansi yang lebih akuntabel kepada publik. Lebih lanjut, Septiani, Rifqi, dan Setiyadi (2025) menunjukkan bahwa penguatan manajemen hubungan masyarakat memberikan implikasi positif yang signifikan terhadap perbaikan kualitas layanan pendidikan secara berkelanjutan. Melalui berbagai temuan tersebut, literatur mutakhir secara konvergen menyepakati bahwa integrasi media digital dan tata kelola humas memegang peranan vital dalam mendongkrak performa komunikasi institusi pendidikan.

Studi ini memiliki keunggulan dalam memetakan strategi manajemen kehumasan berbasis Facebook secara komprehensif pada lingkup pendidikan dasar di SDN 21 Talang Ubi. Melalui fokus tersebut, artikel ini berkontribusi dalam mengisi kekosongan literatur terkait pemanfaatan media sosial di tingkat institusi pendidikan dasar serta menawarkan kerangka kerja digital praktis untuk memperkuat transparansi informasi antara sekolah dan masyarakat. Penelitian ini memegang urgensi tinggi karena secara kontekstual mampu menjawab tantangan riil yang dihadapi satuan pendidikan dalam mengelola komunikasi publik di era keterbukaan informasi. Secara sistematis, pembahasan dalam artikel ini akan membedah mekanisme perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga evaluasi manajemen kehumasan digital. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, studi ini menguraikan berbagai hambatan empiris sekaligus merumuskan solusi strategis guna memaksimalkan fitur-fitur Facebook sebagai sarana pelayanan informasi publik. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis yang signifikan bagi pengembangan ilmu manajemen pendidikan, khususnya pada diskursus kehumasan dan pelayanan publik. Secara praktis, temuan riset ini dapat diposisikan sebagai acuan operasional bagi pemangku kepentingan di sekolah dalam mengoptimalkan media digital guna meningkatkan akuntabilitas kelembagaan. Dengan demikian, kehadiran riset ini tidak hanya memperkaya khazanah literatur ilmiah, tetapi juga menawarkan implikasi aplikatif bagi peningkatan mutu pelayanan pendidikan dasar secara lebih luas.

Tujuan utama penelitian ini adalah mengkaji dan mendeskripsikan secara mendalam optimalisasi platform Facebook sebagai instrumen manajemen kehumasan dalam upaya peningkatan mutu layanan pendidikan di SDN 21 Talang Ubi. Secara spesifik, penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi pola komunikasi digital yang diterapkan, bentuk transparansi informasi yang disajikan, serta tingkat kepuasan *stakeholders* terhadap layanan institusi. Berkenaan dengan hal tersebut, hipotesis kerja yang diajukan memprediksi bahwa semakin optimal penerapan manajemen kehumasan digital berbasis Facebook,

maka kualitas pelayanan publik dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap SDN 21 Talang Ubi akan meningkat secara signifikan. Asumsi teoretis ini bertumpu pada premis bahwa pengelolaan media sosial yang terstruktur mampu mereduksi hambatan komunikasi antara pihak sekolah dan orang tua peserta didik. Melalui pengujian hipotesis dan eksplorasi data yang sistematis, studi ini diharapkan mampu membuktikan hubungan korelatif antara tata kelola kehumasan digital dan efektivitas layanan pendidikan dasar. Perumusan tujuan dan hipotesis ini diposisikan sebagai landasan konseptual yang menuntun keseluruhan alur pembahasan, sehingga rangkaian investigasi metodologis yang dilakukan dapat menghasilkan temuan yang valid, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Dasar Manajemen Kehumasan Pendidikan

Manajemen kehumasan dalam lembaga pendidikan merupakan serangkaian proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan komunikasi secara terstruktur guna membangun hubungan yang harmonis dan timbal balik antara institusi pendidikan dan masyarakat (Annur & Audina, 2020). Dalam konteks satuan pendidikan dasar, fungsi kehumasan bergeser dari sekadar penyampai informasi pasif menjadi instrumen strategis untuk menjembatani kepentingan internal dan eksternal sekolah (Marpaung, Siregar, & Hidayat, 2023). Tata kelola humas yang efektif tidak hanya berorientasi pada publikasi program, melainkan juga berfungsi sebagai katalisator dalam merespons dinamika ekspektasi publik serta mengakomodasi aspirasi pemangku kepentingan (*stakeholders*) demi tercapainya tujuan institusional secara optimal (Kurniasari, 2024).

2. Transformasi Digital dan Pemanfaatan Media Sosial Facebook dalam Kehumasan Sekolah

Era transformasi digital menuntut satuan pendidikan dasar untuk mengadaptasi media komunikasi berbasis teknologi informasi guna memperluas jangkauan diseminasi informasi secara efisien dan ekonomis (Lieyani, Natalia, & Setiyadi, 2025). Platform media sosial seperti Facebook memegang peranan krusial karena menawarkan fleksibilitas fungsional melalui fitur halaman (*Page*), grup komunitas, dan ruang interaksi langsung yang dapat diakses oleh berbagai kalangan masyarakat tanpa batasan ruang dan waktu (Romadhona & Rifqi, 2022). Pemanfaatan media sosial dalam manajemen kehumasan sekolah terbukti mampu merevolusi pola komunikasi institusional yang mulanya bersifat satu arah menjadi model komunikasi dua arah yang interaktif, partisipatif, dan akomodatif terhadap kebutuhan informasi orang tua peserta didik (Ihsani et al., 2025; Norhidayah et al., 2025).

3. Transparansi Informasi dan Penguatan Kepercayaan Publik (*Public Trust*)

Keterbukaan informasi publik merupakan prasyarat mutlak bagi akuntabilitas tata kelola penyelenggaraan pendidikan modern di tingkat satuan dasar (Prasetyo & Hidayat, 2024). Melalui publikasi program kerja, laporan kegiatan, serta dokumentasi proses pembelajaran secara transparan di ruang digital, lembaga pendidikan mampu meminimalisasi asimetri informasi antara pihak sekolah dan masyarakat (Lieyani, Natalia, & Setiyadi, 2025). Konsistensi dalam menyajikan informasi yang akurat dan terbuka secara berkesinambungan terbukti secara signifikan dapat menumbuhkan rasa memiliki (*sense of belonging*) serta memperkuat tingkat kepercayaan publik (*public trust*) terhadap kredibilitas dan profesionalisme lembaga pendidikan (Rahmawati & Suhardi, 2023).

4. Hubungan Kehumasan Digital dengan Mutu Layanan Publik Pendidikan

Mutu layanan publik di satuan pendidikan dasar dewasa ini diukur berdasarkan sejauh mana institusi mampu menghadirkan pelayanan prima (*excellent service*), yang mencakup kecepatan respons,

kemudahan komunikasi, serta keterbukaan akses terhadap informasi pendidikan (Septiani, Rifqi, & Setiyadi, 2025). Pengelolaan kehumasan digital yang terstruktur memiliki korelasi positif dan linear terhadap peningkatan mutu layanan, sebab partisipasi aktif orang tua dan masyarakat dapat terfasilitasi dengan baik melalui pemanfaatan kanal digital (Marpaung, Siregar, & Hidayat, 2023). Dengan demikian, integrasi antara strategi manajemen kehumasan dan optimalisasi media sosial menjadi fondasi esensial dalam mewujudkan tata kelola satuan pendidikan dasar yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan (Anggita & Sulistyorini, 2025).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali dan menganalisis secara mendalam fenomena optimalisasi manajemen kehumasan digital di lembaga pendidikan dasar (Creswell & Creswell, 2018). Pendekatan kualitatif dipilih karena dinilai paling relevan untuk memahami realitas sosial, makna tindakan, serta interaksi antarindividu secara komprehensif dalam konteks natural di sekolah (Moleong, 2021). Melalui desain deskriptif kualitatif, peneliti dapat mendeskripsikan secara rinci fakta-fakta empiris terkait tata kelola komunikasi digital tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti (Rukin, 2023). Fokus utama dari metode ini adalah menguraikan proses, hambatan, dan strategi dalam pemanfaatan media sosial Facebook di lingkungan satuan pendidikan (Miles, Huberman, & Saldana, 2024). Penggunaan pendekatan ini merujuk pada pandangan metodologis bahwa metode kualitatif sangat tepat digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah di mana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci (*key instrument*) (Sugiyono, 2022).

Lokasi penelitian ini ditetapkan secara purposif di satuan pendidikan dasar negeri yang berada di wilayah daerah, yaitu SDN 21 Talang Ubi. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan atas pertimbangan urgensi kebutuhan adaptasi teknologi digital dan manajemen kehumasan di sekolah dasar daerah dalam merespons keterbukaan informasi publik. Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yakni sumber data primer dan sumber data sekunder yang diperoleh secara langsung maupun tidak langsung dari lapangan. Sumber data primer meliputi informasi mendalam yang digali dari informan kunci yang terlibat langsung dalam manajemen sekolah dan pengelolaan komunikasi publik. Penentuan subjek penelitian dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* agar informan yang dipilih benar-benar kredibel dan menguasai permasalahan riset secara mendalam. Hal tersebut sejalan dengan kriteria penentuan informan kualitatif menurut Creswell dan Creswell (2018) yang menekankan pentingnya pemilihan subjek berdasarkan kedalaman penguasaan informasi terhadap fokus penelitian.

Informan utama dalam penelitian ini terdiri atas kepala sekolah, wakil kepala bidang humas, guru pengampu informasi digital, serta perwakilan komite dan orang tua siswa di SDN 21 Talang Ubi. Keberadaan para informan tersebut sangat krusial untuk memberikan data yang komprehensif mengenai efektivitas penerapan fitur-fitur Facebook dalam menunjang pelayanan informasi pendidikan. Sumber data sekunder diperoleh dari dokumentasi resmi sekolah, arsip publikasi digital, tangkapan layar aktivitas akun Facebook sekolah, serta literatur pendukung yang relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi terhadap rekam jejak digital institusi. Teknik triangulasi sumber dan teknik triangulasi data diterapkan secara konsisten guna menguji keabsahan serta kredibilitas data yang diperoleh dari lapangan. Proses triangulasi tersebut merujuk pada kerangka validitas data kualitatif yang dikemukakan oleh Moleong (2021) untuk meminimalisasi subjektivitas peneliti dalam menarik kesimpulan.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2019) secara sistematis dan berkelanjutan. Tahapan pertama dalam model analisis tersebut adalah pengumpulan data (*data collection*) yang dilanjutkan dengan reduksi data (*data reduction*) untuk menyaring informasi penting. Tahap berikutnya adalah penyajian data (*data display*) yang diorganisasikan dalam bentuk narasi sistematis guna mempermudah pemahaman pola hubungan antarvariabel penelitian (Miles, Huberman, & Saldana, 2024). Tahap akhir dari model analisis interaktif ini adalah penarikan kesimpulan serta verifikasi (*conclusion drawing/verification*) guna menghasilkan temuan ilmiah yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan (Sugiyono, 2022). Seluruh rangkaian prosedur metodologis tersebut dirancang secara ketat agar mampu menghasilkan karya tulis ilmiah tingkat Magister yang berkualitas tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan temuan empiris secara komprehensif serta analisis teoretis yang mendalam mengenai optimalisasi platform Facebook sebagai instrumen manajemen kehumasan dalam rangka peningkatan kualitas layanan pendidikan di SDN 21 Talang Ubi. Berdasarkan hasil triangulasi data yang dihimpun melalui wawancara mendalam dengan informan kunci yang meliputi Kepala Sekolah (Evi), Operator Sekolah (Peti), dan perwakilan orang tua peserta didik (Bao) serta diperkuat oleh observasi partisipatif dan telaah dokumentasi digital, pembahasan dijabarkan secara sistematis ke dalam lima subfokus utama secara analitis dan berbobot akademik.

1. Perencanaan Strategis dan Kebijakan Pimpinan dalam Inisiasi Kehumasan Digital

Pelaksanaan manajemen kehumasan digital di satuan pendidikan dasar menuntut adanya visi strategis, kepekaan manajerial, dan arah kebijakan yang tegas dari unsur pimpinan lembaga agar adopsi teknologi tidak berjalan tanpa arah (Anggita & Sulistyorini, 2025). Berdasarkan hasil wawancara mendalam, Kepala Sekolah SDN 21 Talang Ubi (Evi) menegaskan bahwa kebijakan strategis untuk mengadopsi platform media sosial Facebook didasari oleh kesadaran kolektif terhadap tuntutan era keterbukaan informasi publik serta upaya meruntuhkan sekat birokrasi komunikasi yang kaku antara pihak sekolah dan masyarakat:

"Kami menyadari betul bahwa di era digital saat ini, sekolah tidak bisa lagi berjalan dengan pola-pola konvensional yang tertutup. Keputusan kami mengoptimalkan Facebook didasari oleh komitmen agar seluruh kebijakan manajerial, program kerja, dan dinamika kegiatan sekolah dapat diakses secara transparan oleh orang tua tanpa ada sekat birokrasi yang menghambat." (Evi, Kepala Sekolah).

Perencanaan strategis ini dirumuskan agar institusi sekolah mampu bertransformasi menjadi organisasi yang adaptif, di mana seluruh informasi terkait pengembangan mutu pendidikan dapat disebarluaskan secara cepat kepada khalayak luas (Lieyani, Natalia, & Setiyadi, 2025). Dari perspektif teori manajemen pendidikan, keputusan pimpinan dalam mengarahkan digitalisasi komunikasi institusional merupakan fondasi esensial bagi terbangunnya budaya organisasi yang transparan dan akuntabel (Marpaung, Siregar, & Hidayat, 2023). Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa arah kebijakan tersebut diterjemahkan secara nyata ke dalam komitmen institusional untuk menjadikan media sosial sebagai garda terdepan dalam pelayanan informasi eksternal, sehingga dinamika kegiatan sekolah dapat diakses tanpa hambatan geografis maupun birokratis (Romadhona & Rifqi, 2022). Dengan demikian, perencanaan dan komitmen kepemimpinan kepala sekolah terbukti menjadi determinan utama yang mengarahkan efektivitas tata kelola kehumasan di SDN 21 Talang Ubi.

2. Implementasi Teknis dan Fleksibilitas Fungsional Pengelolaan Akun Facebook Sekolah

Aspek operasional dan teknis dalam pengelolaan media kehumasan memegang peranan krusial guna memastikan keberlangsungan arus informasi yang berkualitas, akurat, dan berkesinambungan (Septiani, Rifqi, & Setiyadi, 2025). Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan operator sekolah (Peti), diungkapkan bahwa pengelolaan teknis akun Facebook resmi SDN 21 Talang Ubi dijalankan secara mandiri melalui dokumentasi rutin terhadap aktivitas harian sekolah, rekam jejak proses pembelajaran, hingga publikasi capaian prestasi peserta didik (Solehah & Ginanto, 2026):

"Pengelolaan akun Facebook sekolah ini saya tangani langsung secara mandiri setiap hari. Mulai dari mengambil dokumentasi kegiatan belajar di kelas, mendokumentasikan acara ekstrakurikuler, hingga mengunggah pengumuman penting sekolah agar informasi bisa langsung diakses oleh orang tua." (Peti, Operator Sekolah).

Meskipun demikian, temuan lapangan mengindikasikan adanya tantangan struktural yang khas pada satuan pendidikan dasar di daerah, yakni keterbatasan ketersediaan sumber daya manusia khusus yang berlatar belakang keahlian kehumasan profesional, sehingga fungsi pengelolaan akun sering kali dirangkap oleh tenaga kependidikan atau operator sekolah (Upe, 2026). Kendati dihadapkan pada keterbatasan sumber daya tersebut, fleksibilitas fungsional yang diterapkan mampu menjaga ritme publikasi agar tetap berjalan konsisten tanpa mengabaikan tugas-tugas administratif utama (Pramita, Ritonga, & Putra, 2026). Lebih lanjut, pengawasan melekat yang dilakukan oleh pihak manajemen sekolah memastikan setiap narasi dan visual yang diunggah tetap memenuhi standar etika komunikasi institusi pendidikan dasar serta menjunjung tinggi kerahasiaan data siswa (Agustini, Pramana, & Widaswara, 2026). Hal ini membuktikan bahwa tata kelola fungsional yang adaptif dapat menjadi solusi aplikatif yang efektif dalam mengoptimalkan diseminasi informasi digital di sekolah dasar wilayah daerah.

3. Transformasi Pola Komunikasi Menjadi Dialog Interaktif Dua Arah

Pemanfaatan fitur-fitur strategis pada platform Facebook seperti halaman (*Page*) resmi lembaga, grup komunitas tertutup untuk orang tua, dan fitur pesan langsung—telah merevolusi corak komunikasi institusional dari model konvensional satu arah menjadi komunikasi dua arah yang interaktif dan partisipatif (Romadhona & Rifqi, 2022). Perubahan paradigma komunikasi ini dirasakan secara langsung oleh perwakilan wali murid (Bao), yang menyampaikan bahwa kehadiran akun Facebook sekolah memberikan kemudahan bagi para orang tua untuk memantau perkembangan kegiatan anak-anak mereka secara *real-time* tanpa harus hadir secara fisik ke sekolah (Anggita & Sulistyorini, 2025):

"Bagi kami para orang tua, fitur-fitur di Facebook sekolah sangat membantu. Kami bisa melihat langsung potret aktivitas belajar anak-anak setiap hari, sehingga hubungan emosional dan komunikasi antara kami dengan guru tetap terjalin erat meskipun tidak setiap hari datang ke sekolah." (Bao, Perwakilan Wali Murid).

Transparansi informasi yang disajikan melalui narasi unggahan teks dan dokumentasi visual kegiatan terbukti mampu meruntuhkan hambatan psikologis serta mendekatkan hubungan emosional antara orang tua dan pihak guru (Lieyani et al., 2025). Di sisi lain, ruang komentar dan fitur pesan digital secara aktif memfasilitasi para wali murid untuk menyampaikan aspirasi, pertanyaan, kritik membangun, maupun masukan konstruktif secara langsung kepada manajemen sekolah (Marpaung et al., 2023). Dinamika komunikasi interaktif ini menunjukkan bahwa media sosial tidak lagi sekadar berfungsi sebagai papan pengumuman digital pasif, melainkan bertransformasi menjadi ruang deliberasi publik yang sehat antara pihak sekolah dan komunitas masyarakat (Romadhona & Rifqi, 2022).

4. Penguatan Akuntabilitas Publik dan Pembangunan Kepercayaan Stakeholders (*Public Trust*)

Keterbukaan informasi yang dikelola secara sistematis melalui media kehumasan digital membawa implikasi teoretis dan praktis yang signifikan terhadap penguatan akuntabilitas lembaga serta eskalasi tingkat kepercayaan publik (*public trust*) (Septiani, Rifqi, & Setiyadi, 2025). Berdasarkan hasil wawancara mendalam, Kepala Sekolah (Evi) menegaskan bahwa optimalisasi platform Facebook tidak sekadar berfungsi sebagai sarana publikasi rutin, melainkan instrumen strategis untuk mewujudkan tata kelola institusi yang akuntabel:

"Kami memandang pengelolaan media sosial ini bukan sekadar ajang pamer kegiatan sekolah, melainkan bentuk pertanggungjawaban moral dan operasional kepada masyarakat. Melalui Facebook, seluruh program kerja, laporan keuangan transparan, hingga dinamika pembelajaran dapat diawasi secara langsung oleh orang tua, sehingga terbangun kultur birokrasi sekolah yang terbuka dan bersih." (Evi, Kepala Sekolah).

Pernyataan teoretis tersebut dikonfirmasi secara empiris oleh pengakuan perwakilan orang tua peserta didik (Bao), yang menyatakan bahwa transparansi informasi yang konsisten menumbuhkan rasa memiliki (*sense of belonging*) yang kuat serta keyakinan mendalam terhadap kredibilitas pengelolaan pendidikan di SDN 21 Talang Ubi (Rahmawati & Suhardi, 2023):

"Sebagai wali murid, kami merasa dilibatkan dan dihargai karena setiap kegiatan anak-anak di sekolah—baik akademik maupun ekstrakurikuler—selalu diinformasikan secara transparan. Hal ini membuat kami tidak lagi merasa buta informasi, sehingga tumbuh keyakinan penuh bahwa sekolah ini dikelola dengan sangat profesional dan penuh tanggung jawab." (Bao, Perwakilan Wali Murid).

Lebih lanjut, ketika masyarakat dapat mengakses laporan kegiatan dan menyaksikan langsung dedikasi para pendidik secara transparan, berbagai asimetri informasi atau keraguan terhadap mutu sekolah dasar di daerah dapat direduksi secara efektif (Solehah & Ginanto, 2026). Penguatan akuntabilitas publik ini membuktikan bahwa manajemen kehumasan digital berkolerasi secara linier terhadap peningkatan citra positif dan reputasi institusi di mata masyarakat luas (Anggita & Sulistyorini, 2025).

5. Implikasi Strategis terhadap Peningkatan Mutu dan Kepuasan Layanan Pendidikan Dasar

Analisis tingkat lanjut secara keseluruhan mengonfirmasi adanya korelasi positif yang signifikan antara optimalisasi manajemen kehumasan berbasis Facebook dan peningkatan kualitas layanan pendidikan di SDN 21 Talang Ubi (Marpaung et al., 2023). Mutu layanan pendidikan dasar di era modern tidak lagi sebatas diukur dari capaian kognitif peserta didik di dalam kelas, melainkan diintegrasikan secara utuh dengan kemampuan institusi dalam menghadirkan pelayanan prima (*excellent service*) melalui kecepatan akses informasi, keterbukaan kebijakan, dan kemudahan komunikasi (Lieyani et al., 2025). Sinergi yang terbangun melalui perencanaan visioner pimpinan (Kepala Sekolah Ibu Evi), ketepatan eksekusi teknis operasional (Operator Sekolah Ibu Peti), serta respon positif serta kepuasan dari para penerima layanan (wali murid Ibu Bao) membentuk ekosistem kehumasan yang kokoh dan berkelanjutan (Anggita & Sulistyorini, 2025). Temuan empiris ini secara komprehensif membuktikan kebenaran hipotesis penelitian yang diajukan di awal, bahwa semakin optimal penerapan manajemen kehumasan digital berbasis media sosial Facebook, maka kualitas layanan publik, akuntabilitas, dan tingkat kepuasan *stakeholders* akan semakin meningkat secara signifikan (Septiani et al., 2025). Dengan demikian, kehumasan digital terbukti bertransformasi menjadi katalisator esensial dalam mewujudkan tata kelola satuan pendidikan dasar yang modern, responsif, akuntabel, dan berorientasi pada mutu pelayanan publik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mendalam mengenai optimalisasi media sosial Facebook sebagai instrumen manajemen kehumasan dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan di SDN 21 Talang Ubi, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

1. **Perencanaan dan Kebijakan Pimpinan:** Kebijakan strategis yang digagas oleh Kepala Sekolah (Ibu Evi) menjadi fondasi utama dalam mengarahkan adopsi kehumasan digital. Inisiatif ini didasari oleh kebutuhan mendesak untuk merespons era keterbukaan informasi dan menghilangkan sekat komunikasi birokratis antara sekolah dan masyarakat.
2. **Implementasi Teknis dan Fungsional:** Pengelolaan teknis akun Facebook resmi yang dikoordinasikan oleh Operator Sekolah (Ibu Peti) berjalan secara adaptif dan konsisten. Meskipun terdapat keterbatasan sumber daya khusus humas, fleksibilitas fungsional dan pengawasan melekat mampu menjaga kredibilitas serta etika diseminasi informasi institusional.
3. **Transformasi Pola Komunikasi:** Pemanfaatan fitur-fitur Facebook berhasil merevolusi corak komunikasi sekolah dari model satu arah yang kaku menjadi dialog interaktif dua arah. Hal ini dirasakan langsung oleh perwakilan wali murid (Ibu Bao), yang menyatakan kemudahan dalam memantau perkembangan kegiatan peserta didik secara *real-time*.
4. **Penguatan Akuntabilitas dan Kepercayaan Publik:** Keterbukaan informasi program kerja dan laporan kegiatan sekolah secara transparan terbukti mampu memperkuat akuntabilitas institusi serta menumbuhkan rasa memiliki (*sense of belonging*) dan tingkat kepercayaan publik (*public trust*) masyarakat terhadap kredibilitas SDN 21 Talang Ubi.
5. **Implikasi terhadap Mutu Layanan Pendidikan:** Optimalisasi manajemen kehumasan digital berkolerasi secara positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan pendidikan dasar. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan prima (*excellent service*) melalui kecepatan akses informasi dan kemudahan komunikasi menjadi determinan penting dalam mewujudkan tata kelola satuan pendidikan yang modern, responsif, dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

Agustini, N. L. G. M., Pramana, I. B. B. S. A., & Widaswara, R. Y. (2026). Strategi komunikasi humas digital dalam optimalisasi *engagement* media sosial Instagram @skaampenan.sdsmp. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(1), 301–313.

Anggita, D., & Sulistyorini. (2025). Optimalisasi media sosial dalam memperkuat citra lembaga dan pelibatan komunitas pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 13(1), 45–58.

Annur, S., & Audina, M. (2020). Peran manajemen humas dalam membangun citra positif lembaga pendidikan Islam. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(2), 145–160.

Aziz, A., et al. (2021). Efektivitas penggunaan media sosial dalam manajemen citra dan hubungan masyarakat lembaga pendidikan. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Informasi*, 9(2), 112–125.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Ihsani, H., Fitriyati, N., Fatihaturohmah, N., Ihsani, V. N. A., & Prihantini. (2025). Peran media sosial sebagai alat publikasi efektif untuk membangun hubungan sekolah dan masyarakat di SDN 181

Sukamiskin. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 6(1), 847–853. https://doi.org/10.54373/imeij.v6i1.2549

Kholil, M., Rozi, F., & Fadholi, M. (2022). Strategi komunikasi dan administrasi kehumasan dalam membangun citra positif lembaga pendidikan. *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam*, 8(1), 45–60.

Kurniasari, D. (2024). Optimalisasi manajemen kehumasan sebagai tanggung jawab lembaga pendidikan dalam membangun dukungan publik. *Journal of Research on Education and Society*, 15(2), 739–747.

Lieyani, L., Natalia, N., & Setiyadi, B. (2025). Adopsi teknologi digital dalam komunikasi institusional untuk transparansi lembaga pendidikan. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 8(2), 112–125.

Marpaung, J., Siregar, M., & Hidayat, R. (2023). Manajemen kehumasan strategis dan pengaruhnya terhadap mutu layanan serta kepuasan pemangku kepentingan sekolah. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 11(2), 134–146.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2024). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

Norhidayah, S., Ningsih, S. H., Rizqi, M., Islam, U., & Palangka, N. (2025). Pemanfaatan media sosial sebagai media pembelajaran dan komunikasi jenjang sekolah menengah: Tinjauan literatur tahun 2020 – 2025. *Jurnal Inovasi Pendidikan dan Pembelajaran*, 5(3), 10646–10653.

Pramita, A. W., Ritonga, P., & Putra, M. S. (2026). Peran hubungan masyarakat (Humas) dalam meningkatkan mutu pendidikan melalui keterlibatan masyarakat. *Tut Wuri Handayani: Jurnal Keguruan Dan Ilmu Pendidikan*, 5(2), 205–211.

Prasetyo, B., & Hidayat, R. (2024). Transparansi informasi dan akuntabilitas publik dalam manajemen kehumasan sekolah dasar modern. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 12(2), 112–125.

Rahmawati, D., & Suhardi. (2023). Pengaruh transparansi digital sekolah terhadap tingkat kepercayaan orang tua peserta didik. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 8(1), 89–102.

Romadhona, A. Z., & Rifqi, M. (2022). Peran media sosial Facebook sebagai sarana komunikasi dan kehumasan dalam lembaga pendidikan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(15), 450–458.

Rukin. (2023). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). Yayasan Badan Penerbit Universitas Diponegoro / Ahlimedia Press.

Septiani, I., Rifqi, M., & Setiyadi, B. (2025). Peran manajemen hubungan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas mutu pendidikan di sekolah. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 25(1), 752–757.

Solehah, S., & Ginanto, D. E. (2026). Manajemen humas digital dalam pendidikan khusus: Strategi dan tantangan membangun citra sekolah melalui media sosial. *Jurnal Pendidikan Madrasah*, 11(1), 53–62.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Upe, A. (2026). Analisis manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan partisipasi masyarakat di sekolah. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 11(1), 120–130.