



Transformasi Peran Humas Sekolah di Era Informasi Digital: Strategi Menghadapi Hoaks dan Disinformasi

Abdul Jalil Jawhari

STAI Darussalam Nganjuk, Indonesia

Email: jalil.johar93@gmail.com

Article History

Received : August 9th 2025

Revision : September 13th 2025

Publication : October 30th 2025

Abstract

Digital communication helps schools reach their communities quickly, but also exposes them to false and misleading information. This article examines the transformation of school public relations into a coordinator of verification, crisis communication, and digital-literacy education. An integrative literature review connects selected books, journal articles, and government documents published within the past ten years. The synthesis proposes five strategies: strengthening critical information literacy, establishing reporting and verification procedures, providing proportionate clarifications, managing accessible and secure official channels, and involving teachers, parents, and students in preventive education. A response cycle comprising preparation, detection, verification, clarification, and evaluation is proposed as an institutional framework. It prioritises factual accuracy, acknowledgement of uncertainty, protection of children's data, and openness to legitimate criticism. Without field data, this article cannot establish the framework's effectiveness in reducing misinformation or improving public trust. Further research should examine its implementation, resource requirements, and outcomes across different school contexts.

Keywords: School Public Relations; Hoaxes; Disinformation; Crisis Communication; Digital Literacy.

Abstrak

Komunikasi digital membantu sekolah menjangkau masyarakat secara cepat, tetapi juga meningkatkan paparan terhadap informasi palsu dan menyesatkan. Artikel ini mengkaji transformasi humas sekolah menjadi koordinator verifikasi, komunikasi krisis, dan pendidikan literasi digital. Penelitian menggunakan kajian pustaka integratif terhadap buku, artikel jurnal, dan dokumen pemerintah terpilih yang diterbitkan dalam sepuluh tahun terakhir. Sintesis mengusulkan lima strategi: penguatan literasi informasi kritis, pembentukan prosedur pelaporan dan verifikasi, klarifikasi secara proporsional, pengelolaan kanal resmi yang mudah diakses dan aman, serta pelibatan guru, orang tua, dan siswa dalam pendidikan preventif. Siklus persiapan, deteksi, verifikasi, klarifikasi, dan evaluasi dirumuskan sebagai kerangka kelembagaan. Kerangka ini mengutamakan akurasi, transparansi, perlindungan data anak, dan keterbukaan terhadap kritik. Tanpa data lapangan, artikel ini belum membuktikan efektivitas kerangka tersebut dalam mengurangi misinformasi atau meningkatkan kepercayaan publik. Penelitian



lanjutan perlu menilai penerapan, kebutuhan sumber daya, dan hasilnya pada konteks sekolah yang berbeda.

Kata Kunci: Humas Sekolah; Hoaks; Disinformasi; Komunikasi Krisis; Literasi Digital.

PENDAHULUAN

Perkembangan komunikasi digital mengubah hubungan antara sekolah dan masyarakat. Pengumuman, dokumentasi kegiatan, dan pertanyaan orang tua tidak lagi terbatas pada pertemuan tatap muka atau surat edaran. Informasi dapat disampaikan melalui situs web, media sosial, dan grup percakapan. Perubahan ini memperluas akses komunikasi, tetapi juga memungkinkan pesan yang keliru menyebar sebelum sekolah memperoleh kesempatan untuk memeriksanya. Karena itu, pengelolaan informasi merupakan bagian dari tanggung jawab kelembagaan, bukan sekadar aktivitas publikasi.

Hubungan masyarakat atau humas sekolah pada dasarnya tidak hanya bertujuan membangun citra. Humas merupakan proses komunikasi dua arah yang diarahkan pada terciptanya saling pengertian, kepercayaan, dan kerja sama antara sekolah dengan masyarakat. Pandangan tersebut menempatkan warga sekolah sebagai mitra dialog, bukan hanya sebagai penerima informasi. Dalam lingkungan digital, fungsi humas perlu diperluas menjadi pengelolaan informasi yang akurat, responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta mendukung kemampuan warga sekolah dalam menilai informasi yang diterima (Rahmat, 2021).

Tantangan informasi digital tidak dapat dipahami hanya sebagai persoalan teknologi. Penyebaran informasi palsu menjadi salah satu persoalan penting dalam ruang digital karena karakteristik penyebarannya yang cepat dan luas. Penelitian Vosoughi et al. (2018) mengenai penyebaran berita benar dan salah melalui Twitter menunjukkan bahwa informasi palsu cenderung menyebar lebih jauh, lebih cepat, dan menjangkau lebih banyak pengguna dibandingkan informasi benar dalam data yang mereka analisis. Namun, penelitian tersebut tidak secara khusus membahas lingkungan pendidikan, sehingga temuannya tidak dapat langsung digeneralisasikan pada seluruh konteks sekolah.

Dalam konteks sekolah, informasi yang perlu diperiksa dapat berkaitan dengan berbagai aspek, seperti jadwal pembelajaran, penerimaan peserta didik, kebijakan sekolah, pungutan, keamanan, maupun dugaan pelanggaran. Contoh tersebut menunjukkan potensi persoalan komunikasi yang dapat muncul dalam lingkungan pendidikan, bukan merupakan temuan lapangan dalam penelitian ini. Sekolah juga perlu membedakan antara informasi palsu dengan kritik atau keluhan yang sah. Suatu informasi tidak dapat dikategorikan sebagai hoaks hanya karena dianggap merugikan reputasi lembaga. Pemeriksaan fakta dan penanganan keluhan perlu dilakukan dengan mempertimbangkan keselamatan serta hak pihak yang terdampak.

Beberapa penelitian di Indonesia menunjukkan pentingnya penguatan komunikasi sekolah dan literasi digital dalam menghadapi perkembangan



informasi. Idharudin et al. (2025) membahas strategi hubungan masyarakat sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan melalui pemanfaatan media digital dan komunikasi dua arah. Sementara itu, Oktavian dan Sulistyowati (2024) mengkaji peran literasi digital remaja dalam menghadapi penyebaran berita hoaks. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan sekolah dengan masyarakat serta kemampuan literasi digital menjadi aspek penting dalam menghadapi tantangan informasi digital. Namun, penelitian tersebut masih memiliki batasan konteks sehingga belum dapat digunakan untuk menyimpulkan efektivitas model komunikasi tertentu bagi seluruh sekolah.

Kajian mengenai berita palsu di Indonesia juga menunjukkan perkembangan penelitian yang semakin luas. Syarrafah et al. (2025) melalui kajian bibliometrik memetakan berbagai isu dan pendekatan penelitian terkait fake news di Indonesia. Hasil kajian tersebut menunjukkan pentingnya pendekatan lintas disiplin dalam memahami fenomena informasi palsu. Namun, pemetaan tersebut belum secara khusus membuktikan adanya model operasional mengenai hubungan antara fungsi humas sekolah, verifikasi informasi, literasi digital, komunikasi krisis, dan perlindungan data pribadi. Oleh karena itu, artikel ini tidak mengklaim sebagai kajian pertama mengenai topik tersebut, tetapi berupaya menyusun kerangka konseptual yang menghubungkan aspek-aspek tersebut secara lebih sistematis.

Berdasarkan permasalahan tersebut, artikel ini diarahkan oleh tiga pertanyaan utama. Pertama, bagaimana fungsi humas sekolah perlu dikembangkan dalam menghadapi informasi palsu dan menyesatkan? Kedua, strategi apa yang dapat dirumuskan untuk mendukung proses deteksi, verifikasi, klarifikasi, dan pendidikan preventif? Ketiga, bagaimana strategi tersebut dapat diterapkan secara kolaboratif tanpa membatasi kritik yang sah maupun mengabaikan perlindungan privasi? Tujuan kajian ini adalah menghasilkan kerangka konseptual yang dapat dikembangkan menjadi prosedur kelembagaan serta diuji melalui penelitian lanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui kajian pustaka integratif dengan analisis deskriptif-analitis. Kajian integratif dipilih untuk menghubungkan konsep humas sekolah, temuan tentang penyebaran misinformasi, literasi digital, serta ketentuan mengenai perlindungan data. Pendekatan kajian pustaka memungkinkan peneliti melakukan sintesis terhadap berbagai sumber ilmiah yang relevan untuk memahami suatu fenomena secara konseptual. Menurut Snyder (2019), kajian literatur sebagai metode penelitian memerlukan kesesuaian antara tujuan penelitian, proses pemilihan sumber, serta pendekatan sintesis yang digunakan. Artikel ini tidak menggunakan pendekatan tinjauan sistematis karena tidak menyajikan protokol penelusuran yang dapat direplikasi secara lengkap, diagram penyaringan literatur, maupun penilaian risiko bias terhadap setiap penelitian yang dikaji.



Sumber data penelitian berupa buku, artikel jurnal, dan dokumen pemerintah yang relevan dengan fokus kajian serta diterbitkan dalam sepuluh tahun terakhir. Sumber dalam penelitian ini berasal dari literatur yang diterbitkan pada periode 2018–2025. Penelusuran literatur dilakukan melalui laman jurnal, katalog dan pratinjau buku, repositori perguruan tinggi, penerbit, serta basis data peraturan. Kata kunci yang digunakan dalam proses penelusuran meliputi *humas sekolah*, *hubungan sekolah dan masyarakat*, *literasi digital*, *hoaks*, *disinformasi*, *school public relations*, *misinformation*, dan *crisis communication*.

Pemilihan sumber dilakukan berdasarkan beberapa kriteria, yaitu relevansi terhadap topik penelitian, keterlacakan identitas bibliografis, serta ketersediaan informasi yang mendukung pembahasan. Literatur yang hanya berkaitan secara umum dengan teknologi atau pendidikan tidak digunakan untuk memperkuat klaim khusus mengenai keamanan akun, komunikasi krisis, atau kondisi humas sekolah. Penggunaan sumber dilakukan secara hati-hati dengan mempertimbangkan keterbatasan informasi yang tersedia, terutama pada literatur yang hanya dapat diakses melalui pratinjau.

Analisis data dilakukan melalui empat tahap. Pertama, konsep dan temuan dari berbagai sumber dikelompokkan berdasarkan tema utama, yaitu fungsi humas, literasi digital, verifikasi informasi, klarifikasi, pengelolaan kanal komunikasi, kolaborasi, dan etika informasi. Kedua, setiap sumber dianalisis berdasarkan relevansi dan batas penerapannya dalam konteks sekolah. Ketiga, hubungan antar tema disusun untuk menghasilkan kerangka respons kelembagaan dalam menghadapi informasi palsu dan menyesatkan. Keempat, kerangka tersebut diterjemahkan menjadi usulan prosedur dan indikator evaluasi. Penelitian ini tidak mengumpulkan data lapangan, mengukur besaran pengaruh, maupun menguji efektivitas prosedur yang dirumuskan. Dengan demikian, hasil penelitian berupa sintesis konseptual yang masih membutuhkan pengujian empiris pada konteks sekolah yang berbeda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi Fungsi Humas dan Pemahaman Gangguan Informasi

Transformasi humas sekolah tidak berarti meninggalkan tugas penyampaian informasi. Perubahan utama terletak pada perluasan orientasi, yaitu dari sekadar publikasi kegiatan menuju pengelolaan hubungan dan mutu informasi. Humas perlu menghubungkan kebutuhan warga sekolah dengan pengambilan keputusan, memfasilitasi pertanyaan, serta membantu lembaga menjelaskan kebijakan secara terbuka. Dalam konteks ini, fungsi humas tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengelola komunikasi yang mendukung terciptanya hubungan harmonis antara sekolah dan masyarakat.

Rahmat (2021) menjelaskan bahwa fungsi humas sekolah mencakup komunikasi, penelitian dan penilaian, serta pengembangan saling pengertian antara lembaga pendidikan dengan masyarakat. Pandangan tersebut memperkuat



posisi humas sebagai bagian dari tata kelola sekolah yang tidak hanya bertugas membangun citra, tetapi juga memberikan masukan dalam proses pengambilan keputusan. Dengan demikian, perkembangan lingkungan digital menuntut humas untuk memperluas perannya sebagai pengelola informasi yang mampu memastikan keakuratan pesan serta membangun kepercayaan publik.

Perluasan fungsi tersebut memerlukan pemahaman istilah yang tepat mengenai gangguan informasi. Misinformasi merujuk pada informasi yang salah atau menyesatkan tanpa selalu disertai niat untuk melakukan penipuan, sedangkan disinformasi berkaitan dengan penyebaran informasi salah yang dilakukan secara sengaja. Dalam artikel ini, istilah hoaks digunakan untuk menggambarkan informasi palsu yang dibuat atau disebarkan seolah-olah benar. Namun, niat seseorang dalam menyebarkan informasi tidak selalu dapat diketahui hanya berdasarkan satu unggahan. Oleh karena itu, humas perlu melakukan pemeriksaan terhadap isi, sumber, dan konteks informasi sebelum memberikan penilaian terhadap suatu pesan.

Ecker et al. (2022) menjelaskan bahwa keyakinan terhadap misinformasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk aspek kognitif, sosial, dan emosional. Hal tersebut menunjukkan bahwa upaya meluruskan informasi tidak cukup hanya dilakukan dengan memberikan fakta baru, tetapi juga perlu mempertimbangkan bagaimana seseorang menerima, memahami, dan mempertahankan keyakinannya terhadap suatu informasi.

Gangguan informasi juga dapat muncul akibat kelemahan dalam penyampaian pesan resmi sekolah. Pengumuman yang tidak mencantumkan waktu berlaku, perubahan kebijakan yang tidak segera diperbarui, atau perbedaan informasi antar pengelola dapat menyebabkan kesalahpahaman. Oleh karena itu, pencegahan informasi yang keliru tidak hanya menjadi tanggung jawab pengguna media sosial, tetapi juga menjadi bagian dari tanggung jawab lembaga dalam meningkatkan kualitas komunikasi. Sekolah perlu memastikan bahwa informasi resmi telah melalui proses pemeriksaan, memiliki sumber yang jelas, serta disampaikan melalui kanal yang konsisten.

Dalam kerangka yang diusulkan, humas menjalankan empat fungsi yang saling berkaitan, yaitu sebagai penyedia informasi terverifikasi, penghubung dialog antara sekolah dan masyarakat, koordinator respons terhadap isu, serta fasilitator pendidikan literasi digital. Fungsi tersebut tidak selalu membutuhkan unit khusus yang besar. Pada sekolah dengan keterbatasan sumber daya, pelaksanaan fungsi humas dapat melibatkan kepala sekolah, guru yang ditunjuk, tenaga administrasi, dan wali kelas. Hal terpenting adalah adanya pembagian tanggung jawab yang jelas, akses terhadap sumber informasi yang valid, serta mekanisme koordinasi yang efektif.

Literasi Digital sebagai Dasar Pencegahan

Literasi digital tidak cukup dipahami hanya sebagai kemampuan dalam menggunakan perangkat teknologi. Dalam konteks menghadapi penyebaran



informasi palsu, literasi digital mencakup kemampuan mengenali kebutuhan informasi, menemukan sumber yang relevan, mengevaluasi kebenaran informasi, memahami konteks pesan, serta menentukan apakah suatu informasi layak digunakan atau dibagikan. Dengan demikian, literasi digital menjadi kemampuan penting yang mendukung warga sekolah agar mampu menghadapi arus informasi yang semakin kompleks.

Rachmawati dan Agustine (2021) menjelaskan bahwa keterampilan literasi informasi mencakup kemampuan dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi, melakukan pencarian, mengevaluasi, serta menggunakan informasi secara tepat. Prinsip tersebut relevan dalam upaya pencegahan penyebaran hoaks di lingkungan sekolah. Namun, penerapan konsep tersebut dalam konteks pendidikan merupakan pengembangan konseptual yang disesuaikan dengan kebutuhan sekolah, bukan merupakan hasil langsung dari penelitian tersebut.

Humas sekolah dapat berperan dalam mendukung pembiasaan perilaku verifikasi informasi melalui penyediaan materi edukasi yang sesuai dengan kebutuhan warga sekolah. Materi bagi siswa dapat menggunakan contoh sederhana seperti pengumuman palsu, informasi yang tidak memiliki sumber jelas, atau gambar yang dilepaskan dari konteks aslinya. Bagi guru, literasi informasi dapat diarahkan pada kebiasaan memeriksa sumber sebelum menyampaikan informasi kepada siswa maupun orang tua. Sementara itu, bagi orang tua, materi dapat berfokus pada kemampuan mengenali identitas pengirim, memeriksa tanggal informasi, serta melakukan konfirmasi melalui kanal resmi sekolah.

Tujuan utama pendidikan literasi digital bukan hanya meningkatkan pemahaman mengenai istilah seperti hoaks atau disinformasi, tetapi membangun kebiasaan berpikir kritis sebelum seseorang membagikan informasi. Kebiasaan berhenti sejenak, memeriksa sumber, dan mempertanyakan konteks informasi menjadi langkah penting untuk mengurangi penyebaran pesan yang belum terverifikasi.

Literasi digital juga memiliki dimensi etika yang berkaitan dengan tanggung jawab dalam menggunakan teknologi. Arifin (2025) menjelaskan bahwa tanggung jawab digital mencakup aspek keamanan, privasi, penghormatan terhadap hak cipta, komunikasi yang santun, serta kewajiban untuk tidak menyebarkan informasi yang belum dapat dipastikan kebenarannya. Oleh karena itu, program literasi digital di sekolah perlu menggabungkan kemampuan pemeriksaan fakta dengan pemahaman mengenai dampak sosial dari penyebaran informasi.

Informasi yang benar sekalipun dapat menimbulkan persoalan apabila disampaikan tanpa mempertimbangkan aspek perlindungan data pribadi. Misalnya, publikasi kegiatan sekolah yang menampilkan identitas lengkap siswa, dokumen pribadi, atau informasi sensitif lainnya dapat memberikan risiko bagi keamanan peserta didik. Karena itu, literasi digital perlu diarahkan tidak hanya pada kemampuan membedakan informasi benar dan salah, tetapi juga pada kesadaran mengenai batas penggunaan informasi.



Guru memiliki peran penting dalam menghubungkan literasi informasi dengan proses pembelajaran. Sakaki et al. (2023) menunjukkan pentingnya strategi berpikir kritis dalam menghadapi banjir informasi dan penyebaran hoaks. Pembelajaran berbasis analisis informasi dapat membantu siswa memahami bagaimana mengevaluasi suatu pesan berdasarkan sumber, bukti, dan konteksnya. Dalam hal ini, humas dapat menyediakan contoh kasus komunikasi sekolah, sedangkan guru mengembangkan kegiatan analisis sesuai tujuan pembelajaran. Pembagian peran tersebut mencegah humas mengambil alih fungsi pedagogis guru.

Keterlibatan orang tua dalam literasi digital juga perlu diperhatikan karena kemampuan setiap kelompok masyarakat dapat berbeda. Ain et al. (2021) menemukan adanya keterbatasan kemampuan literasi digital pada kelompok orang tua anak usia dini yang menjadi subjek penelitian mereka di Kecamatan Tampan, Pekanbaru. Temuan tersebut bersifat kontekstual sehingga tidak dapat digeneralisasikan kepada seluruh orang tua. Namun, hasil tersebut menunjukkan pentingnya sekolah melakukan pemetaan kebutuhan dan menyediakan dukungan komunikasi yang mudah dipahami oleh orang tua.

Dengan demikian, penguatan literasi digital dalam lingkungan sekolah perlu dilakukan melalui kolaborasi antara humas, guru, siswa, dan orang tua. Literasi digital bukan hanya menjadi upaya pencegahan penyebaran hoaks, tetapi juga menjadi bagian dari pembentukan budaya komunikasi yang bertanggung jawab di lingkungan pendidikan.

Deteksi, Verifikasi, dan Klarifikasi yang Proporsional

Deteksi informasi dilakukan untuk mengenali isu yang memerlukan pemeriksaan, bukan untuk melakukan pengawasan terhadap seluruh percakapan pribadi warga sekolah. Sumber deteksi dapat berasal dari laporan sukarela, pertanyaan orang tua, maupun unggahan publik yang berkaitan langsung dengan layanan sekolah. Setiap laporan awal sebaiknya memuat informasi mengenai isi klaim, sumber atau tautan informasi, waktu ditemukan, serta dampak yang mungkin ditimbulkan. Penyimpanan bukti digital seperti tangkapan layar juga perlu dilakukan secara terbatas sesuai kebutuhan pemeriksaan, dengan akses hanya diberikan kepada pihak yang memiliki kewenangan.

Dalam pengelolaan komunikasi krisis, pencegahan dan kesiapan organisasi menjadi aspek penting sebelum munculnya suatu permasalahan. Sinduwiatmo (2018) menjelaskan bahwa manajemen hubungan masyarakat membutuhkan perencanaan, pengelolaan isu, serta komunikasi dua arah untuk membangun pemahaman antara organisasi dan publiknya. Prinsip tersebut dapat diterapkan dalam konteks sekolah melalui penyusunan alur pelaporan, pembagian tanggung jawab, serta kesiapan menyampaikan informasi awal kepada masyarakat.

Namun, tidak setiap informasi yang keliru harus langsung dikategorikan sebagai krisis. Respons sekolah perlu mempertimbangkan beberapa faktor, seperti dampak informasi terhadap keselamatan warga sekolah, luas penyebaran pesan,



tingkat kepastian fakta, serta pihak yang terdampak. Oleh karena itu, humas perlu memiliki kemampuan untuk menentukan tingkat urgensi suatu informasi sebelum mengambil tindakan komunikasi.

Tahap verifikasi dilakukan dengan memisahkan isi klaim dari reaksi emosional yang muncul akibat penyebaran informasi. Humas perlu memastikan apa yang sebenarnya dinyatakan dalam suatu pesan, kapan peristiwa tersebut disebut terjadi, serta bukti apa yang mendukung klaim tersebut. Informasi berupa pengumuman sekolah perlu diperiksa berdasarkan dokumen resmi dan pihak yang memiliki kewenangan. Sementara itu, informasi berbentuk foto atau video perlu dianalisis berdasarkan sumber awal, waktu, lokasi, serta konteks penyebarannya.

Proses verifikasi tidak dapat hanya bergantung pada satu alat pemeriksaan. Hasil pencarian fakta harus dipahami sebagai bagian dari proses penilaian informasi, bukan sebagai satu-satunya bukti yang menentukan kebenaran suatu klaim. Informasi yang belum ditemukan dalam layanan pemeriksaan fakta tidak secara otomatis dapat dianggap benar. Sebaliknya, informasi yang berbeda dengan pernyataan sekolah juga tidak selalu dapat langsung dikategorikan sebagai informasi palsu.

Apabila fakta belum sepenuhnya tersedia, sekolah dapat memberikan pernyataan awal yang menjelaskan bahwa laporan telah diterima dan sedang dilakukan pemeriksaan. Penyampaian informasi semacam ini membantu menjaga kepercayaan publik tanpa memberikan kepastian yang belum memiliki dasar bukti. Dalam kasus yang berkaitan dengan dugaan pelanggaran, pemeriksaan substantif serta perlindungan terhadap pihak yang terdampak harus menjadi prioritas dibandingkan kepentingan mempertahankan citra lembaga.

Klarifikasi yang diberikan sekolah harus menjelaskan fakta yang tersedia, bukti pendukung, serta langkah yang dapat dilakukan oleh penerima informasi. Ecker et al. (2022) menjelaskan bahwa pengaruh misinformasi dapat bertahan meskipun telah dilakukan koreksi. Oleh karena itu, satu kali klarifikasi tidak selalu cukup untuk menghilangkan kesalahpahaman. Penjelasan perlu dilakukan melalui kanal yang relevan, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta memberikan informasi alternatif yang membantu masyarakat memahami kondisi sebenarnya.

Sebagai contoh, apabila muncul informasi bahwa sekolah secara tiba-tiba mengubah jadwal ujian, humas perlu melakukan pemeriksaan terhadap keputusan resmi, memastikan jadwal yang berlaku, kemudian menyampaikan informasi yang benar melalui kanal komunikasi sekolah. Apabila kesalahan terjadi karena kurang baiknya penyampaian informasi sebelumnya, sekolah perlu mengakui kekurangan tersebut dan memberikan perbaikan. Klarifikasi tidak seharusnya digunakan sebagai sarana membela diri tanpa bukti atau menyalahkan pihak yang mengajukan pertanyaan.



Pengelolaan Kanal Resmi, Keamanan, dan Pelindungan Data

Kanal komunikasi resmi menjadi sarana penting bagi sekolah untuk menyediakan informasi yang dapat dipercaya oleh masyarakat. Namun, keberadaan kanal resmi tidak secara otomatis menjamin bahwa seluruh informasi yang disampaikan telah terbebas dari kesalahan. Oleh karena itu, sekolah perlu memiliki mekanisme pengelolaan informasi yang jelas, mulai dari proses penyusunan pesan, pemeriksaan fakta, hingga persetujuan sebelum publikasi. Setiap informasi penting yang disampaikan kepada masyarakat sebaiknya mencantumkan waktu penerbitan, masa berlaku informasi, sumber kebijakan, serta kontak pihak yang bertanggung jawab.

Apabila terdapat perubahan terhadap suatu informasi, sekolah perlu memberikan penjelasan secara jelas agar masyarakat tidak menggunakan informasi lama yang sudah tidak berlaku. Pengelolaan kanal digital bukan hanya berkaitan dengan aktivitas publikasi, tetapi juga mencerminkan kualitas tata kelola komunikasi lembaga pendidikan. Dengan demikian, konsistensi informasi menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap sekolah.

Idharudin et al. (2025) menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital dan komunikasi dua arah dapat memperkuat hubungan sekolah dengan orang tua serta masyarakat. Temuan tersebut memberikan gambaran bahwa kanal digital sekolah seharusnya tidak hanya digunakan sebagai ruang publikasi kegiatan, tetapi juga sebagai ruang interaksi yang memungkinkan masyarakat memberikan masukan dan memperoleh klarifikasi informasi. Namun, penerapan temuan tersebut tetap perlu mempertimbangkan konteks masing-masing sekolah karena penelitian tersebut hanya dilakukan pada lingkungan tertentu.

Pengelolaan kanal komunikasi juga berkaitan dengan aspek keamanan akses. Sekolah perlu memastikan bahwa akun resmi dikelola melalui mekanisme keamanan yang memadai, seperti penggunaan kata sandi yang kuat, penerapan autentikasi dua faktor, pembatasan hak akses pengguna, serta evaluasi akses ketika terjadi pergantian pengelola. Pengaturan tersebut diperlukan agar akun resmi sekolah tidak mudah disalahgunakan oleh pihak yang tidak memiliki kewenangan.

Arifin (2025) menjelaskan bahwa tanggung jawab digital mencakup aspek keamanan dan perlindungan privasi dalam penggunaan teknologi. Oleh karena itu, keamanan akun sekolah tidak dapat dipandang hanya sebagai persoalan teknis, tetapi juga sebagai bagian dari tanggung jawab kelembagaan dalam menjaga informasi publik. Pembagian kewenangan pengelola akun, pengaturan akses, dan prosedur pergantian pengguna perlu menjadi bagian dari tata kelola komunikasi sekolah.

Selain keamanan akun, sekolah juga perlu memberikan perhatian terhadap perlindungan data pribadi peserta didik. Informasi mengenai siswa seperti identitas pribadi, kondisi kesehatan, dokumen keluarga, maupun informasi sensitif



lainnya tidak dapat disebarluaskan secara bebas hanya karena alasan transparansi atau publikasi kegiatan. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi mengatur bahwa data anak termasuk kategori data pribadi yang bersifat spesifik dan memerlukan perlakuan khusus dalam proses pengelolaannya (Republik Indonesia, 2022).

Dalam praktik komunikasi sekolah, penyampaian klarifikasi terhadap suatu isu harus tetap mempertimbangkan prinsip perlindungan data. Sekolah tidak perlu membuka seluruh informasi pribadi untuk membuktikan kebenaran suatu pernyataan. Informasi yang disampaikan kepada publik harus dibatasi pada hal-hal yang memang diperlukan, memiliki dasar yang sah, serta tidak menimbulkan risiko baru bagi pihak yang terdampak.

Akses informasi juga perlu mempertimbangkan aspek inklusivitas. Tidak semua orang tua memiliki akses yang sama terhadap perangkat digital maupun jaringan internet. Oleh sebab itu, sekolah dapat mengombinasikan berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, situs resmi, surat, papan pengumuman, dan komunikasi melalui wali kelas. Pemilihan kanal tidak hanya didasarkan pada perkembangan teknologi, tetapi juga mempertimbangkan kemampuan masyarakat dalam menerima dan memahami informasi.

Keberhasilan komunikasi sekolah tidak cukup dinilai berdasarkan jumlah pengikut media sosial atau jumlah tampilan suatu unggahan. Ukuran yang lebih penting adalah sejauh mana informasi dapat dipahami, menjangkau pihak yang membutuhkan, serta membantu menciptakan hubungan komunikasi yang terbuka antara sekolah dan masyarakat.

Kolaborasi Humas, Guru, Orang Tua, dan Siswa

Kolaborasi dalam pengelolaan informasi sekolah perlu dibangun berdasarkan pembagian peran yang jelas antarunsur warga sekolah. Humas tidak dapat bekerja secara mandiri karena pengelolaan informasi berkaitan dengan berbagai aspek kelembagaan. Kepala sekolah memiliki peran dalam menetapkan kebijakan serta memberikan dukungan sumber daya, sedangkan humas berperan dalam mengoordinasikan penyampaian informasi dan respons terhadap isu yang berkembang. Guru mendukung proses pendidikan literasi dan membantu menyampaikan informasi kepada peserta didik, orang tua berperan dalam melakukan konfirmasi serta mendampingi anak dalam penggunaan informasi digital, sementara siswa dapat dilibatkan dalam kegiatan pembelajaran dan kampanye literasi digital yang aman.

Pembagian peran tersebut bukan merupakan struktur baku yang harus diterapkan secara sama pada seluruh sekolah. Setiap lembaga pendidikan memiliki kondisi, sumber daya, dan kebutuhan komunikasi yang berbeda. Namun, kejelasan tanggung jawab menjadi aspek penting agar ketika muncul informasi yang keliru atau menyesatkan, sekolah memiliki mekanisme respons yang terarah dan tidak bergantung pada tindakan individu tertentu.



Komunikasi dua arah menjadi dasar penting dalam membangun hubungan antara sekolah dan masyarakat. Rahmat (2021) menjelaskan bahwa humas sekolah tidak hanya berfungsi menyampaikan informasi kepada publik internal maupun eksternal, tetapi juga menjadi sarana untuk membangun hubungan, menerima masukan, dan mencegah terjadinya kesalahpahaman antara lembaga pendidikan dan masyarakat. Oleh karena itu, sekolah perlu menyediakan ruang komunikasi yang memungkinkan orang tua dan masyarakat menyampaikan pertanyaan, memberikan masukan, maupun melakukan konfirmasi terhadap informasi yang beredar.

Dalam praktiknya, sekolah dapat menyediakan berbagai bentuk layanan komunikasi, seperti forum orang tua, formulir pertanyaan, layanan pengaduan, atau kontak resmi yang dikelola oleh pihak yang bertanggung jawab. Kanal pelaporan perlu dibedakan dengan kanal publikasi agar informasi yang bersifat sensitif tidak tersebar secara terbuka dan berpotensi menimbulkan risiko terhadap privasi pihak tertentu.

Keterlibatan siswa dalam literasi digital juga menjadi bagian penting dari upaya pencegahan penyebaran informasi palsu. Oktavian dan Sulistyowati (2024) menunjukkan bahwa kemampuan literasi digital memiliki peran dalam membantu siswa menghadapi penyebaran berita hoaks. Melalui kegiatan pembelajaran, siswa dapat dilatih untuk mengenali sumber informasi, memahami konteks pesan, serta membangun kebiasaan berpikir kritis sebelum menyebarkan informasi.

Namun, pelibatan siswa tetap harus dilakukan dengan mempertimbangkan batasan usia, keamanan, dan tujuan pendidikan. Siswa tidak dapat dibebani tanggung jawab untuk melakukan penyelidikan terhadap dugaan pelanggaran, mengumpulkan data pribadi teman, maupun menghadapi akun yang melakukan intimidasi. Peran siswa dalam literasi digital harus diarahkan pada pembentukan kemampuan berpikir kritis dan perilaku komunikasi yang bertanggung jawab.

Pendidikan preventif mengenai informasi digital perlu dilakukan secara konsisten dan tidak hanya berbentuk kampanye simbolis. Sekolah dapat membangun kebiasaan sederhana melalui pertanyaan sebelum membagikan suatu informasi, seperti siapa sumbernya, kapan informasi tersebut diterbitkan, apakah konteksnya lengkap, dan melalui kanal mana informasi tersebut dapat dikonfirmasi. Pendekatan tersebut membantu warga sekolah memahami bahwa literasi digital bukan hanya kemampuan menggunakan teknologi, tetapi juga kemampuan mengambil keputusan secara bertanggung jawab dalam ruang informasi.

Dengan demikian, keberhasilan pengelolaan informasi sekolah tidak hanya bergantung pada kinerja humas, tetapi juga membutuhkan keterlibatan seluruh komunitas sekolah. Kolaborasi antara pimpinan sekolah, guru, orang tua, dan siswa menjadi fondasi dalam membangun budaya komunikasi yang terbuka, kritis, dan bertanggung jawab.



Siklus Respons, Evaluasi, dan Tantangan Penerapan

Hasil sintesis literatur menghasilkan suatu siklus respons informasi yang terdiri atas tahapan persiapan, deteksi, verifikasi, klarifikasi, dan evaluasi. Siklus ini menggabungkan pendekatan preventif dengan mekanisme respons terhadap isu yang berkembang di lingkungan sekolah. Tahapan tersebut dirancang untuk membantu humas sekolah memiliki alur kerja yang lebih sistematis ketika menghadapi informasi palsu maupun informasi yang belum terverifikasi.

Tahap persiapan menjadi dasar dalam membangun kesiapan kelembagaan. Pada tahap ini, sekolah perlu menetapkan kanal komunikasi resmi, membagi tanggung jawab pengelolaan informasi, serta memberikan pelatihan literasi digital kepada pihak yang terlibat. Persiapan tersebut bertujuan agar sekolah tidak hanya bertindak setelah muncul permasalahan, tetapi juga memiliki mekanisme pencegahan sebelum terjadi gangguan informasi.

Tahap deteksi dilakukan dengan mengenali informasi yang membutuhkan pemeriksaan lebih lanjut. Proses deteksi tidak dimaksudkan untuk melakukan pengawasan terhadap seluruh aktivitas komunikasi warga sekolah, tetapi untuk menerima laporan atau menemukan informasi publik yang memiliki keterkaitan dengan layanan pendidikan. Informasi awal yang diterima perlu dicatat secara sistematis agar proses pemeriksaan dapat dilakukan secara objektif.

Pada tahap verifikasi, sekolah perlu melakukan pemeriksaan terhadap sumber, isi, konteks, dan bukti pendukung suatu informasi. Rahmat (2021) menjelaskan bahwa fungsi humas berkaitan dengan upaya membangun komunikasi dan pemahaman antara sekolah dengan masyarakat. Dalam konteks pengelolaan informasi digital, prinsip tersebut menunjukkan bahwa proses verifikasi tidak hanya bertujuan mempertahankan citra lembaga, tetapi juga memastikan masyarakat memperoleh informasi yang akurat.

Tahap klarifikasi dilakukan setelah sekolah memperoleh informasi yang cukup untuk memberikan penjelasan kepada publik. Klarifikasi harus menyampaikan fakta yang tersedia, menjelaskan apabila terdapat keterbatasan informasi, serta memberikan arahan mengenai langkah selanjutnya. Sinduwiatmo (2018) menekankan pentingnya perencanaan komunikasi dan pengelolaan hubungan masyarakat dalam menghadapi berbagai persoalan komunikasi organisasi. Prinsip tersebut dapat diterapkan melalui penyusunan prosedur respons dan kesiapan komunikasi sekolah.

Evaluasi menjadi tahap akhir untuk menilai efektivitas proses respons yang telah dilakukan. Evaluasi tidak cukup hanya menggunakan ukuran popularitas akun atau jumlah interaksi pada media sosial. Sekolah perlu melihat aspek lain, seperti ketepatan informasi yang disampaikan, tingkat pemahaman penerima pesan, perlindungan terhadap pihak terdampak, serta tindak lanjut yang dilakukan setelah isu selesai.

Kecepatan respons memang menjadi aspek penting dalam komunikasi digital, tetapi kecepatan tidak boleh mengorbankan akurasi dan kehati-hatian.



Respons yang terlalu cepat namun tidak berdasarkan fakta dapat memperbesar masalah dan menimbulkan ketidakpercayaan publik. Oleh karena itu, sekolah perlu menemukan keseimbangan antara kebutuhan memberikan informasi segera dan kewajiban memastikan kebenaran informasi.

Tantangan pertama dalam penerapan kerangka ini adalah keterbatasan sumber daya dan belum jelasnya posisi humas dalam sebagian lembaga pendidikan. Rahmat (2021) menjelaskan bahwa efektivitas humas dipengaruhi oleh kedudukan dan aksesnya terhadap pengambilan keputusan organisasi. Pada sekolah dengan jumlah tenaga terbatas, pengelolaan informasi sering kali menjadi tugas tambahan bagi individu tertentu. Kondisi tersebut membutuhkan dukungan kelembagaan, pembagian tugas yang realistis, serta mekanisme koordinasi yang jelas.

Tantangan kedua adalah tekanan untuk memberikan jawaban secara cepat ketika informasi yang berkembang belum sepenuhnya dapat dipastikan. Sinduwiatmo (2018) menjelaskan bahwa perencanaan merupakan bagian penting dalam manajemen hubungan masyarakat, termasuk dalam menentukan strategi, sasaran, dan evaluasi komunikasi. Oleh karena itu, sekolah perlu menyiapkan prosedur komunikasi awal, daftar kanal resmi, serta mekanisme eskalasi sebelum menghadapi situasi krisis.

Tantangan ketiga adalah kecenderungan menyamakan pengelolaan reputasi dengan upaya menutup kritik. Kerangka yang dikembangkan dalam artikel ini menempatkan kepercayaan publik sebagai hasil dari komunikasi yang bertanggung jawab, bukan dari usaha membatasi informasi negatif. Apabila kesalahan berasal dari pihak sekolah, respons yang tepat adalah mengakui kekurangan, memberikan koreksi, dan melakukan perbaikan. Sebaliknya, apabila terdapat dugaan pelanggaran, humas perlu mendukung proses pemeriksaan dan perlindungan terhadap pihak yang terdampak.

Keterbatasan kajian ini terletak pada penggunaan literatur yang dipilih secara terarah, tidak adanya pengumpulan data lapangan, serta belum terujinya indikator evaluasi yang dirumuskan. Beberapa literatur mengenai penyebaran misinformasi dan literasi digital tidak seluruhnya berasal dari konteks sekolah sehingga penerapannya dalam artikel ini merupakan bentuk sintesis konseptual. Penelitian lanjutan diperlukan untuk menguji penerapan kerangka ini melalui studi kasus, wawancara dengan berbagai pihak, analisis komunikasi sekolah, maupun evaluasi program literasi digital.

Dengan demikian, siklus respons yang diusulkan perlu dipahami sebagai kerangka awal yang masih membutuhkan pengujian empiris. Nilai utama dari kerangka ini bukan hanya pada kemampuan menangani informasi palsu, tetapi juga pada upaya membangun budaya komunikasi sekolah yang terbuka, akurat, dan bertanggung jawab.



KESIMPULAN

Transformasi humas sekolah di era informasi digital perlu diarahkan dari fungsi publikasi menuju pengelolaan hubungan, kualitas informasi, dan kesiapan menghadapi gangguan informasi. Humas tidak hanya berperan dalam menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi bagian dari mekanisme verifikasi, komunikasi krisis, pendidikan literasi digital, serta perlindungan data pribadi warga sekolah. Berdasarkan hasil kajian, penguatan fungsi humas dapat dilakukan melalui lima strategi utama, yaitu peningkatan literasi informasi kritis, penyusunan prosedur deteksi dan verifikasi informasi, penyampaian klarifikasi yang proporsional, pengelolaan kanal komunikasi resmi yang aman dan mudah diakses, serta kolaborasi antara sekolah, guru, orang tua, dan siswa.

Kerangka respons yang dihasilkan melalui kajian ini menempatkan persiapan, deteksi, verifikasi, klarifikasi, dan evaluasi sebagai tahapan penting dalam pengelolaan informasi sekolah. Meskipun demikian, kerangka tersebut masih bersifat konseptual dan belum membuktikan efektivitasnya dalam mengurangi penyebaran hoaks atau meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah. Oleh karena itu, penelitian lanjutan diperlukan untuk menguji penerapan kerangka ini pada berbagai konteks sekolah dengan mempertimbangkan kebutuhan sumber daya, karakteristik masyarakat, serta tantangan komunikasi digital yang berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ain, N., Novianti, R., Solfiah, Y., & Puspitasari, E. (2021). Analisis kemampuan literasi digital orang tua anak usia dini di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Riau. *Lectura: Jurnal Pendidikan*, 12(1), 70–85. <https://doi.org/10.31849/lectura.v12i1.6073>
- Arifin, N. (2025). *Pendidikan karakter di era digital*. Tahta Media Group.
- Ecker, U. K. H., Lewandowsky, S., Cook, J., Schmid, P., Fazio, L. K., Brashier, N., Kendeou, P., Vraga, E. K., & Amazeen, M. A. (2022). The psychological drivers of misinformation belief and its resistance to correction. *Nature Reviews Psychology*, 1(1), 13–29. <https://doi.org/10.1038/s44159-021-00006-y>
- Idharudin, A. J., Nurhasanah, M., & Heriyanto, B. (2025). Strategi hubungan masyarakat sekolah dalam meningkatkan mutu pendidikan di era digital. *As-Sulthan Journal of Education*, 1(4), 712–725. <https://ojssulthan.com/asje/article/view/115>
- Kietzmann, J., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2011). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. *Business Horizons*, 54(3), 241–251. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2011.01.005>
- Kovach, B., & Rosenstiel, T. (2021). *The elements of journalism: What newspeople should know and the public should expect* (4th ed.). Crown.
- Oktavian, E. R., & Sulistyowati, F. (2024). Peran literasi digital remaja dalam menghadapi penyebaran berita hoaks. *Jurnal Komunikasi Pemberdayaan*, 3(1), 38–46. <https://doi.org/10.47431/jkp.v3i1.401>



- Pangrazio, L., & Sefton-Green, J. (2020). Digital rights, digital citizenship and digital literacy: What's the difference? *Journal of New Approaches in Educational Research*, 9(1), 15–27. <https://doi.org/10.7821/naer.2020.1.452>
- Rachmawati, T. S., & Agustine, M. (2021). Keterampilan literasi informasi sebagai upaya pencegahan hoaks mengenai informasi kesehatan di media sosial. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 9(1), 99–114. <https://doi.org/10.24198/jkip.v9i1.28650>
- Rahmat, A. (2021). *Hubungan sekolah dan masyarakat: Mengelola partisipasi masyarakat dalam peningkatan mutu sekolah* (Cet. ke-2). Zahir Publishing.
- Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi*. <https://peraturan.bpk.go.id>
- Sakaki, M., Zaki, M., & Malik, A. (2023). Strategi guru PAI dalam mengelola kemampuan critical thinking siswa untuk menghadapi banjir informasi dan hoaks di SMK Plus Nurul Hakim Kediri. *MANAZHIM*, 5(1), 28–59. <https://doi.org/10.36088/manazhim.v5i1.2563>
- Sinduwiatmo, K. (2018). *Buku ajar manajemen public relation*. UMSIDA Press. <https://doi.org/10.21070/2018/978-602-5914-01-0>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Syarrafah, M., Satibi, I. F., Sembilu, N., & Mukhlis, I. R. (2025). Memetakan lanskap akademik tentang fake news di Indonesia: Kajian bibliometrik. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 380–393. <https://doi.org/10.54259/mukasi.v4i2.4376>
- Tandoc, E. C., Lim, Z. W., & Ling, R. (2018). Defining “fake news”: A typology of scholarly definitions. *Digital Journalism*, 6(2), 137–153. <https://doi.org/10.1080/21670811.2017.1360143>
- Vosoughi, S., Roy, D., & Aral, S. (2018). The spread of true and false news online. *Science*, 359(6380), 1146–1151. <https://doi.org/10.1126/science.aap9559>
- Wardle, C., & Derakhshan, H. (2017). *Information disorder: Toward an interdisciplinary framework for research and policy making*. Council of Europe.
- Wolfsfeld, G. (2022). *Making sense of media and politics: Five principles in political communication*. Routledge.
- Zhang, X., & Ghorbani, A. A. (2020). An overview of online fake news: Characterization, detection, and discussion. *Information Processing & Management*, 57(2), 102025. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2019.03.004>