ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik
Vol. 6, No. 4, Tahun 2026
e-ISSN : 2807-1808 | p-ISSN : 2807-2294
Online Journal System https://jurnalp4i.com/index.php/academia

STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL KEPALA SEKOLAH DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN ORANG TUA

Misnah[1], Meilina Bustari[2], Agung Purwa Widiyan[3]
Program Magister Manajemen Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia[1,2,3]
e-mail: misnah.2026@student.uny.ac.id

Diterima: *9/11/2026*; Direvisi: *16/11/2026*; Diterbitkan: *21/11/2026*

ABSTRAK

Komunikasi digital membantu sekolah menyampaikan informasi, tetapi manfaatnya bagi hubungan dengan orang tua bergantung pada keterjangkauan kanal, kejelasan pesan, dan tindak lanjut. Penelitian ini menganalisis strategi komunikasi digital kepala sekolah dalam membangun kepercayaan orang tua di SMP Negeri 1 Lubuk Besar dan SMP Negeri 3 Koba. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi multikasus. Data diperoleh melalui jawaban tertulis atas pertanyaan wawancara semi-terstruktur dari sepuluh informan, yaitu dua kepala sekolah, enam orang tua, dan dua koordinator media, pada 19–20 Oktober 2026. Data dianalisis secara tematik dengan membandingkan temuan pada masing-masing kasus dan lintas kasus. Hasil analisis menunjukkan empat tema: fungsi kanal komunikasi, kejelasan dan keandalan pesan, keamanan penyampaian umpan balik, serta kesenjangan tata kelola dan privasi. WhatsApp digunakan untuk komunikasi operasional, sedangkan media sosial dimanfaatkan untuk publikasi kegiatan. Surat cetak dan pertemuan langsung tetap diperlukan bagi keluarga yang menghadapi kendala akses digital. Kepercayaan orang tua berkaitan dengan penjelasan yang mudah dipahami, pemenuhan komitmen, dan tindak lanjut sekolah. Pemberitahuan mendadak, keraguan menyampaikan kritik secara terbuka, serta perbedaan pengalaman mengenai persetujuan publikasi foto menunjukkan perlunya penguatan tata kelola. Penelitian ini mengusulkan komunikasi hibrida yang akuntabel melalui akses informasi, penjelasan, tindak lanjut, dan perlindungan partisipasi.

Kata Kunci: *Akuntabilitas Komunikasi, Kepercayaan Orang Tua, Kepemimpinan Kepala Sekolah, Komunikasi Digital, Komunikasi Sekolah-Keluarga*

ABSTRACT

Digital communication enables schools to distribute information efficiently; however, its contribution to relationships with parents depends on channel accessibility, message clarity, and follow-up practices. This study examines school principals' digital communication strategies for building parental trust at SMP Negeri 1 Lubuk Besar and SMP Negeri 3 Koba. A qualitative approach with a multiple-case study design was employed. Data were collected through written responses to semi-structured interview questions from ten informants: two principals, six parents, and two media coordinators, on October 19–20, 2026. The data were analyzed thematically by comparing findings within each case and across the two cases. The analysis identified four themes: communication channel functions, message clarity and reliability, the safety of providing feedback, and gaps in governance and privacy practices. WhatsApp was primarily used for operational communication, while social media served to publicize school activities. Printed letters and face-to-face meetings remained necessary for families experiencing barriers to digital access. Parental trust was associated with clear explanations, fulfilled commitments, and appropriate school follow-up. Sudden

Copyright (c) 2026 ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik
https://doi.org/10.51878/educational.v6i4.17001

ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik
Vol. 6, No. 4, Tahun 2026
e-ISSN : 2807-1808 | p-ISSN : 2807-2294
Online Journal System https://jurnalp4i.com/index.php/academia

announcements, reluctance to express criticism publicly, and differing experiences regarding consent for photo publication indicated the need for stronger communication governance. This study proposes an accountable hybrid communication approach based on information accessibility, clear explanations, follow-up practices, and the protection of parental participation.
Keywords: *Communication Accountability, Parents' Trust, Principal Leadership, Digital Communication, School-Family Communication*

PENDAHULUAN

Komunikasi digital telah mengubah cara sekolah membangun hubungan dengan keluarga, terutama dalam penyampaian informasi, koordinasi kegiatan, dan penanganan kebutuhan peserta didik. Pemanfaatan aplikasi pesan instan memungkinkan komunikasi berlangsung lebih cepat dan fleksibel dibandingkan pola penyampaian informasi yang sepenuhnya bergantung pada pertemuan tatap muka. Johari et al. (2022) memperlihatkan bahwa penggunaan WhatsApp dalam hubungan orang tua dan guru memberikan kemudahan interaksi, meskipun pemanfaatannya juga dapat menimbulkan gangguan komunikasi dan memperluas tuntutan respons di luar waktu kerja. Dalam konteks pendidikan Indonesia, Hardianto (2025) menekankan bahwa kemitraan sekolah dan keluarga membutuhkan pola komunikasi yang mampu menyesuaikan kebutuhan serta preferensi orang tua. Proff et al. (2025) juga menyoroti perlunya kepemimpinan sekolah mengelola komunikasi dengan mempertimbangkan perubahan lingkungan pembelajaran setelah pandemi. Dengan demikian, keberhasilan komunikasi digital tidak cukup dinilai dari kecepatan penyampaian pesan, tetapi juga dari kemampuan sekolah memastikan informasi dipahami, dapat dijangkau, dan memperoleh tindak lanjut yang jelas.

Persoalan komunikasi sekolah dan keluarga menjadi lebih kompleks ketika dikaitkan dengan pembentukan kepercayaan orang tua. Kepercayaan tidak hanya berkaitan dengan penilaian terhadap kemampuan sekolah, tetapi juga tumbuh melalui pengalaman ketika orang tua menyerahkan sebagian tanggung jawab pendidikan dan pengawasan anak kepada pihak sekolah. Hamm dan Mousseau (2023) menghubungkan keterampilan komunikasi profesional dengan tingkat kepercayaan orang tua, sehingga kualitas interaksi menjadi bagian penting dalam membangun hubungan yang dapat diandalkan. Temuan Sipayung dan Cheng (2023) mengenai komunikasi dan kepercayaan orang tua terhadap guru pada taman kanak-kanak di Indonesia turut memperlihatkan bahwa hubungan antarpihak tidak dapat dilepaskan dari kualitas komunikasi yang berlangsung secara konsisten. Dalam pengelolaan sekolah menengah, persoalan tersebut perlu dilihat lebih luas karena komunikasi melibatkan kepala sekolah, wali kelas, pengelola media, dan orang tua dengan kebutuhan informasi yang berbeda. Oleh sebab itu, strategi komunikasi digital perlu dipahami sebagai bagian dari pengelolaan hubungan kelembagaan yang menentukan bagaimana komitmen, keterbukaan, dan tanggung jawab sekolah dirasakan oleh keluarga.

Di sisi lain, keberadaan berbagai platform digital tidak serta-merta menjamin terbentuknya komunikasi yang efektif. Kemampuan sekolah mengelola teknologi perlu disertai pembagian tanggung jawab, pengambilan keputusan, dan pengawasan terhadap informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Rosmini et al. (2024) menguraikan transformasi kepemimpinan kepala sekolah dalam menghadapi perkembangan teknologi melalui strategi administrasi pendidikan berbasis digital. Perspektif tersebut memberikan dasar untuk memahami bahwa kepemimpinan digital bukan sekadar kemampuan menggunakan perangkat atau aplikasi, melainkan juga kecakapan mengarahkan sumber daya dan mengatur proses

Copyright (c) 2026 ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik
https://doi.org/10.51878/educational.v6i4.17001

ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik
Vol. 6, No. 4, Tahun 2026
e-ISSN : 2807-1808 | p-ISSN : 2807-2294
Online Journal System https://jurnalp4i.com/index.php/academia

komunikasi agar berjalan sesuai kebutuhan organisasi. Dalam hubungan sekolah dan keluarga, tanggung jawab tersebut mencakup penentuan kanal komunikasi, pengaturan kewenangan penyampaian informasi, serta mekanisme penanganan pertanyaan dan keluhan. Tanpa pengelolaan yang terarah, penggunaan banyak platform justru berpotensi menghasilkan informasi yang tidak seragam dan menyulitkan orang tua menentukan saluran komunikasi yang dapat dipercaya.

Keterjangkauan komunikasi digital juga dipengaruhi oleh kondisi sosial dan kemampuan teknologi keluarga yang tidak selalu setara. Addi-Raccah (2024) mengaitkan modal digital orang tua dengan keterlibatan mereka dalam pendidikan, sedangkan Badiuzzaman et al. (2025) melalui kajian *systematic review* menjelaskan bahwa kesenjangan digital dalam kemitraan sekolah dan keluarga berlangsung pada beberapa tingkatan, tidak terbatas pada kepemilikan perangkat atau ketersediaan jaringan. Persoalan tersebut dapat mencakup kemampuan menggunakan teknologi, kesempatan memperoleh informasi, serta manfaat yang benar-benar dirasakan oleh keluarga. Namdari-Pejman dan Zandian (2025) juga mengangkat keterkaitan komunikasi sekolah dan orang tua dengan efikasi diri orang tua serta kemampuan positif peserta didik dalam lingkungan pembelajaran digital. Kondisi ini memperlihatkan bahwa keanggotaan dalam grup komunikasi belum tentu menjamin seluruh keluarga memperoleh kesempatan yang sama untuk berpartisipasi. Sekolah karena itu perlu mempertimbangkan alternatif komunikasi yang dapat menjangkau keluarga dengan keterbatasan kuota, perangkat, maupun akses internet, termasuk melalui surat cetak dan pertemuan langsung.

Selain akses informasi, kualitas hubungan sekolah dan keluarga juga ditentukan oleh kesempatan untuk berdialog dan menyampaikan pendapat secara aman. Kent dan Taylor (2021) menjelaskan bahwa karakter interaktif media sosial perlu diarahkan pada keterlibatan dialogis, bukan sekadar penyediaan ruang untuk memberikan tanggapan. Dalam lingkungan sekolah, tersedianya grup percakapan atau kolom komentar belum membuktikan bahwa orang tua benar-benar nyaman mengemukakan kritik, ketidaksetujuan, maupun persoalan yang menyangkut pengalaman anak. Hambatan tersebut semakin penting ketika komunikasi digital melibatkan penyebaran informasi dan dokumentasi kegiatan peserta didik. Munna (2025) membahas persoalan perlindungan privasi anak dan remaja dalam lingkungan digital, termasuk ketegangan antara perlindungan informasi pribadi dan kebutuhan akses informasi di sekolah. Artinya, keterbukaan komunikasi perlu berjalan beriringan dengan perlindungan identitas, kejelasan persetujuan publikasi, serta penghormatan terhadap kepentingan anak dan keluarga. Aspek-aspek tersebut menjadikan tata kelola komunikasi digital sebagai persoalan kepercayaan sekaligus tanggung jawab kelembagaan.

Meskipun kajian mengenai komunikasi sekolah dan keluarga, kepemimpinan digital, keterlibatan orang tua, serta kesenjangan teknologi telah berkembang, aspek-aspek tersebut masih perlu dipertemukan dalam analisis yang lebih terpadu. Sebagian kajian menempatkan komunikasi sebagai sarana pertukaran informasi, sementara kajian lainnya lebih menekankan kemampuan kepemimpinan, keterlibatan keluarga, atau perlindungan privasi. Padahal, dalam praktik sekolah, keberhasilan komunikasi tidak hanya ditentukan oleh arahan pimpinan, tetapi juga oleh cara pelaksana menerjemahkan kebijakan dan pengalaman orang tua ketika menerima maupun menanggapi informasi. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya kajian yang tidak hanya mengidentifikasi media komunikasi yang digunakan, tetapi juga menelusuri kesesuaian antara kebijakan, pelaksanaan, dan pengalaman penerima informasi. Selain itu, hubungan antara keterjangkauan kanal, mutu pesan, tindak lanjut layanan, serta keamanan partisipasi belum cukup dipahami apabila masing-masing aspek dianalisis secara terpisah. Penelitian ini

Copyright (c) 2026 ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik
https://doi.org/10.51878/educational.v6i4.17001

ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik
Vol. 6, No. 4, Tahun 2026
e-ISSN : 2807-1808 | p-ISSN : 2807-2294
Online Journal System https://jurnalp4i.com/index.php/academia

menempatkan hubungan antaraspek tersebut sebagai dasar untuk memahami pembentukan kepercayaan orang tua dalam pengelolaan komunikasi digital sekolah.

Berangkat dari persoalan tersebut, penelitian ini dilakukan di SMP Negeri 1 Lubuk Besar dan SMP Negeri 3 Koba dengan membandingkan tiga perspektif, yaitu arahan kepala sekolah, pelaksanaan komunikasi oleh koordinator media, dan pengalaman orang tua. Kedua sekolah menggunakan WhatsApp sebagai salah satu sarana komunikasi, tetapi sebagian keluarga masih membutuhkan surat cetak, penjelasan tambahan, atau pertemuan langsung untuk memperoleh informasi secara memadai. Kebaruan penelitian terletak pada pengintegrasian ketiga perspektif tersebut dalam studi multikasus untuk mengidentifikasi kesesuaian maupun kesenjangan antara kebijakan komunikasi dan pengalaman nyata orang tua. Penelitian ini juga mengembangkan gagasan komunikasi hibrida yang akuntabel, yaitu pengelolaan komunikasi yang menghubungkan keterjangkauan informasi, kejelasan penjelasan, penyelesaian kebutuhan layanan, dan perlindungan partisipasi keluarga. Secara khusus, penelitian bertujuan menjelaskan perencanaan dan pelaksanaan strategi komunikasi digital kepala sekolah, mengungkap pengalaman orang tua dalam membangun kepercayaan terhadap sekolah, serta menganalisis persamaan dan perbedaan praktik komunikasi pada kedua kasus. Atas dasar itu, pertanyaan utama penelitian dirumuskan sebagai berikut: bagaimana arahan kepala sekolah diterjemahkan menjadi praktik komunikasi yang dapat dipercaya oleh orang tua melalui keselarasan akses informasi, isi pesan, dan tindak lanjut layanan?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus multisitus untuk memahami strategi komunikasi digital kepala sekolah dalam membangun kepercayaan orang tua di SMP Negeri 1 Lubuk Besar dan SMP Negeri 3 Koba. Pemilihan kedua sekolah didasarkan pada kesesuaiannya dengan fokus penelitian, yaitu praktik pengelolaan komunikasi sekolah melalui kanal digital serta keterlibatan orang tua dalam menerima dan merespons informasi. Informan penelitian berjumlah 10 orang, terdiri atas dua kepala sekolah, enam orang tua siswa, dan dua koordinator media sekolah, dengan pembagian informan orang tua dan koordinator media pada masing-masing sekolah. Informan dipilih secara *purposive* dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung mereka dalam proses komunikasi sekolah dan pengalaman mereka menggunakan atau mengelola saluran informasi yang tersedia. Komposisi tersebut memungkinkan penelitian memperoleh keterangan dari pihak yang menetapkan kebijakan, menjalankan komunikasi, dan mengalami langsung pelayanan informasi sekolah.

Pengumpulan data dilakukan pada 19–20 Oktober 2026 melalui wawancara semi-terstruktur dengan pertanyaan tertulis yang disesuaikan dengan peran masing-masing informan. Pertanyaan diarahkan pada penggunaan dan pembagian fungsi kanal komunikasi, proses penyusunan serta penyampaian pesan, pengalaman orang tua dalam memperoleh informasi, kesempatan menyampaikan tanggapan, dan pengelolaan privasi dalam publikasi kegiatan siswa. Jawaban informan dihimpun sebagai data utama, kemudian ditelaah dengan memperhatikan keterkaitan antara pengalaman yang disampaikan dan konteks komunikasi di masing-masing sekolah. Data dari kepala sekolah dan koordinator media digunakan untuk memahami kebijakan serta pelaksanaan komunikasi, sedangkan keterangan orang tua digunakan untuk melihat bagaimana kebijakan tersebut dialami dalam praktik. Seluruh data selanjutnya dikelompokkan berdasarkan lokasi penelitian agar persamaan dan perbedaan pengalaman antarkasus dapat ditelusuri secara sistematis.

Copyright (c) 2026 ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik
https://doi.org/10.51878/educational.v6i4.17001

ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik
Vol. 6, No. 4, Tahun 2026
e-ISSN : 2807-1808 | p-ISSN : 2807-2294
Online Journal System https://jurnalp4i.com/index.php/academia

Analisis data dilakukan secara tematik melalui tahapan membaca keseluruhan jawaban, mengidentifikasi informasi yang relevan, memberikan kode pada pernyataan, mengelompokkan kode ke dalam kategori, dan merumuskan tema penelitian. Tema yang terbentuk kemudian dibandingkan di dalam setiap kasus (*within-case analysis*) dan antarkasus (*cross-case analysis*) untuk menemukan pola komunikasi, variasi pelaksanaan, serta pengalaman orang tua yang berkaitan dengan kepercayaan terhadap sekolah. Keabsahan temuan diperkuat melalui perbandingan keterangan antarkelompok informan dan pemeriksaan konsistensi informasi yang berkaitan dengan tema yang sama. Penafsiran dilakukan dengan mempertahankan keterkaitan antara pernyataan informan, konteks sekolah, dan tema yang dihasilkan sehingga kesimpulan tidak hanya bertumpu pada satu sudut pandang. Namun, karena data dihimpun melalui jawaban tertulis dalam rentang waktu yang terbatas dan tidak disertai pemeriksaan log kanal komunikasi maupun dokumen layanan asli, temuan penelitian dibatasi pada pengalaman dan keterangan informan, bukan pengukuran langsung atas jangkauan, ketepatan waktu, atau konsistensi pelaksanaan kebijakan komunikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Perbandingan praktik komunikasi digital di SMP Negeri 1 Lubuk Besar dan SMP Negeri 3 Koba memperlihatkan adanya persamaan dalam pemanfaatan WhatsApp sebagai sarana komunikasi operasional, tetapi terdapat perbedaan dalam pengaturan kanal dan pelaksanaan komunikasi dengan orang tua. Perbedaan tersebut tampak pada pembagian fungsi grup komunikasi, penggunaan media sosial, serta pemanfaatan saluran non-digital untuk menjangkau keluarga dengan keterbatasan akses internet. Selain aspek kanal, kedua kasus juga memperlihatkan variasi dalam pengelolaan informasi, ruang partisipasi orang tua, evaluasi komunikasi, dan penerapan prinsip privasi anak. Untuk memperjelas pola persamaan dan perbedaan tersebut, Tabel 1 menyajikan perbandingan temuan berdasarkan empat aspek utama komunikasi sekolah dan pengalaman orang tua.

Tabel 1. Perbandingan Praktik Komunikasi dan Pengalaman Orang Tua

Aspek	SMP Negeri 1 Lubuk Besar	SMP Negeri 3 Koba	Implikasi analitis
Pembagian fungsi kanal	Grup kelas dan paguyuban orang tua dominan. Surat cetak dan pertemuan langsung tetap digunakan.	Kanal WhatsApp untuk pengumuman, grup kelas untuk perincian, serta Facebook dan Instagram untuk publikasi.	Kegunaan dan keterjangkauan kanal lebih penting daripada jumlah platform.
Kualitas informasi	Pimpinan melaporkan penyeragaman draf. Orang tua terbantu oleh pembaruan layanan.	Identitas surat resmi meyakinkan orang tua. Pemberitahuan mendadak dan petunjuk susulan menyulitkan persiapan.	Kejelasan memerlukan waktu persiapan yang cukup dan pembaruan yang konsisten.
Partisipasi dan rasa aman	Kontak pribadi dan kunjungan langsung membantu orang tua	Sebagian orang tua ragu mengkritik secara terbuka meski kanal	Ketiadaan komentar dapat mencerminkan beberapa keadaan,

Copyright (c) 2026 ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik
https://doi.org/10.51878/educational.v6i4.17001

ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik
Vol. 6, No. 4, Tahun 2026
e-ISSN : 2807-1808 | p-ISSN : 2807-2294
Online Journal System https://jurnalp4i.com/index.php/academia

	dengan keterbatasan akses.	pribadi dilaporkan tersedia.	termasuk keengganan berbicara.
Evaluasi dan privasi	Pelaksana menjelaskan evaluasi reflektif dan pencatatan keluhan yang belum terstruktur.	Evaluasi masih informal. Prinsip persetujuan berbeda dari pengalaman sebagian orang tua.	Tindak lanjut dan persetujuan memerlukan catatan yang dapat diperiksa.

Tabel 1 memperlihatkan bahwa kedua sekolah telah memanfaatkan kanal digital untuk mendukung komunikasi dengan orang tua, tetapi penerapannya belum sepenuhnya seragam. SMP Negeri 1 Lubuk Besar lebih menonjolkan penggunaan grup kelas dan paguyuban orang tua yang dilengkapi komunikasi langsung, sedangkan SMP Negeri 3 Koba menunjukkan pembagian fungsi kanal WhatsApp dan media sosial secara lebih spesifik. Meskipun demikian, kedua sekolah masih memerlukan saluran non-digital agar informasi dapat diterima oleh keluarga dengan keterbatasan perangkat, kuota, maupun koneksi internet.

Perbedaan juga terlihat pada pengalaman orang tua dalam menerima dan merespons informasi. Kejelasan pesan belum tentu membuat komunikasi berjalan efektif apabila pemberitahuan disampaikan terlalu dekat dengan waktu pelaksanaan atau petunjuk diberikan secara bertahap tanpa pembaruan yang memadai. Di sisi lain, keberadaan ruang komunikasi belum secara otomatis menjamin keterbukaan orang tua untuk menyampaikan kritik. Temuan mengenai evaluasi dan publikasi foto anak turut memperlihatkan perlunya mekanisme yang lebih terdokumentasi, terutama dalam pencatatan keluhan, pemantauan tindak lanjut, dan penerapan persetujuan publikasi. Dengan demikian, pola komunikasi di kedua sekolah memperlihatkan bahwa hubungan antara sekolah dan orang tua tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh konsistensi pengelolaan informasi, akses yang setara, dan pengalaman orang tua ketika berinteraksi dengan pihak sekolah.

Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi digital kepala sekolah di SMP Negeri 1 Lubuk Besar dan SMP Negeri 3 Koba berkembang sebagai bagian dari pengelolaan hubungan antara sekolah dan keluarga peserta didik. WhatsApp menjadi sarana utama untuk menyampaikan kebutuhan operasional, sementara Facebook dan Instagram lebih banyak dimanfaatkan untuk memperlihatkan aktivitas serta pencapaian sekolah. Pola tersebut memperlihatkan bahwa setiap kanal memiliki fungsi yang berbeda dan tidak seluruhnya ditujukan untuk kebutuhan komunikasi yang sama. Khoo et al. (2024) membahas konsekuensi komunikasi digital antara orang tua dan guru dari perspektif pendidik, sedangkan Levy (2024) menguraikan pembelajaran dari praktik komunikasi rumah-sekolah setelah pandemi. Kedua kajian tersebut memberikan landasan untuk memahami bahwa penggunaan teknologi perlu dilihat dari kualitas hubungan komunikasi yang terbentuk, bukan hanya dari keberadaan aplikasi. Dalam penelitian ini, perbedaan pengaturan kanal di kedua sekolah memperlihatkan bahwa efektivitas komunikasi lebih berkaitan dengan ketepatan fungsi, kejelasan informasi, dan kesesuaian saluran dengan kebutuhan orang tua daripada banyaknya platform yang tersedia.

Perbedaan praktik komunikasi pada kedua sekolah juga memperlihatkan bahwa keterjangkauan informasi merupakan persoalan yang tidak dapat dilepaskan dari kondisi sosial dan kemampuan digital keluarga. SMP Negeri 1 Lubuk Besar lebih mengandalkan grup kelas dan paguyuban orang tua, sedangkan SMP Negeri 3 Koba membedakan kanal WhatsApp untuk pengumuman dan grup kelas untuk penjelasan teknis, disertai pemanfaatan media sosial untuk

Copyright (c) 2026 ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik
https://doi.org/10.51878/educational.v6i4.17001

ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik
Vol. 6, No. 4, Tahun 2026
e-ISSN : 2807-1808 | p-ISSN : 2807-2294
Online Journal System https://jurnalp4i.com/index.php/academia

publikasi. Meskipun demikian, kedua sekolah tetap membutuhkan surat cetak dan pertemuan langsung untuk menjangkau keluarga yang memiliki keterbatasan perangkat, kuota, atau koneksi internet. Owens et al. (2023) menempatkan inklusi digital sebagai sudut pandang untuk memahami pemerataan keterlibatan orang tua, sementara Nichols et al. (2025) mengangkat persoalan keterhubungan dan keterputusan dalam keterlibatan keluarga melalui media digital pada komunitas sekolah yang beragam. Beilmann et al. (2023) juga menunjukkan relevansi komunikasi sekolah-rumah dalam mendukung perkembangan keterampilan digital anak dan remaja. Jika dikaitkan dengan temuan penelitian, ketiga kajian tersebut memperkuat pandangan bahwa digitalisasi komunikasi sekolah tidak seharusnya menghilangkan pilihan komunikasi lain. Akses yang setara justru menuntut sekolah mempertahankan saluran alternatif agar keterbatasan teknologi tidak berubah menjadi hambatan bagi keterlibatan orang tua.

Dari aspek kepemimpinan, pembagian tanggung jawab antara kepala sekolah, koordinator media, dan wali kelas menunjukkan bahwa komunikasi digital merupakan aktivitas organisasi yang membutuhkan koordinasi, pengawasan, dan konsistensi pelaksanaan. Kepala sekolah berperan memberikan arahan serta memeriksa informasi strategis, sedangkan koordinator media dan wali kelas membantu menyampaikan informasi rutin kepada keluarga. Praktik pemeriksaan draf dan penyeragaman format telah dilakukan, tetapi koordinasi yang masih bergantung pada komunikasi lisan menunjukkan bahwa prosedur pengelolaan pesan belum sepenuhnya terdokumentasi. Alamolhoda (2023) membahas pengembangan interaksi keluarga dan sekolah melalui pendidikan digital, sedangkan Agustina et al. (2025) menyoroti peran manajemen hubungan masyarakat dalam mendorong partisipasi orang tua. Budiyono (2023) memberikan konteks tambahan mengenai peran kepemimpinan kepala sekolah dalam menghadapi perkembangan pendidikan pada era digital. Sementara itu, Laufer et al. (2025) mengaitkan kepercayaan organisasi dengan kepemimpinan dan pemanfaatan teknologi pendidikan pada lingkungan perguruan tinggi, sehingga relevansinya dalam penelitian ini bersifat konseptual dan tidak dapat disamakan secara langsung dengan konteks sekolah menengah. Rangkaian kajian tersebut membantu menjelaskan bahwa keberhasilan komunikasi digital tidak cukup bergantung pada kemampuan individu menggunakan teknologi, tetapi juga memerlukan pembagian peran yang jelas, pengendalian informasi, dan tanggung jawab terhadap pesan yang disampaikan.

Pengalaman orang tua dalam menerima informasi memperlihatkan bahwa kejelasan pesan belum selalu sejalan dengan kemudahan keluarga dalam mempersiapkan kebutuhan anak. Informasi yang disampaikan secara mendadak atau dilengkapi petunjuk teknis setelah pengumuman awal dapat menimbulkan kesulitan, sekalipun pesan berasal dari kanal resmi sekolah. Sebaliknya, penjelasan mengenai perubahan jadwal, keterlambatan, atau perkembangan layanan membantu orang tua memahami situasi dan menilai kesungguhan sekolah dalam berkomunikasi. Levy (2024) memberikan konteks mengenai pentingnya pembelajaran dari pengalaman komunikasi rumah-sekolah, sedangkan Khoo et al. (2024) mengarahkan perhatian pada konsekuensi komunikasi digital bagi hubungan orang tua dan guru. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, kualitas komunikasi perlu dinilai melalui kesesuaian antara informasi, waktu penyampaian, dan tindakan yang dilakukan sekolah setelah pesan diterima. Kepercayaan orang tua dengan demikian tidak hanya terbentuk karena sekolah aktif memberikan pengumuman, tetapi juga karena pengalaman mereka ketika informasi tersebut dapat diandalkan dan komitmen yang disampaikan benar-benar ditindaklanjuti.

Partisipasi orang tua menunjukkan dimensi lain yang memengaruhi hubungan kepercayaan dengan sekolah. Meskipun saluran komunikasi telah tersedia, sebagian orang tua

Copyright (c) 2026 ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik
https://doi.org/10.51878/educational.v6i4.17001

ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik
Vol. 6, No. 4, Tahun 2026
e-ISSN : 2807-1808 | p-ISSN : 2807-2294
Online Journal System https://jurnalp4i.com/index.php/academia

masih memilih menyampaikan persoalan melalui percakapan pribadi atau pertemuan langsung, terutama ketika hal yang dibicarakan bersifat sensitif. Keadaan ini memperlihatkan bahwa keberadaan grup komunikasi tidak otomatis menciptakan ruang dialog yang nyaman bagi seluruh keluarga. Azhari dan Nursalim (2022) membahas hubungan kepercayaan diri dan kemampuan komunikasi interpersonal dengan school refusal pada peserta didik, sehingga penggunaannya dalam penelitian ini hanya memberikan konteks terbatas mengenai aspek komunikasi interpersonal dan bukan bukti langsung tentang perilaku orang tua dalam menyampaikan kritik. Sementara itu, Agustina et al. (2025) memberikan dukungan yang lebih dekat terhadap pembahasan partisipasi orang tua melalui pengelolaan hubungan masyarakat sekolah. Berdasarkan temuan penelitian, keterbukaan komunikasi perlu dibangun melalui kesediaan sekolah mendengarkan tanggapan, menjaga kerahasiaan persoalan tertentu, serta memberikan respons yang dapat dipahami oleh orang tua. Oleh karena itu, rendahnya jumlah komentar atau keluhan tidak dapat langsung ditafsirkan sebagai tanda kepuasan, sebab kondisi tersebut mungkin berkaitan dengan keterbatasan akses maupun ketidaknyamanan dalam menyampaikan pendapat.

Persoalan privasi dalam publikasi foto peserta didik memperlihatkan bahwa komunikasi digital juga berkaitan dengan tanggung jawab sekolah dalam mengelola informasi pribadi. Perbedaan antara prinsip persetujuan yang disampaikan sekolah dan pengalaman sebagian orang tua menunjukkan bahwa aturan formal perlu diikuti prosedur pelaksanaan yang jelas. Bessant (2024) membahas penggunaan media sosial sekolah dalam kaitannya dengan hak privasi dan otonomi anak, sehingga kajiannya relevan untuk menempatkan publikasi foto bukan sekadar kegiatan dokumentasi atau promosi. Dalam konteks penelitian ini, sekolah perlu memastikan bahwa orang tua memahami tujuan penggunaan foto, bentuk publikasi, dan mekanisme pemberian persetujuan sebelum materi dipublikasikan. Keterbukaan mengenai prosedur tersebut menjadi bagian dari tanggung jawab komunikasi karena kepercayaan dapat terganggu apabila terdapat perbedaan antara kebijakan yang dinyatakan dan pengalaman keluarga. Dengan demikian, pengelolaan media digital yang bertanggung jawab perlu menggabungkan kepentingan penyebaran informasi sekolah dengan penghormatan terhadap hak dan kenyamanan peserta didik serta orang tua.

Secara keseluruhan, perbandingan kedua kasus mengarah pada rumusan komunikasi hibrida yang akuntabel, yaitu pendekatan komunikasi yang mengintegrasikan saluran digital dan non-digital dengan tanggung jawab penyampaian serta tindak lanjut yang dapat ditelusuri. Konsep ini mencakup empat unsur yang saling berhubungan, yakni keterjangkauan informasi bagi keluarga dengan kondisi akses berbeda, kejelasan pesan beserta pembaruannya, pemenuhan komitmen melalui tindak lanjut layanan, serta perlindungan partisipasi dan privasi. Rumusan tersebut memperluas pembacaan komunikasi sekolah yang selama ini dapat berpusat pada pemilihan media, dengan menempatkan pengalaman orang tua dan tanggung jawab kelembagaan sebagai bagian dari pembentukan kepercayaan. Kontribusi ini masih bersifat konseptual dan kontekstual karena penelitian hanya melibatkan dua sekolah, jumlah informan orang tua terbatas, pengumpulan data dilakukan melalui jawaban tertulis dalam waktu singkat, serta tidak disertai pemeriksaan log komunikasi dan dokumen layanan asli. Oleh sebab itu, penelitian lanjutan perlu melibatkan lebih banyak sekolah dengan karakteristik keluarga yang beragam, menggunakan wawancara mendalam dan observasi, serta memeriksa dokumentasi komunikasi dan penyelesaian keluhan. Langkah tersebut dapat membantu menguji lebih jauh bagaimana prinsip komunikasi hibrida yang akuntabel diterapkan dan berkontribusi terhadap pembentukan kepercayaan orang tua dalam konteks pendidikan yang berbeda.

Copyright (c) 2026 ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik
https://doi.org/10.51878/educational.v6i4.17001

ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik
Vol. 6, No. 4, Tahun 2026
e-ISSN : 2807-1808 | p-ISSN : 2807-2294
Online Journal System https://jurnalp4i.com/index.php/academia

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi digital kepala sekolah di SMP Negeri 1 Lubuk Besar dan SMP Negeri 3 Koba berlangsung melalui perpaduan kanal digital dan komunikasi langsung yang disesuaikan dengan kebutuhan keluarga peserta didik. WhatsApp menjadi sarana utama penyampaian informasi operasional, sedangkan media sosial dimanfaatkan untuk memperkenalkan kegiatan dan capaian sekolah. Meskipun terdapat perbedaan dalam pembagian fungsi kanal pada kedua sekolah, keduanya masih membutuhkan surat cetak dan pertemuan langsung untuk menjangkau orang tua yang menghadapi keterbatasan perangkat, kuota, maupun koneksi internet. Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa kepercayaan orang tua tidak cukup dibangun melalui frekuensi penyampaian informasi, tetapi berkaitan dengan kejelasan pesan, kecukupan waktu untuk mempersiapkan kebutuhan anak, konsistensi antara informasi dan tindakan sekolah, serta kesediaan pihak sekolah menindaklanjuti tanggapan keluarga. Ruang komunikasi yang tersedia pun belum selalu menjamin keterbukaan orang tua, terutama ketika mereka merasa kurang nyaman menyampaikan kritik atau persoalan sensitif secara terbuka. Selain itu, perbedaan pengalaman mengenai persetujuan publikasi foto anak menegaskan bahwa perlindungan privasi perlu menjadi bagian dari tata kelola komunikasi sekolah.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, penelitian ini merumuskan konsep komunikasi hibrida yang akuntabel sebagai pendekatan komunikasi sekolah yang mengintegrasikan keterjangkauan informasi, kejelasan penjelasan, pemenuhan komitmen melalui tindak lanjut, serta perlindungan partisipasi dan privasi. Secara praktis, kepala sekolah perlu menetapkan pembagian tanggung jawab komunikasi, mengatur waktu penyampaian informasi secara lebih terencana, menyediakan mekanisme pencatatan dan penyelesaian keluhan, serta memastikan adanya prosedur persetujuan yang jelas sebelum foto peserta didik dipublikasikan. Evaluasi komunikasi juga perlu memperhatikan apakah informasi benar-benar menjangkau dan dipahami oleh keluarga, bukan hanya menghitung aktivitas pada kanal digital. Namun, konsep yang dihasilkan masih bersifat kontekstual karena penelitian melibatkan dua sekolah, jumlah informan orang tua yang terbatas, dan pengumpulan data melalui jawaban tertulis dalam waktu singkat tanpa pemeriksaan log komunikasi maupun dokumen layanan asli. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak sekolah dengan karakteristik keluarga yang beragam, menggunakan wawancara mendalam dan observasi, serta memeriksa dokumentasi komunikasi dan tindak lanjut keluhan untuk menguji penerapan konsep tersebut dalam konteks pendidikan yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Addi-Raccah, A. (2024). The role of digital capital in parental engagement. *Education and Information Technologies, 29*(13), 16901–16928. https://link.springer.com/article/10.1007/s10639-024-12455-y

Agustina, P. M., Aditya, I. K. A., Astuti, K. P., Juliastika, M. M., & Werang, B. R. (2025). Peran strategis manajemen humas dalam meningkatkan partisipasi orang tua di Sekolah Dasar Negeri 1 Baktiseraga. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner, 1*(3), 719–730. https://ojs.ruangpublikasi.com/index.php/jpim/article/view/657

Alamolhoda, J. (2023). Improving the model of family-school interaction with the help of digital education. *Contemporary School Psychology, 27*(2), 251–261. https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8136101/

Copyright (c) 2026 ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik
https://doi.org/10.51878/educational.v6i4.17001

Azhari, N., & Nursalim, M. (2022). Hubungan antara kepercayaan diri dan kemampuan komunikasi interpersonal dengan tingkat *school refusal* peserta didik kelas XI SMA Negeri 3 Surabaya. *Jurnal BK Unesa, 12*(2). https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jurnal-bk-unesa/article/view/45738

Badiuzzaman, M., Lee, J. S., & Cumming, T. M. (2025). A systematic review of the impact of the multilevel digital divide in technology-integrated family–school partnerships. *Review of Educational Research*. Advance online publication. https://journals.sagepub.com/doi/10.3102/00346543251400771

Beilmann, M., Opermann, S., Kalmus, V., Vissenberg, J., & Pedaste, M. (2023). The role of school-home communication in supporting the development of children's and adolescents' digital skills, and the changes brought by COVID-19. *Journal of Media Literacy Education, 15*(1), 1–13. https://digitalcommons.uri.edu/jmle/vol15/iss1/1/

Bessant, C. (2024). School social media use and its impact upon children's rights to privacy and autonomy. *Computers and Education Open, 6*, Article 100185. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666557324000259

Budiyono, A. E. (2023). Peran kepemimpinan kepala sekolah dalam pendidikan karakter peserta didik di era digital. *NUSRA: Jurnal Penelitian dan Ilmu Pendidikan, 4*(3), 755–765. https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/nusra/article/view/1448

Hamm, J. E., & Mousseau, A. D. (2023). Predicting parent trust based on professionals' communication skills. *Education Sciences, 13*(4), Article 350. https://doi.org/10.3390/educsci13040350

Hardianto, D. (2025). Redesigning school-family partnerships in the digital era: A study of parental preferences in primary education in Indonesia. *JTP: Jurnal Teknologi Pendidikan, 27*(2), 514–524. https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jtp/article/view/57725

Johari, S., Wan Noordin, W. N., & Tengku Mahamad, T. E. (2022). WhatsApp conversations and relationships: A focus on digital communication between parent-teacher engagement in a secondary school in Putrajaya. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication, 38*(2), 280–296. https://doi.org/10.17576/JKMJC-2022-3802-17

Kent, M. L., & Taylor, M. (2021). Fostering dialogic engagement: Toward an architecture of social media for social change. *Social Media + Society, 7*(1). https://doi.org/10.1177/2056305120984462

Khoo, N. A. K. b. 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://so02.tci-thaijo.org/index.php/hasss/article/view/261660

Laufer, M., Deacon, B., Mende, M. A., & Schäfer, L. O. (2025). Leading with trust: How university leaders can foster innovation with educational technology through organizational trust. *Innovative Higher Education, 50*(1), 303–327. https://link.springer.com/article/10.1007/s10755-024-09733-5

Levy, R. (2024). Home–school communication: What we have learned from the pandemic. *Education 3-13, 52*(1), 21–32. https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/03004279.2023.2186972

Munna, N. N. (2025). Legal construction of child and adolescent privacy protection in the digital age: The dilemma between cyber protection and information access in schools. *Law and Judicial Review, 1*(2), 109–126.

Copyright (c) 2026 ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik
https://doi.org/10.51878/educational.v6i4.17001

https://generatedp.com/index.php/ljr/article/view/100

Namdari-Pejman, M., & Zandian, M. (2025). Parental involvement in digital learning environments: Examining school-parent communication, parental self-efficacy, and students' positive digital agency. *Technology of Education Journal (TEJ), 20*(1), 179–197. https://jte.sru.ac.ir/article_12628_en.html

Nichols, S., Dooley, K., & Soong, H. (2025). Seesawing (dis)connections: Digital parent involvement in a culturally diverse school community. *Journal of Family Diversity in Education, 6*(2). https://familydiversityeducation.com/index.php/fdec/article/view/194

Owens, M., Ravi, V., & Hunter, E. (2023). Digital inclusion as a lens for equitable parent engagement. *TechTrends*. Advance online publication. https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10239715/

Proff, A., Musalam, R., & Matar, F. (2025). Lessons learned for leaders: Implications for parent-school communication in post-pandemic learning environments. *Frontiers in Education, 10*, Article 1496319. https://www.frontiersin.org/journals/education/articles/10.3389/feduc.2025.1496319/full

Rosmini, H., Ningsih, N., Murni, M., & Adiyono, A. (2024). Transformasi kepemimpinan kepala sekolah pada era digital: Strategi administrasi pendidikan berbasis teknologi di sekolah menengah pertama. *Konstruktivisme: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran, 16*(1), 165–180. https://ejournal.unisbablitar.ac.id/index.php/konstruktivisme/article/view/3451

Sipayung, E. R., & Cheng, C. C. (2023). Investigating parents' degrees of trust and communication towards teachers in Indonesian kindergartens. *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini, 7*(1), 927–936. https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/3309190

Copyright (c) 2026 ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik
https://doi.org/10.51878/educational.v6i4.17001