

POLA KOMUNIKASI HUMAS SEKOLAH MENENGAH DALAM MENANGANI KONFLIK INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI PENDEKATAN LITERASI MEDIA

Dwi Hayatun Nufus

Universitas Nurul Jadid, Indonesia

✓ Correspondence: e-mail: dwinufus335@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana humas di sekolah menengah berkomunikasi saat menghadapi masalah di dalam dan di luar sekolah, terutama di zaman sekarang dengan banyaknya informasi digital. Penelitian ini menggunakan cara yang lebih mendalam dengan mewawancarai orang-orang, mengamati langsung, dan menganalisis dokumen di beberapa sekolah menengah yang memiliki masalah komunikasi yang rumit. Hasilnya menunjukkan bahwa memahami media dengan baik sangat membantu humas dalam menemukan sumber masalah, memastikan informasi benar, dan memilih cara berkomunikasi yang tepat untuk menghindari penyebaran informasi yang salah. Literasi media juga memungkinkan humas menyusun pesan yang lebih akurat, terukur, dan sensitif terhadap dinamika publik, terutama ketika konflik menyentuh isu sensitif yang berpotensi memengaruhi reputasi sekolah. Selain itu, kemampuan humas dalam memahami pola konsumsi media stakeholder terbukti memperkuat efektivitas klarifikasi publik dan respons cepat terhadap isu yang berkembang. Implikasi penelitian menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas literasi media bagi humas sekolah sebagai dasar pengambilan keputusan komunikasi, pengelolaan isu, serta penguatan hubungan dengan pemangku kepentingan. Temuan ini menegaskan pentingnya integrasi literasi media dalam kebijakan komunikasi sekolah secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Pola komunikasi humas, literasi media, manajemen konflik*

ABSTRACT

This study aims to analyze how public relations officers in secondary schools communicate when facing problems inside and outside of school, especially in today's era of abundant digital information. This study used a more in-depth approach by interviewing individuals, observing directly, and analyzing documents in several secondary schools experiencing complex communication issues. The results indicate that a good understanding of the media significantly helps public relations officers identify the source of problems, ensure information is accurate, and choose appropriate communication methods to avoid the spread of misinformation. Media literacy also enables public relations officers to craft messages that are more accurate, measured, and sensitive to public dynamics, especially when conflicts touch on sensitive issues that have the potential to affect the school's reputation. Furthermore, the ability of public relations officers to understand stakeholders' media consumption patterns has been shown to strengthen the effectiveness of public

clarification and rapid response to developing issues. The implications of this research emphasize the importance of improving media literacy capacity for school public relations officers as a basis for communication decision-making, issue management, and strengthening relationships with stakeholders. These findings emphasize the importance of integrating media literacy into school communication policies on an ongoing basis.

Keywords: *Public relations communication patterns, media literacy, conflict management*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan media digital telah mengubah secara fundamental pola komunikasi lembaga pendidikan, termasuk sekolah menengah, baik dengan publik internal maupun eksternal. Arus informasi yang cepat, terbuka, dan masif melalui media sosial membuat proses komunikasi tidak lagi bersifat linier dan mudah dikendalikan (Habibah, 2021). Dalam kondisi tersebut, berbagai isu dan konflik yang melibatkan guru, siswa, tenaga kependidikan, orang tua, maupun masyarakat dapat dengan cepat menyebar dan berpotensi berkembang menjadi krisis komunikasi apabila tidak dikelola secara tepat. Oleh karena itu, sekolah dituntut memiliki strategi komunikasi yang cermat, adaptif, dan berorientasi pada pengelolaan konflik di tengah dinamika media digital (Pranawukir, 2021).

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji komunikasi organisasi dan peran humas dalam lembaga pendidikan. Studi-studi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dua arah, keterbukaan informasi, serta koordinasi internal berperan penting dalam menjaga hubungan antar pemangku kepentingan dan mencegah konflik (Wahono, 2024). Penelitian lain juga menyoroti fungsi humas dalam manajemen krisis dan pengelolaan reputasi organisasi. Sementara itu, kajian mengenai literasi media menegaskan pentingnya kemampuan kritis dalam memilah dan mengevaluasi informasi di era digital (Safitri et al. 2025). Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih membahas aspek-aspek tersebut secara terpisah dan belum secara spesifik mengkaji integrasinya dalam konteks humas sekolah menengah.

Meskipun humas sekolah memiliki peran strategis dalam mengelola arus informasi dan menjaga stabilitas hubungan dengan publik, dalam praktiknya fungsi humas masih sering dipahami sebatas penyampai informasi administratif (Lee et al. 2021). Kondisi ini menjadi masalah ketika sekolah menghadapi konflik internal maupun eksternal yang melibatkan media digital, karena ketiadaan pola komunikasi yang terarah dapat memicu eskalasi konflik dan menurunkan kepercayaan publik. Di sisi lain, sekolah yang mampu mengelola komunikasi secara strategis dan berbasis literasi media berpotensi meredam konflik serta mempertahankan reputasi lembaga secara berkelanjutan (Jameel & Hamdi, 2024).

Literatur mengenai komunikasi organisasi menekankan bahwa humas berperan sebagai pengelola makna, mediator, dan penjaga hubungan antara organisasi dan publiknya (Zahroh, 2022). Dalam konteks pendidikan, humas tidak hanya bertugas menyampaikan informasi, tetapi juga membangun kepercayaan dan mengelola persepsi publik. Sementara itu, konsep literasi media dipahami sebagai kemampuan mengakses, menganalisis, mengevaluasi, dan memproduksi pesan media secara kritis dan bertanggung jawab (Nuralim & Ghafirin, 2023). Integrasi literasi media

dalam praktik komunikasi organisasi dipandang penting untuk menghadapi tantangan disinformasi, framing media, dan dinamika opini publik di era digital (Santos 2023).

Meskipun kajian tentang komunikasi humas, manajemen konflik, dan literasi media telah berkembang, penelitian yang secara empiris mengkaji pola komunikasi humas sekolah menengah dalam menangani konflik internal dan eksternal melalui pendekatan literasi media masih relatif terbatas (Lim 2024). Sebagian penelitian lebih berfokus pada organisasi pemerintah atau korporasi, sementara konteks sekolah menengah dengan karakteristik konflik dan pemangku kepentingan yang khas belum banyak dieksplorasi. Selain itu, peran literasi media sebagai landasan strategis dalam pengambilan keputusan komunikasi humas sekolah belum banyak dikaji secara mendalam.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menempatkan literasi media sebagai elemen kunci dalam pola komunikasi humas sekolah menengah, khususnya dalam penanganan konflik internal dan eksternal. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang memandang humas secara administratif (Nurohman, 2025), penelitian ini menyoroti humas sebagai aktor strategis yang melakukan sensemaking, pengelolaan narasi, dan mediasi konflik berbasis pemahaman media digital. Dengan demikian, penelitian ini memberikan perspektif baru mengenai integrasi literasi media dalam praktik komunikasi sekolah sebagai upaya preventif dan responsif terhadap konflik.

Berdasarkan latar belakang dan celah penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi humas sekolah menengah dalam menangani konflik internal dan eksternal melalui pendekatan literasi media. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian komunikasi organisasi pendidikan serta kontribusi praktis bagi penguatan kebijakan dan praktik komunikasi humas sekolah di era digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memahami secara mendalam pola komunikasi humas sekolah menengah dalam menangani konflik internal dan eksternal melalui pendekatan literasi media. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi praktik komunikasi, proses pengambilan keputusan, serta dinamika makna yang dibangun oleh aktor humas dalam konteks organisasi pendidikan (Kumar & Sharma, 2021). Studi kasus dipandang relevan untuk mengkaji fenomena komunikasi yang bersifat kontekstual, kompleks, dan dipengaruhi oleh dinamika sosial serta media digital (Suhendra & Pratiwi, 2024). Penelitian dilakukan pada beberapa sekolah menengah yang menghadapi tantangan komunikasi dan konflik berbasis media. Informan dipilih secara purposive, meliputi wakil kepala sekolah bidang humas, staf humas, dan pihak terkait yang terlibat langsung dalam pengelolaan komunikasi sekolah. Pemilihan informan didasarkan pada keterlibatan aktif mereka dalam penanganan konflik dan pengelolaan informasi publik sekolah.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Wawancara digunakan untuk menggali pemahaman, pengalaman, dan strategi humas dalam menangani konflik (Susanto & Dwianansya, 2024). Observasi dilakukan untuk mengamati praktik komunikasi humas dalam situasi nyata (Noviani & Sutriani, 2025), sedangkan dokumen seperti surat edaran, unggahan media sosial, dan arsip komunikasi dianalisis untuk memperkuat data

empiris (Meilani et al. 2025). Analisis data dilakukan secara tematik melalui proses reduksi data, kategorisasi, dan penarikan makna. Kerangka sensemaking (Sualman, 2025) digunakan untuk memahami bagaimana humas menafsirkan informasi dan membingkai pesan, sementara perspektif literasi media digunakan untuk menganalisis strategi komunikasi dalam konteks media digital.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, member checking, serta diskusi sejawat (Husnullail and Jailani, 2024). Penelitian ini memperhatikan prinsip etika penelitian dengan memperoleh persetujuan informan, menjaga kerahasiaan identitas, dan menggunakan data secara bertanggung jawab.

HASIL dan PEMBAHASAN

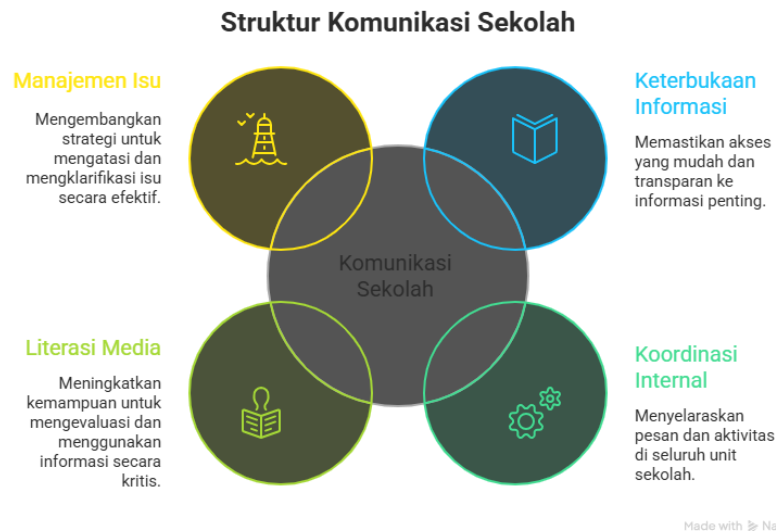
Kerangka Umum Pola Komunikasi Humas Sekolah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi Humas Sekolah Menengah dibangun melalui pendekatan terintegrasi yang menekankan keterbukaan informasi, koordinasi lintas unsur sekolah, serta kepekaan terhadap dinamika media. Humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi formal, tetapi juga sebagai mediator yang mengelola makna dan persepsi publik internal maupun eksternal (Leijerholt et al. 2022). Dalam praktiknya, humas mengedepankan komunikasi dua arah yang dialogis dengan guru, siswa, dan tenaga kependidikan, sehingga potensi konflik dapat dikenali sejak dini (Cardona 2023). Selain itu, humas memanfaatkan literasi media sebagai landasan dalam menyusun pesan, memilih kanal komunikasi, serta merespons isu yang berkembang (Nugraha et al. 2022). Pendekatan ini membantu sekolah menghindari kesalahpahaman, memperkuat kepercayaan, dan menjaga stabilitas hubungan antar pemangku kepentingan. Pola komunikasi tersebut bersifat adaptif, kontekstual, dan berorientasi pada penyelesaian masalah, sehingga humas mampu menjalankan perannya secara strategis dalam situasi normal maupun ketika terjadi konflik.

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan informan yang menegaskan peran humas dalam menjaga keterbukaan dan kehati-hatian komunikasi di lingkungan sekolah. Sebagaimana diungkapkan oleh Waka Humas berikut: "Kami di humas selalu berusaha membuka ruang komunikasi dua arah, supaya masalah tidak berkembang menjadi konflik yang lebih besar." (Faqih Azizy, wawancara sebagai waka Humas). Senada dengan pernyataan tersebut, staf humas menekankan pentingnya proses penyaringan informasi sebelum disampaikan kepada publik, sebagaimana kutipan berikut: "Setiap informasi yang akan disampaikan ke luar sekolah harus kami telaah dulu, terutama yang berkaitan dengan media dan opini publik." (Iwan Taufiq, wawancara sebagai staf Humas).

Berdasarkan hasil observasi, humas sekolah tampak aktif berkoordinasi dengan kepala sekolah dan wali kelas sebelum menyampaikan informasi kepada publik. Setiap isu yang muncul, baik dari lingkungan internal maupun dari media sosial, dibahas terlebih dahulu dalam forum kecil untuk menentukan sikap komunikasi yang tepat. Peneliti juga mengamati bahwa humas menggunakan bahasa yang tertulis dengan hati-hati pada papan pengumuman dan media digital sekolah, menghindari istilah yang berpotensi menimbulkan multitafsir. Pola kerja ini menunjukkan

bahwa humas berperan sebagai pusat kendali komunikasi yang berorientasi pada kehati-hatian dan kejelasan pesan.



Gambar 1. Ringkasan Temuan Penelitian mengenai Aspek, Temuan Utama, dan Bentuk Implementasi Pola Komunikasi Humas Sekolah Menengah

Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi humas sekolah menengah berlandaskan pada prinsip keterbukaan, kehati-hatian, dan koordinasi yang kuat. Humas berperan strategis sebagai pengelola arus informasi sekaligus mediator antar pemangku kepentingan, dengan literasi media sebagai fondasi utama dalam setiap proses komunikasi. Pendekatan ini memungkinkan sekolah merespons isu secara adaptif dan mencegah konflik berkembang, sehingga tercipta iklim komunikasi yang kondusif dan berkelanjutan.

Penanganan Konflik Internal & Eksternal

Temuan penelitian pada tema ini menggambarkan bagaimana humas sekolah mengelola dinamika konflik yang muncul baik dari dalam maupun luar lingkungan sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan konflik internal dan eksternal di sekolah menengah dilakukan melalui pola komunikasi yang terstruktur, responsif, dan berbasis literasi media. Konflik internal yang melibatkan guru, siswa, dan tenaga kependidikan ditangani melalui dialog langsung, klarifikasi berjenjang, serta penguatan komunikasi interpersonal untuk mencegah kesalahpahaman berlarut (Eremeeva & Khamisovna, 2020). Sementara itu, konflik eksternal yang melibatkan orang tua, masyarakat, dan media ditangani secara lebih strategis dengan penunjukan humas sebagai satu pintu informasi resmi (Amiri et al. 2025). Humas berperan menyaring isu, mengelola narasi, serta memastikan pesan yang disampaikan tidak memicu eskalasi konflik. Pendekatan literasi media menjadi landasan penting dalam proses ini, terutama dalam memilah informasi, memahami framing media, dan menentukan waktu serta kanal komunikasi yang tepat (Fensi et al. 2025). Dengan pola tersebut, konflik tidak dipandang sebagai ancaman semata, melainkan sebagai proses yang dapat dikelola untuk menjaga stabilitas dan kepercayaan publik terhadap sekolah.

Penanganan konflik tersebut tercermin dari pernyataan informan yang menekankan pentingnya perbedaan strategi komunikasi antara konflik internal dan eksternal. Sebagaimana disampaikan oleh Waka Humas berikut: "Kalau konflik di dalam sekolah, kami utamakan komunikasi langsung dan kekeluargaan supaya tidak melebar." (Waka Humas; Faqih Azizy). Sementara itu, informan lain menjelaskan bahwa konflik eksternal memerlukan kehati-hatian lebih tinggi dalam pengelolaan informasi, sebagaimana diungkapkan berikut: "Untuk konflik dengan orang tua atau yang sudah masuk media, kami harus lebih terkontrol karena dampaknya bisa ke citra sekolah." (Staf Humas; Iwan Taufiq).

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa setiap potensi konflik yang muncul dicatat dan diklasifikasikan terlebih dahulu oleh humas sebagai konflik internal atau eksternal. Konflik internal umumnya ditangani melalui pertemuan tatap muka terbatas yang melibatkan pihak terkait, sedangkan konflik eksternal dibahas dalam rapat koordinasi dengan pimpinan sekolah sebelum menentukan pernyataan resmi. Peneliti juga mengamati bahwa humas memantau percakapan di media sosial sekolah untuk mendeteksi isu yang berpotensi berkembang menjadi konflik terbuka. Praktik ini menunjukkan adanya kesiapsiagaan dan kesadaran media dalam penanganan konflik.

Tabel 1. Pola Komunikasi Humas Sekolah dalam Penanganan Konflik Internal dan Eksternal

Jenis Konflik	Sumber Konflik	Pola Komunikasi	Bentuk Penanganan
Internal	Guru, siswa, staf	Dialogis dan persuasif	Klarifikasi langsung, mediasi
Internal	Kesalahpahaman informasi	Interpersonal	Koordinasi internal, rapat terbatas
Eksternal	Orang tua, masyarakat	Strategis dan terpusat	Pernyataan resmi, komunikasi satu pintu
Eksternal	Media dan media sosial	Berbasis literasi media	Klarifikasi publik, monitoring isu

Berdasarkan temuan penelitian, penanganan konflik internal dan eksternal di sekolah menengah dilakukan melalui pola komunikasi yang berbeda namun saling melengkapi. Konflik internal dikelola secara dialogis dan kekeluargaan, sedangkan konflik eksternal ditangani secara strategis dan terkontrol dengan mempertimbangkan dampak terhadap citra sekolah. Literasi media menjadi elemen kunci yang memperkuat peran humas dalam memilah informasi, mengelola narasi, dan menentukan respons yang tepat, sehingga konflik dapat diredam dan tidak berkembang menjadi krisis komunikasi.

Peran Literasi Media dalam Pola Komunikasi Humas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi media memiliki peran sentral dalam membentuk pola komunikasi humas sekolah menengah. Literasi media tidak hanya dipahami sebagai kemampuan teknis menggunakan media, tetapi juga sebagai kecakapan kritis dalam

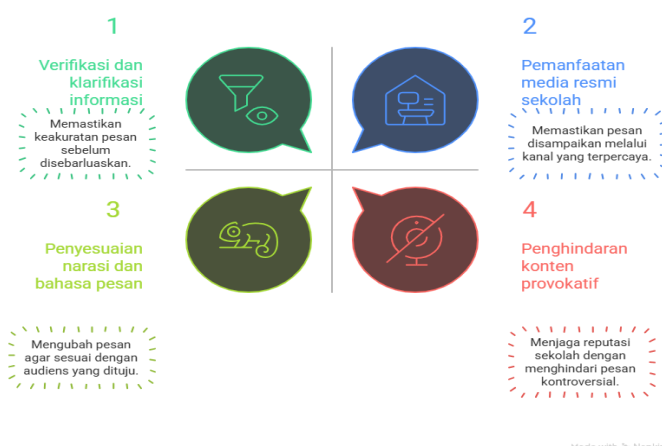
memilah informasi, memahami konteks pesan, serta menilai dampak komunikasi terhadap publik. Humas memanfaatkan literasi media sebagai dasar dalam menyusun pesan, menentukan kanal komunikasi, dan merespons isu yang berkembang, khususnya di media digital (Ainiyah, 2017). Kemampuan ini membantu humas menghindari penyebaran informasi yang keliru, mengurangi potensi kesalahpahaman, dan menjaga konsistensi pesan sekolah (Irawan et al. 2025). Selain itu, literasi media memungkinkan humas membaca kecenderungan opini publik dan framing media, sehingga strategi komunikasi dapat disesuaikan dengan situasi yang dihadapi. Dengan demikian, literasi media berfungsi sebagai perangkat strategis yang memperkuat peran humas dalam membangun komunikasi yang etis, akurat, dan bertanggung jawab.

Peran literasi media tersebut tercermin dari pernyataan informan yang menekankan pentingnya sikap kritis dalam mengelola informasi sekolah. Sebagaimana disampaikan oleh Waka Humas berikut: "Kami harus benar-benar memahami isi dan dampak informasi sebelum disebarkan, apalagi sekarang semua cepat tersebar lewat media sosial." (Waka humas; Faqih Azizy, 2024). Senada dengan hal tersebut, staf humas menegaskan bahwa literasi media membantu mereka menentukan cara berkomunikasi yang tepat kepada publik, sebagaimana diungkapkan berikut: "Literasi media penting supaya kami tahu mana informasi yang perlu diluruskan dan mana yang sebaiknya tidak dibesar-besarkan." (Staf humas; Iwan Taufiq, 2024).

Berdasarkan hasil observasi, peneliti melihat bahwa humas sekolah secara rutin melakukan pemantauan terhadap media sosial dan pemberitaan daring yang berkaitan dengan sekolah. Setiap informasi yang akan dipublikasikan melalui kanal resmi terlebih dahulu melalui proses pengecekan isi, bahasa, dan potensi dampaknya. Peneliti juga mengamati adanya diskusi internal mengenai cara merespons komentar atau isu yang berkembang di ruang digital. Praktik tersebut menunjukkan bahwa literasi media diterapkan secara nyata dalam aktivitas komunikasi humas, bukan hanya sebagai konsep, tetapi sebagai pedoman kerja sehari-hari.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti melihat bahwa humas sekolah secara rutin melakukan pemantauan terhadap media sosial dan pemberitaan daring yang berkaitan dengan sekolah. Setiap informasi yang akan dipublikasikan melalui kanal resmi terlebih dahulu melalui proses pengecekan isi, bahasa, dan potensi dampaknya. Peneliti juga mengamati adanya diskusi internal mengenai cara merespons komentar atau isu yang berkembang di ruang digital. Praktik tersebut menunjukkan bahwa literasi media diterapkan secara nyata dalam aktivitas komunikasi humas, bukan hanya sebagai konsep, tetapi sebagai pedoman kerja sehari-hari

Implementasi Literasi Media dalam Komunikasi Humas



Gambar 2. Peran Literasi Media dalam Aktivitas Komunikasi Humas Sekolah

Berdasarkan gambar di atas, literasi media terbukti menjadi unsur kunci dalam pola komunikasi humas sekolah menengah. Literasi media memungkinkan humas bersikap kritis dalam memilah informasi, memahami konteks dan framing media, serta menentukan strategi komunikasi yang tepat dan bertanggung jawab. Dengan kemampuan tersebut, humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengelola pesan yang mampu mencegah kesalahpahaman dan meredam potensi konflik. Penerapan literasi media secara konsisten memperkuat kredibilitas humas dan mendukung terciptanya komunikasi sekolah yang transparan, etis, serta dipercaya oleh publik internal maupun eksternal (Kowalski, 2011).

KESIMPULAN

Dinamika konflik internal dan eksternal di sekolah menengah semakin kompleks seiring dengan percepatan arus informasi digital, sehingga menuntut peran humas yang tidak lagi sekadar administratif, tetapi strategis dan reflektif. Penelitian ini berangkat dari persoalan bagaimana humas sekolah membangun pola komunikasi yang efektif untuk mengelola konflik sekaligus menjaga kepercayaan publik. Temuan menunjukkan bahwa pola komunikasi humas dibangun melalui pendekatan yang terstruktur, adaptif, dan berbasis literasi media. Konflik internal dikelola melalui komunikasi dialogis, klarifikasi langsung, dan koordinasi interpersonal yang menekankan prinsip kekeluargaan dan musyawarah, sedangkan konflik eksternal ditangani secara strategis melalui mekanisme komunikasi terpusat dan pengelolaan narasi yang hati-hati. Literasi media menjadi fondasi utama yang memungkinkan humas mengidentifikasi sumber konflik, memverifikasi informasi, memahami framing media, serta menentukan kanal komunikasi yang tepat agar isu tidak berkembang menjadi krisis komunikasi.

Signifikansi temuan ini terletak pada penguatan posisi humas sebagai pengelola makna dan mediator komunikasi dalam organisasi pendidikan, bukan sekadar penyampai informasi. Secara praktis, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan kapasitas literasi media bagi humas sekolah sebagai bagian dari kebijakan komunikasi institusional yang berkelanjutan. Pendekatan ini relevan untuk mendukung transparansi, etika komunikasi, dan stabilitas hubungan dengan pemangku kepentingan, termasuk dalam konteks manajemen pendidikan Islam yang menjunjung

nilai keterbukaan, kehati-hatian, dan amanah. Temuan ini juga membuka ruang bagi penelitian lanjutan untuk mengeksplorasi keterkaitan antara literasi media, kepemimpinan sekolah, dan budaya organisasi, sehingga pengelolaan komunikasi sekolah di era digital dapat terus dikembangkan secara konseptual dan aplikatif

DAFTAR PUSTAKA

- Ainiyah, Nur. 2017. *Membangun Penguatan Budaya Literasi Media Dan Informasi Dalam Dunia Pendidikan*. Jurnal Pendidikan Islam Indonesia 2(1).
- Amiri, Mohammad, Erfan Shahir-Roudi, & Hajar Shahsavar. 2025. *Evaluation of Educational Services Quality and Its Impact on Students' Satisfaction and Loyalty Based on AQIP Model*. BMC Medical Education, ahead of print. <https://doi.org/10.1186/s12909-025-07988-w>.
- Andhita, Pundra Rengga, & Yossi Adilia Rahmawati. 2022. *Pengambilalihan Fungsi Kehumasan Di Instalasi Humas Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Arif Zainudin Surakarta*. Jurnal Ilmu Komunikasi 20(2).
- Cardona, Maria M. 2023. *Quality Management Systems in Education*. Tertiary Education and Management, ahead of print. <https://doi.org/10.1080/13583883.2023.2173021>.
- Eremeeva, Guzel Rinatovna, & Ismaeva Farida Khamisovna. 2020. *Dialogic Communication between Teachers and Students as a Condition for Interaction of Subjects of the Higher School Educational Process*. International Journal of Higher Education 9(8).
- Fensi, Fabianus. 2025. *Literasi Media Komunikasi Digital: Sebuah Pendekatan Etis*. Prenada Media.
- Habibah, Astrid Faidlatul. 2021. *Era Masyarakat Informasi Sebagai Dampak Media Baru*. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis 3(2).
- Husnullail, M, and M Syahran Jailani. 2024. *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah*. Jurnal Genta Mulia 15(2).
- Irawan, Enjang Pera, Ayu Minarsi, Erfina Rianty, Bainalhuri Halim, Resya Nur Intan Putri, & Andra Juansa. 2025. *Komunikasi Pelayanan Publik*. Star Digital Publishing.
- Jameel, Alaa S., & Sameer S. Hamdi. 2024. *E-Service Quality and Student e-Satisfaction in Digital Learning Environments*. Journal of Electronic Business & Digital Economics, ahead of print. <https://doi.org/10.1108/JEBDE-01-2024-0007>.
- Kowalski, Theodore J. 2011. *Public Relations in Schools*.
- Kumar, Bipul, & Arun Sharma. 2021. *Managing the Supply Chain during Disruptions: Developing a Framework for Decision-Making*. Industrial Marketing Management 9(7).
- Lee, Mordecai, Grant Neeley, & Kendra Stewart. 2021. *The Practice of Government Public Relations*. Routledge.
- Leijerholt, Ulrika, Galina Biedenbach, & Peter Hultén. 2022. *Internal Brand Management in the Public Sector: The Effects of Internal Communication, Organizational Practices, and PSM on Employees' Brand Perceptions*. Public Management Review 24(3).
- Lim, Yen Nee. 2024. *Service Excellence and Student Satisfaction*. Journal of Higher Education Policy and Management, ahead of print. <https://doi.org/10.1080/1360080X.2024.2311559>.

- Luqman, Yanuar, Sumardjo Sumardjo, Sarwititi Sarwoprasodjo, & Armansyah H Tambunan. 2017. *Solusi Menuju Konvergensi Arah Komunikasi Kebijakan Publik Dalam Rangka Antisipasi Krisis Energi*. Jurnal Ilmu Komunikasi 15(2).
- Meilani, Najwaa Sheva, Raniah Miswendi, Jihan Fashihah, et al. 2025. *Arsip Sebagai Bukti Hukum Dalam Isu Kasus Dugaan Pemalsuan Ijazah Presiden Joko Widodo*. Brand Communication 4(2).
- Noviani, Ida Ayu, & Ida Ayu Nyoman Sutriani. 2025. *Peran Humas Dalam Membangun Komunikasi Internal Dan Eksternal CV Rinjani Mitra Jaya*. Petanda: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora 7(3).
- Nugraha, Aat Ruchiat, Diah Fatma SJORaida, & Evi Novianti. 2022. *Analisis Strategi Humas Pemerintahan Era Milenial Dalam Menghadapi Tata Kelola Informasi Publik*. Profesi Humas 6(2).
- Nuralim, Fajar, & Muhammad Azka Ghafirin. 2023. *Literasi Media Dan Informasi (LMI): Menyaring Informasi Di Era VUCA Untuk Pendidikan Yang Bermakna*. Prosiding SEMDIKJAR (Seminar Nasional Pendidikan Dan Pembelajaran) 6.
- Nurohman, Dwi Aris. 2025. *Pengelolaan Humas Dan Keprotokolan*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Nuzula, Jannatul Firdausi, Aliffany Pualam Ariarta, Muhammad Amin Nur, & Inayatul Fadilah. 2024. *Implementation of Public Relations in Building the Image of Educational Institutions in Madrasah Aliyah*. Asatiza: Jurnal Pendidikan 5(3).
- Pramitha, Devi. 2020. *Revitalisasi Kepemimpinan Kolektif-Kolegial Dalam Membangun Efektifitas Komunikasi Organisasi Pesantren: Studi Interaksionisme Simbolik Di Pondok Pesantren Jombang*. Jurnal Evaluasi 4(1).
- Pranawukir, Iswahyu. 2021. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Adaptifitas Sumberdaya Manusia dan Keunggulan Kompetitif Lembaga*. Jurnal Pustaka Komunikasi 4(2).
- Safitri, Febriani, Ramlah, William Sandy, & Alda Cendekia Siregar. 2025. *Literasi Digital Dalam Dunia Pendidikan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Santos, Jessica. 2023. *Educational Service Quality and Institutional Sustainability*. Frontiers in Education, ahead of print. <https://doi.org/10.3389/educ.2023.1182345>.
- Sualman, Ismail. 2025. *The Sense-Making Approach in Understanding the Search, Needs, and Barriers to Accessing Zakat Information: Pendekatan Sense-Making Dalam Memahami Pencarian, Keperluan Dan Halangan Mengakses Maklumat Zakat*. Al-Qanatir: International Journal of Islamic Studies 34(4).
- Suhendra & Feny Selly Pratiwi. 2024. *Peran Komunikasi Digital Dalam Pembentukan Opini Publik: Studi Kasus Media Sosial*.
- Susanto, Devita Fitryana, & Wikacellne Dwianansya. 2024. *Strategi Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Di SMPN 28 Surabaya*. Intelektualita 13(1).

- Wahono, Heru Totok Tri. 2024. *Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas*. Paradigma: Jurnal Filsafat, Sains, Teknologi, Dan Sosial Budaya 30(5).
- Zahroh, Luluk Atirotu. 2022. *Public Relations Management in Building School Image: A Case Study*. Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam 6(1).