| | | |
|---|---|---|
| PEMERINTAH PROVINSI BANTEN<br>DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN<br>UNIT PELAKSANA TEKNIS<br>**SMA NEGERI 3 KABUPATEN TANGERANG**<br>Jl. Raya PLP Curug Km.02 Curug. Kec. Curug Kab.Tangerang Prov. Banten | Nomor SOP | 421.3/Tng/ 644 /SMAN.3/2026 |
| | Tanggal Pembuatan | Juli 2026 – Juli 2027 |
| | Disusun Oleh | Tim Humas |
| | Tanggal Revisi | |
| | Tanggal Efektif | |
| | Disahkan Oleh | Kepala<br><br>**LEWIYANTI SEKRENITIYANAH, M.Pd**<br>Pembina Utama Madya/IV.c<br>NIP. 197412202008012005 |
| **STANDAR OPERASIONAL PROSED (SOP)**<br>**MANAJEMEN KOMUNIKASI** | | |

## I. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Permendikdasmen yang berlaku tentang penyelenggaraan pendidikan.
5. Peraturan Pemerintah tentang Standar Nasional Pendidikan.
6. Program Kerja SMA Negeri 3 Kabupaten Tangerang.

## II. TUJUAN

SOP ini bertujuan untuk:

- Menjamin seluruh komunikasi sekolah berlangsung efektif, cepat, akurat, transparan, dan bertanggung jawab.
- Menyeragamkan mekanisme penyampaian informasi internal maupun eksternal.
- Menghindari terjadinya miskomunikasi.
- Meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat.
- Mendukung terciptanya citra positif sekolah.

## III. RUANG LINGKUP

SOP ini mengatur komunikasi antara:

- Kepala Sekolah
- Wakil Kepala Sekolah
- Guru
- Tenaga Kependidikan
- Peserta Didik
- Orang Tua/Wali
- Komite Sekolah
- Dinas Pendidikan
- Media Massa
- Masyarakat
- Dunia Usaha dan Dunia Industri
- Alumni
- Mitra Sekolah

## IV. DEFINISI

**Manajemen Komunikasi** adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi komunikasi agar informasi tersampaikan secara tepat sasaran.

## V. PIHAK YANG BERTANGGUNG JAWAB

- Kepala Sekolah
- Wakil Kepala Sekolah Bidang Humas
- Tim Kehumasan
- Operator Sekolah
- Admin Media Sosial
- Seluruh Guru
- Tenaga Kependidikan

## VI. SARANA

- Website Sekolah

- WhatsApp
- Email Resmi
- Instagram
- Facebook
- TikTok
- Youtube
- Surat Resmi
- Banner
- LCD
- Sound System
- Komputer
- Printer

## VII. PROSEDUR MANAJEMEN KOMUNIKASI

### A. PERENCANAAN KOMUNIKASI

**Langkah Kerja**

1. Mengidentifikasi kebutuhan informasi.
2. Menentukan sasaran komunikasi.
3. Menentukan media komunikasi.
4. Menentukan waktu penyampaian.
5. Menyusun pesan komunikasi.
6. Melakukan validasi informasi.

Output:

- Draft informasi
- Jadwal publikasi

Waktu:

1 Hari

Penanggung Jawab:

- Wakasek Humas

## B. PENYUSUNAN MATERI INFORMASI

Langkah Kerja

1. Mengumpulkan data.
2. Menulis naskah informasi.
3. Memastikan data valid.
4. Menyesuaikan bahasa dengan sasaran.
5. Menambahkan identitas sekolah.

Output:

Materi komunikasi siap dipublikasikan.

Waktu:

1 Hari

Penanggung Jawab:

Tim Humas

## C. VALIDASI INFORMASI

Langkah Kerja

1. Pemeriksaan fakta.
2. Pemeriksaan bahasa.
3. Persetujuan Kepala Sekolah.
4. Revisi apabila diperlukan.
5. Finalisasi.

Output:

Informasi resmi.

Waktu:

1 Hari

Penanggung Jawab:

Kepala Sekolah

## D. PENYEBARAN INFORMASI

Media yang digunakan:

- Website
- WhatsApp
- Instagram
- Facebook
- Surat Resmi
- Email
- Youtube
- TikTok
- Grup Orang Tua
- Pengumuman Sekolah

Langkah Kerja

1. Mengunggah informasi.
2. Membagikan kepada seluruh sasaran.
3. Memastikan informasi diterima.
4. Mendokumentasikan publikasi.

Output:

Informasi tersampaikan.

Waktu:

Sesuai kebutuhan.

Penanggung Jawab:

Admin Humas

## E. PELAYANAN INFORMASI

Langkah Kerja

1. Menerima pertanyaan masyarakat.
2. Mencatat permohonan informasi.
3. Memberikan jawaban sesuai kewenangan.
4. Mengarahkan kepada pejabat berwenang bila diperlukan.

5. Mendokumentasikan pelayanan.

Output:

Pelayanan informasi selesai.

Standar Pelayanan:

Maksimal 1 x 24 jam.

## F. KOMUNIKASI INTERNAL

Media:

- Rapat
- WhatsApp Guru
- Surat Edaran
- Memo
- Email

Langkah:

1. Menyampaikan informasi.
2. Memastikan dipahami.
3. Menindaklanjuti hasil komunikasi.
4. Mendokumentasikan.

## G. KOMUNIKASI EKSTERNAL

Dilakukan kepada:

- Orang tua
- Komite
- Dinas Pendidikan
- Media
- Masyarakat
- Alumni
- Mitra

Langkah:

1. Menentukan kebutuhan komunikasi.

2. Menyiapkan materi.
3. Mendapat persetujuan Kepala Sekolah.
4. Menyampaikan informasi.
5. Dokumentasi.

## H. PENANGANAN INFORMASI NEGATIF

Langkah:

1. Monitoring media sosial.
2. Identifikasi isu.
3. Verifikasi fakta.
4. Koordinasi Kepala Sekolah.
5. Menyiapkan klarifikasi.
6. Menyampaikan klarifikasi resmi.
7. Monitoring lanjutan.

Standar Waktu:

≤ 24 Jam.

## I. EVALUASI KOMUNIKASI

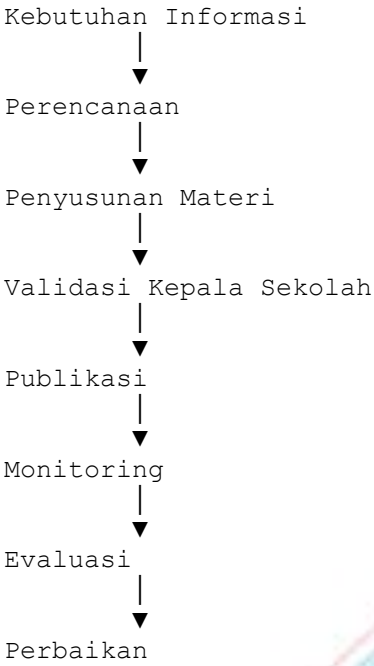
Dilaksanakan:

- Bulanan
- Semester
- Tahunan

Indikator:

- Kecepatan informasi
- Ketepatan informasi
- Kepuasan masyarakat
- Respon masyarakat
- Jumlah pemberitaan positif
- Efektivitas media sosial

## VIII. FLOWCHART




## IX. STANDAR PELAYANAN

| Kegiatan | Standar Waktu |
|---|---|
| Penyusunan Informasi | 1 Hari |
| Validasi | 1 Hari |
| Publikasi | Maksimal 1 Hari |
| Respon Pertanyaan | ≤24 Jam |
| Klarifikasi Isu | ≤24 Jam |

## X. INDIKATOR KEBERHASILAN

- Informasi tersampaikan tepat waktu.
- Tidak terjadi penyebaran informasi yang keliru.
- Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap sekolah.
- Media sosial sekolah aktif dan informatif.

- Respon masyarakat meningkat.
- Tidak ada keterlambatan pelayanan informasi.
- Kepuasan masyarakat minimal **90%**.

## XI. DOKUMEN TERKAIT

- SOP Pelayanan Informasi Publik.
- SOP Membangun Citra dan Reputasi Sekolah.
- SOP Manajemen Krisis Kehumasan.
- SOP Pengelolaan Media Sosial.
- SOP Dokumentasi dan Publikasi.
- SOP Pengaduan Masyarakat.

## XII. PENUTUP

SOP Manajemen Komunikasi Bidang Kehumasan SMA Negeri 3 Kabupaten Tangerang menjadi pedoman resmi dalam mengelola seluruh aktivitas komunikasi internal maupun eksternal sekolah. Pelaksanaannya harus menjunjung prinsip **transparansi, akuntabilitas, profesionalisme, kecepatan, ketepatan, etika komunikasi, dan pelayanan prima** guna mendukung peningkatan mutu layanan pendidikan serta penguatan citra positif sekolah.