



BAB IV

MANAJEMEN KURIKULUM

Wagimin

Pengertian Kurikulum

Kurikulum adalah seperangkat rencana dan pengaturan yang berkaitan dengan tujuan, isi, dan bahan pelajaran. Ini juga digunakan sebagai pedoman untuk menyusun kurikulum di tingkat satuan pendidikan dan sebagai dasar untuk silabus yang diterapkan pada setiap satuan pendidikan.

Nasbi (2017) menjelaskan bahwa kurikulum adalah suatu sistem yang mencakup semua pengalaman belajar yang direncanakan dan dilaksanakan dalam suatu lembaga pendidikan. Kurikulum tidak hanya terdiri dari dokumen tertulis, tetapi juga mencakup aktivitas siswa yang dilakukan di dalam kelas, laboratorium, lapangan, dan lingkungan masyarakat. Kurikulum dirancang untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu dan harus mencakup pernyataan tujuan, pemilihan dan pengorganisasian bahan pelajaran, serta perancangan penilaian hasil belajar.

Sementara itu, Jeflin & Afriansyah (2020) menjelaskan bahwa kurikulum merupakan seperangkat rencana dan peraturan yang mengatur isi dan bahan pelajaran serta cara pelaksanaan proses belajar mengajar. Adapun Elisa (2017) mendefinisikan kurikulum sebagai rencana yang dirancang

untuk mencapai tujuan pendidikan serta memiliki berbagai fungsi seperti penyesuaian, pengintegrasian, diferensiasi, persiapan, pemilihan, dan diagnostik.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kurikulum merupakan suatu sistem atau rencana yang mencakup semua aspek pengalaman belajar yang dirancang untuk mencapai tujuan pendidikan tertentu. Kurikulum juga berfungsi untuk mengatur isi dan bahan pelajaran, metode pengajaran, serta penilaian hasil belajar. Secara fungsional, kurikulum memiliki berbagai tujuan; termasuk penyesuaian, pengintegrasian, diferensiasi, persiapan, pemilihan, dan diagnostik dalam proses pendidikan.

Tujuan Kurikulum

Nasbi (2017) menyatakan bahwa tujuan kurikulum adalah menjelaskan apa yang diharapkan siswa untuk dipelajari dan dicapai melalui proses pendidikan. Tujuan ini berfungsi sebagai panduan dalam merancang dan melaksanakan program pembelajaran. Secara umum, tujuan kurikulum mencakup sebagai berikut.

1. Pengembangan pengetahuan, yaitu meningkatkan pemahaman siswa tentang berbagai konsep, fakta, dan prinsip dalam berbagai bidang studi.
2. Pengembangan keterampilan, yaitu membekali siswa dengan keterampilan praktis dan teknis yang diperlukan untuk berfungsi secara efektif dalam masyarakat.
3. Pembentukan sikap dan nilai, yaitu mendorong siswa untuk mengembangkan sikap positif dan nilai-nilai moral yang penting dalam kehidupan sosial.
4. Persiapan untuk masa depan, yaitu menyiapkan siswa untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi atau memasuki dunia kerja dengan kompetensi yang memadai.

Adapun Elisa (2017) menjelaskan bahwa tujuan kurikulum adalah untuk memberikan panduan dalam proses pendidikan agar dapat mencapai hasil yang diinginkan. Sementara itu, Jeflin & Afriansyah (2020) menjelaskan bahwa tujuan kurikulum dapat dijelaskan lebih rinci sebagai berikut.



BAB V

MANAJEMEN PESERTA DIDIK

Tamimi Mujahid

Konsep Manajemen Peserta Didik

Pengertian Manajemen Peserta Didik

Istilah “manajemen” dan “peserta didik” dapat digabungkan untuk mendefinisikan istilah “manajemen peserta didik”. Istilah “manajemen” memiliki akar bahasa Latin, Prancis, dan Italia; termasuk *manus*, *mano*, *manage*, dan *maneggiare* yang merujuk pada pengajaran kuda untuk melangkah dan menari sesuai keinginan pelatih.

Menurut Koonts & O'Donnell (dalam Badrudin, 2014), manajemen merupakan usaha untuk mencapai tujuan tertentu melalui tindakan orang lain. Manajer akan mengawasi beberapa tugas yang terkait dengan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Manajemen dilakukan untuk memastikan bahwa suatu bisnis dapat berfungsi dengan baik; yang secara alami memerlukan pengorganisasian, perencanaan, pemikiran, pengarahan, dan pemanfaatan semua keterampilan yang saat ini ada (Erliani dkk., 2023).

Secara ringkas, manajemen dapat diartikan sebagai proses untuk memastikan bahwa suatu bisnis beroperasi dengan lancar. Manajemen

melibatkan pengorganisasian dan pengelolaan semua sumber daya yang tersedia—termasuk sumber daya keuangan dan manusia—melalui perencanaan, pengarahan, dan pengaturan.

Adapun peserta didik didefinisikan oleh Arikunto (1986) sebagai anggota masyarakat yang berupaya mengembangkan kemampuannya melalui proses pembelajaran yang tersedia pada jalur, jenjang, dan jenis pendidikan tertentu. Ia mendefinisikan peserta didik sebagai setiap orang yang terdaftar sebagai peserta didik pada suatu lembaga pendidikan. Dengan demikian, peserta didik adalah individu yang terdaftar pada suatu lembaga pendidikan tertentu yang melalui proses pembelajaran senantiasa berharap dapat memaksimalkan potensi dirinya dalam ranah akademik maupun nonakademik.

Peserta didik merupakan anggota masyarakat yang berusaha untuk belajar pada jenjang, usia, dan gaya pendidikan tertentu guna mengembangkan kemampuannya. Peserta didik merupakan sosok manusia sebagai individu atau pribadi (manusia seutuhnya). Istilah “individu” tersebut diartikan sebagai seseorang yang mandiri; yaitu seseorang yang sungguh-sungguh menentukan jati dirinya sendiri, bebas dari tekanan pihak luar, serta memiliki sifat dan keinginan sendiri (Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, 2011).

Selain itu, istilah untuk peserta didik juga dikenal dengan sebutan berbeda-beda di setiap tingkat pendidikan. Di tingkat taman kanak-kanak, SD, SMP, dan SMA disebut sebagai “siswa”. Adapun di tingkat perguruan tinggi disebut sebagai “mahasiswa”. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peserta didik adalah individu unik yang menerima layanan pendidikan sesuai dengan keterampilan, minat, dan kemampuannya agar dapat berkembang serta menikmati pelajaran yang diajarkan oleh guru dengan baik.

Dalam hal ini, manajemen peserta didik pun dapat diartikan sebagai pengelolaan dan pengaturan kegiatan yang berkaitan dengan peserta didik sejak mereka masuk sekolah hingga mereka meninggalkan sekolah. Aspek-aspek manajemen peserta didik dapat digunakan secara operasional untuk memfasilitasi pertumbuhan dan perkembangan peserta didik saat mereka mengikuti kurikulum sekolah, juga disertakan sebagai tambahan dari pencatatan data peserta didik. Manajemen peserta didik mencakup semua



BAB VI

MANAJEMEN KESISWAAN DAN KELAS

Ulian Burju Siadari

Manajemen kesiswaan adalah jantung dari sebuah lembaga pendidikan. Ini bukan hanya tentang aturan dan tata tertib, melainkan juga tentang menciptakan lingkungan belajar yang kondusif bagi setiap siswa untuk berkembang secara optimal (Terry, 2008). Manajemen kesiswaan ini bertujuan membentuk karakter, mengembangkan potensi, dan mempersiapkan siswa menjadi warga negara yang produktif (Lickona, 1996).

Untuk mencapai hasil belajar yang baik dan menjadi pribadi yang produktif, akan ada berbagai rintangan yang perlu dilewati. Salah satu rintangan yang dihadapi yaitu adanya keberagaman siswa, perkembangan teknologi yang cepat, serta tuntutan masyarakat yang semakin tinggi (Fullan, 2013).

Perlu dipahami bahwa bagaimana siswa belajar kunci sukses dalam manajemen kesiswaan. Teori-teori seperti behaviorisme, kognitivisme, dan humanisme memberikan landasan bagi semuanya untuk merancang pembelajaran yang efektif.

Konsep Manajemen Kesiswaan

Pengertian Manajemen Kesiswaan

Manajemen kesiswaan merupakan suatu konsep yang sangat krusial dalam dunia pendidikan. Konsep ini mencakup seluruh rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan siswa, mulai dari penerimaan siswa baru hingga kelulusan. Tujuan utamanya adalah untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, mengembangkan potensi siswa secara optimal, serta memastikan tercapainya tujuan pendidikan.

Berbagai ahli pendidikan telah memberikan definisi mengenai manajemen kesiswaan. Mulyono (2018) mengartikan manajemen kesiswaan sebagai seluruh proses kegiatan yang direncanakan dan diusahakan secara sengaja serta pembinaan secara berkelanjutan terhadap seluruh siswa agar dapat mengikuti proses belajar mengajar dengan efektif dan efisien. Lalu ada Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI (2011) yang mengartikan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya melalui usaha orang lain. Dengan demikian, manajemen kesiswaan adalah upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada siswa.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen kesiswaan adalah suatu upaya sistematis untuk mengatur dan mengelola segala hal yang berkaitan dengan siswa. Adapun tujuan akhirnya yaitu untuk meningkatkan kualitas pembelajaran dan perkembangan siswa secara menyeluruh.

Manajemen kesiswaan juga mencakup beberapa dimensi penting. *Pertama*, perencanaan; yaitu membuat rencana kegiatan kesiswaan yang jelas dan terukur. *Kedua*, organisasi; yaitu membentuk organisasi yang efektif untuk pelaksanaan kegiatan kesiswaan. *Ketiga*, pelaksanaan; di mana kegiatan kesiswaan dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. *Keempat*, evaluasi; yaitu perlu dilakukan evaluasi terhadap hasil pelaksanaan kesiswaan untuk mengetahui keberhasilan dan kekurangan.

Tujuan Manajemen Kesiswaan

Managemen kesiswaan memiliki tujuan yang pasti, yaitu sebagai upaya meningkatkan prestasi akademik siswa dan membantu siswa mencapai hasil belajar yang maksimal melalui berbagai program bimbingan belajar,



BAB VII

MANAJEMEN PEMBIAYAAN PENDIDIKAN

Manajemen pembiayaan pendidikan merupakan aspek yang sangat krusial dalam pengelolaan lembaga pendidikan (baik di tingkat sekolah dasar, menengah, maupun tinggi) karena berkaitan langsung dengan kemampuan suatu institusi untuk menyediakan layanan pendidikan yang berkualitas kepada para siswa. Dalam konteks globalisasi dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, tantangan yang dihadapi oleh lembaga pendidikan dalam hal pembiayaan juga semakin kompleks. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan manajerial yang sistematis dan terencana untuk mengelola sumber daya keuangan yang ada agar dapat mendukung berbagai kegiatan pendidikan dan pengajaran yang efektif serta efisien.

Pembiayaan pendidikan dapat diartikan sebagai proses pengelolaan sumber daya finansial yang digunakan untuk mendukung kegiatan pendidikan. Termasuk pengembangan kurikulum, penyediaan sarana dan prasarana, pelatihan tenaga pendidik, serta berbagai program peningkatan kualitas pendidikan lainnya. Dalam pelaksanaannya, manajemen pembiayaan pendidikan melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta evaluasi terhadap semua aspek yang berkaitan dengan penggunaan dan alokasi dana. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap anggaran

yang dikeluarkan dapat memberikan dampak positif dan optimal bagi keberhasilan proses belajar mengajar.

Sumber dana untuk pembiayaan pendidikan dapat berasal dari berbagai pihak; termasuk pemerintah, masyarakat, dan lembaga swasta. Pemerintah memiliki peran penting dalam menyediakan anggaran melalui anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) dan anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) untuk mendanai berbagai program pendidikan, terutama di tingkat pendidikan dasar dan menengah.


Di sisi lain, kontribusi dari masyarakat (termasuk orang tua dan komunitas) juga sangat diperlukan untuk mendukung keberlangsungan pendidikan. Dalam konteks ini, sumbangan pembinaan pendidikan (SPP) yang diberikan oleh wali murid menjadi salah satu bentuk dukungan yang tidak kalah penting, selain berbagai sumbangan lainnya dari masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

Dengan demikian, manajemen pembiayaan pendidikan tidak hanya sekedar mengelola uang. Manajemen ini juga mencakup perencanaan strategis yang mempertimbangkan aspek-aspek lain seperti kebutuhan siswa, kualitas pengajaran, serta pemenuhan standar pendidikan yang ditetapkan oleh pemerintah. Pentingnya manajemen yang baik dalam pembiayaan pendidikan tidak dapat diremehkan. Hal ini terjadi karena akan berpengaruh pada kualitas pendidikan yang diterima oleh siswa, yang pada akhirnya akan berdampak pada perkembangan sumber daya manusia di masa depan.

Aspek manajemen pembiayaan pendidikan mulai dari pengertian dan tujuan, sumber-sumber dana, hingga tantangan dan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan dana pendidikan. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai manajemen pembiayaan pendidikan, diharapkan lembaga pendidikan dapat lebih siap menghadapi berbagai tantangan di era globalisasi dan mampu memberikan pendidikan yang berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat.

Pengertian Manajemen Pembiayaan Pendidikan

Manajemen pembiayaan pendidikan dapat dipahami sebagai suatu konsep yang melibatkan pengelolaan, pengaturan, serta pengendalian seluruh aspek keuangan dalam institusi pendidikan guna memastikan bahwa dana



BAB VIII

MANAJEMEN SARANA DAN PRASARANA

Zoe Zarka Syafiq

Sarana dan Prasarana dalam Pendidikan

Sarana dan prasarana pendidikan merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah. Keberhasilan program pendidikan di sekolah sangat dipengaruhi oleh kondisi sarana dan prasarana pendidikan yang dimiliki sekolah serta oleh optimalisasi pengelolaan dan pemanfaatannya.

Dibandingkan dengan pengelolaan keuangan pendidikan yang sudah cukup sulit penanganannya, pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan terasa lebih sulit lagi. Hal ini terjadi karena semua orang yang terlibat dalam manajemen dapat membuat pengelolaan menjadi tidak efektif, tidak efisien, atau mungkin gagal sama sekali. Unsur perusak dalam pengelolaan sarana dan prasarana pendidikan relatif lebih banyak dibanding dengan pengelolaan keuangan (Nurmadiyah, 2018).

Keberhasilan melakukan pembangunan pendidikan ditentukan oleh banyak faktor, yaitu oleh keberhasilan mengelola sumber daya manusia, uang, sarana dan prasarana, dan metodenya. Dalam perspektif pemerintah,

kegiatan manajemen sarana dan prasarana pendidikan setidaknya memiliki delapan mata rantai kegiatan berikut.

1. Perencanaan sarana dan prasarana pendidikan.
2. Pengadaan sarana dan prasarana pendidikan.
3. Penyaluran sarana dan prasarana pendidikan.
4. Penyimpanan sarana dan prasarana pendidikan.
5. Pemeliharaan sarana dan prasarana pendidikan.
6. Pendayagunaan sarana dan prasarana pendidikan.
7. Penginventarisan sarana dan prasarana pendidikan.
8. Penghapusan sarana dan prasarana pendidikan.

Kegiatan-kegiatan tersebut bertujuan untuk mencapai tingkat pengamanan semaksimal mungkin terhadap kekayaan milik negara. Manajemen sarana dan prasarana tersebut harus berdasar pada suatu sistem pengamanan yang dinamis serta mengikuti lajunya dinamika politis, strategis, dan teknis dalam pola pembangunan sarana dan prasarana nasional.

Pemerintah mengeluarkan PP Nomor 19 Tahun 2005 *juncto* PP Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Nasional Pendidikan dan Permendikbud Nomor 24 Tahun 2007 tentang Standar Sarana dan Prasarana untuk SD/MI, SMP/MTS, dan SMA/MA. Dalam Pasal 42 PP Nomor 19 Tahun 2005 dijelaskan bahwa setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Dijelaskan juga bahwa setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat beribadah, tempat bermain, tempat berekreasi, serta ruang/tempat lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.



BAB IX

MANAJEMEN TENAGA PENDIDIK DAN KEPENDIDIKAN

Anri Naldi

Manajemen pendidik dan tenaga kependidikan memegang peranan penting dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang efektif dan efisien. Perencanaan yang matang, pengorganisasian yang jelas, pengarahannya yang tepat, serta pengendalian yang berkelanjutan menjadi elemen kunci dalam memastikan bahwa pendidik dan tenaga kependidikan dapat melaksanakan peran mereka dengan optimal. Melalui manajemen yang baik, institusi pendidikan dapat memastikan tercapainya tujuan pendidikan; baik dari segi kualitas pembelajaran maupun efisiensi operasional.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh pendidik dan tenaga kependidikan adalah rendahnya kesejahteraan. Kesejahteraan yang tidak memadai—terutama di daerah terpencil—berdampak langsung pada motivasi dan kinerja mereka. Kebijakan yang adil (seperti peningkatan gaji dan pemberian insentif berbasis kinerja) sangat diperlukan untuk menjaga semangat pendidik. Perhatian lebih dari pemerintah dan lembaga pendidikan terhadap kesejahteraan pendidik akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan secara keseluruhan.

Selain kesejahteraan, pelatihan dan pengembangan kompetensi pendidik serta tenaga kependidikan merupakan aspek penting yang harus dikelola dengan baik. Pelatihan yang berkala dan relevan—terutama dalam penguasaan teknologi—sangat dibutuhkan untuk menghadapi tantangan pendidikan di era digital. Program pelatihan yang terencana dan berkelanjutan dapat membantu pendidik terus mengembangkan keterampilan mereka, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pembelajaran dan administrasi sekolah.

Adaptasi terhadap teknologi juga menjadi tantangan besar yang memerlukan perhatian khusus. Penggunaan teknologi dalam proses pembelajaran dan manajemen sekolah (seperti *e-learning* dan sistem informasi manajemen sekolah) telah menjadi kebutuhan mendesak. Pelatihan teknologi bagi pendidik dan tenaga kependidikan harus diprioritaskan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional serta memastikan bahwa proses pendidikan berjalan lancar di era digital ini.

Secara keseluruhan, manajemen pendidik dan tenaga kependidikan yang baik melibatkan kesejahteraan yang memadai, pelatihan yang berkelanjutan, serta adaptasi terhadap teknologi. Dengan manajemen yang tepat, pendidik dan tenaga kependidikan dapat menjalankan peran mereka dengan lebih efektif; yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan mutu pendidikan. Hal ini memerlukan kolaborasi antara pemerintah, lembaga pendidikan, serta para pendidik untuk menciptakan sistem pendidikan yang berkualitas dan berdaya saing.

Pengantar Manajemen Umum dan Manajemen Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu sektor penting dalam pembangunan bangsa yang memiliki peran strategis dalam mencetak sumber daya manusia berkualitas. Pendidik dan tenaga kependidikan merupakan pilar utama dalam keberhasilan proses pendidikan karena mereka memiliki tanggung jawab besar dalam mendidik, mengelola, serta memberikan pengalaman belajar yang bermakna kepada siswa. Oleh karena itu, manajemen pendidik dan tenaga kependidikan merupakan aspek penting yang harus mendapatkan perhatian serius karena keberhasilan pendidikan sangat bergantung



BAB X

MANAJEMEN HUBUNGAN SEKOLAH DENGAN MASYARAKAT

Yurini Liyong

Hubungan antara sekolah dan masyarakat merupakan aspek krusial dalam dunia pendidikan. Sebagai dua entitas yang saling berkaitan, sekolah dan masyarakat seharusnya bekerja sama untuk membentuk lingkungan yang mendukung untuk pendidikan anak-anak. Namun, tidak jarang hubungan ini mengalami ketegangan atau bahkan keretakan

Latar Belakang Munculnya Manajemen Hubungan Sekolah dengan Masyarakat

Pada masa ini, banyak sekali masalah yang ditemukan di lapangan terkait kegiatan membangun hubungan antara sekolah dan masyarakat. Berikut beberapa masalah umum yang sering ditemukan.

1. Kurangnya komunikasi yang efektif
Masalah komunikasi sering kali menjadi penghalang utama dalam membangun hubungan antara sekolah dan masyarakat. Komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan ketidakpahaman dan kurangnya keterlibatan. Epstein (2011) menjelaskan bahwa komunikasi yang tidak

memadai antara sekolah dan keluarga dapat menghambat keterlibatan orang tua dalam pendidikan anak mereka serta memperburuk ketidakpahaman antara kedua pihak.

2. Kesenjangan sosial dan ekonomi

Kesenjangan sosial dan ekonomi antara sekolah dan masyarakat dapat memperburuk ketegangan dan konflik. Sebagai contoh, perbedaan dalam latar belakang sosial-ekonomi antara sekolah dan komunitas dapat menciptakan tantangan tambahan dalam hal dukungan dan sumber daya. Lareau (2003) menekankan bahwa kesenjangan sosial dan ekonomi dapat memperburuk perbedaan dalam cara keluarga dan sekolah berinteraksi, serta dalam akses terhadap sumber daya pendidikan.

3. Perbedaan prioritas dan nilai

Perbedaan dalam prioritas dan nilai antara sekolah dan masyarakat sering kali menyebabkan ketegangan. Sekolah mungkin fokus pada kurikulum akademik, sedangkan masyarakat mungkin lebih memeningkan keterampilan praktis atau nilai-nilai budaya. Huang & Senden (2020) menjelaskan bahwa perbedaan prioritas antara sekolah dan masyarakat dapat menciptakan friksi dan menghambat pembangunan kemitraan yang produktif.

4. Kurangnya partisipasi masyarakat

Kurangnya partisipasi aktif dari masyarakat dalam kegiatan sekolah dapat memengaruhi efektivitas hubungan antara keduanya. Epstein (2011) menjelaskan bahwa keterlibatan masyarakat dan orang tua yang rendah dalam aktivitas sekolah dapat mengurangi efektivitas program pendidikan dan memperlemah hubungan antara sekolah dan komunitas.

5. Tantangan teknologi dan digital

Kesenjangan dalam akses dan keterampilan teknologi dapat menghambat komunikasi antara sekolah dan masyarakat. Kunjufu (2016) menjelaskan bahwa akses yang tidak merata terhadap teknologi dapat memperburuk kesenjangan antara sekolah dan keluarga, serta menghambat komunikasi yang efektif.