

EVALUASI MANAJEMEN KRISIS HUMAS PERGURUAN TINGGI

¹Arsih Amalia Chandra Permata, ²Maulina Pia Wulandari, ³Rachmat Kriyantono

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Brawijaya

Email: amalia.permata@ub.ac.id

Abstrak: Tujuan yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui upaya manajemen penanganan krisis. Penelitian dilakukan di Universitas Brawijaya pada tahun 2010-2019, berdasarkan pandangan Rektor Universitas Brawijaya pada saat menjabat, sekaligus rencana penanganan krisis di Universitas Brawijaya pada tahun 2020-2025. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan metode wawancara mendalam. Informan yang diwawancarai Rektor yang menjabat pada kurun waktu 2010-2019, pimpinan Humas Universitas Brawijaya. Hasil dari penelitian ini akan mendeskripsikan atau mengkonstruksikan wawancara-wawancara mendalam terhadap subjek penelitian sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai Manajemen Krisis Universitas Brawijaya sejak tahun 2010-2019. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*depth interview*) atau wawancara secara intensif (*intensive interview*) dan kebanyakan tak berstruktur. Untuk menjaga kualitas data menggunakan pengecekan dengan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa krisis pada perguruan tinggi yang dikelompokkan secara spesifik, belum dimaknai sebagai krisis pada tubuh organisasi itu sendiri, peran Humas juga lebih banyak di titik beratkan untuk membina hubungan baik dengan media.

Kata Kunci: Manajemen Krisis, Krisis Perguruan Tinggi, Berita *Online*, Peran Humas

Abstract: *The objective to be achieved is to identify crisis management efforts. The research was conducted at Brawijaya University in 2010-2019, based on the views of the Rector of Brawijaya University at the time of office, as well as plans for handling the crisis at Brawijaya University in 2020-2025. This research was conducted using a qualitative approach and in-depth interview methods. The informant who was interviewed by the Rector who served in the period 2010-2019, is the head of Universitas Brawijaya's Public Relations. The results of this study will describe or construct in-depth interviews with research subjects so that they can provide a clear picture of the Crisis Management of Brawijaya University since 2010-2019. The method used in this research is in-depth interviews or intensive interviews and most of them are unstructured. To maintain data quality using triangulation checking. The results showed that crises in tertiary institutions that were grouped specifically were not interpreted as crises in the organization itself, the role of PR was also more focused on building good relations with the media.*

Keywords: *Crisis Management, College Crisis, Online News, Role of Public Relations*

PENDAHULUAN

Coombs dan Holladay (2010) menyebutkan bahwa tahapan krisis yang dialami sebuah organisasi dapat dilihat dari pemberitaan di media-media sekitar, semakin marak pemberitaan yang mengangkat krisis sebuah organisasi maka dikatakan krisis dalam organisasi tersebut sudah memasuki fase kronis. Hal ini yang mendasari pernyataan Barton (1990, h.7) yang menyebutkan efektivitas dengan media adalah salah satu aspek yang penting dalam sebuah manajemen krisis. Jurnalis media telah terlatih untuk menulis berita secara cepat dan terkini, namun sayangnya hal ini kurang disadari oleh organisasi. Dari penelitian yang dilakukan Barton (1990) banyak kasus yang menyebutkan bahwa organisasi kurang sigap dan terbuka di dalam memberikan informasi kepada media, dari keadaan tersebut maka opini publik yang terbentuk akan cenderung negatif. Sejalan dengan pemikiran Knight (1999) bahwa *framing*

merupakan mekanisme yang kuat yang dapat mendefinisikan serta memecahkan masalah dan juga membentuk opini publik.

Muralidharan, Rasmussen, Patterson, dan Shin (2011) juga berpendapat bahwa publik mencari informasi terkait krisis yang dialami organisasi berdasarkan pemberitaan media. Coombs (2006) menyebutkan pentingnya melihat bagaimana media membingkai krisis yang dialami organisasi karena hal tersebut akan memengaruhi persepsi publik dan citra dari organisasi. Oleh karena itu, penulis berasumsi bahwa media memiliki peranan penting dalam menyebarkan informasi kepada audiensnya, yaitu menciptakan opini tentang organisasi kepada publik. Ross dan Fletcher (1985) dalam An dan Gower (2009) Persepsi publik tentang sebuah peristiwa bergantung kepada informasi yang beredar di sekitarnya dalam. Kajian awal mengenai krisis di perguruan tinggi salah satunya disampaikan oleh

Salmi (1991) yang menyebutkan bahwa perguruan tinggi/ universitas sedang dalam krisis. Di banyak negara berkembang, perencana pendidikan dan pembuat keputusan dihadapkan dengan situasi yang mengkhawatirkan dari pertumbuhan pendaftaran yang tidak terkendali dan pengeluaran dengan latar belakang berkurangnya sumber daya keuangan, penurunan kualitas pengajaran dan penelitian, serta meningkatnya angka pengangguran tingkat sarjana. Krisis ditemukan dalam hal: **1)** analisis kebijakan, **2)** konstruksi masalah, dan **3)** pengambilan keputusan sehubungan dengan sub-sektor pendidikan tinggi. Krisis pada perguruan tinggi pada negara berkembang berkaitan dengan kegiatan administratif, akademis, mahasiswa dan staf karyawan.

Beberapa contoh krisis di negara berkembang diantaranya: **a)** degradasi pekerjaan sarjana/ lulusan perguruan tinggi. Misalnya di Mesir, sarjana teknik diharuskan menjadi teknisi dan turun lapang karena minimnya lapangan pekerjaan; **b)** mahasiswa dan biaya pendidikan yang tidak tepat guna. Krisis berkaitan dengan penerimaan mahasiswa dan pendidikan gratis yang tidak diiringi dengan peluang lapangan kerja yang sepadan. **c)** mahasiswa dianggap sebagai ancaman yang menimbulkan pergolakan politik seperti di Korea Selatan, Thailand dan beberapa masalah serius berkaitan dengan politik di Argentina, Bolivia, Peru, Uruguay, Bangladesh, Burma, Indonesia, India, Turki, Nigeria, Liberia, Ghana, Nigeria dan Senegal.

Blaxter dan Tight (1994) menyampaikan beberapa krisis di perguruan tinggi Amerika Utara yang meliputi standar pengajaran, relevansi penelitian, pertumbuhan jumlah kelulusan, perlakuan rasial di kampus, pengaruh militer dalam kampus, simpanan organisasi/ fasilitas industri dan korupsi yang disebabkan oleh beberapa fasilitas keolahragaan. Sebaliknya di Inggris krisis yang terjadi berkaitan dengan pendanaan publik, kurikulum kejuruan, campur tangan pemerintah serta sikap antipati.

Berdahl, Moodie dan Spitzberg (1991) dalam Tight (1994) menyampaikan “di Amerika Utara krisis berfokus pada perkembangan/ perubahan standar dalam praktik pendidikan. Sedangkan di Amerika perkembangan pada kualitas pendidikan lah yang melatarbelakanginya.

Zamani (2003) menyampaikan contoh krisis pada perguruan tinggi dengan segala hal yang terkait isu rasial sebagai topik permasalahan krusial

di Amerika Serikat di tahun 1960-an, utamanya setelah munculnya tuntutan berkaitan dengan hak asasi manusia. Isu rasial kerap menjadi penyulut kemarahan masa/ demo di tahun 1980-an, dan bergeser ke arah yang berkaitan dengan kebijakan dan pelayanan publik di tahun 1990-an. Contoh kasusnya antara lain pada tahun 1996 terdapat 54% mahasiswa yang secara afirmatif mendukung penghapusan kebijakan yang bersifat rasial di kampus. Disaat yang bersamaan, 63% mahasiswa bersepakat untuk tidak melontarkan ujaran kebencian di lingkungan kampus, dan hanya 12% mahasiswa yang menyatakan masalah rasial bukan menjadi permasalahan utama di Amerika Serikat. Woodson (1993) menyampaikan bahwa sebagian besar administrator akademik dan fakultas melihat masalah rasial secara terbatas, sebagai krisis individu untuk ditangani secara khusus, bukan sebagai krisis yang perlu ditindaklanjuti. Di sisi lain, pengamat keturunan Afrika Amerika berpendapat bahwa permasalahan rasial telah secara historis diabaikan sebagai krisis sentral dalam Pendidikan Amerika Serikat dan masyarakat.

Krisis disebutkan dalam Kriyantono (2015) antara lain adalah: **1)** krisis teknologi, yakni krisis yang disebabkan oleh kesalahan penggunaan teknologi tertentu dalam operasional organisasi. **2)** krisis konfrontasi, yakni krisis yang terjadi bila publik mengekspresikan kemarahannya (*public outrage*) karena ketidakpuasannya terhadap operasi sehari-hari organisasi. **3)** krisis malevolence yakni krisis yang terjadi bila seseorang atau sekelompok mempunyai keinginan untuk menjatuhkan atau membahayakan organisasi. **4)** krisis manajemen dan perilaku karyawan merupakan krisis yang terjadi karena kelompok manajemen gagal melaksanakan tanggung jawabnya. **5)** krisis kekerasan di lingkungan kerja (*workplace violence*) merupakan bentuk kekerasan yang terjadi di lingkungan kerja. **6)** krisis bencana alam merupakan krisis yang disebabkan oleh bencana alam yang memengaruhi aktivitas organisasi, seperti banjir, tanah longsor, dan gempa bumi. **7)** krisis produk diakibatkan oleh masalah pada produk, diantaranya kredibilitas produk dan *product tampering* atau tuduhan terhadap produk yang menyebabkan konsumen meninggal, sakit, keracunan atau terluka.

Krisis pun terjadi tidak begitu saja, tetapi merupakan proses suatu kejadian. Fink (dalam Sellnow dan Seeger (2013) mengembangkan tahapan-tahapan krisis disebut dengan model

perkembangan krisis. Ada terdiri dari empat tahapan, yaitu: **(a) prodromal**, tanda-tanda atau peringatan munculnya suatu krisis yang sebenarnya bisa diidentifikasi dan dicermati; **(b) acute**, tahap krisis muncul dan terjadi; **(c) chronic**, tahap pemulihan setelah krisis terjadi; **(d) crisis resolution**, organisasi bisa melakukan aktivitasnya lagi dengan normal. Meski krisis mendatangkan malapetaka, pada sisi positifnya krisis bisa menjadi kekuatan bagi organisasi untuk perubahan, pertumbuhan, dan pembaharuan ke arah yang lebih baik (Sellnow & Seeger, 2013).

Zamani (2003) menyampaikan studi kasus manajemen komunikasi krisis di dunia pendidikan. Penelitian ini membahas tentang kematian seorang siswa di sebuah sekolah kecil bernama San Pablo School. San Pablo School memiliki manajemen krisis yang dirancang dan dilakukan dengan baik oleh David Thompson, yang merupakan pengawas sekaligus kepala sekolah San Pablo beserta staf sekolah yang lain. Beberapa bulan setelah tragedi tersebut, Thompson merefleksikan bagaimana keputusan komunikasi yang dibuat sekolah hingga akhirnya dapat mengatasi tragedi tersebut. Thompson menjelaskan masalah yang dihadapi dan menawarkan saran penting untuk kepala sekolah yang menangani keadaan serupa yaitu: **1)** Memberikan perhatian dan proaktif memberikan informasi; **2)** Berkomunikasi terlebih dahulu secara pribadi dengan pihak yang paling terdampak krisis. Thompson memutuskan untuk pertama menyebarkan informasi kepada siswa dan orang tua menggunakan panggilan telepon dan pertemuan tatap muka; **3)** Berbicara melalui media dengan satu suara; **4)** Mencari nasihat dari para ahli; **5)** Jalankan rencana komunikasi. Thompson dan stafnya memodifikasi rencana dengan menggunakan pendekatan personal karena lebih cocok dengan kondisi krisis yang terjadi; **6)** Membentuk persepsi publik tentang manajemen krisis. Thompson dan pihak Sekolah San Pablo menerima pujian atas manajemen krisis yang dilakukan. Orang tua, pemimpin komunitas, dan media lokal memuji karena ketepatan waktu dan respon yang tepat untuk kematian Gabriela. Selain itu, penerapan strategi personal juga mendukung manajemen krisis tersebut. **7)** Belajar dari kesalahan.

Penelitian lain mengenai krisis di perguruan tinggi dilakukan oleh (Feoktistova, 2013) yang memaparkan upaya tentang korupsi di universitas di Kazakhstan dan negara-negara sepermakmurannya. Penelitian ini berusaha

menemukan masalah korupsi sebagai masalah sosial yang menghambat perkembangan sistem pendidikan dan menjelaskan secara rinci prasyarat, penyebab dan konsekuensi korupsi dalam pendidikan tinggi. Contoh spesifik dari berbagai kasus korupsi atas dasar analisis singkat tentang situasi dalam pendidikan tinggi di Kazakhstan adalah: **1)** manipulasi data untuk kepentingan akreditasi universitas oleh lembaga dan otoritas independen; **2)** manipulasi hasil ujian dan penilaian fakultas oleh penguji; **3)** penyalahgunaan sistem untuk manipulasi data universitas untuk kelulusan mahasiswa; **4)** penyalahgunaan portal pendidikan oleh universitas; **5)** pemberian nilai fiktif pada mahasiswa yang tidak pernah/jarang masuk namun tetap mendapatkan nilai untuk kelengkapan administrasi akademis hingga persyaratan kelulusan mahasiswa.

Universitas Brawijaya sebagai perguruan tinggi negeri dalam institusi pemerintah wajib mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah. Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan Di Lingkungan Instansi Pemerintah diketahui bahwa tugas humas pemerintah adalah 1. melaksanakan komunikasi timbal balik antara instansi pemerintah dan publik yang terencana untuk menciptakan saling pengertian dalam mencapai tujuan, demi memperoleh manfaat bersama; 2. meningkatkan kelancaran arus informasi dan aksesibilitas publik; 3. meningkatkan koordinasi dalam penyebarluasan informasi tentang kebijakan pemerintah; 4. Membangun citra dan reputasi positif.

Dari pendahuluan dan landasan teori ini, peneliti merumuskan hipotesis bahwa “Rektor dan Humas Universitas Brawijaya memahami manajemen krisis pada perguruan tinggi.” Hipotesis ini akan dibuktikan dalam penelitian, dengan melihat hasil wawancara dari Rektor dan dipadukan dengan hasil wawancara Humas Universitas Brawijaya 2010-2019.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Deskriptif menurut Kriyantono (2014) adalah jenis survey untuk menggambarkan populasi yang sedang diteliti dengan fokus pada perilaku yang sedang terjadi. Sedangkan kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk memahami

fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain – lain secara holistik dan dengan cara deskripsi bentuk kata – kata dan bahasa (Moleong, 2006), dan bertujuan untuk menjelaskan fenomena – fenomena melalui pengumpulan data sedalam – dalamnya.

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Moloeng (2007) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Lebih lanjut Moleong (2007) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Kriyantono (2014) penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya. Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling sangat terbatas. Hasil dari penelitian ini akan mendeskripsikan atau mengkonstruksikan wawancara-wawancara mendalam terhadap subjek penelitian sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai Manajemen Krisis Universitas Brawijaya sejak tahun 2010-2019.

Kriyantono (2014) Paradigma penelitian ini adalah konstruktivis. Riset yang menggunakan pendekatan konstruktivis adalah riset etnografi, riset tentang media dan konstruksi social mengenai realitas, interaksi simbolik makna pesan bagi khalayak, *reception analysis* dan lainnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*depth interview*) atau wawancara secara intensif (*intensive interview*) dan kebanyakan tak berstruktur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Temuan Pemberitaan Negatif pada Media Online:

Dalam kurun waktu 2010-2019 peneliti berupaya untuk mengumpulkan berita negatif dengan temuan; 2010 sebanyak 1 pemberitaan berkaitan dengan korupsi; 2011 tidak ditemukan pemberitaan negatif, 2012 2 pemberitaan negatif berkaitan dengan korupsi dan tindak asusila oknum mahasiswa, 2013 sejumlah 1 pemberitaan berkaitan dengan tunggakan SPP; 2014 nihil pemberitaan negatif, 2015 sejumlah 4 pemberitaan berkaitan dengan korupsi, kegiatan melanggar norma agama dan budaya, serta tindak kriminal, 2016 sebanyak 4

pemberitaan berkaitan dengan tindak korupsi, 2017 sebanyak 21 pemberitaan berkaitan dengan korupsi, kegiatan yang melanggar norma agama dan budaya, tindak asusila, dan tindak kriminal; 2018 sejumlah 9 pemberitaan berkaitan dengan narkoba, tindak asusila, radikalisme, serta pemeringkatan yang turun, 2019 sejumlah 2 pemberitaan mengenai narkoba dan tindak kriminal.

a. Tangapan Rektor, Humas dan Tahapan Manajemen Krisis

Peneliti berhasil mewawancarai informan, Rektor Periode 2010-2014 Prof. Yogi Sugito, Rektor Periode 2014-2018 Prof. Moh. Bisri, Rektor Periode 2019 Prof. Nuhfil Hanani. Melalui konfirmasi pemberitaan negatif pada media massa, Prof. Yogi Sugito dan Prof. Nuhfil Hanani menyampaikan bahwa sejumlah pemberitaan negatif tidak serta merta menjadi krisis dalam organisasi. Namun, pada transkrip akhir wawancara, secara jelas keduanya sepakat bahwa pemaknaan tersebut dimaksudkan sebagai upaya untuk tetap optimis memajukan visi dan misi organisasi. Tampak berbeda, Prof. Moh. Bisri mampu memahami secara spesifik bahwa pemberitaan *online*, peristiwa negatif, dapat disebut sebagai krisis, khususnya krisis pada tubuh perguruan tinggi.

Respon variatif juga tampak pada sejumlah pimpinan Humas Universitas Brawijaya, dua pimpinan humas dengan latar belakang pendidikan non kehumasan memaknai peristiwa negatif atau pemberitaan *online* bernada negatif bukan krisis dalam perguruan tinggi, satu diantaranya menyampaikan secara spesifik sebagai krisis internal. Seorang pimpinan Humas dengan pengalaman di bidang kerjasama dan protokoler memaknai hal-hal diatas sebagai krisis. Seorang lagi, dengan latar belakang kompetensi di bidang komunikasi dan kehumasan secara tegas mengkategorikan seluruh pemberitaan dan peristiwa negatif sebagai krisis pada perguruan tinggi.

Merujuk pada Register dan Larkin, dari masa ke masa tahap manajemen krisis mengikuti arahan dan kebijakan pimpinan, yakni Rektor beserta jajarannya. Dalam praktiknya, Humas tidak semata menggunakan SOP atau bekerja secara struktural.

HAL-HAL YANG HARUS DIPERHATIKAN DALAM MANAJEMEN KRISIS



(Regester dan Larkin, 2005)

Gambar 1: Sumber: Diolah peneliti dari Regester dan Larkin (2005)

Peneliti kemudian menyimpulkan bahwa belum semua komponen pada institusi ini memahami tentang krisis perguruan tinggi secara spesifik. Hal ini dianggap dapat teratasi karena jajaran pimpinan dan Humas paham dengan latar belakang organisasi. Humas dan Rektor juga tidak secara khusus menyiapkan *press centre*. Konferensi pers atau wawancara biasa dilakukan oleh Rektor dan jajarannya, sedangkan Humas diberikan beban dan tanggung jawab untuk membina hubungan baik dengan media. Tim respon *online*/ melalui telepon juga tidak selalu dilakukan. Demikian pula penggunaan website lebih ditujukan pada hal-hal yang bernada positif dan informatif. Penyampaian informasi kepada karyawan, mahasiswa, staf atau dosen juga dilakukan sesuai dengan kebutuhan pada kelompok tertentu. Dalam melakukan koordinasi, Rektor secara spesifik mengkategorikan terlebih dahulu pihak yang dipercaya untuk koordinasi, sesuai dengan kasus yang dihadapi. Setelah melewati krisis secara umum belum ada upaya khusus untuk mengevaluasi dan mengambil pelajaran dari krisis yang telah dihadapi.

b. Klasifikasi Jenis Krisis Perguruan Tinggi

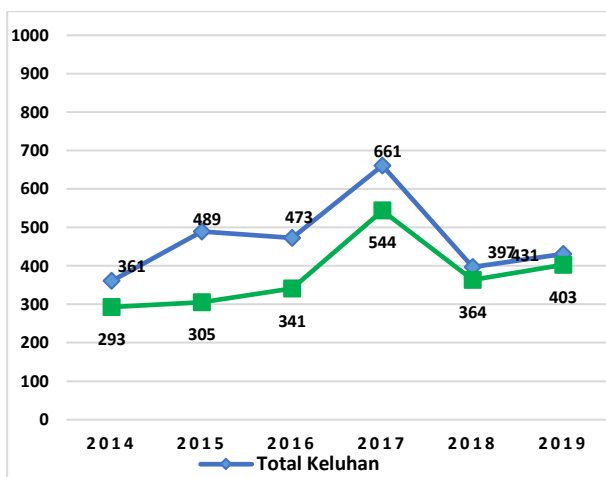
Birnbaum dan Shushok Jr (2001) menyampaikan secara terperinci tipe krisis pada Perguruan Tinggi yakni:

- 1) *Pandemic Crisis* atau krisis pandemi: merupakan kejadian yang terjadi berulang kali dengan frekuensi tinggi. Selama 25 tahun, keuangan adalah krisis pandemi utama di Perguruan Tinggi.
- 2) *Chronic crisis* atau krisis kronis merupakan krisis yang muncul dengan kontinuitas dan frekuensi beragam. Pada buku ini diidentifikasi lima krisis kronis yang meliputi kepercayaan diri, kurikulum, stagnasi (hal berkaitan dengan sikap perguruan tinggi yang tidak responsif terhadap kebutuhan perubahan), keragaman/ekuitas, dan kepemimpinan/ manajemen pemerintahan. Hal-hal tersebut menjadi pembahasan rutin pada agenda kebijakan perguruan tinggi.
- 3) *Sporadic crisis* atau krisis sporadis merupakan kondisi krisis yang berkaitan dengan kerusakan siswa, keaksaraan/penulisan, nilai/moral dan pendaftaran mahasiswa.
- 4) *Idiosyncratic crisis* atau krisis istimewa yakni

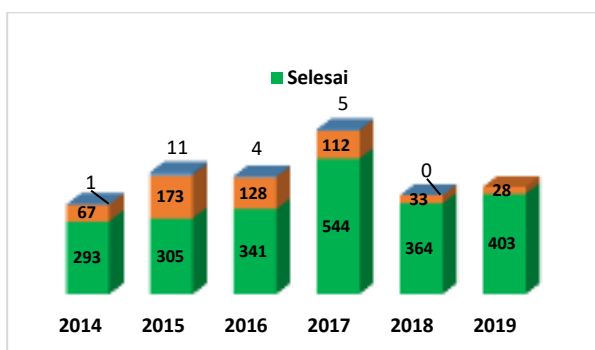
krisis yang berkaitan dengan hal-hal yang bersifat sangat spesifik. Beberapa diantaranya berkaitan dengan akreditasi, lahan parkir hingga tawar-menawar yang bersifat kolektif. Krisis yang masuk dalam kategori istimewa ini kerap dianggap masalah biasa oleh sebagian besar masyarakat, namun cenderung menjadi penghambat berkembangnya organisasi.

Berdasarkan pada penelitian ini, dari data yang diperoleh, Universitas Brawijaya mengalami *Pandemic Crisis* ditinjau dari pemberitaan mengenai pemberitaan terkait korupsi oleh oknum instansi, *Chronic Crisis* berkaitan dengan pemberitaan tunggakan SPP mahasiswa, *Sporadic Crisis* berkaitan dengan sejumlah demo (yang diutarakan oleh informan kepada peneliti), tindakan asusila, serta tindak kriminal dan kasus narkoba, *Idiosyncratic Crisis* berkaitan dengan pemeringkatan, demo mengenai lahan parkir.

2. E-Complaint

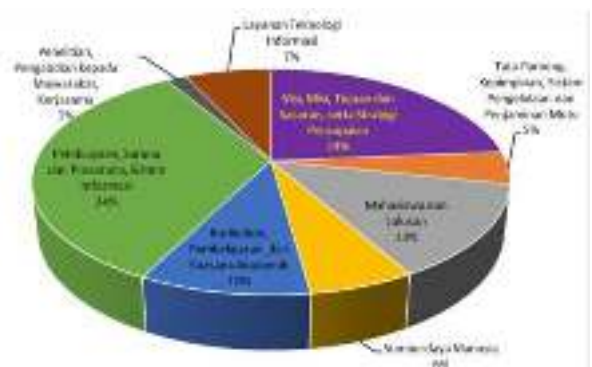


Gambar 2: Grafis Data Keluhan dan Tindaklanjut 2014-2019



Gambar 3: Grafis Jumlah Keluhan dan Proses Penanganannya

Berdasarkan data Pusat Informasi, Dokumentasi dan Keluhan Universitas Brawijaya, dapat diketahui dalam 6 tahun terakhir instansi berupaya untuk dapat menanggapi sejumlah keluhan. PIDK berupaya memaksimalkan pelayanan, tampak dari jumlah kasus dan keterangan jumlah kasus yang berhasil ditindaklanjuti semakin sempit *gap* atau perbandingan jumlahnya. Data sebelum 2014 tidak ditemukan, hal ini berkaitan dengan keberadaan PIDK yang baru terbentuk pada tahun 2013 tersebut.



Gambar 4: Bagan Keluhan Melalui PIDK Tahun 2019

- 1) Keluhan terbanyak di lingkup keluhan Pembiayaan, Sarana dan Prasarana, Sistem Informasi di karenakan banyak keluhan, saran dan masukan dari pengguna jasa untuk perbaikan seperti keluhan tentang toilet, lahan parkir, wifi, pembiayaan SPP, UKT, sistem informasi seperti SIAM, dan lain-lain.
- 2) Setelah itu keluhan terbanyak juga di lingkup keluhan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi Pencapaian. Setelah dilihat di database, keluhan yang masuk mengenai pelaksanaan sarana kelas, Wisuda, kualitas layanan, *homebase* dosen, tukang parkir, peningkatan kualitas sekuriti, dan lain-lain.
- 3) Masih banyak pengguna sistem e-complaint yang masih belum paham dalam memilih lingkup keluhan. Sehingga masih banyak keluhan yg salah ruang lingkup. Tetapi keluhan tersebut tetap ditindaklanjuti.

KESIMPULAN DAN DISKUSI

Minimnya literatur mengenai krisis pada perguruan tinggi, dan latar belakang keilmuan pimpinan pada instansi perguruan tinggi yang berbeda membuat mayoritas diantaranya tidak serta merta memaknai peristiwa yang menimbulkan gejala di internal instansi, maupun pemberitaan

negatif sebagai krisis pada perguruan tinggi. Peran Humas, tidak hanya masih terbatas pada hal yang bersifat *media relations*, pimpinan juga kerap memercayakan suatu masalah kepada staf ahli/ tim ahli yang memiliki kompetensi sesuai permasalahan, namun sayangnya tidak dilengkapi dengan juru bicara atau humas dengan porsi yang tepat.

Peluang forum diskusi terbuka dalam upaya untuk memberikan pemahaman kepada pimpinan tentang krisis secara spesifik di perguruan tinggi, bagaimana seharusnya humas dapat memaksimalkan fungsi dan peranannya, serta pentingnya suatu perguruan tinggi memahami upaya pencegahan krisis pada tubuh instansi.

DAFTAR PUSTAKA

- Blaxter, L., & Tight, M. (1994). Juggling with Time: How Adults Manage their Time for Lifelong Education. *Studies in the Education of Adults*, 26(2), 162–179. <https://doi.org/10.1080/02660830.1994.11730604>
- Brown, N. J. (2019). *DigitalCommons @ ILR Crisis Management*.
- Butterick, K. (2014). *Pengantar Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Chatterjee, S. R., & Pearson, C. A. L. (2009). From conception to implementation: Towards a crisis management framework. *Crisis Management in the Tourism Industry: Beating the Odds*, 23–35.
- Coombs, W. T. (2014). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. Sage Publications.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2010). The Handbook of Crisis Communication. *The Handbook of Crisis Communication*. <https://doi.org/10.1002/9781444314885>
- Cutlip, S. M., Center, A. H., Broom, G. M., Pricopie, R., & Popa, C. (2010). *Relații publice eficiente*. Comunicare.ro.
- Dean, D. H. (2004). Consumer reaction to negative publicity: Effects of corporate reputation, response, and responsibility for a crisis event. *Journal of Business Communication*, 41(2), 192–211. <https://doi.org/10.1177/0021943603261748>
- Feoktistova, Y. (n.d.). A MODEL OF ENTREPRENEURSHIP EDUCATION. *Журнал Зарегистрирован в Министерстве Культуры, Информации и Спорта РК. Свидетельство о Постановке На Учет СМН № 5888-ж От 11.04. 2005. Журнал Включен в Перечень Научных Изданий Комитета По Контролю в Сфере Образования и Науки МОН РК, Рекомендованных Для*, 11(05), 35.
- Fink, S. (1986). *Crisis management: Planning for the inevitable*. American Management Association.
- Fisher Liu, B., Levenshus, A., & Suzanne Horsley, J. (2012). Communication practices of US elected and non-elected officials: Toward a new model of government communication. *Journal of Communication Management*, 16(3), 220–243. <https://doi.org/10.1108/13632541211245785>
- Friedman, H. H., & Friedman, L. W. (2011). Crises in education: Online learning as a solution. *Creative Education*, 2(03), 156.
- Gerken, F., Van der Land, S. F., & van der Meer, T. G. L. A. (2016). Crisis in the air: An investigation of AirAsia's crisis-response effectiveness based on frame alignment. *Public Relations Review*, 42(5), 879–892. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2016.09.002>
- Grunig, J. E. (2002). Qualitative methods for assessing relationships between organizations and publics. *Institute for Public Relations*, 1–7.
- Harris, M. B., Baloğlu, M., & Stacks, J. R. (2002). Mental health of trauma-exposed firefighters and critical incident stress debriefing. *Journal of Loss & Trauma*, 7(3), 223–238.
- Hearit, K. M. (2006). Crisis Management By Apology. In *Crisis Management By Apology*. <https://doi.org/10.4324/9781410615596>
- Ice, R. (1991). Corporate publics and rhetorical strategies: The case of Union Carbide's Bhopal crisis. *Management Communication Quarterly*, 4(3), 341–362.
- Ihlen, Ø. (2002). Defending the Mercedes A-class: Combining and changing crisis-response strategies. *Journal of Public Relations Research*, 14(3), 185–206.
- Kim, J., Kim, H. J., & Cameron, G. T. (2008). Are your corporate crisis responses effective? The effects of crisis types and corporate responses on the public's perceptions of organizational responsibility for crisis. *Paper, International Public Relations Research Conference, Miami*.
- King, G. (2002). Crisis management & team effectiveness: A closer examination. *Journal of Business Ethics*, 41(3), 235–249. <https://doi.org/10.1023/A:1021200514323>
- Kriyantono, R. (2015). *Public Relations, Issue &*

- Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relation, Etnografi Kritis & Kualitatif.* Kencana.
- Luhukay, M. S. (2009). Penerapan Manajemen Krisis Di Indonesia: Memotret Krisis Dalam Kacamata Public Relations. *Scriptura*, 2(1), 18–28.
- Mahfudz, S. (1998). Islamic Social Change: Pesantren and Community Development. *The Impact of Pesantren in Education and Community Development in Indonesia, Friedrich Naumann Stiftung: Indonesian Society for Pesantren and Community Development (P3M): Technical University Berlin, Jakarta*, 76–82.
- Maleong, L. J. (2006). *Metodologi penelitian kualitatif* (edisi revi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Marra, F. J. (1998). Crisis communication plans: Poor predictors of excellent crisis public relations. *Public Relations Review*, 24(4), 461–474.
- Millner, A. G., Veil, S. R., & Sellnow, T. L. (2011). Proxy communication in crisis response. *Public Relations Review*, 37(1), 74–76. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2010.10.005>
- Mitroff, I. I. (2001). Crisis leadership. *Executive Excellence*, 18(8), 19.
- Muralidharan, S., Rasmussen, L., Patterson, D., & Shin, J. H. (2011). Hope for Haiti: An analysis of Facebook and Twitter usage during the earthquake relief efforts. *Public Relations Review*, 37(2), 175–177. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2011.01.010>
- Nasution, Z. (2010). *Manajemen humas di lembaga pendidikan: konsep, fenomena, dan aplikasinya*. Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Petrovici, A. (2014). PR in Crisis Situations. A Case Study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 149, 714–718. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.08.269>
- Regester, M., & Larkin, J. (2005). *Risk Issues and Crisis Management: A Casebook of Best Practice*. 1–236.
- Ross, M., & Fletcher, G. J. O. (1985). Attribution and social perception. *The Handbook of Social Psychology*, 2, 73–114.
- Salmi, J. (1991). The Higher Education Crisis in Developing Countries: Issues, Problems, Constraints and Reforms," Paper Presented at the 1991 Course on Sociology of Science, Inter-University Centre, Dubrovnik, Yugoslavia.
- Saxton, L. (2013). Effective crisis management. *Practice Nurse*, 43(11), 31–34. <https://doi.org/10.5465/ame.1987.4275639>
- Seeger, M. W., Sellnow, T. L., & Ulmer, R. R. (2003). *Communication and organizational crisis*. Greenwood Publishing Group.
- Sellnow, D. D., Lane, D., Littlefield, R. S., Sellnow, T. L., Wilson, B., Beauchamp, K., & Venette, S. (2015). A Receiver-Based Approach to Effective Instructional Crisis Communication. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 23(3), 149–158. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12066>
- Sturges, D. L. (1994). Communicating through crisis: A strategy for organizational survival. *Management Communication Quarterly*, 7(3), 297–316.
- Timothy W. Coombs. (1999). Information and compassion in crisis responses: A test of their effects. *Journal of Public Relations Research*, 11(2), 125–142. <https://doi.org/10.1146/annurev.polisci.11.06.0606.135342>
- Ulmer, R. R., Seeger, M. W., & Sellnow, T. L. (2007). Post-crisis communication and renewal: Expanding the parameters of post-crisis discourse. *Public Relations Review*, 33(2), 130–134.
- Veron, J. E. N., Hoegh-Guldberg, O., Lenton, T. M., Lough, J. M., Obura, D. O., Pearce-Kelly, P., ... Rogers, A. D. (2009). The coral reef crisis: The critical importance of < 350 ppm CO₂. *Marine Pollution Bulletin*, 58(10), 1428–1436.
- Zamani, E. M. (2003). African American women in higher education. *New Directions for Student Services*, 2003(104), 5–18. <https://doi.org/10.1002/ss.103>