

PENGLOLAAN KRISIS UNTUK PERGURUAN TINGGI

EMPAT TAHAP MANAJEMEN STRATEGIS KRISIS

(Adaptasi Cutlip, Center, Broom)



1. Fact Finding

(Defining Crisis Problems)

- Pemantauan Isu Kampus (e.g., media monitoring, laporan mahasiswa)
- Analisis Fakta & Data Akurat (Apa yang terjadi?)
- Identifikasi Akar Krisis (Masalah Fasilitas? Skandal Akademik? Keuangan?)
- Penilaian Dampak Terhadap Reputasi & Operasional



2. Planning

(Planning & Programming Crisis Response)



- Pembentukan Tim Manajemen Krisis (TMK) Kampus
- Strategi Respons (Konfrontasi, Maaf, Pembelaan?)
- Penetapan Narasi & Pesan Utama (Konsisten)
- Alokasi Sumber Daya & Juru Bicara Kampus



4. Evaluating

(Post-Crisis Review & Assessment)

- Evaluasi Keberhasilan Tindakan (Krisis Mereda?)
- Survei Reputasi & Opini Publik Pascakrisis
- Analisis Media & Umpan Balik
- Penyusunan Laporan Pasca-Krisis & Rekomendasi

3. Taking Action & Communicating

(Implementation & Crisis Comm)

- Pelaksanaan Tindakan Menyelesaikan Masalah
- Penyebaran Pesan Melalui Saluran Resmi (Web, Sosmed Kampus)
- Koordinasi dengan Stakeholder Kampus (Dosen, Mhs, Staf, Media)
- Konferensi Pers & Rilis Media





MODUL

Pengelolaan Krisis untuk Perguruan Tinggi

Oleh Nazma Syarifa (44523010079), Nagita Wulan Ayuningtyas (44223010040), Raihan Al Farizi (44223010126), Syahirah Rajwa Amirudin (44223010116), Khairunnisa Aprillia (44523010071), Dr. Irmulansati Tomohardjo, S.H, M.Si

Tahap 1: Fact Finding



ALUR TAHAP FACT FINDING



Memahami krisis



Identifikasi dan
analisis krisis



Pengumpulan informasi
dan data



Pemetaan pemangku
kepentingan



A. Memahami Krisis di Perguruan Tinggi

Krisis di perguruan tinggi mengancam operasional, reputasi, dan kepercayaan publik. Penyebabnya bisa masalah akademik, keuangan, hukum, keamanan, atau isu di media sosial. Penanganan krisis memerlukan respons cepat dan terukur karena melibatkan banyak pemangku kepentingan.



B. Identifikasi dan Analisis Krisis

Tahap ini bertujuan untuk mengidentifikasi akar masalah, pihak yang terdampak, serta tingkat urgensi krisis. Analisis dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber agar institusi memperoleh gambaran yang akurat sebelum mengambil keputusan.



C. Pengumpulan Informasi dan Data

Setelah analisis, data kemudian dikumpulkan melalui laporan internal, wawancara, monitoring media massa, media sosial, serta masukan dari sivitas akademika. Data yang valid kemudian akan menjadi dasar dalam menentukan strategi penanganan krisis.



D. Pemetaan Pemangku Kepentingan

Perguruan tinggi perlu mengidentifikasi pihak-pihak yang terdampak atau memiliki kepentingan terhadap krisis, seperti mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, orang tua, alumni, pemerintah, media, dan masyarakat. Pemetaan ini membantu menentukan pola komunikasi yang tepat.

Tahap 2: Planning



Penyusunan Tim Manajemen Krisis

- 01 Perguruan tinggi membentuk tim khusus yang terdiri atas pimpinan, humas, bagian hukum, akademik, dan unit terkait lainnya. Tim ini bertanggung jawab mengoordinasikan seluruh proses penanganan krisis.

Penentuan Tujuan Penanganan Krisis

- 02 Institusi menetapkan tujuan yang ingin dicapai, seperti mengendalikan penyebaran informasi negatif, menjaga keselamatan sivitas akademika, memulihkan kepercayaan publik, atau mengurangi dampak reputasional.

Penyusunan Strategi Komunikasi Krisis

- 03 Strategi komunikasi disusun untuk memastikan informasi yang disampaikan kepada publik bersifat akurat, konsisten, dan transparan. Pesan utama, saluran komunikasi, dan juru bicara harus ditentukan sejak awal.

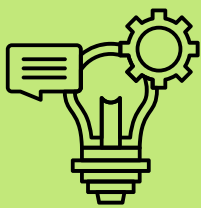
Penyusunan Rencana Tindakan

- 04 Rencana tindakan berisi langkah-langkah operasional yang akan dilakukan untuk mengatasi krisis, termasuk pembagian tugas, jadwal pelaksanaan, serta sumber daya yang dibutuhkan.





Tahap 3: Communication and Action



A. Implementasi Strategi Krisis

Perguruan tinggi mulai menjalankan rencana yang telah disusun, baik dalam bentuk tindakan operasional maupun komunikasi kepada pihak internal dan eksternal.



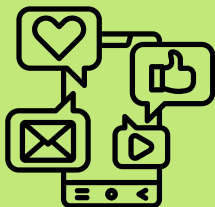
B. Komunikasi Internal

Informasi mengenai krisis perlu disampaikan secara jelas kepada mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan untuk mencegah kesalahpahaman serta mengurangi munculnya rumor.



C. Komunikasi Eksternal

Institusi memberikan pernyataan resmi kepada media, orang tua mahasiswa, pemerintah, alumni, dan masyarakat. Komunikasi yang terbuka dan bertanggung jawab dapat membantu menjaga kepercayaan publik.



D. Pengelolaan Media dan Media Sosial

Perguruan tinggi perlu memantau pemberitaan dan percakapan publik di media sosial. Respons yang cepat terhadap informasi yang tidak akurat dapat mencegah eskalasi krisis.



E. Pengambilan Tindakan Korektif

Selain komunikasi, institusi harus menunjukkan tindakan nyata untuk menyelesaikan masalah. Langkah korektif ini menjadi bukti komitmen perguruan tinggi dalam menangani krisis secara bertanggung jawab.

Tahap 4: Evaluation



Evaluasi Penanganan Krisis

Setelah krisis mereda, institusi melakukan evaluasi terhadap efektivitas strategi yang telah dijalankan. Evaluasi mencakup keberhasilan komunikasi, koordinasi tim, dan hasil tindakan yang dilakukan

Dokumentasi dan Pembelajaran

Setelah krisis mereda, institusi melakukan evaluasi terhadap efektivitas strategi yang telah dijalankan. Evaluasi mencakup keberhasilan komunikasi, koordinasi tim, dan hasil tindakan yang dilakukan

Pemulihan Reputasi Institusi

Setelah krisis mereda, institusi melakukan evaluasi terhadap efektivitas strategi yang telah dijalankan. Evaluasi mencakup keberhasilan komunikasi, koordinasi tim, dan hasil tindakan yang dilakukan

Penguatan Sistem Pencegahan Krisis

Tahap akhir adalah memperbaiki kebijakan, prosedur, dan mekanisme pengawasan agar potensi krisis dapat dideteksi lebih dini dan diminimalkan dampaknya pada masa depan.

Penyusunan Rencana Kontinjensi

Institusi menyusun atau memperbarui pedoman manajemen krisis sebagai langkah kesiapsiagaan. Dengan adanya rencana kontinjensi, perguruan tinggi dapat merespons krisis secara lebih cepat dan terkoordinasi.



TERIMA KASIH

