

Strategi Komunikasi *Public Relations* Dalam Mengatasi Isu Negatif Pada Penerimaan KIP-K

Oleh:

¹Sari Marta, ²Elva Ronaning Roem, ³Sarmiati

^{1,2,3}Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Andalas, Padang
Email. sarimarta541@gmail.com

Abstrak

Universitas Andalas merupakan salah satu perguruan tinggi negeri terbaik di Sumatera Barat yang memfasilitasi pemberian beasiswa Kartu Indonesia Pintar Kuliah (KIP-K) terhadap mahasiswanya. Di tahun 2022 muncul isu atau dugaan terjadinya penyimpangan prosedur pada saat seleksi penerimaan KIP-K di Universitas Andalas. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis strategi komunikasi melalui manajemen isu yang dilakukan oleh *public relations* Universitas Andalas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara mendalam. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman yang dibagi dalam tiga jenis kegiatan seperti reduksi data, model data serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh humas Universitas Andalas dalam mengatasi isu yaitu dengan menerapkan lima tahap manajemen isu mulai dari indentifikasi isu, analisis isu, perencanaan strategi perubahan isu, pelaksanaan program aksi isu dan evaluasi hasil. Dengan diterapkannya semua tahapan dalam manajemen isu sebagai bentuk strategi komunikasi oleh Universitas Andalas, maka isu negatif yang berkembang di Universitas Andalas dapat dikendalikan hingga akhirnya isu tersebut semakin berkurang dan nyaris menghilang yang dapat dibuktikan dengan tidak ditemukan lagi media yang menginformasikan terkait dengan isu tersebut .

Kata Kunci: Strategi komunikasi; manajemen isu; KIP-K

Abstract

Indonesia Smart College Card (KIP-K) scholarship to its students. In 2022, issues or allegations of procedural irregularities emerged during the KIP-K acceptance selection at Andalas University. This study aimed to analyze the communication strategy through issue management carried out by public relations at Andalas University in overcoming the issue of alleged irregularities in the 2022 KIP-K admission procedure at Andalas University. This study used a qualitative descriptive method, and data collection techniques were carried out through observation and in-depth interviews. The data analysis technique used in this study used the Miles and Huberman interactive data analysis model, divided into three activities: data reduction, data modeling, and conclusion drawing. The study results show that the communication strategy implemented by Andalas University's public relations in addressing issues is by implementing five stages of issue management: problem identification, probelem analysis, issue change strategy planning, issue action program implementation, and outcome evaluation. With the implementation of all stages in issue management as a form of communication strategy by Andalas University, the negative issues that developed at Andalas University could be controlled until, finally, these issues diminished and almost disappeared, which can be proven by not finding any media that informs about the subject. Andalas University is one of the best public universities in West Sumatra, which facilitates awarding the

Keywords: Communication Strategies, Management Issues, KIP-K

PENDAHULUAN

Menurut (Effendy, 2005) strategi komunikasi merupakan gabungan dari aspek perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan. Strategi komunikasi merupakan keseluruhan perencanaan, taktik, dan cara yang akan digunakan oleh organisasi atau institusi untuk memudahkan komunikasi dengan memperlihatkan keseluruhan aspek yang ada pada proses komunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Merencanakan strategi komunikasi agar berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana (tercapainya tujuan, efek dan timbal balik) yang diharapkan (Pratiwi, Dida, and Sjafirah 2018). Melakukan kegiatan perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi menjadi bagian dalam mencapai strategi komunikasi sehingga dapat menjadi pedoman dalam melakukan suatu kegiatan (Wacika 2021). Onong Uchana Effendy dalam menyusun strategi komunikasi perlu memperhatikan komponen-komponen komunikasi seperti komunikan, komunikator, media, pesan, dan efek serta memperhatikan faktor-faktor pendukung serta faktor penghambat komunikasi. Dengan memperhatikan komponen serta faktor-faktor di atas, maka tujuan dari strategi komunikasi dapat tercapai secara optimal serta mendukung jalannya proses komunikasi.

Menilik kembali problematika di dunia pendidikan yang terjadi saat ini mengenai pengajuan Kartu Indonesia Pintar Kuliah (KIP-K) mahasiswa yang ditolak atau namanya tidak tercantum di dalam SK rektor penerima KIP-K di perguruan tinggi khususnya di Kota Padang. Seperti yang diposting oleh akun instagram @bemkmunand pada tanggal 8 Februari 2023, yang menyatakan bahwa sebanyak 1.048 orang mahasiswa Universitas Andalas angkatan 2022 tidak lolos KIP-Kuliah, 563 orang diantaranya merupakan mahasiswa yang berasal dari jalur SIMA (mandiri). Hal ini tentu menjadi dilema besar dalam dunia pendidikan, hingga tidak sedikit mahasiswa yang mendapatkan penolakan tersebut batal untuk melanjutkan pendidikannya di perguruan tinggi. Mimpi-mimpi besar dan harapan untuk masa depan yang sudah dibangun, terpaksa harus dikubur dalam-dalam.

Hal ini tentu menarik perhatian banyak lapisan masyarakat, hingga tak luput dari sorotan media, diantaranya yaitu portal berita tribunnews yang menampilkan berita dengan judul “Cerita Mahasiswa Unand: Punya KIP SMA tapi tak lulus KIP-K di Unand, Tak Pernah di Survei” (Kurniati 2023). Lebih lanjut dilansir dari website resmi ombudsman RI, salah seorang mahasiswa Universitas Andalas yang ditolak KIP-K nya juga turut melaporkan hal yang dirasakan kepada Ombudsman di Kota Padang terkait dengan dugaan penyimpangan prosedur Universitas Andalas dalam melakukan verifikasi terhadap calon penerima beasiswa KIP-K (RI 2023). Ombudsman merupakan lembaga negara yang berwenang melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik tertentu yang dilaksanakan oleh negara termasuk di dalamnya BUMN, swasta, dan perorangan. Menindaklanjuti laporan yang disampaikan, Ombudsman melakukan verifikasi dan berkoordinasi dengan rektor Universitas Andalas.

Menghadapi permasalahan atau isu yang berkembang mengenai adanya dugaan penyimpangan prosedur dalam penerimaan KIP-K tahun 2022 dikarenakan dari total 2349 orang pengusul KIP-K tahun 2022, sebanyak 1048 orang mahasiswa dinyatakan tidak lolos seleksi KIP-K di Universitas Andalas. Universitas Andalas tentunya perlu untuk merancang strategi komunikasi yang paling cocok dan pas dalam mengelola isu yang terjadi di instansinya. Dalam hal ini, tentu tidak terlepas dari peranan *public relations* atau humas untuk merancang serta menjalankan strategi komunikasi yang sudah disiapkan. Humas tentu perlu menerapkan langkah-langkah yang tepat dalam menangani isu yang terjadi, berdasarkan paparan yang sudah peneliti sampaikan diatas peneliti bermaksud untuk melihat bagaimana strategi komunikasi dalam mengatasi isu pada penerimaan KIP-K di Universitas Andalas tahun 2022.

Teori yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini yaitu teori daur hidup isu (*issue life-cycle theory*) dengan tujuan untuk melihat strategi komunikasi dalam mengelola isu yang dilakukan oleh humas Universitas Andalas. Teori ini menjelaskan bagaimana isu di suatu organisasi mulai terjadi ketika ada beberapa atau sekelompok orang yang menyatakan ketidakpuasan terhadap organisasi. Teori ini juga menjelaskan tahapan yang dapat memperdiksi apakah isu yang terjadi akan berkembang atau justru menghilang (Littlejohn and Karen 2009). Menurut (Littlejohn 2009) menjelaskan bahwa ada tiga tahapan yang perlu diperhatikan dalam menghadapi isu, yaitu munculnya opini publik (isu) yang mampu menarik perhatian publik lainnya, reaksi perusahaan terhadap isu dan upaya perusahaan dalam mengelola isu (*management issue*) sehingga isu tersebut menjadi semakin berkurang dan menghilang. Berdasarkan teori ini, strategi komunikasi yang dilakukan oleh Universitas Andalas merupakan langkah-langkah preventif yang dilakukan oleh institusi dalam mengelola isu negatif yang berkembang terkait dengan institusi. Melalui teori ini, peneliti berusaha memahami bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh humas dalam merespon isu negatif yang berkembang.

Isu dalam sebuah manajemen didefinisikan sebagai tahapan perkembangan dalam kumpulan publik yang mudah untuk dipengaruhi (Kriyantono 2015; P. Prayudi 2016), jika berlanjut secara signifikan maka dapat mempengaruhi operasional atau kepentingan jangka panjang dari sebuah organisasi (Wijayati, Purnomo, and Fathani 2023). Antara isu dengan krisis tentu memiliki perbedaan, isu jika tidak dikelola dengan baik, maka dapat berkembang menjadi krisis. Krisis cenderung memiliki karakteristik publisitas yang lebih besar, sedangkan isu berusaha dikelola dengan baik agar tidak mendapatkan publisitas (Azmi et al. 2021; Weriframayeni et al. 2022).

Fungsi manajemen dalam rangka membangun dan mempertahankan hubungan yang baik, bermanfaat bagi organisasi dan publik, sehingga dapat mempengaruhi kesuksesan dan kegagalan organisasi tersebut (Jauharri 2021). Selanjutnya (Jauharri 2021) menyatakan bahwa hubungan publik merupakan bagian dari komunikasi yang di dalamnya terdapat model dan teknik komunikasi yang beragam, sementara di dalam

kegiatannya terdapat suatu usaha mewujudkan hubungan harmonis antara institusi tertentu dengan publiknya.

Gambar 1. Manajemen Isu



Sumber: (Prayudi, 2016)

(Prayudi 2016) menjelaskan bahwasanya isu dapat muncul ketika terjadinya ketidaksesuaian antara harapan publik dengan yang dilakukan oleh organisasi yang hal ini jika diabaikan dapat merugikan organisasi. Isu dapat berupa masalah, peristiwa, perubahan, situasi, kebijakan ataupun nilai. Manajemen isu menurut (Prayudi 2016) merupakan proses proaktif yang dilakukan dalam mengelola isu-isu, tren atau peristiwa potensial, eksternal dan internal yang memiliki dampak negatif maupun positif terhadap organisasi. Selain itu terdapat keterkaitan dengan upaya yang baik maka isu dapat menjadi peluang dalam meningkatkan reputasi perusahaan. Mengantisipasi isu di awal tentu sangat baik untuk dilakukan agar pihak manajemen terlibat aktif dalam upaya kebijakan publik. Sehingga manajemen perusahaan tidak hanya mencegah isu berkembang menjadi krisis tetapi juga secara langsung membangun reputasi yang baik dimata *stakeholder* organisasi.

Kinerja dan tujuan organisasi tentu akan terganggu jika, jika isu yang ada di organisasi tersebut dibiarkan begitu saja tanpa ada penanganan yang tepat. Oleh karena itu, pentingnya suatu organisasi untuk membuat sistem dalam mengelola atau manajemen isu, agar setiap isu- isu yang berkembang yang terkait dengan organisasi dapat dipantau dan dicarikan solusi yang terbaik untuk penyelesaian isu tersebut.

Model proses manajemen isu merupakan alat untuk mengidentifikasi, menganalisis, membuat skala prioritas, menentukan respon, dan mengevaluasi hasil atas perubahan lingkungan eksternal dan internal terhadap aktivitas organisasi. Terdapat lima tahap manajemen isu yang bersifat universal dan telah menjadi standar internasional dan menjadi formula bagi para akademisi seperti Johnston, 2007; Regester & Larkin, 2008; Seitel, 2001) dalam (Kriyantono 2012:165) pertama: identifikasi isu (*issues identification*) dimana *public relations* harus mengetahui isu-isu yang berkembang yang dapat mempengaruhi organisasi. Proses indentifikasi isu menggunakan beberapa cara seperti polling opini, melakukan FGD, monitoring media, penyediaan kotak opini, dll; Kedua, analisis isu (*issue analysis*) yang fungsikan untuk mengetahui kebenaran sebuah isu, mulai dari penyebabnya hingga sumber dari perkembangan isu tersebut. Biasanya *public relation* atau humas suatu organisasi sudah

memiliki list daftar isu berdasarkan prioritas dari isu tersebut, tentunya berdasarkan pertimbangan tertentu. Ketiga, merumuskan strategi perubahan isu (*issue change strategy options*) yang menentukan sikap dalam merespon isu yang berkembang. Pemberian respon merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh organisasi menyampaikan opini organisasi terhadap suatu isu dan untuk mempengaruhi publik terhadap isu tersebut. Regester & Larkin 2008) dalam (Kriyantono 2012: 167) menyatakan bahwa ada tiga strategi yang dapat dilakukan dalam tahap ini yaitu *adaptive change strategy* (terbuka terhadap perubahan), *reactive change strategy* (tetap pada perilaku sebelumnya), dan *dynamic response strategy* (mengantisipasi dan membentuk arah pembuatan kebijakan).

Keempat, yaitu tahap pelaksanaan program (*issue action program*) yang dilakukan oleh organisasi yaitu melaksanakan program yang telah disusun dan dirancang untuk merespon isu. Pelaksanaan program ini menjadi upaya untuk meminimalisir kesenjangan antara aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi dengan harapan publik. Ditahap ini, juga menjadi pembuktian bahwa organisasi bertindak dalam merancang strategi yang mampu menjawab atau memberikan klarifikasi dari isu yang terjadi. Pelaksanaan program aksi isu ini mencakup cara untuk mengkomunikasikan pelaksanaan strategi kepada publik.

Kelima, evaluasi hasil (*result evaluation*) yaitu diperlukan untuk menilai bagaimana upaya yang dilakukan dalam memberikan respon isu, apakah berjalan dengan baik atau tidak. Metode yang digunakan untuk mengevaluasi hasil strategi yang dilakukan yaitu berupa riset. Evaluasi perlu dilakukan sebelum proses manajemen isu dinyatakan selesai. Selain itu melalui proses evaluasi ini, mampu menghasilkan kesimpulan mengenai keberhasilan program aksi isu yang dilakukan. Dari penjelasan tersebut, maka suatu isu dapat diselesaikan dengan manajemen isu yang baik. Terutama bagi suatu organisasi, perusahaan atau lembaga, bagaimana pihak manajemen bisa mengidentifikasi, menganalisis dan merespon berbagai isu sebelum lebih lanjut isu tersebut berkembang menjadi krisis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan dua teknik pengumpulan data yaitu, observasi dan wawancara mendalam dengan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam mengelola isu mengenai penerimaan KIP-K di Universitas Andalas tahun 2022. Peneliti melakukan wawancara dengan informan yang dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel sumber data berdasarkan acuan tertentu seperti memilih narasumber yang dianggap paling mengetahui informasi yang peneliti butuhkan atau seorang penguasa yang memudahkan peneliti untuk mengetahui informasi mengenai objek yang akan diteliti. Selanjutnya, peneliti menggunakan prosedur analisis data kualitatif dari Miles dan Huberman dengan model analisis data interaktif yang

dikelompokkan menjadi reduksi data, model dan penarikan kesimpulan penelitian (Miles and Huberman 1992; Sugiyono 2011).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Universitas Andalas merupakan salah satu perguruan tinggi terbaik di Kota Padang. Saat ini Universitas Andalas memiliki lebih kurang tiga puluh dua ribu mahasiswa aktif yang terdiri dari berbagai program pendidikan sarjana, magister, doktor, profesi dan vokasi dengan berbagai jurusan. Universitas andalas menawarkan banyak beasiswa untuk menunjang perkuliahan bagi mahasiswa, salah satunya yaitu Kartu Indonesia Pintar Kuliah (KIP-K) yang merupakan bantuan biaya pendidikan yang diperuntukkan bagi mahasiswa tidak mampu secara ekonomi namun memiliki akademik yang baik hingga nanti lulus tepat waktu di perguruan tinggi. Namun pada kenyataannya, Universitas Andalas juga tidak terlepas dari isu negatif yang berkembang di masyarakat seperti isu mengenai penyimpangan prosedur penerimaan mahasiswa KIP-K tahun 2022. Isu negatif tersebut tentunya perlu untuk ditangani, agar tidak berkembang menjadi krisis dan berakibat pada rusaknya reputasi institusi. Manajemen isu yang dilakukan oleh humas serta semua pihak yang terlibat di organisasi dilakukan secara bertahap, seperti yang diungkapkan oleh Johnston, 2007; Regester & Larkin, 2008; serta Seitel 2001 dalam (Kriyantono 2012:165) lima tahap manajemen isu yang dilakukan oleh Universitas Andalas yaitu:

Tahap Identifikasi Isu

Pada tahap ini, Humas Universitas Andalas mulai mengidentifikasi isu-isu apa saja yang sedang berkembang terkait dengan Universitas Andalas. Salah satu isu yang teridentifikasi yaitu isu mengenai adanya dugaan penyimpangan prosedur dalam penerimaan mahasiswa KIP-K tahun 2022. Humas Universitas Andalas meyakini bahwa isu merupakan desas-desus yang belum tentu kebenarannya, sehingga humas Universitas Andalas mengumpulkan bukti yang konkrit terkait dengan isu ini. Seperti yang dilakukan Johnston, 2007; Regester & Larkin, 2008; serta Seitel 2001 dalam (Kriyantono 2012:165) dalam mencari kebenaran terhadap isu, humas Universitas Andalas juga melakukan hal yang serupa diawali dengan melakukan monitoring terhadap media – media baik itu media cetak maupun media online. Pada saat mencari isu yang berkaitan dengan penerimaan KIP-K tahun 2022, informasi cenderung lebih banyak di temukan di media online. Dari hasil pencarian serta penelusuran yang dilakukan humas menemukan beberapa media online yang memberitakan mengenai banyaknya mahasiswa yang tidak lolos dalam seleksi penerimaan KIP-K tahun 2022 di Universitas Andalas seperti di tribunnews dan kompas. Tidak hanya itu, humas Universitas Andalas juga menemukan adanya pemberitaan mengenai penerimaan KIP-K tahun 2022 di media sosial instagram @bemkmunand. Narasi yang disampaikan dari setiap pemberitaan kurang lebih sama dan mengarah kepada adanya dugaan penyimpangan prosedur dalam penerimaan KIP-K tahun 2022 di Univeristas Andalas.

Gambar Identifikasi Isu KIP-K di Universitas Andalas Melalui Media Sosial dan Media Online



Humas Universitas Andalas melihat bahwa pemberitaan mengenai hal ini justru baru mulai tersebar di media pada saat adanya mahasiswa yang tidak lolos KIP-K mendatangi ombudsman dan melaporkan adanya dugaan penyimpangan prosedur pada penerimaan KIP-K tahun 2022. Selanjutnya humas Universitas Andalas mengungkapkan bahwa setelah berita-berita di dapatkan, humas membuat klipng terhadap berita-berita tersebut. Sehingga memudahkan humas dalam menganalisis isu yang sedang berkembang. Di tahap identifikasi isu ini, humas juga melakukan pengecekan terkait dengan pengaduan yang masuk, baik itu melalui media sosial resmi Universitas Andalas (instagram, facebook, dll), email, maupun sarana komunikasi lainnya yang dikelola langsung oleh humas Universitas Andalas.

Tahap Analisis

Pada tahap analisis ini, Humas Universitas Andalas melaksanakan analisis yang sejalan dengan tahap analisis yang dilakukan oleh Johnston, 2007; Regester & Larkin, 2008; serta Seitel 2001 dalam (Kriyantono 2012: 166) dengan berupaya menganalisis penyebab dari berkembangnya suatu isu dengan cara menganalisis pemberitaan-pemberitaan yang sudah dikumpulkan sebelumnya. Tahapan analisis yang dilakukan yaitu dengan cara mencari tau kebenaran terhadap berita-berita yang berkembang dengan adanya koordinasi antar pimpinan bidang pendidikan dan kemahasiswaan pada penerimaan KIP tahun 2022 yang masih dikelola oleh WR 3 dengan Kepala Humas. Dari hasil analisis yang dilakukan, diketahui bahwa penyebab berkembangnya isu penyimpangan prosedur dalam penerimaan KIP-K tahun 2022 karena keterbatasan jumlah kuota yang dimiliki oleh Universitas Andalas bagi mahasiswa penerima KIP-K hingga akhirnya banyak mahasiswa pengusul yang tidak lolos dalam seleksi KIP-K, namun mahasiswa tidak mengetahui jumlah kuota yang dimiliki oleh Universitas Andalas dari awal, sehingga munculnya miskomunikasi antara mahasiswa dengan pihak kampus.

Berdasarkan hal ini, maka Humas Universitas Andalas menganalisis aspek isu berdasarkan dampaknya seperti yang dilakukan oleh Harrison (2008) dalam (Kriyantono 2012:158) dengan membagi isu ke dalam dua jenis yaitu *defensive issues* dan *offensive issues*. *Defensive issues* adalah isu yang berkembang dan mampu

memunculkan ancaman bagi organisasi. Sedangkan *offensive issues* adalah mengubah isu-isu negatif menjadi positif sehingga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan reputasi organisasi. Humas Univeristas Andalas memilih menggolongkan isu penyimpangan prosedur dalam penerimaan KIP-K tahun 2022 ini ke dalam *offensive issues*, dimana dari hasil koordinasi yang sudah dilakukan oleh antar pimpinan, kepala humas mendapatkan data-data pendukung yang diperlukan untuk selanjutnya dilakukan strategi komunikasi dalam pemberitaan, yang kemudian kepala humas menugaskan kepada staf humas untuk merancang pesan tersebut menjadi satu kesatuan informasi yang nantinya dapat ditampilkan kepada publik sebagai salah satu upaya dalam rangka meminimalisir isu negatif bagi publik hingga mengubahnya menjadi isu positif yang tujuannya agar dapat meningkatkan reputasi instansi.

Tahap Perencanaan Strategi dalam mengatasi isu

(Kriyantono 2012:167) mengungkapkan bahwa pada tahap ini, organisasi akan menentukan sikapnya dalam merespon suatu isu. Merencanakan strategi yang cocok dalam mengatasi suatu isu merupakan hal yang penting untuk dilakukan oleh humas suatu instansi karena jika strategi yang dilakukan kurang tepat, maka hasil yang didapatkan tidak sesuai dengan tujuan yang ditetapkan bahkan dapat menyebabkan isu menjadi semakin berkembang. Hal ini juga yang dilakukan oleh humas Universitas Andalas. Dalam mengatasi suatu isu, strategi dilakukan tentu tidaklah sama, karena berbeda isu, belum tentu sama cara penanganannya. Dalam mengatasi isu dugaan penyimpangan prosedur pada penerimaan KIP-K tahun 2022 ini, humas Univeristas Andalas menyiapkan beberapa langkah konkret dengan cara merancang pesan yang informatif di dalamnya berisi informasi yang mampu menjawab serta meluruskan dugaan adanya penyimpangan prosedur pada penerimaan KIP-K tahun 2022 di kalangan mahasiswa yang tidak lolos KIP-K. Tidak hanya itu, humas melalui Sekretaris Universitas Andalas selaku juru bicara juga mempersiapkan klarifikasi terkait dengan isu yang berkembang dengan menghadiri undangan dialog atau *talkshow* media di Padang TV.

Tahap Melaksanakan Strategi Perubahan Isu

Pada tahap pelaksanaan strategi ini, (Kriyantono 2012:168) mengungkapkan bahwa semua komponen organisasi saling berintergrasi untuk melaksanakan program-program yang sudah dirancang sehingga lebih dikenal sebagai program komunikasi terintegrasi. Hal ini juga diterapkan oleh Universitas Andalas, dimana tidak hanya Humas yang berperan dalam mengatasi isu, namun pihak pengelola KIP-K (bagian kemahasiswaan) Universitas Andalas juga mempersiapkan beberapa strategi komunikasi yang dilakukan untuk meminimalisir isu yang berkembang. Sehingga sebagai langkah awal pengelolaan isu, bagian kemahasiswaan yang mengambil peran untuk pengelolaan isu khususnya di lingkup internal langsung dengan mahasiswa. Sedangkan humas Univeristas Andalas dalam menjalankan perannya, melakukan pengelolaan isu baik itu untuk internal maupun eksternal institusi. Kedua bidang ini

(bagian kemahasiswaan & humas) saling berkolaborasi dan bersinergi melalui pimpinan dari masing-masing bidang dengan tujuan yang sama yaitu untuk meminimalisir isu yang terjadi. Hal serupa juga diungkapkan oleh (Prayudi 2016) bahwa manajemen isu tidak sepenuhnya hanya pekerjaan *public relations* atau humas saja, namun peran *public relations* atau humas cukup dominan dalam mengelola isu.

Dalam menyelesaikan isu, bagian kemahasiswaan menerapkan *adaptive change strategy*. Menurut Regester & Larkin (2008) dalam (Kriyantono 2012:167-168) *adaptive change strategy* merupakan strategi terbuka dalam menerima perubahan serta menawarkan dialog untuk menghasilkan kesepakatan. Adapun hal-hal yang dilakukan oleh bagian kemahasiswaan selaku pengelola KIP-K yaitu:

1. Mengadakan *zoom meeting* antara pimpinan dengan mahasiswa yang tidak lolos KIP-K tahun 2022

Langkah pertama yang dilakukan untuk meminimalisir isu yaitu pihak pengelola KIP-K mengumpulkan mahasiswa tahun 2022 yang tidak lolos seleksi KIP-K melalui pertemuan *zoom meeting* dan melakukan sosialisasi terkait dengan persyaratan, jumlah kuota dan mekanisme seleksi yang dilakukan oleh Universitas Andalas hingga akhirnya mahasiswa pengusul bisa ditetapkan sebagai penerima beasiswa KIP-K serta juga memaparkan alasan kenapa mahasiswa tersebut tidak lolos dalam seleksi KIP-K. Pertemuan ini dilakukan untuk menghindari kesalahpahaman yang terjadi antara mahasiswa dengan pihak kampus dan juga bertujuan sebagai media komunikasi agar informasi dapat tersampaikan dengan baik kepada mahasiswa.

2. Memberikan solusi bagi mahasiswa yang tidak lolos KIP-K tahun 2022

Universitas Andalas tidak hanya tinggal diam dengan banyaknya jumlah mahasiswa yang tidak lolos KIP-K tahun 2022 sehingga Universitas Andalas memberikan keringanan bagi mahasiswa tidak lolos KIP-K jalur SNMPTN dan SBMPTN dengan diberikan penurunan biaya UKT dan mahasiswa jalur SIMA (mandiri) berdasarkan keputusan rektor diberikan keringanan dengan pengusulan cicilan biaya pengembangan institusi (PI) sebanyak 5 (lima) kali cicilan dengan presentase 20% pada setiap cicilan. Lebih lanjut Universitas Andalas memberikan perpanjangan waktu untuk pembayaran UKT bagi mahasiswa, dari yang awalnya batas terakhir pembayaran tanggal 3 Februari 2023 diperpanjang menjadi tanggal 10 Februari 2023

Selanjutnya Universitas Andalas juga memberikan informasi mengenai beasiswa lainnya yang ada di Universitas Andalas dengan tujuan agar mahasiswa yang tidak lolos KIP-K dapat mengusulkan beasiswa lainnya yang ada di Universitas Andalas. Sehingga mahasiswa dengan ekonomi yang kurang mampu tersebut, tetap dapat melanjutkan dan menyelesaikan pendidikan di Universitas Andalas. Adapun beasiswa Non APBN di Universitas Andalas yang dapat di *apply* oleh mahasiswa yaitu beasiswa bca, rajawali, tanoto, djarum. Ada kurang terdiri lebih empat belas beasiswa yang tersedia di Universitas Andalas.

3. Melakukan pertemuan (mediasi) dengan mahasiswa yang melapor ke Ombudsman terkait dengan dugaan penyimpangan prosedur penerimaan KIP-K tahun 2022 di Universitas Andalas

Dikarenakan adanya ketidakpuasan mahasiswa yang tidak lolos KIP-K di Universitas Andalas hingga akhirnya membuat laporan ke ombudsman RI terkait dengan dugaan penyimpangan prosedur pada penerimaan KIP-K tahun 2022 di Universitas Andalas maka tindak lanjut dari laporan yang disampaikan yaitu pihak Universitas Andalas mengadakan pertemuan secara langsung dengan mahasiswa (pelapor) tersebut pada tanggal 31 Januari 2023, pukul 14.00 Wib, di ruang rapat pimpinan lantai 2 pusat kegiatan mahasiswa (PKM). Kemudian dari hasil pertemuan tersebut diketahui bahwa mahasiswa (pelapor) dengan inisial X memang tidak memiliki syarat yang lengkap (tidak terdata di DTKS) untuk dapat dinyatakan layak sebagai penerima KIP-K.

Selanjutnya mahasiswa dengan inisial N merupakan anak yatim dan anak tunggal yang tidak termasuk kategori rentan miskin, meskipun memiliki KIP SMA, namun tidak tercantum dalam Sistem Kemendikbud. Kemudian ombudsman melakukan pemeriksaan lebih lanjut terhadap pengelola KIP-K di tahun 2022 dan tidak ditemukan adanya penyimpangan prosedur dalam proses penerimaan KIP-K di Universitas Andalas tahun 2022. Banyaknya jumlah mahasiswa yang tidak lolos KIP-K tahun 2022 di Universitas Andalas di karenakan jumlah kuota yang dimiliki oleh Universitas Andalas yang terbatas, sehingga Universitas Andalas menerapkan beberapa cara untuk menyeleksi mahasiswa agar jumlah mahasiswa yang diterima sesuai dengan jumlah kuota yang tersedia.

Selanjutnya strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Universitas Andalas dalam mengatasi isu yang terjadi yaitu

1. Menggugah berita dengan tema “Komit Buka Akses Beasiswa Bagi Mahasiswa Kurang Mampu : Satu dari Empat Mahasiswa Unand asal penerima beasiswa

Dalam mengatasi isu yang berkembang, Humas Universitas Andalas merancang pesan yang berisi informasi penjelasan mengenai permasalahan KIP-K di tahun 2022, dengan menampilkan informasi peta penetapan KIP-K tahun 2022 berdasarkan jalur seleksi masuk yang disediakan oleh Universitas Andalas. Serta menjelaskan bagaimana Universitas Andalas berkomitmen dalam memberikan beasiswa bagi mahasiswa yang kurang mampu dan menginformasikan data seberapa banyak beasiswa yang sudah diberikan oleh Universitas Andalas hingga tahun 2022 sehingga dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa satu dari empat orang mahasiswa Universitas Andalas merupakan penerima beasiswa yang disampaikan melalui website unand.ac.id.

Sejalan dengan yang diungkapkan oleh Harrison (2008) dalam Kriyantono (2012: 158) *offensive issues* merupakan mengubah isu-isu negatif menjadi positif sehingga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan reputasi organisasi. Hal ini lah yang dimanfaatkan oleh humas Universitas Andalas, selain sebagai sarana untuk meluruskan

isu atau berita negatif yang menyebar, pemilihan tema ini juga bertujuan untuk menginformasikan kepada khalayak bahwa Universitas Andalas sudah berkomitmen untuk memfasilitasi banyak sekali beasiswa bagi mahasiswanya, hal ini terbukti dengan satu dari empat mahasiswa Universitas Andalas merupakan penerima beasiswa. Dengan dilakukannya strategi pemberitaan seperti ini, bertujuan untuk mengubah isu negatif menjadi isu positif yang dapat meningkatkan citra instansi. Pemilihan website resmi Universitas Andalas sebagai media untuk menyampaikan berita juga dinilai cocok karena banyaknya mahasiswa yang mengakses website tersebut untuk mendapat informasi terkait dengan Universitas Andalas.

2. Menghadiri diskusi Dialog Detak Sumbar di Padang TV dan memberikan klarifikasi berita miring terkait dengan penerimaan KIP-K di Universitas Andalas tahun 2022

Universitas Andalas mendapatkan undangan untuk menghadiri dialog detak sumbar di Padang TV dan Universitas Andalas mengambil kesempatan tersebut dengan menghadiri diskusi langsung atau *talkshow* media pada program Dialog Detak Sumbar di Padang TV pada tanggal 6 Februari 2023 yang dihadiri oleh Sekretaris Universitas Andalas. Hal ini dinilai penting untuk dilakukan agar Universitas Andalas dapat memberikan klarifikasi mengenai berita miring yang terjadi terkait dengan penerimaan KIP-K tahun 2022 di Universitas Andalas. Renald Kasali (1998) dalam Diana (2010: 41) mengungkapkan bahwa jika kita mengetahui siapa segmen pasar kita maka kita akan mengetahui bagaimana cara berkomunikasi yang baik dengan mereka. Dalam hal ini, humas Universitas Andalas memahami bahwa isu pada penerimaan KIP-K tahun 2022 tidak hanya berkembang di kalangan mahasiswa saja, namun lebih lanjut juga berpengaruh terhadap orang tua dari mahasiswa, sehingga dengan adanya tawaran untuk hadir dalam diskusi di Padang TV ini, dinilai lebih mumpuni dalam menyebarkan informasi dan menjangkau khalayak dengan segmen pasar seusia dari orang tua mahasiswa. Tidak hanya itu, Padang TV juga menyiarkan tayangan live dialog tersebut melalui channel youtube miliknya, sehingga sasaran penerima pesan atau informasi yang disampaikan menjadi lebih luas.

Tahap Evaluasi Hasil

Cutlip and Center (1985) dalam (Kasali 2005:81) mengungkapkan bahwa dalam tahap evaluasi *public relations* perlu melakukan evaluasi terhadap langkah-langkah yang telah dilakukan. Hal ini juga dilakukan oleh humas Universitas Andalas dengan menganalisa langkah-langkah yang sudah dilakukan mulai dari tahap identifikasi, analisis, merancang dan menjalankan strategi yang dinilai paling cocok untuk mengatasi isu pada penerimaan KIP-K tahun 2022. Kemudian di tahap evaluasi ini, humas juga tetap melakukan monitoring atau pemantauan terhadap media, untuk melihat sejauh mana perkembangan berita mengenai KIP-K di Universitas Andalas yang masih tersebar di media setelah dilakukan strategi komunikasi dan dibandingkan dengan sebelum dilakukan strategi komunikasi. Dari hasil pemantauan yang dilakukan, terlihat

bahwa sudah tidak ada lagi ditemukan pemberitaan di media baik itu media online, media cetak maupun media sosial terkait dengan penerimaan KIP-K di Universitas Andalas .

KESIMPULAN

Strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Humas Universitas Andalas dalam mengatasi isu yang berkembang terkait dengan maladministrasi penyimpangan prosedur penerimaan KIP-K tahun 2022 yaitu dengan menerapkan lima tahap manajemen isu yang terdiri dari indentifikasi isu, analisis isu, perencanaan strategi perubahan isu, pelaksanaan strategi aksi isu dan tahap evaluasi hasil. Dalam tahap pelaksanaan strategi untuk mengatasi isu, bagian kemahasiswaan juga mengambil peran untuk mengatasi isu untuk lingkup internal (kepada mahasiswa) dengan melakukan *zoom meeting* dengan mahasiswa yang tidak lolos KIP-K, memberikan solusi bagi mahasiswa yang tidak lolos KIP-K serta melakukan mediasi dengan mahasiswa yang melapor ke ombudsman terkait dengan dugaan penyimpangan prosedur penerimaan KIP-K tahun 2022. Sedangkan humas melakukan strategi yang bisa menjangkau target internal dan eksternal dengan merilis berita berdasarkan data yang mampu meluruskan terkait dengan dugaan penyimpangan prosedur penerimaan KIP-K tahun 2022 serta menonjolkan informasi yang berisi komitmen Univeristas Andalas dalam memberikan beasiswa karena satu dari empat mahasiswa Universitas Andalas merupakan penerima beasiswa. Strategi selanjutnya yang dilakukan oleh humas Univeristas Andalas yaitu menghadiri talkshow program dialog detak sumbar oleh Padang TV untuk mengklarifikasi isu yang beredar serta menyampaikan informasi terkait penerimaan KIP-K tahun 2022 di Universitas Andalas. Dengan diterapkannya semua tahapan dalam manajemen isu sebagai bentuk strategi komunikasi oleh Universitas Andalas, maka isu negatif yang berkembang di Universitas Andalas hingga saat ini sudah semakin berkurang hingga nyaris menghilang.

Selain itu, Univeristas Andalas juga harus memaksimalkan pemanfaatan saluran komunikasi yang dimiliki berupa group telegram untuk menyampaikan beragam perkembangan informasi penerimaan KIP-K, tidak hanya pengumuman saja, namun juga mengenai SOP, tata cara seleksi, jumlah kuota, serta pembagian kuota bagi masing-masing jalur masuk yang tersedia di Universitas Andalas agar tidak terjadi lagi miskomunikasi antara mahasiswa dengan pihak kampus.

DAFTAR PUSTAKA

- Azmi, Novia Amirah, Aqil Teguh Fathani, Delila Putri Sadayi, Ismi Fitriani, and Muhammad Rayhan Adiyaksa. 2021. "Social Media Network Analysis (SNA): Identifikasi Komunikasi Dan Penyebaran Informasi Melalui Media Sosial Twitter." *Jurnal Media Informatika Budidarma* 5(4):1422. doi: 10.30865/mib.v5i4.3257.
- Effendy, Uchjana Onong. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Jauharri, M. 2021. "Membangun Kepercayaan Publik Melalui Media Siber."

- Kasali, Renald. 2005. *Manajemen Public Relations: Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Krisyantono, Rachmat. 2015. *Public Relations Issue and Crisis Management*. Jakarta: Prenanda Media Group.
- Kriyantono, R. 2012. *Public Relations and Crisis Management*. Jakarta: Prenanda Media Group.
- Kurniati, Rima. 2023. "Cerita Mahasiswa Unand: Punya KIP SMA, Tapi Tak Lulus KIP-K Di Unand, Tak Pernah Disurvei." *Tribun Padang*. Retrieved (<https://padang.tribunnews.com/2023/02/01/cerita-mahasiswa-unand-punya-kip-sma-tapi-tak-lulus-kip-k-di-unand-tak-pernah-disurvei?page=2>).
- Littlejohn, S. W. ,. & Karen, A. F. (2009). 2009. *Teori Komunikasi (9th Ed.)*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Littlejohn, Stephen W., and A. Foss Karen. 2009. *Teori Komunikasi*. 9th ed. Jakarta: Salemba Humanika.
- Miles, M. B., and M. Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Pratiwi, Soraya Ratna, Susanne Dida, and Nuryah Asri Sjafirah. 2018. "Strategi Komunikasi Dalam Membangun Awareness Wisata Halal Di Kota Bandung City." *Kajian Komunikasi* 6(1):78–90.
- Prayudi. 2016. *Manajemen Isu & Krisis*. Mitra Printing.
- Prayudi, Prayudi. 2016. *Manajemen Isu & Krisis*. Yogyakarta: Mitra Printing.
- RI, Ombudsman. 2023. "Tidak Lolos KIP Kuliah, Mahasiswa Unand Terancam Putus Kuliah." *Ombudsman Republik Indonesia*. Retrieved (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkmedia--tidak-lolos-kip-kuliah-mahasiswa-unand-terancam-putus-kuliah>).
- Sugiyono, S. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wacika, Putu Lingga. 2021. "Strategi Komunikasi Krisis Dinas Pariwisata Provinsi Bali Dalam Menghadapi Virus Korona." *JCommsci - Journal Of Media and Communication Science* 4(1):32. doi: 10.29303/jcommsci.v4i1.99.
- Weriframayeni, Annisa, Novia Amirah Azmi, Aqil Teguh Fathani, Universitas Perintis Indonesia, and Universitas Putera Batam. 2022. "Communication Patterns Government Prevents Spread of COVID-19 Hoax News on Social Media." *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi & Sosial* 11(2):219–31.
- Wijayati, Dwi Jazimah, Eko Priyo Purnomo, and Aqil Teguh Fathani. 2023. "Mental Health Issue during the COVID-19 Pandemic." *International Journal of Public Health Science (IJPHS)* 12(2):803. doi: 10.11591/ijphs.v12i2.22286.