

ISSUE MANAGEMENT SEBAGAI STRATEGI MEMPERBAIKI CITRA DI SMK PURNAMA TEMPURAN MAGELANG

Muchamad Arif Kurniawan
Institut Ummul Quro Al-Islami Bogor
Muchamad.arif.kurniawan@iuqibogor.ac.id

Naskah masuk:06-03-2021, direvisi:28-04-2021, diterima:05-05-2021, dipublikasi:30-08-2021

ABSTRAK

Manajemen isu merupakan suatu sarana yang dapat digunakan oleh suatu organisasi untuk mengelola berbagai isu yang muncul. Pada penelitian ini, manajemen isu digunakan untuk merespon dan mengelola isu penutupan SMK Purnama Tempuran Magelang. Ada fokus utama yang menjadi kajian penulis dalam penelitian ini yaitu bagaimana manajemen isu yang dilakukan oleh SMK Purnama Tempuran dalam menghadapi isu tersebut. Penelitian ini bersifat kualitatif, mengungkap secara detail tentang penerapan manajemen isu yang dilakukan oleh pihak SMK Purnama Tempuran. Subjek dari penelitian ini adalah kepala sekolah, humas dan guru SMK Purnama Tempuran. Dalam menjawab persoalan ini data dikumpulkan melalui observasi, wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen isu yang dilakukan oleh SMK Purnama Tempuran adalah dengan melakukan klarifikasi yang disampaikan oleh kepala sekolah melalui media massa, serta membuat program-program yang bertujuan untuk merubah isu, sekaligus memperbaiki/membangun citra SMK Purnama Tempuran, adapun program-program tersebut antara lain: melakukan pembinaan intensif kepada siswa SMK Purnama Tempuran, *marketing* dan melakukan *media relations*.

Kata Kunci: Isu, manajemen isu, hubungan masyarakat, sekolah

ABSTRACT

In this study, issue management was used to respond and manage the issue of school closure that afflicted Purnama Vocational School Tempuran Magelang. There are main focuses that will be the study of the author in this study. how is the issue management carried out by the Tempuran Vocational High School in dealing with this issue. This research is qualitative, revealing in detail about the application of issue management conducted by the Purnama Tempuran Vocational School. The subjects of this study were the principals, public relations and teachers of Purnama Tempuran Vocational School. To answer this problem the data is collected through observation and interviews. The results of this study indicate that where as in dealing the issues, the Purnama Tempuran Vocational School conducted clarifications submitted by the principal through the mass media, and made programs aimed at changing the issue, of course, at the same time improving / building the image of Purnama Tempuran Vocational School,

as for the following programs: intensive coaching to Purnama Tempuran Vocational students, marketing and conducting media relations.

Keywords: Issues, issue management, public relations, image.

PENDAHULUAN

Pada umumnya, sekolah-sekolah di Indonesia sudah memiliki rencana strategis pengembangan sekolah. Dalam mengembangkan sekolahnya setidaknya sekolah sudah menerapkan prinsip manajemen strategis dalam pengelolaan pendidikan. Perubahan kebijakan pengelolaan pendidikan dan implementasi otonomi daerah melahirkan kebutuhan manajemen sekolah baru, sekolah dituntut untuk menyesuaikan diri dengan perubahan pada lingkungannya dan merespons secara tepat perubahan yang terjadi pada lingkungannya (Iriantara, 2013:64). Seiring perubahan lingkungan yang terjadi, hendaknya sekolah memperhatikan perubahan pada lingkungan eksternal juga, karena hal itu berimplikasi dan mempengaruhi lingkungan internal sekolah. Tanggapan dari internal sekolah akan sangat menentukan bagaimana keberlanjutan organisasi tersebut (Iriantara, 2013:64).

Melihat realitas yang ada, hal ini acapkali lepas dari perhatian pihak internal sekolah, yang mana sekolah seringkali banyak mendengar kepentingan pihak luar dibandingkan sekolah menyuarakan kepentingannya ke pihak luar. Ketika pihak luar sekolah menyuarakan hal-hal yang berkaitan dengan sekolah tersebut, misalnya hasil pendidikan yang belum sesuai harapan, yang sering terdengar adalah pandangan dari publik mengenai sekolah, sedangkan pandangan yang berasal dari internal sekolah hampir tak terdengar di tengah hiruk-pikuk isu yang disebarakan melalui berbagai media massa, cetak, maupun sosial.

Secara utilitas, banyak ungkapan yang terdengar bijak yang datang dari pengelola sekolah, yaitu menanggapi berbagai kritik yang datang dengan prestasi, namun prestasi yang dimaksudkan ternyata jarang dikomunikasikan sehingga masyarakat luas tidak mengetahui adanya prestasi. Kabar buruk dan isu-isu tak sedap lebih banyak menyebar ketimbang kabar baik yang datang dari dunia pendidikan. Seolah-olah praktik komunikasi berlangsung membenarkan adagium *bad news is good news*. Hal-hal berasal dari isu-isu itulah yang sebenarnya dapat mengakibatkan masalah pada internal lembaga pendidikan.

Pada dasarnya, isu merupakan bagian dari dinamika lembaga pendidikan di dalamnya. Memang benar, ada isu yang tak selalu signifikan mempengaruhi tujuan lembaga pendidikan yang hendak ditempuh. Namun, perlu diperhatikan juga jika elemen sekolah, khususnya humas/*public relations* (PR) tidak mengantisipasi dan menangani isu dengan baik, maka isu tersebut bisa berkembang dan beredar ke masyarakat luas dan membentuk perspektif masyarakat terhadap lembaga pendidikan tersebut.

Isu merupakan masalah jika tidak direspon secara baik. Dengan demikian, tugas humas/*public relations* (PR) harus menyadari dan tanggap bahwa ada sesuatu yang hilang atau ada sesuatu yang salah (terjadi masalah) dalam situasi tertentu, hendaknya dalam hal ini ia mengarahkan perhatian pada situasi tersebut dan mengidentifikasi seberapa besar masalah itu akan berdampak bagi individu atau organisasinya. Biasanya jika seseorang mempunyai persepsi suatu situasi sebagai permasalahan, ia berupaya untuk mencari informasi tentang situasi tersebut (Krisyanto, 2014:156). Seperti halnya yang dialami oleh SMK Purnama, Kecamatan Tempuran, Kabupaten Magelang. Sekolah yang berdiri sejak

tahun 1989 ini diterpa isu miring mengenai akan ditutupnya sekolah tersebut oleh pemerintah karena beberapa siswanya seringkali terlibat tawuran dengan sekolah lain. Namun, isu penutupan sekolah dibantah oleh Tity Suwarni selaku kepala sekolah SMK Purnama. Ia mengatakan bahwa SMK purnama tidak akan ditutup, itu hanya isu belaka yang beredar di masyarakat luas, masyarakat sudah terpengaruh oleh pemberitaan-pemberitaan yang belum tentu kebenarannya baik di sosial media, media cetak atau media-media lain. Dengan isu yang beredar luas, pihak sekolah SMK Purnama melakukan manajemen isu dengan klarifikasi dan menyampaikan pesan melalui surat kabar, dan mencoba memberikan pemahaman berupa opini-opini ke publik agar stigma negatif masyarakat tentang SMK Purnama itu hilang.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti melakukan penelitian yang dituangkan dalam judul artikel: "*Issue Management* Sebagai Strategi Memperbaiki Citra di SMK Purnama Tempuran Magelang."

Isu adalah peristiwa yang terjadi di luar kendali perusahaan atau sebuah organisasi yang berdampak pada tujuan strategis perusahaan, core bussines dan keberadaan perusahaan yang mungkin memerlukan respons tertentu (Nova, 2011:239). Sedangkan isu menurut Stone mendefinisikan isu sebagai sesuatu yang dapat memunculkan pertanyaan-pertanyaan dan harus mendapatkan pemecahan. Selanjutnya, Harisson memberikan pandangannya bahwa isu adalah berbagai perkembangan, biasanya di arena publik, yang jika berlanjut dapat secara signifikan mempengaruhi operasional atau kepentingan jangka panjang dari organisasi (Krisyanto, 2014:156). Isu bisa meliputi masalah, perubahan, peristiwa, situasi, kebijakan atau nilai yang tengah berlangsung dalam kehidupan masyarakat. Munculnya sebuah isu dapat disebabkan oleh: a) Ketidakpuasan sekelompok masyarakat; c) Terjadinya peristiwa dramatis; c) Perubahan sosial; d) Kurang optimalnya kekuatan pemimpin. Dari pernyataan di atas bisa diambil kesimpulan bahwa isu merupakan sebuah masalah, masalah yang timbul di luar kendali sebuah organisasi. Tentunya dengan adanya isu tersebut sangat mempengaruhi pola operasional sebuah organisasi, dan lebih dari itu isu juga dapat mempengaruhi publik, jika isu tersebut muncul ke permukaan, tidak menutup kemungkinan isu tersebut mempunyai resiko dalam membentuk pandangan masyarakat terhadap organisasi yang tertimpa isu.

Kita bisa menyimpulkan bahwa isu bisa timbul kapan saja dan dapat menimpa siapa saja, bisa orang maupun organisasi tertentu, artinya tidak pandang bulu. Maka dari itu, banyak faktor mengapa isu bisa menimpa sebuah organisasi, jika kita bicara dalam konteks organisasi, bisa jadi dikarenakan oleh ketidakpuasan sekelompok masyarakat, atau karena terjadinya peristiwa tertentu, atau bahkan bisa jadi karena faktor kurang optimalnya seorang pemimpin dalam menjalankan roda organisasinya.

Howard Chase mendefinisikan manajemen isu sebagai sebuah alat yang dapat digunakan oleh suatu organisasi untuk mengidentifikasi, menganalisis dan mengelola berbagai isu yang muncul ke permukaan serta bereaksi terhadap berbagai isu agar isu tersebut tidak menyebar secara luas. Definisi lainnya menurut Wongsonagoro bahwa manajemen isu sebagai suatu usaha aktif untuk ikut serta memengaruhi dan membentuk persepsi, opini dan sikap masyarakat yang mempunyai dampak terhadap organisasi (Nova, 2011:239). Dari pernyataan pakar tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan manajemen isu tentunya harus ada sebuah mekanisme yang kredibel. Artinya, dalam

menerapkan manajemen isu mekanisme tersebut mampu untuk menunjang efektifitas manajemen isu itu sendiri.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan model proses manajemen isu yang pertama kali muncul dibuat oleh Chase dan Jones pada tahun 1977. Ada lima tahap aktifitas manajemen isu yang sudah menjadi standar internasional dan menjadi formula bagi para akademisi. Kelima tahap manajemen isu ini sebagai berikut (Krisyanto, 2014:156): a) Mengidentifikasi Isu, pada tahap ini bertujuan untuk mengenal isu-isu yang diasumsikan dapat mempengaruhi organisasi; b) menganalisis isu-isu yang ditemukan, tahap ini mencakup upaya menganalisis penyebab isu dan kemungkinan akibatnya bagi aktifitas organisasi. Tujuan tahap ini adalah mengetahui isu sebenarnya, penyebabnya dan dari mana sumbernya; c) Merumuskan Program, tahap ini merupakan pemberian respon untuk menyampaikan posisi/sikap organisasi terhadap isu, artinya program-program kegiatan tersebut diaplikasikan untuk mempresentasikan tujuan-tujuan dan opini organisasi terhadap isu dan untuk mempengaruhi publik terhadap isu tersebut; d) Pelaksanakan Program (*Issue Action Program*), pada tahap ini organisasi melaksanakan program-program yang telah disusun untuk merespon isu, melaksanakan program ini sebagai upaya nyata meminimalkan *expectation gap* antara publik dan organisasi. Diharapkan untuk memberikan aksi nyata bahwa organisasi telah mengubah sikap, bahwa tindakan dan hasil yang dilakukan organisasi sudah menggambarkan kemampuan organisasi untuk memberikan outcome yang berharga kepada masyarakat; e) Mengukur (Evaluation), tahap ini bertujuan untuk menilai apakah upaya merespons isu sudah berjalan dengan baik atau tidak.

Dari deskripsi di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam menerapkan manajemen isu, seorang *public relations* (PR) harus mempunyai pengetahuan dan mempunyai prinsip sebagai seorang *public relations*. Ada baiknya dalam menerapkan manajemen isu seorang *public relations* harus memahami mekanismenya, mekanisme itu berupa tahapan-tahapan yang harus dilalui sebagai aktivitas untuk menunjang keberhasilan mengantisipasi isu. Memang benar, setiap organisasi dalam menerapkan manajemen isu mempunyai mekanisme yang berbeda-beda, hal ini dilihat dari seberapa potensialnya isu tersebut mengganggu operasional suatu organisasi. Karena bagaimanapun juga, besar kecilnya isu akan menjadi masalah, jika masalah tidak dicari solusi atau ditangani secara tepat, maka tidak menutup kemungkinan yang menjadi taruhannya adalah reputasi dari organisasi. Dari sinilah *peran public relations* harus ditekankan, bagaimana seorang *public relations* mampu memperbaiki/membangun citra di tengah-tengah isu yang sedang berkembang, bagaimana perlunya menyampaikan image/citra yang sudah dikonstruksi organisasi selama ini bisa diketahui oleh masyarakat (Kazoleas, Y. Kim dan Moffit, 2001:206). Citra inilah yang nantinya akan mempengaruhi persepsi maupun opini positif masyarakat terhadap organisasi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dengan metode ini diharapkan dapat diperoleh pemahaman dan penafsiran yang mendalam mengenai makna dari kenyataan dan fakta yang relevan terhadap data yang ada di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang valid, jelas dan detail mengenai fenomena-fenomena yang terjadi di tempat penelitian, yang

mana hal tersebut mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka yang menjadi sasaran atau objek adalah mengenai penerapan manajemen isu di SMK Purnama Tempuran Magelang.

Penelitian ini dilakukan di SMK Purnama Tempuran Magelang, yang mana sekolah tersebut menjadi obyek material agar penulis mendapatkan data mengenai penerapan manajemen isu. Sedangkan waktu penelitian ini dimulai dari tanggal 21 November 2017 sampai 2 Februari 2018.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Isu penutupan SMK Purnama Tempuran memberikan dampak negatif terhadap organisasi dan citra lembaga, maka manajemen isu merupakan sesuatu yang sangat substansial dan harus dilakukan oleh pihak SMK Purnama Tempuran. Memang benar, secara disiplin keilmuan manajemen isu belum diketahui dan bahkan belum diterapkan secara massal oleh banyak organisasi. Namun, dari hasil pengamatan penulis, pihak SMK Purnama Tempuran secara fungsional sudah menjalankan manajemen isu. Hal ini bisa dilihat dari aktivitas organisasi dalam menghadapi isu tersebut. Adapun manajemen isu yang dilakukan oleh pihak SMK Purnama sebagai berikut:

1) Identifikasi Isu

Identifikasi isu ini merupakan tahap awal dalam melakukan manajemen isu, tentunya tahapan ini sangat penting dan harus dilakukan, sebab tahap ini mempunyai tujuan yang substansial yaitu untuk melihat dinamika apa saja yang mempunyai kemungkinan menjadi isu yang potensial mengganggu operasional organisasi kedepannya. Tahap ini dianggap sebagai langkah kesiapan organisasi dalam menghadapi segala isu yang akan mengganggu organisasi. Adapun identifikasi isu yang dilakukan oleh pihak SMK Purnama Tempuran adalah memantau lingkungan terlebih dahulu. Setelah pihak SMK Purnama Tempuran mengetahui ada isu miring yang menimpa organisasinya, pihak sekolah langsung mengambil tindakan, yaitu dengan cara melakukan monitoring/memantau lingkungan, tujuan dari monitoring ini agar dapat mengetahui sejauh mana isu tersebut berkembang dan perubahan atau dinamika apa yang ditimbulkan akibat isu tersebut. Dari hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Nining selaku guru di sekolah tersebut menuturkan bahwa isu penutupan sekolah tidak menimbulkan dampak yang tidak terlalu signifikan terhadap operasional organisasi, hal ini bisa ditunjukkan dengan kegiatan belajar mengajar dan kegiatan praktikum yang terus berjalan. Namun dengan munculnya isu tersebut tentunya sangat berdampak negatif pada citra organisasi. Bukan hanya itu, isu ini juga menimbulkan reaksi dari siswa dan beberapa wali siswa dengan menanyakan kebenaran dari isu ini. Bahkan jika melihat dampaknya, bukan hanya sekolah saja yang terkena dampaknya, tapi juga berdampak pada psikologi siswa dan wali siswa, mereka khawatir jika sekolah tersebut benar-benar akan ditutup. Selain itu, pihak sekolah tidak hanya memantau lingkungan dunia nyata saja, namun, juga memantau pemberitaan-pemberitaan juga di jagad maya seperti di surat kabar dan sosial media.

Jadi, dengan mengamati perkembangan isu ini, pihak sekolah menjadi tahu dampak yang ditimbulkan dari isu tersebut, di samping menimbulkan stigma negatif terhadap SMK Purnama Tempuran, hal itu juga sangat merugikan sekolah, karena dikhawatirkan akan

berimbas pada citra sekolah dan mempengaruhi perkembangan sekolah ke depannya. Dengan demikian, menurut hemat penulis dapat disimpulkan bahwa dari kegiatan memantau lingkungan tersebut pihak sekolah bisa memahami dinamika atau perubahan lingkungan yang memberikan dampak pada tempat organisasi itu beroperasi, dan perubahan lingkungan ini menjadi sebuah titik awal untuk memahami sebuah isu. Usaha untuk merespon perubahan lingkungan inilah yang nantinya memunculkan manajemen isu.

2) Analisis isu

Setelah mengetahui adanya desas-desus bahwa sekolah tersebut akan ditutup, pihak sekolah langsung mengambil tindakan dengan mencari tahu apa yang melatarbelakangi isu penutupan sekolah muncul dan dari mana sumber isu tersebut. Dari keterangan pihak sekolah yang terlibat dalam mengelola isu, awal mula isu penutupan SMK Purnama Tempuran terdengar oleh pihak sekolah ketika ada beberapa siswa, wali siswa dan masyarakat yang tinggal di sekitar SMK Purnama Tempuran menanyakan kebenaran terkait isu penutupan sekolah. Kemudian setelah pihak sekolah menerima laporan terkait isu tersebut, pihak sekolah langsung melakukan tindakan dengan cara mencari tahu apa yang melatarbelakangi isu itu muncul dan dari mana sumbernya. Informasi yang didapatkan oleh pihak sekolah menunjukkan bahwa isu itu berasal dari eksternal atau dari luar organisasi, sumber awalnya adalah sejumlah masyarakat yang tinggal di sekitar SMK Purnama Tempuran, yaitu masyarakat Sidoagung. Secara kronologis, isu penutupan SMK Purnama Tempuran itu muncul lantaran sejumlah siswa SMK Purnama Tempuran seringkali terlibat tawuran dengan sekolah lain, banyak motif mengapa aksi tawuran yang melibatkan sejumlah siswa SMK Purnama ini terjadi, salah satunya karena saling provokasi antar siswa sekolah dan melakukan tindakan-tindakan meresahkan lainnya seperti vandalisme.

Hal inilah yang memicu beragam respon masyarakat yang ditunjukkan kepada SMK Purnama Tempuran. Ada sejumlah masyarakat yang mencoba mensomasi dengan memberi peringatan/melaporkan ke pihak sekolah, ada juga warga yang resah dan mulai menyudutkan sekolah dengan menggulirkan narasi-narasi yang tidak benar atau menyebarkan pernyataan bahwa "SMK Purnama akan ditutup." Respon masyarakat yang menyudutkan sekolah inilah, awal mula terbentuknya isu bahwa SMK Purnama Tempuran akan ditutup. Dengan begitu, isu akan diserap oleh lapisan masyarakat dan menjadi problem bagi sekolah yang terkena isu. Bahkan, yang menjadikan isu ini semakin berkembang dan menyebar luas ke masyarakat, karena ada peran media sosial seperti grup Whatsapp, Facebook dan Instagram. Bukan hanya itu, isu tersebut sempat juga menjadi sebuah headline di salah satu surat kabar ternama di Magelang. Dengan adanya isu penutupan sekolah yang berkembang ditengah-tengah masyarakat, bahkan hingga dimuat oleh surat kabar menandakan bahwa isu ini merupakan masalah yang krusial bagi pihak SMK Purnama Tempuran, dan harus dicarikan solusinya untuk menghindari dampak yang semakin dalam. Melihat hal ini terjadi, SMK Purnama Tempuran mengalami kerugian yang sangat berarti yaitu berdampak pada citra atau *image* sekolah. Di samping itu juga berdampak pada psikologis siswa lain, mereka khawatir jika isu penutupan sekolah merupakan berita yang benar.

3) Merumuskan program untuk mengubah isu

Setelah mengetahui apa yang melatarbelakangi isu itu muncul dan dari mana isu itu berasal, maka tahap selanjutnya yang harus dilakukan pihak sekolah dalam manajemen isu adalah merumuskan strategi perubahan isu. Merumuskan strategi perubahan isu merupakan kegiatan merespons isu dengan program-program yang dibuat oleh pihak organisasi. Program-program tersebut diterapkan untuk mempresentasikan tujuan-tujuan organisasi, opini perusahaan terhadap isu dan juga memengaruhi persepsi publik terhadap isu. Begitu halnya dengan SMK Purnama Tempuran, pihak sekolah yang terlibat dalam mengelola isu juga membuat program-program yang bertujuan untuk mengubah stigma negatif masyarakat terhadap SMK Purnama Tempuran. Pada dasarnya, program-program tersebut tidak secara eksplisit bertujuan untuk merespon isu secara langsung. Namun, dengan adanya program yang dibuat pihak sekolah tentunya mempunyai tujuan untuk meningkatkan mutu dan memperbaiki reputasi SMK Purnama Tempuran akibat dari isu-isu yang merugikan nama baik sekolah. Adapun program-program perubahan isu yang dilakukan oleh pihak SMK Purnama Tempuran sebagai berikut: a) Klarifikasi, strategi awal yang dilakukan oleh pihak SMK Purnama Tempuran dalam merespon isu adalah dengan mengklarifikasi isu, klarifikasi isu bertujuan agar tidak terjadi pembenaran di kalangan masyarakat terhadap isu yang sedang beredar; b) Mengeluarkan siswa, tujuan pihak sekolah mengeluarkan siswa yang bermasalah agar tidak ada lagi kegaduhan yang dibuat oleh siswa di kemudian hari. Tentunya, pihak sekolah dalam mengeluarkan siswa mempunyai regulasi yang sudah menjadi acuan, yaitu siswa yang dalam pelanggarannya sudah mencapai angka kredit. Diharapkan dengan adanya tindakan tegas dari sekolah, siswa lain jadi berfikir untuk melakukan pelanggaran aturan sekolah.

Dari deskripsi tersebut dapat disimpulkan bahwa salah satu tujuan dari manajemen isu adalah untuk meminimalkan resiko (Prayudi, 2008:42). Tindakan mengeluarkan siswa yang dilakukan pihak SMK Purnama Tempuran merupakan langkah preventif agar siswa-siswa yang dikeluarkan tersebut tidak melakukan tindakan yang melanggar aturan sekolah di kemudian hari. Di samping itu, langkah ini diharapkan agar sekolah terhindar dari kabar-kabar/isu yang tidak sedap yang diakibatkan karena perbuatan siswa lagi; c) Melakukan pembinaan intensif, berbagai macam isu miring yang menimpa sekolah adalah akibat dari siswa yang melakukan tindakan-tindakan yang melanggar aturan di luar sekolah, banyak hal yang dilakukan siswa di luar sekolah yang membuat citra sekolah menjadi buruk, misalnya tawuran sekolah, membolos, dan tindakan yang meresahkan masyarakat lainnya. Tentunya hal tersebut menjadi sesuatu yang krusial bagi pihak sekolah. Guru-guru dan elemen sekolah lainnya yang selama bertahun-tahun berjuang untuk membangun dan mengembangkan sekolah tersebut dengan tidak mudah, justru sekolahannya dirusak nama baiknya oleh segelintir siswanya. Dengan demikian, adanya program pembinaan yang dilakukan pihak sekolah bertujuan untuk membina dan menghasilkan output yang baik sesuai visi-misi sekolah. Dengan harapan, adanya pembinaan ini, siswa tidak lagi melakukan tindakan kriminal, yang mana hal-hal semacam itulah awal mula lahirnya isu-isu yang sangat merugikan sekolah; d) Marketing, salah satu tujuan dari manajemen isu adalah melestarikan pasar (Wongsonegoro, 1995:25), dengan adanya isu miring yang menimpa SMK Purnama Tempuran, pihak sekolah tidak ingin organisasinya kehilangan kepercayaan terhadap peminat layanan pendidikan. Oleh karena itu, strategi pemasaran pendidikan merupakan hal yang sangat substansial dan harus dilakukan oleh pihak SMK Purnama

Tempuran; e) *Media Relations*, program selanjutnya yang dilakukan oleh pihak SMK Purnama Tempuran adalah *media relations*. *Media relations* bertujuan mendorong organisasi untuk membangun dan mempertahankan hubungan baik dengan media massa, yang mana dengan *media relations*, SMK Purnama Tempuran dapat memanfaatkan media massa sebagai alat publikasi/branding untuk menunjang dalam membangun atau memperbaiki citra organisasi.

4) Pelaksanakan program perubahan isu

Adapun pada pelaksanaan program perubahan isu oleh pihak SMK Purnama Tempuran sebagai berikut:

a) Klarifikasi

Klarifikasi dilakukan oleh pihak sekolah ketika isu penutupan sekolah semakin berkembang menjadi bahasan masyarakat dan meluas sampai luar daerah. Hal ini tentunya sangat meresahkan pihak SMK Purnama Tempuran, karena opini masyarakat terhadap SMK Purnama Tempuran akan mempengaruhi masyarakat yang lain. Klarifikasi ini dilakukan pada saat acara pertemuan yang dihadiri oleh wali siswa dari siswa SMK Purnama Tempuran yang terlibat tawuran, yang mana klarifikasi ini disampaikan oleh Tity Suwarni selaku kepala SMK Purnama Tempuran. Namun, pada pertemuan tersebut, pihak sekolah juga mengundang pihak kepolisian dari polsek Tempuran untuk memberikan pembinaan dan nasihat kepada wali siswa yang anaknya bermasalah. Dalam klarifikasi ini, Tity Suwarni selaku kepala SMK Purnama Tempuran mengungkapkan bahwa pihak sekolah tidak ada rencana ingin menutup sekolah tersebut, isu penutupan sekolah yang selama ini berkembang di masyarakat dan media massa merupakan isu belaka, masyarakat sudah terpengaruh oleh pemberitaan-pemberitaan yang tidak benar.

Pada pertemuan ini, pihak kepolisian tidak hanya memberikan pembinaan terhadap wali siswa. Namun, membantu pihak sekolah untuk mendokumentasikan dan merekam semua klarifikasi yang disampaikan oleh Tity Suwarni selaku kepala SMK Purnama Tempuran. Hasil rekaman klarifikasi yang disampaikan oleh kepala sekolah kemudian diolah menjadi tulisan dan dimuat di surat kabar. Tentunya peran kepolisian dalam membantu pihak sekolah melakukan klarifikasi melalui media merupakan langkah yang strategis untuk mempengaruhi perspektif masyarakat terhadap isu. Pernyataan klarifikasi pihak sekolah yang dimuat bisa dibuktikan dengan beberapa surat kabar online seperti Suara Merdeka, www.Wn.com, BaBe baca berita, Tribatranews. Bukan hanya itu, klarifikasi yang dilakukan oleh pihak kepala sekolah melalui media massa juga tersebar melalui media sosial yaitu Facebook.

b) Mengeluarkan siswa

Mengeluarkan siswa merupakan kebijakan pihak SMK Purnama Tempuran untuk merespon isu yang menimpa sekolahnya, karena yang melatarbelakangi timbulnya isu penutupan sekolah berkembang luas di kalangan masyarakat adalah ulah dari segelintir siswa SMK Purnama Tempuran yang terlibat tawuran dengan siswa sekolah lain. Maka, untuk meminimalisir resiko ke depannya, agar di lingkungan SMK Purnama Tempuran tidak terjadi kegaduhan dan tindakan kriminalitas lagi maka pihak sekolah memutuskan untuk mengembalikan 9 siswanya ke orang tuanya. Penyampaian keputusan untuk

mengembalikan 9 siswa tersebut berlangsung di ruang kelas dengan acara rapat pertemuan yang dihadiri oleh kepala sekolah, wakil kesiswaan dan pihak orang tua wali 9 siswa tersebut dan kapolsek Tempuran. Dalam rapat pertemuan ini Tity Suwarni selaku kepala sekolah SMK Purnama Tempuran menuturkan bahwa kesembilan anak tersebut terpaksa dikembalikan ke orang tuanya karena sering melakukan pelanggaran aturan sekolah dengan mencapai kredit yang telah ditentukan, yang mana siswa tersebut telah melakukan lima kali pelanggaran berat terutama sering melakukan tawuran dengan siswa sekolah lain, di samping itu mereka juga menjadi provokator dengan menggunakan senjata tajam, sehingga sering berurusan dengan polsek Tempuran. Pengembalian 9 siswa kepada orang tuanya merupakan keputusan yang telah disepakati oleh dewan guru, karena segelintir siswa ini sangat mencemarkan nama baik sekolah apalagi memprovokatori adik-adik kelas untuk berbuat negatif. Dari hal inilah awal mula SMK Purnama Tempuran diterpa isu bahwa mau bubar, karena segelintir siswanya seringkali mencemari nama baik sekolah.

c) *Pembinaan intensif*

Program-program yang sudah direncanakan oleh pihak SMK Purnama Tempuran pada dasarnya tidak secara eksplisit untuk merespon isu secara langsung, namun akibat dari isu-isu yang menimpa SMK Purnama Tempuran, kepercayaan masyarakat terhadap sekolah berkurang dan membuat citra organisasi negatif. Melalui program pembinaan intensif ini, pihak sekolah mempunyai tujuan agar siswa-siswanya menjadi siswa yang baik dan membanggakan, sesuai visi-misi sekolah yang sudah ditetapkan. Di samping itu, pembinaan intensif merupakan kegiatan yang sangat penting untuk dilakukan, karena akhir-akhir ini masih banyak perkelahian di kalangan pelajar. Pihak sekolah dalam melakukan pembinaan kepada siswa juga sering mengundang konselor dari mahasiswa atau psikiater. Bahkan sering juga program pembinaan ini mengundang pihak kepolisian Tempuran. Pembinaan yang dilakukan dengan mengundang kepolisian biasanya berlangsung di halaman atau di lobby sekolah. Adapun jika pembinaan dilakukan oleh psikiater atau konselor biasanya berlangsung di ruang kelas.

Lebih dari itu, SMK Purnama Tempuran juga mempunyai program pembinaan karakter siswa yang diadakan setiap setahun sekali. Program pembinaan karakter ini berlangsung selama 3 hari di lapangan Sadegan Tempuran, yang dibina secara langsung oleh TNI /Koramil Magelang. Pembinaan karakter ini bertujuan untuk meningkatkan wawasan kebangsaan dan kedisiplinan siswa, memupuk rasa nasionalisme dan cinta tanah air serta rasa kebersamaan antar pelajar. Pembinaan karakter kebangsaan dan kedisiplinan ini diikuti oleh semua siswa SMK Purnama Tempuran dengan pemberian materi baris berbaris, kemudian pemberian materi wawasan kebangsaan. Dengan demikian, menurut hemat penulis pembinaan karakter kepada siswa merupakan langkah awal untuk membangun citra di sekolah, karena siswa merupakan titik rawan untuk melakukan tindakan-tindakan yang berdampak pada nama baik sekolah. Maka, dengan adanya pembinaan intensif yang dilakukan oleh pihak SMK Purnama Tempuran, diharapkan siswa sanggup menjaga nama baik sekolah dari hal-hal atau perbuatan yang merugikan sekolah.

d) *Marketing*

Beberapa isu yang menimpa SMK Purnama Tempuran tentunya sangat berimplikasi terhadap citra/image sekolah. Hal ini menimbulkan kekhawatiran pihak sekolah akan

kehilangan kepercayaan terhadap pelanggan jasa pendidikan. Pada situasi ini, marketing jasa pendidikan merupakan kegiatan yang substansial yang harus dilakukan oleh SMK Purnama Tempuran untuk mengembalikan kepercayaan pelanggan jasa pendidikan, dan yang paling penting dalam marketing jasa pendidikan ini adalah untuk memperbaiki/membangun citra positif SMK Purnama Tempuran. Marketing yang dilakukan oleh pihak SMK Purnama Tempuran bukan kegiatan yang baru dilakukan setelah sekolah tertimpa isu. Namun, merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pihak SMK Purnama Tempuran setiap menjelang ajaran baru, yang mana di samping bertujuan untuk menarik para pelanggan jasa pendidikan, juga bertujuan untuk membangun citra sekolah. Oleh karena itu, pihak SMK Purnama Tempuran menerapkan beberapa strategi untuk menunjang keberhasilan dalam aktifitas marketing ini, yaitu dengan strategi segmentasi pasar, *positioning*. SMK Purnama Tempuran dalam melakukan segmentasi pasar mempunyai tujuan agar mendapatkan konsumen yang lebih luas, yang mana segmentasi yang dilakukan pihak sekolah dengan memasarkan SMK Purnama Tempuran ke berbagai sekolah di daerah-daerah lain, bukan hanya di ruang lingkup daerah Tempuran, Salaman dan Borobudur saja. Namun, menjelang ajaran tahun pelajaran 2017-2018 pihak sekolah memasarkan SMK Purnama Tempuran hingga daerah Bandongan, Salam Kanci, Tanjung, Purworejo, Kaliangkrik dan Kajoran. Hal ini dilakukan agar SMK Purnama Tempuran lebih dikenal dan banyak diketahui oleh masyarakat luas, di samping itu melakukan segmentasi pasar yang lebih luas lagi agar peluang untuk mendapatkan pelanggan jasa pendidikan yang lebih besar pula.

e) *Media Relations*

Salah satu kegiatan *media relations* yang dilakukan oleh pihak SMK Purnama Tempuran adalah mempublikasikan kegiatan/program. Hal ini bisa dibuktikan dari kegiatan-kegiatan yang dimuat oleh surat kabar, seperti: kegiatan pembinaan karakter siswa untuk meningkatkan wawasan kebangsaan dan kedisiplinan yang berlangsung di lapangan sidegan. Kegiatan *media relations* yang dilakukan oleh pihak SMK Purnama Tempuran mempunyai tujuan untuk mempererat atau menjalin relasi dengan media massa. Karena media massa sangat penting sebagai sarana memberikan informasi atau publisitas yang berhubungan organisasinya, tentunya publisitas yang muncul tidak hanya dilihat dari banyaknya publisitas saja tetapi juga bagaimana publisitas tersebut mendukung atau menguntungkan organisasi tersebut. Dengan adanya *media relations*, pihak SMK Purnama Tempuran dapat melakukan publikasi melalui surat kabar yang berhubungan dengan kepentingannya. Kepentingan tersebut bisa berwujud program-program kegiatan, marketing atau kegiatan merespon isu yang menimpa organisasinya. Oleh karena itu, dari kepentingan-kepentingan yang dimiliki sebuah organisasi tersebut, *media relations* tentunya sangat berguna untuk membangun/memperbaiki citra SMK Purnama Tempuran melalui media massa maupun media sosial.

f) *Evaluasi*

Tahap evaluasi adalah tahap untuk melihat berhasil atau tidaknya kebijakan yang diambil untuk mengatasi isu. Dalam melakukan evaluasi, ada istilah *outcome evaluation*. Pada *outcome evaluation* pihak sekolah dapat melihat hasil dari program yang telah

dilaksanakan. Dari hasil yang telah didapatkan nantinya diharapkan dapat membuat perubahan bagi organisasi ke arah yang lebih baik.

Menurut hemat penulis, strategi pihak SMK Purnama Tempuran dalam mengelola isu secara umum berjalan cukup efektif, hal ini dapat dilihat dari baiknya hubungan antara sekolah dengan media yang bertujuan untuk menyampaikan info, klarifikasi dan berita guna mengelola isu yang sedang dan akan terjadi. Tidak adanya hambatan yang berarti baik dari internal hingga eksternal organisasi. Walaupun tentu saja tidak luput dari kesalahan-kesalahan kecil dalam menjalankan prosesnya. Melalui wawancara yang dilakukan penulis dengan Ibu Nining Haryanti, memang pada dasarnya isu penutupan sekolah yang menimpa SMK Purnama Tempuran tidak menimbulkan gangguan terhadap operasional sekolah, hal ini bisa dilihat dari kegiatan aktifitas belajar mengajar yang masih berlangsung meskipun isu sedang berkembang dan menjadi bahasan masyarakat luas. Dengan demikian, isu penutupan SMK Purnama Tempuran secara umum tidak mempunyai potensi menghambat keberlangsungan organisasi. Tetapi, isu tersebut sangat berdampak pada nama baik sekolah. Hal inilah yang menjadi titik fokus pihak SMK Purnama Tempuran, yaitu bagaimana caranya untuk memperbaiki dan membangun citra positif sebuah organisasi yang tertimpa isu miring. Dengan memahami isu, pihak SMK Purnama Tempuran dapat menyiapkan strategi yang tepat dengan menggunakan isu tersebut untuk meningkatkan citra sekolah. Hal ini bisa dilihat dari program-program yang dibuat lalu dipublikasi di media massa, semua program bertujuan untuk meningkatkan citra dan mengembalikan kepercayaan publik terhadap SMK Purnama Tempuran. Selebihnya, yang menjadi tolak ukur pihak SMK Purnama Tempuran dalam menilai efektif atau tidaknya suatu program yang menjadi acuan untuk merespon isu adalah di mana isu penutupan sekolah yang berkembang tidak lagi menjadi bahasan lagi oleh masyarakat maupun media massa setelah pihak sekolah melakukan klarifikasi. Dengan demikian, klarifikasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam mereduksi perkembangan isu yang sempat menjadi bahasan masyarakat. Di samping itu, program-program lain juga sangat berperan dalam menunjang keefektifan merespon isu, terlebih juga untuk memperbaiki/membangun citra sekolah yang sempat ternoda oleh segelintir siswa.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa isu penutupan SMK Purnama Tempuran muncul karena adanya narasi-narasi yang digulirkan oleh masyarakat yang merasa resah dan tidak nyaman dengan siswa SMK Purnama Tempuran, lantaran siswa di sekolah tersebut terlibat tawuran dengan siswa sekolah lain. Manajemen isu yang dilakukan oleh SMK Purnama Tempuran adalah melakukan klarifikasi yang disampaikan oleh kepala sekolah melalui media massa, serta membuat program-program upaya-upaya yang bertujuan untuk merubah isu sekaligus memperbaiki/membangun citra SMK Purnama Tempuran, seperti: mengeluarkan siswa yang bermasalah, pembinaan intensif, marketing dan media relations.

DAFTAR PUSTAKA

Dalton, John. *Reputation and Strategic Issue Management*. United Kingdom: London School of Public Relations.

- Iriantara, Yosol. *Manajemen Humas Sekolah*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2008.
- Kazoleas, D. Y. Kim dan Moffit. "Institutional Image: a Case Study", *Corporate Communications: An International Journal* (2001).
- Krisyantono, Rahmat. *Public Relation: Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis dan Kualitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2015.
- Krisyantono, Rahmat. *Teori Public relations Perspektif Barat dan Lokal, Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.
- Made Dwi Andjani. Media Relations Sebagai Upaya Pembentuk Reputasi Organisasi. *Jurnal Sultan Agung* Vol XLV No. 11.
- Nova, Firsan. *Crisis Public Relation: Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, dan Reputasi Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Prayudi. *Manajemen Isu Pendekatan Public Relation*. Yogyakarta: Pustaka Adipura, 2008.
- Regeester dan Larkin. *Risk Issues dan Crisis Management in Public Relations: A Casebook of Best Practice*. London: Logan Page, 2008.
- Wongsonegoro, *Crisis Management & Issues Management" (The Basics of Public Relations)*. Jakarta: IPM Public Relations, 1995.