

**Manajemen Komunikasi Krisis Universitas Jenderal Soedirman:
Studi Kasus Pada Aksi Unjuk Rasa Kenaikan
Uang Kuliah Tunggal (UKT) 2024**

Safira Filza Amalina

F1C021035

ABSTRAK

Fenomena aksi unjuk rasa mahasiswa sebagai respon terhadap kebijakan kenaikan Uang Kuliah Tunggal (UKT) yang masih menjadi polemik hingga kini, berpotensi memicu krisis institusional di lingkungan perguruan tinggi. Kondisi ini menuntut institusi untuk mampu memahami, mengelola, dan mengantisipasi situasi melalui manajemen komunikasi krisis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen komunikasi krisis yang dilakukan oleh Universitas Jenderal Soedirman dalam mengelola aksi unjuk rasa kenaikan UKT tahun 2024 pada fase *pre-crisis*, *in-crisis*, dan *post-crisis* dengan menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus dan kerangka *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) oleh W.T. Coombs dan S.J. Holladay. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dan studi dokumentasi terhadap tiga informan yang merupakan aktor-aktor terlibat dalam aktivitas manajemen krisis pada aksi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada fase *pre-crisis*, universitas telah mengidentifikasi tanda-tanda potensi krisis, menyusun langkah persiapan, serta melakukan upaya antisipasi potensi krisis. Pada fase *in-crisis*, universitas menerapkan tiga strategi respon krisis untuk mengelola dan meredam eskalasi krisis, yaitu penyampaian informasi berbasis data akurat, klarifikasi, dan audiensi. Pada fase *post-crisis*, universitas melakukan strategi respon publikasi pemberitaan positif dalam memulihkan citra. Penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai penerapan manajemen komunikasi krisis pada aksi unjuk rasa kenaikan UKT serta menjadi acuan bagi institusi perguruan tinggi lain dalam menghadapi situasi serupa.

Kata kunci: Kenaikan UKT, Aksi Unjuk Rasa, Manajemen Komunikasi Krisis, SCCT.

**Crisis Communication Management at Jenderal Soedirman University:
A Case Study of the 2024 Student Protest Against
Tuition Fee Increase (UKT)**

Safira Filza Amalina
F1C021035

ABSTRACT

The phenomenon of student protest in response to the tuition fee (UKT) increase, which remains a public controversy to this day, has the potential to trigger institutional crises within higher education. Such conditions require institutions to understand, manage, and anticipate situations through crisis communication management. This study aims to analyze the crisis communication management implemented by Jenderal Soedirman University in handling the 2024 UKT protest during the pre-crisis, in-crisis, and post-crisis phases. The research employed a qualitative case study approach using the Situational Crisis Communication Theory (SCCT) by W.T. Coombs and S.J. Holladay. Data were collected through in-depth interviews and document analysis with three informants directly involved in crisis management process. The findings reveal that in the pre-crisis phase, the university has identified potential crisis signals, prepared anticipatory measures, and undertaken effort to prevent crises. In the in-crisis phase, the university implemented three crisis response strategies; the delivery of accurate data based information, clarification, and audience engagement. In the post-crisis phase, the university applied a response strategy of publishing positive news coverage to restore its image. This study provides a comprehensive overview of crisis communication management in the context of the UKT protest and serves as a reference for other higher education institutions in addressing similar situations.

Keyword: Tuition Fee Increase, Protest, Crisis Communication Management, SCCT.