

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai **“Manajemen Komunikasi Krisis Universitas Jenderal Soedirman: Studi Kasus Pada Aksi Unjuk Rasa Kenaikan Uang Kuliah Tunggal (UKT) 2024”**, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada fase *pre-crisis*, potensi krisis ditandai dengan adanya kebijakan yang dinilai bertentangan dengan kepentingan *stakeholders* serta meningkatnya tanggapan publik. Universitas merespon kondisi tersebut melalui koordinasi internal dengan menyiapkan data, *key message*, dan *spoke person*, serta mengantisipasi eskalasi potensi krisis melalui penyampaian informasi, koordinasi internal, dan koordinasi eksternal. Meskipun telah memiliki perangkat dasar berupa regulasi dan tim komunikasi krisis, upaya mitigasi potensi krisis belum berjalan optimal karena keterlibatan juru bicara yang masih terbatas dalam tahap awal perumusan kebijakan dan pelibatan elemen strategis.
2. Pada fase *in-crisis*, isu kenaikan UKT berkembang menjadi krisis institusional yang ditandai oleh adanya eskalasi isu ke tingkat nasional dan telah menimbulkan dampak nyata bagi universitas. Meskipun demikian, universitas menilai tingkat ancaman dan dampak krisis tersebut tidak signifikan terhadap stabilitas institusi. Oleh karena itu, fokus penanganan krisis diarahkan pada penyampaian informasi berbasis data akurat, klarifikasi melalui berbagai bentuk format, serta audiensi dengan memanfaatkan jalur komunikasi *online* dan *offline*. Namun, implementasi strategi respon ini menghadapi sejumlah kendala, terutama situasi lapangan yang kurang kondusif dan dinamika media sosial yang sulit dikendalikan.
3. Pada fase *post-crisis*, universitas menilai dampak krisis relatif tidak signifikan sehingga langkah pemulihian dan perbaikan difokuskan pada pencitraan positif melalui publikasi kinerja institusi. Evaluasi khusus yang idealnya menjadi bagian penting dalam fase ini justru belum dilakukan oleh universitas. Meski demikian, universitas mengakui perlunya

perbaikan dan penguatan kapasitas kelembagaan dalam menghadapi krisis di masa mendatang.

## 5.2 Saran

Berdasarkan temuan dan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran sebagai upaya perbaikan dan pengembangan penelitian selanjutnya, baik secara teoritis, akademis, maupun praktis.

### 5.2.1 Saran Teoritis

Secara teoritis, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji manajemen komunikasi krisis dalam fenomena aksi unjuk rasa mahasiswa melalui pendekatan teori komunikasi krisis lainnya secara lebih komprehensif dan terarah. Dengan menggunakan perspektif teori lain, kajian tersebut dapat memberikan sudut pandang baru yang lebih kaya untuk memahami bagaimana institusi pendidikan tinggi membangun kesiapan pengelolaan krisis, merespon dinamika krisis.

### 5.2.2 Saran Akademis

Secara akademis, peneliti menyarankan agar penelitian terkait manajemen komunikasi krisis dalam fenomena aksi unjuk rasa di lembaga pendidikan dapat dikembangkan lebih lanjut melalui pendekatan dari perspektif mahasiswa sebagai aktor utama dalam dinamika krisis, sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih holistik mengenai persepsi, ekspetasi, dan respon mahasiswa terhadap strategi komunikasi yang dijalankan oleh institusi. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk memperoleh pemahaman mengenai efektivitas manajemen krisis yang dijalankan Universitas Jenderal Soedirman terhadap citra dan reputasi institusi.

### 5.2.3 Saran Praktis

- Universitas Jenderal Soedirman dapat melakukan penguatan dan optimalisasi peran juru bicara sejak tahap awal perumusan kebijakan dan pelibatan elemen strategis untuk mengoptimalkan mitigasi eskalasi potensi krisis.

2. Universitas Jenderal Soedirman dapat melakukan penyempurnaan terhadap regulasi teknis dan prosedur standar komunikasi krisis.
3. Universitas Jenderal Soedirman perlu melakukan evaluasi pasca krisis secara khusus dan reflektif.

