

Vol. 4, No. 1, Januari - Juni 2023

ISSN: 2722-1431 (p); 2722-144X (e)

*Academic Journal of
Da'Wa and Communication*

Academic Journal of Daw'wa and Communication

Editorial Team:

Penanggung Jawab

Islah (Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN Raden Mas Said Surakarta)

Editor-In-Chief

Kamila Adnani, UIN Raden Mas Said Surakarta, Indonesia

Managing Editor

Fathurrohman Husen, UIN Raden Mas Said Surakarta, Indonesia

Editor

Ulfa Fauzia Argestya, UIN Raden Mas Said Surakarta, Indonesia

Joni Rusdiana, UIN Raden Mas Said Surakarta, Indonesia

Ika Sulistyarini, UIN Raden Mas Said Surakarta, Indonesia

Puput Yanita Senja, UIN Raden Mas Said Surakarta, Indonesia

Rini Wulandari, UIN Raden Mas Said Surakarta, Indonesia

Maya Sandra Rosita Dewi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia

Arina Rahmatika, STAI Sunan Pandanaran Yogyakarta, Indonesia

Reviewer

Abdul Karim, (SCOPUS ID: 57196185152), UIN Walisongo Semarang, Indonesia

Agus Wahyu Triatmo, (SCOPUS ID:57226894008), Universitas Sebelas Maret, Surakarta,
Indonesia

Akhmad Anwar Dani, (SCOPUS ID: 57220007270), UIN Raden Mas Said Surakarta,
Indonesia

Ahmad Izudin, UIN Sunan Kalijaga Sunan Kalijaga, Indonesia

Rhesa Zuhriya Briyan Pratiwi, UIN Raden Mas Said, Indonesia

Abraham Zakky Zulhazmi, UIN Raden Mas Said Surakarta, Indonesia

Ahmad Hidayatullah, UIN Abdurrohman Wakhid Pekalongan, Indonesia

Dyah Fitria Kartika, Universitas Tadulako, Indonesia

Rifqi Fairuz, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Salatiga, Indonesia

Rama Kertamukti, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia

Miftahur Ridho, UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda, Indonesia

Alamat Redaksi:

Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Jl. Pandawa Pucangan, Kartasura, Sukoharjo, Jawa Tengah

Email: ajdcjournal@gmail.com

Academic Journal of Da'Wa and Communication

Daftar Isi

Strategi Komunikasi Krisis BKN terhadap Kecurangan Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara Tahun 2021 <i>Muhammad Arya Raharji Najib</i>	1-22
Dampak Peran Ganda Petani Perempuan dalam Kehidupan Rumah Tangga di Masa Kini <i>Hamdani Thaha, Vera Yuniar</i>	23-38
Pembacaan <i>Rotibul Haddad</i> sebagai Sarana Dakwah Nahdlatul Ulama di Desa Sedah, Ponorogo <i>Fauza Ni'amatul Mubarakah, Akhmad Rifa'i</i>	39-56
<i>Dakwah bil Lisan</i> dan Religiusitas Generasi Milenial <i>Ghalda Amatullah, Agus Wahyu Triatmo</i>	57-78
Etika Bermedia: Menyebarkan Foto dan Video Tanpa Izin Termasuk Melanggar Privasi <i>Nanda Elma Fitriani, Ela Indah Dwi Syayekti, Muhammad Syarif Hidayatullah</i>	79-94
Tantangan Dakwah Digital Perspektif Herbert Marcuse <i>Danur Putut Permadi</i>	95-112
Makna <i>Life Goals</i> dalam Film Rentang Kisah: Analisis Naratif Model Tzvetan Todorov <i>Devi Putri Aji, Kamila Adnani</i>	113-134
<i>Author Guideline</i>	135



Strategi Komunikasi Krisis BKN terhadap Kecurangan Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara Tahun 2021

Muhammad Arya Raharji Najib
Universitas Hasanuddin, Indonesia

Keywords:

Crisis
communication
strategy, public
relations, BKN

Abstract

The selection process for Candidates for Indonesia Civil Servants (CASN), which is followed annually by millions of applicants, has never been without the issue of fraud. The peak occurred in 2021 where the issue of fraud developed and caused a crisis at the BKN as the organizer of the CASN selection. This study aims to analyze the crisis communication strategy implemented by BKN in dealing with this CASN selection fraud crisis. The type of research in this study was qualitative with a case study research type with 4 informants who were BKN crisis management teams using purposive sampling. The results showed that BKN uses 9 stages, namely: Crisis identification, Situation analysis, Communication goals, Audience identification, Determining message content, Selection of media and communication activities, Determination of communicators, Implementation of communication activities, and Evaluation. The findings of this study indicate that the nine stages implemented by BKN are able to handle crises effectively and maintain a positive image of the organization.

Kata kunci:

*Masjid Agung
Demak, Pandemi,
Pelayanan, Wisata
Religi*

Abstrak

Masa pandemi mengakibatkan penurunan jumlah wisata dan peziarah yang berkunjung ke Masjid Agung Demak. Para pengurus Masjid Agung Demak berupaya untuk membuat konsep pelayanan wisata religi di masa pandemi dengan menerapkan protokol kesehatan secara ketat guna mengurangi penyebaran virus Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pelayanan wisata religi Masjid Agung Demak di masa pandemi dan untuk mengetahui konsep penerapan wisata religi Masjid Agung Demak sebagai upaya pemulihan di masa pandemi. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan di Masjid Agung Demak karena mengenai gejala-gejala dan peristiwa-peristiwa yang terjadi pada kelompok masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan mendeskripsikan data secara mendalam yang kemudian direlevansikan dengan teori yang relevan dengan penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterapkan wisata religi Masjid Agung Demak lebih memperhatikan faktor 4K (kebersihan, kesehatan, keamanan, dan kelestarian), sedangkan konsep dalam pengembangan pariwisata religi Masjid Agung Demak di antaranya adalah dengan cara pemenuhan fasilitas layanan halal dan ramah kepada peziarah berupa akomodasi, restoran, makanan halal, tempat ibadah dan kamar mandi yang memadai, klinik kesehatan, perpustakaan, museum, dan fasilitas fasilitas halal lainnya. Dengan demikian adanya konsep dan pelayanan yang dilakukan tersebut dijadikan sebagai upaya pemulihan pariwisata Islam di masa pandemi.

PENDAHULUAN

Pengendalian dan pengelolaan isu serta krisis menjadi sebuah bidang khusus yang harus ditangani *Public Relations* (PR) atau dikenal juga dengan Hubungan Masyarakat (Humas). Karena ketika sebuah organisasi ataupun instansi pemerintah diterpa krisis, reputasi atau citra dari instansi tersebut berada dalam taruhan. Yang harus diingat adalah bahwa mengelola isu seharusnya tidak dianggap sebagai kegiatan defensif. Sifat manajemen isu ini adalah proaktif karena manajemen isu adalah sebuah proses yang proaktif, antisipatoris serta

terencana yang dirancang untuk mempengaruhi perkembangan sebuah isu sebelum isu tersebut berkembang ke tahap yang membutuhkan manajemen krisis.

Menghadapi situasi krisis, Humaslah yang memainkan peranan fleksibel, di antaranya peran Humas dalam manajerial atau teknisnya. Tapi, pada saat dihadapkan dalam situasi krisis ini peran Humas lebih ke manajerial. Oleh karena itu, Humas juga berperan sebagai *Problem Solving Process Facilitator*, yakni peranan sebagai fasilitator dalam proses pemecahan masalah. Pada peranan ini Humas melibatkan diri atau dilibatkan dalam setiap manajemen (krisis). Dia menjadi anggota tim, bahkan bila memungkinkan menjadi *leader* dalam penanganan krisis. Ketika krisis *accident* ini muncul, yang dilakukan Humas antara lain harus cepat dalam memberikan informasi yang akurat yang berguna, serta secara aktif berkomunikasi; regular *briefing*, secara teratur meng-*update* atau memperbaharui informasi, memantau perkembangan media, dan memperbaiki ketidakakuratan dan salah informasi secepatnya. Setelah itu semuanya diatasi barulah Humasnya dihadapkan dalam pembuatan strategi (Savitri, 2019).

Lingkungan organisasi baik itu swasta maupun instansi pemerintahan berubah dengan sangat cepat dewasa ini. Kehadiran media *online* dalam proses penyebaran informasi membuat para pemimpin organisasi menghadapi sebuah kenyataan dimana mereka tumbuh dalam lingkungan yang berbeda dengan yang mereka hadapi sekarang ini. Penyebaran informasi melalui media *online* mengenai kondisi sosial, ekonomi, dan politik nasional dan global telah menciptakan sebuah lingkungan dimana keterbukaan menjadi hal yang tidak terhindarkan apabila organisasi ingin bertahan hidup. Dalam konteks Indonesia, pendekatan organisasi yang lebih mengedepankan kolusi dan nepotisme dengan pihak pemerintah atau pihak tertentu di era Orde Baru tidak bisa dipertahankan. Tumbangnya pemerintahan Orde Baru berdampak pada tuntutan keterbukaan pada berbagai bidang dalam rangka memunculkan persaingan yang lebih terbuka antar berbagai organisasi dan instansi pemerintah.

Menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 yang mengamanatkan setiap Instansi Pusat/Provinsi/Kabupaten/Kota wajib memiliki Sumber Daya Manusia Pegawai Negeri Sipil yang dapat memenuhi persyaratan baik secara kuantitas maupun kualitas sehingga dapat menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan. Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan unsur aparatur negara yang memiliki peranan yang sangat berarti yaitu sebagai salah satu penyelenggara pembangunan dan pemerintahan untuk mencapai tujuan nasional. Yang selanjutnya berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia mandat ini diberikan kepada Badan Kepegawaian Negara untuk menyelenggarakan pengadaan calon Aparatur Sipil Negara.

Dilansir dari laman ftr.news, penelitian berjudul "*Mind the Gap: Mapping Youth Skills for the Future in Asean*" yang dilakukan ASEAN Foundation berkolaborasi dengan Plan International, serta didukung oleh Google.org menunjukkan bahwa pekerjaan yang paling diminati di Indonesia adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau sekarang dikenal nama Aparatur Sipil Negara (ASN). Penelitian tersebut mengungkapkan 1 dari 2 kaum muda Indonesia, yakni sekitar 48% bercita-cita bekerja di sektor pemerintahan. Adapun 35% lainnya ingin menjadi wirausaha, atau bekerja di bidang media dan komunikasi 29%, serta di bidang keuangan sebesar 27%. Sementara itu, sebagian kecil, yakni sekitar 18% memilih bidang teknologi, pendidikan 11%, kesehatan 8%, transportasi 4%, organisasi nirlaba 4%, dan energi 2% untuk prospek karir mereka.

Mengutip data Badan Kepegawaian Negara (BKN), jumlah pendaftar seleksi CASN tahun 2021 yang ditutup pada 26 Juli 2021 sebesar 4.030.090 jumlah pelamar yang mendaftar pada akun SSCASN milik BKN. Jumlah yang sangat besar dan terus meningkat tiap tahunnya. Faktor lain yang menjadikan PNS menjadi pilihan karena profesi ini dianggap bebas dari kemungkinan pemutusan hubungan kerja (PHK) dan juga mendapatkan jaminan pensiun serta tunjangan

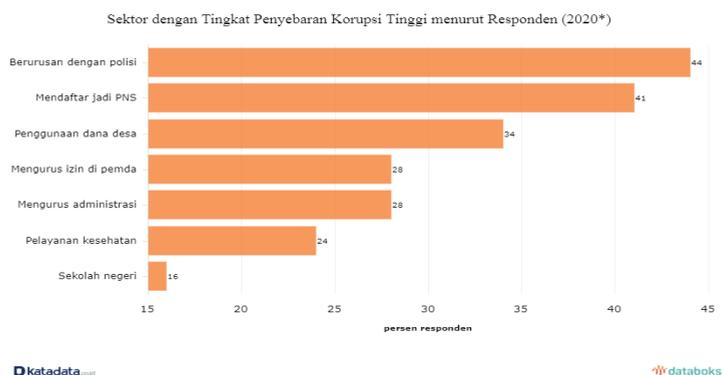
kinerja. Saat ini, berdasarkan data Badan Kepegawaian Negara (BKN), per 30 Juni 2022 jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berstatus aktif adalah 3.992.766 orang dan jumlah Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) sebanyak 351.786 orang.

Menjadi seorang ASN harus melewati beberapa tahap, seperti yang sudah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2002 pasal 2 ayat 1 bahwa pengadaan Pegawai Negeri Sipil dilakukan mulai dari perencanaan, pengumuman, pelamaran, penyaringan atau seleksi, pengangkatan Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) sampai dengan pengangkatan menjadi Aparatur Sipil Negara (ASN). Proses rekrutmen CASN di Indonesia memang sangat rentan dengan suap, seperti adanya bukti masalah dalam transparansi rekrutmen CASN dengan adanya kasus kolusi yang melibatkan pejabat - pejabat pemerintahan.

Selama ini proses rekrutmen CASN yang dilaksanakan oleh pemerintah dipandang belum mampu mendapatkan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Proses dan prosedur rekrutmen banyak dinilai publik cenderung diwarnai oleh praktik - praktik *spoil system*, yang masih cenderung mengedepankan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas ASN. Kualitas ASN akan sangat ditentukan oleh sistem rekrutmen yang merupakan bagian dari pada proses aktivitas untuk mencari dan menemukan ASN yang memiliki motivasi, kemampuan, keahlian, dan pengetahuan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas jabatannya (Syam dan Bahfiarti, 2016).

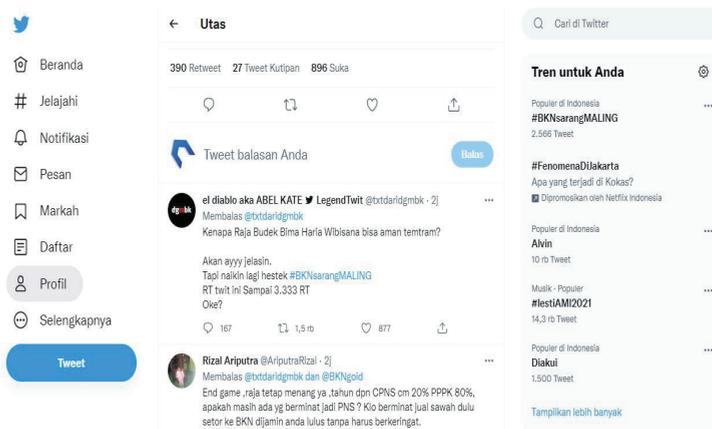
Indikasi penyimpangan hampir setiap tahun terjadi pada penerimaan Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) yang melibatkan oknum pejabat pemerintah baik di instansi pusat maupun daerah, mafia, perantara, oknum bupati/walikota hingga oknum panitia seleksi. Kasus korupsi dapat ditemukan di banyak instansi dan di berbagai level jabatan. Berdasarkan survey dari katadata.co.id, mendaftar kerja menjadi ASN menempati urutan kedua dengan sektor

dengan tingkat penyebaran korupsi tinggi dengan jumlah 41% dibawah ketika berurusan dengan polisi dengan jumlah 44% responden. Hal ini membuktikan masih rendahnya kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah dalam proses rekrutmen Calon Aparatur Sipil Negara (CASN).



Gambar 1
Sektor Dengan Tingkat Penyebaran Korupsi Tinggi
 (Sumber: www.databoks.katadata.co.id (2022))

Berdasarkan penelusuran peneliti di beberapa situs berita *online* sepanjang tahun 2017 hingga 2021, menunjukkan masih maraknya keterlibatan oknum PNS pada beberapa kasus kecurangan seleksi CASN yang diselenggarakan secara terbuka untuk umum. Bahkan di beberapa media sosial seperti *Twitter*, *Facebook*, dan *Youtube* dapat ditemui tanggapan dari masyarakat terkait kasus kecurangan seleksi CASN tahun 2021 sangat besar, hal ini juga diperkuat dengan munculnya tagar atau *hashtag* #BKNSarangMaling yang dimotori oleh akun anonim menjadi *trending topic* pertama di media sosial *Twitter* dan mendapatkan atensi dari masyarakat dan menjadi salah satu faktor yang menyebabkan krisis di Badan Kepegawaian Negara selaku panitia penyelenggara seleksi penerimaan CASN tahun 2021. Situasi krisis ini tentu saja berdampak terhadap kepercayaan publik kepada BKN sebagai penyelenggara seleksi CASN tahun 2021.



Gambar 2
#BKNSarangMaling trending topic di aplikasi Twitter
 (Sumber: www.twitter.com (2021))

Awal dari situasi krisis yang dialami Badan Kepegawaian Negara (BKN) selaku tim penyelenggara seleksi CASN tahun 2021 ini terjadi ketika Kasus dugaan kecurangan seleksi calon aparatur sipil negara (CASN) di Buol, Sulawesi Tengah (Sulteng), dengan modus *remote access* tersebar di media *online* dan jadi sorotan publik hingga menyebabkan Komisi II DPR meminta investigasi dan audit dilakukan di seluruh daerah di Indonesia. Isu ini kemudian diperparah dengan munculnya akun anonim @txtdaridgmbk di media sosial *Twitter* yang melalui utasan diakunnya menyebarkan informasi terkait kecurangan seleksi CASN tahun 2021 dan menyebut sejumlah nama pejabat ASN di BKN yang terlibat dengan kasus tersebut. Selain itu, akun anonim tersebut mulai menggiring opini publik yang bertujuan untuk mengubah arah kebijakan Panitia Seleksi Nasional (Panselnas) terkait penyelenggaraan seleksi CASN tahun 2021.



Gambar 3
Komisi II DPR Desak Sistem IT Seleksi ASN Diaudit
(Sumber: www.detik.com (2021))

Selain mendapat perhatian dari Komisi II DPR RI, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI, Tjahjo Kumolo juga menyatakan akan memecat dengan tidak hormat ASN yang terbukti terlibat kasus kecurangan seleksi CASN tahun 2021 ini baik yang berada di instansi daerah atau pusat maupun yang berada di Kementerian PANRB dan BKN. Oleh karena itu, untuk mengembalikan kepercayaan publik maka Kementerian PANRB dan Badan Kepegawaian Negara (BKN) serta Bareskrim Polri membentuk Satgas Anti Korupsi Kolusi dan Nepotisme [CASN](#) tahun 2021 untuk melakukan investigasi secara menyeluruh hingga tuntas untuk mengetahui oknum yang terlibat dalam kasus ini.

Kepercayaan publik menjadi sumber kekuatan utama bagi setiap organisasi. Sehingga organisasi bisa eksis dan berkembang. Selain itu kepercayaan dari publik merupakan kekuatan internal dan eksternal penentu hidup dan matinya organisasi tersebut. Masyarakat menuntut segala sesuatu serba transparan. Humas Badan Kepegawaian Negara (BKN) menyangkan adanya upaya indikasi kecurangan

dalam seleksi CASN tahun 2021 di beberapa wilayah di Indonesia. Menindaklanjuti hal tersebut, Kepala Biro Humas Hukum dan Kerja Sama BKN, Satya Pratama menyebutkan bahwa BKN berkolaborasi dengan Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT) dan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), serta didukung penuh oleh Panitia Seleksi Nasional (Panselnas) seleksi CASN Tahun 2021 untuk melakukan penyelidikan atas dugaan tersebut (Alika, 2021).

Dominasi pemberitaan negatif berpotensi menimbulkan krisis pada organisasi ataupun instansi pemerintah seperti BKN, sehingga perlu dilakukan penanganan krisis dengan strategi komunikasi yang tepat oleh Humas BKN guna mengantisipasi hal tersebut. Krisis *Public Relations* adalah peristiwa, rumor, atau informasi yang membawa pengaruh buruk terhadap reputasi, citra, dan kredibilitas perusahaan. Keterlibatan tersebut dapat mempengaruhi eksistensi BKN dan berpotensi merusak citra lembaga sehingga mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap BKN itu sendiri.

Semakin meningkatnya pemberitaan di media terkait kecurangan seleksi CASN tahun 2021 berdampak pada reputasi BKN sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan seleksi CASN ini. Ketika krisis terjadi diperlukan respon secepat mungkin, termasuk menginformasikan kepada publik tentang semua tindakan yang diambil organisasi untuk menangani krisis agar terlihat transparan. Ketika peristiwa krisis terjadi, seharusnya organisasi mengkomunikasikan informasi dan fakta yang diverifikasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan strategi komunikasi krisis yang dilakukan oleh Humas BKN dalam menangani krisis terkait kecurangan seleksi Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) tahun 2021.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif karena dalam penelitian ini menghasilkan

kesimpulan berupa data yang menggambarkan secara rinci, bukan data yang berupa angka-angka. Penulisan penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian studi kasus (*case study*) dengan model *single case study*. Adapun yang menjadi studi kasus dalam penelitian ini adalah penanganan krisis oleh Humas Badan Kepegawaian Negara (BKN) terhadap kecurangan seleksi CASN tahun 2021.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara secara langsung (*in depth interview*) dengan teknik *purposive sampling* terhadap 4 informan dari Biro Hubungan Masyarakat, Hukum, dan Kerjasama BKN yang dimana informan ini merupakan bagian dari tim pelaksana manajemen komunikasi krisis BKN. Wawancara ini bertujuan untuk menggali keterangan yang mendalam seputar topik terkait dengan permasalahan ini sehingga terkumpul informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis interaktif milik Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Analisis ini pada dasarnya terdiri dari empat komponen, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan serta pengujian kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Strategi Komunikasi Krisis Humas BKN dalam Menangani Krisis Tentang Kecurangan Seleksi CASN 2021

Permasalahan yang terjadi di Humas BKN pada mulanya, merupakan suatu isu yang terus berkembang dan menjadi krisis yang apabila tidak dikelola dengan baik dapat mempengaruhi organisasi. Pada kasus ini, krisis terjadi dengan tiba-tiba, tanpa tanda-tanda apapun. Humas BKN melakukan strategi dalam pengelolaan isu dan krisis tersebut. Analisis mengenai strategi humas ini dapat melihat bagaimana Humas BKN melakukan perencanaan strategi,

melaksanakannya dan mengevaluasi upaya meredam isu dan mengelola krisis yang tengah terjadi.

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh BKN bertujuan untuk memberikan edukasi kepada publik sebagai *stakeholder* BKN itu sendiri. Dengan adanya strategi komunikasi yang selalu diperbaharui dengan *scanning* isu yang dilakukan, BKN berharap kepercayaan publik terhadap kredibilitas BKN selalu bernilai baik. Dalam tahapan penyusunan strategi komunikasi yang dilakukan Humas BKN dalam menangani krisis tentang kecurangan seleksi CASN 2021 terdapat beberapa Langkah yang diambil seperti gambar dibawah ini:



Gambar 4
Tahapan Penyusunan Strategi Komunikasi Krisis Humas BKN

1. **Identifikasi isu:** Humas BKN telah menyusun dan menetapkan strategi guna mencapai tujuan bersama dalam menangani pemberitaan negatif terkait kecurangan seleksi CASN 2021 yang beredar di media cetak dan media *online* khususnya di media social *Twitter* yang menjadi sumber dari krisis tersebut. Identifikasi Krisis yang dilakukan BKN khususnya Humas BKN dilakukan dengan segera, karena krisis ini terjadi secara tiba-tiba. Humas BKN tidak menyangka krisis ini akan terjadi. Sumber dari krisis ini diidentifikasi oleh Humas BKN berawal dari salah satu akun

anonym di media sosial *Twitter* yang menaikkan tagar atau hastag (#) #BKNSarangMaling. Faktor lain mengapa isu di media sosial ini tidak terlihat karena tidak ada staf khusus di Biro Humas, Hukum, dan Kerjasama BKN yang melakukan *monitoring* media sosial. Menurut Haywood dalam Chatra dan Nasrullah (2008), cenderung menyederhanakan pengertian krisis sebagai keadaan darurat yang tentu saja berbahaya bila tidak dihadapi dengan serius. Langkah awal yang biasanya dilakukan humas, dalam tahap pengindetifikasi krisis praktisi kehumasan melakukan pencatatan secara rinci terhadap fakta-fakta empiris yang menyertai krisis tersebut (Chatra dan Nasrullah, 2008). Setelah itu pihak tim Humas BKN langsung menyusun jalur koordinasi baik itu secara internal di BKN, dan koordinasi secara eksternal dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenpanRB), Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo), Badan Sandi dan Siber Negara (BSSN) dan juga Bareskrim POLRI sebagai bentuk pengendalian isu. Dan krisis

- 2. Analisis situasi:** Analisa situasi adalah suatu cara yang dilakukan seorang praktisi kehumasan untuk memahami, mencari, menemukan fakta-fakta yang ditemukan dilapangan tanpa menyembunyikan hasil dari temuan tersebut. Seperti halnya yang diungkapkan (Morissan, 2008) sebelum terjadinya krisis dan berupaya menangani krisis, maka praktisi humas harus mengetahui terlebih dahulu tipe atau jenis krisis yang mungkin akan muncul. Setelah menemukan dan memahami peristiwa secara komprehensif yang terjadi dalam suatu organisasi. Kehumasan perlu mencari solusi dalam menciptakan hubungan yang baik kepada publik untuk menjamin kelangsungan organisasi karena pada dasarnya kekuatan di dalam suatu organisasi adalah kepercayaan, maka dari itu pentingnya humas menetralsir permasalahan yang menimpa organisasinya. Tujuan dari analisis situasi ini yaitu Membangun opini publik yang *favorable*, Mendapatkan Kredibilitas dan citra

yang baik di mata masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, bahwa humas BKN dalam hal ini melihat apakah pemberitaan tersebut dapat mempengaruhi kinerja, kepercayaan masyarakat dan citra dari BKN. Maka hal yang pertama yang dilakukan Humas BKN dalam menganalisa krisis ini agar tidak melebar dengan cara melakukan pendekatan ke instansi - instansi sambil mencari informasi-informasi kemudian melakukan rapat kecil atau internal kemudian rapat kehumasan yang melibatkan pimpinan dalam hal ini Kepala BKN, Wakil Kepala, Pejabat Tinggi Madya BKN, dan seluruh tim Manajemen Krisis BKN yang telah dibentuk. Setelah itu BKN melakukan pendekatan komunikasi yang berorientasi kepada kepentingan publik seperti siaran *pers*, berita *website*, infografis dan videografis melalui media sosial dan BKN *Talk* melalui *channel youtube* BKN dengan salah satu Eselon I BKN (selaku Juru Bicara).

3. **Sasaran komunikasi:** Pengenalan terhadap publik sasaran merupakan hal yang penting dalam program komunikasi krisis. Dengan pemahaman yang detail terhadap publik, dapat ditentukan cara komunikasi yang paling efektif dan cara mencapai mereka. Sebelum menentukan sasaran komunikasi humas BKN berdiskusi dengan para *top management* (dalam hal ini Pejabat Pimpinan Tinggi Madya BKN) untuk pengambilan keputusan dan selanjutnya diteruskan kepada tim manajemen krisis BKN. Kemudian, untuk melakukan pencegahan krisis terhadap isu yang sama, humas BKN menyarankan pimpinan untuk mengeluarkan Surat Edaran Nomor 8 tahun 2022 tentang Prosedur Tambahan pada Penyelenggaraan Seleksi dengan Metode *Computer Assisted Test* Badan Kepegawaian Negara dan selanjutnya isi dari Surat Edaran tersebut dijadikan konten oleh tim media sosial BKN untuk disebarkan secara informatif kepada seluruh masyarakat.
4. **Identifikasi khalayak:** Keberhasilan komunikasi krisis tergantung dari program komunikasi yang dibuat oleh sebuah

organisasi dalam menghadapi krisis. Program komunikasi perlu mempertimbangkan beberapa hal seperti khalayak atau publik suatu organisasi, tujuan kegiatan komunikasi untuk masing - masing publik, pesan yang akan disampaikan, media komunikasi yang akan digunakan, bentuk informasi, pelaku komunikasi atau juru bicara atau sumber komunikasi krisis serta dukungan pihak luar dalam penguatan organisasi. Konsultan PR sebagai pihak ketiga bertugas membantu mengkampanyekan narasi positif tetapi secara normatif menyampaikan perkembangan kasusnya sudah sampai mana, apa saja yang sudah dilakukan oleh BKN, selain itu Deputi Bidang Sistem Informasi Kepegawaian, Suharmen yang menjadi Juru Bicara pada BKN *Talk* menjelaskan proses seleksi CASN ini seluruh prosedurnya telah dilakukan audit dan diterapkan sesuai dengan prosedur yang ditentukan dan setiap harinya dilakukan pengecekan pada perangkat tes yang digunakan. Seluruh petugas BKN yang bertugas sebagai panitia Seleksi juga menandatangani Pakta Integritas guna meyakinkan masyarakat bahwa seluruh pegawai BKN dalam melaksanakan tugas dilaksanakan dengan profesional dan berintegritas.

5. **Penentuan isi pesan:** Melakukan kampanye melalui media sosial BKN dengan *key message* yang telah ditentukan, membuat tagar - tagar tertentu sesuai dengan narasi yang dibuat agar menyeimbangkan atau meng-*counter* hal - hal negatif yang tersebar di masyarakat yang membuat isu tersebut semakin mendapat perhatian dari masyarakat.
6. **Pemilihan media/kegiatan komunikasi:** pemilihan media sebagai saluran komunikasi humas BKN untuk menyampaikan perkembangan dari krisis yang berkembang tentunya sangat menentukan tingkat keberhasilannya. Implementasi pemilihan media yang dilakukan oleh BKN ada dua yaitu media massa *online* dan media sosial. Media massa *online* yang digunakan yaitu membuat siaran pers dan pemberitaan melalui *website* resmi BKN

serta melakukan *talk show* melalui akun youtube BKN, sedangkan media sosial BKN menggunakan media yang *demand*-nya tinggi seperti *Instagram, Facebook, Twitter, Youtube* dan *Tiktok*. Alasannya digunakannya banyak media sosial karena fokus Humas BKN untuk meng-*counter* dan mengkampanyekan narasi positif dikarenakan pemberitaan media massa saat ini *trigger*-nya dari media sosial, intinya semua isu yang berkembang di media sosial hal tersebutlah yang di angkat atau diberitakan oleh media massa, karena media sosial merupakan titik dimana tingkat antusias masyarakat dalam mencari informasi sangat tinggi. Sedangkan untuk media massa, humas BKN melakukan konferensi pers dan media *briefing*. Selain itu humas BKN tetap melakukan publikasi terkait perkembangan penanganan kecurangan seleksi CASN 2021 melalui *website* resmi BKN itu sendiri.

7. **Penetapan komunikator:** Dalam pemilihan komunikator harus dipertimbangkan kredibilitas komunikator tersebut, yaitu persepsi khalayak yang didasarkan pada keahlian dan kejujuran dikarenakan semakin banyaknya serangan dari luar dan kemampuan dari komunikator humas BKN yang bisa diukur maka itulah yang menjadi alasan Bapak Satya Pratama selaku Kepala Biro memutuskan untuk memakai pihak ketiga yaitu *influencer* atau konsultan PR. Hal ini didasarkan karena apabila pihak BKN yang bicara secara langsung maka tidak akan ada yang percaya, selain itu konsultan PR sebagai pihak ketiga juga membantu mengkampanyekan narasi positif tetapi secara normatif menyampaikan perkembangan kasusnya sudah sampai mana, apa saja yang sudah pihak BKN lakukan.
8. **Pelaksanaan kegiatan komunikasi:** Ada beberapa pelaksanaan kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh humas BKN mulai dari Mengumpulkan isu publik dari berbagai media *online*, melakukan diseminasi informasi, melakukan investigasi serta meng-*update* perkembangan terkini hasil investigasi, Melakukan kampanye

melalui media sosial BKN dengan *key message* yang ditentukan, rencana aksi (menyeberluaskan konten informasi publik dan penggunaan media komunikasi publik dalam periode tertentu, melakukan audit komunikasi, memantau *engagement* media sosial. Selain itu BKN juga memperkuat koordinasi dengan Kominfo dan BSSN. Hal ini untuk memudahkan *monitoring* krisis yang terjadi. Selain itu Humas BKN juga memperkuat koordinasi internal dengan membuat satu narasi penanganan krisis, sehingga hal tersebut jelas dan tidak melebar langsung ke inti permasalahan.

- 9. Evaluasi:** Biro Hubungan Masyarakat, Hukum dan Kerja Sama BKN dalam hal ini sebagai pelaksana penanganan krisis BKN memiliki peran dalam mengidentifikasi, mengevaluasi dan pemulihan citra positif BKN kepada public dan *stakeholder*. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Perencanaan Penanganan Krisis, SOP Penanganan krisis dan SOP Evaluasi Penanganan Krisis dapat dipergunakan penguatan strategi komunikasi kedepannya. Audit Komunikasi Pasca Krisis ini bertujuan melihat dan mengidentifikasi krisis yang telah tertangani dengan mengacu dalam SOP Penanganan Krisis. Audit komunikasi juga bertujuan langkah kedepan instansi dalam pemulihan reputasi dengan *scanning* isu menggunakan media *monitoring* yang dimiliki oleh Biro Hubungan Masyarakat, Hukum dan Kerja Sama. Media *monitoring* ini akan menunjukkan apakah public dan *stakeholder* BKN masih berseghmen negatif atau telah mengarah ke positif. Ada beberapa pendekatan yang bisa dilakukan dalam audit komunikasi: **Pertama**, pendekatan konseptual yang berkaitan dengan kinerja organisasi di bidang komunikasi atau efektivitas sistem komunikasi, yakni mengukur sejauh mana tingkat pencapaian tujuan dan sasaran dari kegiatan-kegiatan komunikasi tercapai kemudian diaplikasikan pada pemeriksaan kinerja organisasi. **Kedua**, pendekatan survei sebagai alat tunggal, merupakan riset lapangan yang paling banyak dilakukan.

Ketiga, pendekatan prosedur yang lebih mengutamakan proses penyelenggaraan audit komunikasi.

Selain dari Sembilan langkah yang dilakukan oleh Humas BKN tersebut. Strategi pencegahan dan penanggulangan juga dilakukan. Strategi ini kemudian dikemas menjadi sebuah konten dan dipublikasikan di media sosial milik BKN.

Strategi pencegahan dan penanggulangan ini dilakukan Humas BKN dengan melakukan mitigasi bersama Panselnas terhadap upaya tindak kecurangan seleksi, dalam pelaksanaan seleksi CASN, BKN dan Panselnas telah melakukan langkah-langkah antisipasi dan mitigasi bersama dengan BPPT untuk melakukan audit teknologi pada Sistem Seleksi Calon ASN Tahun 2021 (SSCASN dan CAT BKN) sejak tanggal 28 Mei 2021 dengan dasar Surat Deputi Bidang Sistem Informasi Kepegawaian Nomor 4760/B-SI.02.01/SD/E/2021, dengan ruang lingkup:

1. Tata kelola dan infrastruktur pendukung SSCASN;
2. Fungsionalitas sistem aplikasi pendaftaran SSCASN dan CAT BKN.

Selanjutnya, BKN juga berkolaborasi dengan BSSN untuk melakukan fungsi pengamanan sistem seleksi dengan menggunakan konsep *maximum security* berdasarkan Surat Menteri PANRB Nomor B/973/M.MSM.01.00/2021, dengan ruang lingkup:

1. Pengamanan Aplikasi dan Teknologi Informasi melalui:
 - a. Pelaksanaan IT *Security Assessment* (ITSA) oleh BSSN sebagai bagian dari Pengamanan Aplikasi dan Teknologi Informasi telah dilaksanakan pada sistem SSCASN dan CAT BKN;
 - b. Pelaksanaan *hardening* oleh BSSN juga dilaksanakan pada sistem UNBK milik Kemendikburistek.
2. Pengamanan Soal melalui:
 - a. Pengamanan soal dilakukan menggunakan aplikasi karya mandiri BSSN;

- b. Pelaksanaan pengamanan soal telah dilaksanakan melalui Enkripsi Soal SKD dan SKB;
 - c. Pelaksanaan Enkripsi Data Formasi KemenPAN RB.
3. *Monitoring* pengamanan informasi dilakukan pada saat persiapan, pelaksanaan, dan pasca pelaksanaan selama 24 jam dalam satu hari dan 7 hari dalam satu minggu. *Monitoring* dilakukan pada *server* dan jaringan komunikasi data, termasuk *monitoring traffic* ISP.
4. Forensik Digital, berdasarkan Surat Kepala BSSN Nomor 1719/BSSN/D2/PP.01.07/05/2021:
- a. Forensik digital dilakukan berdasarkan permohonan BKN dan Panselnas Pengadaan CASN 2021;
 - b. Dilaksanakan kepada perangkat PC yang digunakan dalam pelaksanaan SKD CASN 2021.

Tindak lanjut BKN dan Panselnas mencegah upaya indikasi kecurangan yaitu mengantisipasi upaya indikasi kecurangan serupa dalam seleksi, BKN melalui Tim Tanggap Insiden Siber BKN (BKN-CSIRT), dan Kementerian/Lembaga anggota Panselnas CASN 2021 secara berkesinambungan melaksanakan pengawasan ketat terhadap seluruh Tilok ujian, khususnya Tilok Mandiri Instansi. BKN bersama Panselnas akan menjatuhkan sanksi berupa diskualifikasi kepada peserta yang terbukti curang dan bagi oknum yang terlibat akan diproses sesuai hukum dan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun proses penyelesaian upaya indikasi kecurangan ini tidak akan menghambat tahapan seleksi berikutnya. BKN bersama Panselnas tetap fokus pada persiapan jelang Seleksi Kompetensi Bidang (SKB) sesuai Surat Kepala BKN 13515/B-KS.04.01/SD/K/2021 tanggal 19 Oktober 2021 tentang Jadwal Lanjutan Seleksi Penerimaan CPNS dan PPPK non-Guru Tahun 2021.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa krisis yang menimpa BKN diperlukan penanganan krisis yang merupakan suatu keharusan bagi humas BKN dalam upaya mempertahankan citra positif di masyarakat dan reputasi BKN sebagai instansi pemerintah yang melaksanakan penerimaan CASN sesuai amanat Undang-Undang.

Berikut merupakan strategi komunikasi krisis yang dilakukan humas BKN dalam menangani krisis terkait pemberitaan mengenai kecurangan penerimaan CASN tahun 2021: (1). Melakukan koordinasi dengan *top management* dan instansi-instansi terkait seperti KemenpanRB, BSSN dan Kominfo untuk mengambil tindakan dan mengawasi penyelesaian masalah yang bersinggungan dengan tanggung jawab dan kewenangan dari pimpinan pusat terkait merupakan strategi awal yang dilakukan humas BKN dalam menangani isu dan krisis. (2). Membuat tagar-tagar dan narasi-narasi khusus guna menyeimbangi pemberitaan-pemberitaan negatif dengan pemberitaan yang positif yang menunjukkan sisi positif BKN yang bertujuan untuk membangun sentimen positif dari khalayak eksternal BKN. (3). Meningkatkan dan memperbaiki kondisi SDM yang komitmennya masih rendah, operasional dan infrastruktur internal BKN. Hal ini Untuk menghindari terjadinya kumulatif isu supaya tidak munculnya isu-isu yang kecil yang nantinya dapat dikaitkan dengan isu sebelumnya. (4). Menggunakan saluran komunikasi berupa pemberitaan melalui *website* dan *talk show* (BKN Talk) dan menggunakan media yang *demand*-nya tinggi seperti *Instagram*, *Facebook*, *Twitter*, *Youtube* dan *Tiktok* guna menyebarkan informasi positif BKN. (5). Mengeluarkan kebijakan dengan menerbitkan Surat Edaran Nomor 8 tahun 2022 tentang Prosedur Tambahan pada Penyelenggaraan Seleksi dengan Metode *Computer Assisted Test* Badan Kepegawaian Negara

sebagai langkah penting untukantisipasi timbulnya kejadian serupa di waktu yang akan datang.

Saran

Organisasi yang sedang terkena isu maupun krisis seharusnya memiliki tim krisis dalam menangani isu dan krisis tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada pencegahan sebelum krisis itu terjadi sehingga pada saat isu telah berkembang menjadi krisis pihak BKN seperti “gagap” dalam upaya untuk menangani krisis yang sedang dihadapi BKN. Pada penelitian ini peneliti juga menyarankan bagi praktisi Humas untuk menggunakan pendekatan yang berbeda dalam penanganan isu yang berkembang di media *online* dengan isu yang berkembang di media cetak.

Disarankan untuk penelitian-penelitian selanjutnya untuk menggunakan konsep maupun teori yang berbeda dalam penanganan isu dan krisis yang terjadi di organisasi. Sehingga dapat dilihat perbedaan antara konsep yang menggunakan strategi humas dalam menagani isu dan krisis dengan konsep kehumasan yang lain. Peneliti juga merekomendasikan agar penelitian yang akan mendatang untuk membedakan strategi humas yang dilakukan oleh instansi pemerintah dengan organisasi yang bergerak di bidang bisnis, yang memproduksi barang maupun jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Alika, Rizky, (2021). “Menteri Tjahjo Dorong Usut Kecurangan Seleksi CPNS Lewat Jalur Hukum”. From: <https://katadata.co.id/yuliawati/berita/61790c9233d78/menteri-tjahjo-dorong-usut-kecurangan-seleksi-cpns-lewat-jalur-hukum>
- Ardianto, Elvinaro. (2010). “Metode Penelitian untuk Public Relations: Kuantitatif dan Kualitatif”. Bandung: PT Simbiosia Rekatama.

- Bramasta, Dandy Bayu, (2021). *"Heboh Twit Dugaan Kecurangan Seleksi CASN Bermodus Remote Access, Begini Kata BKN"*. From: <https://www.kompas.com/tren/read/2021/10/26/123100665/heboh-twit-dugaan-kecurangan-seleksi-casn-bermodus-remote-access-begini?page=all>
- Chatra, Emeraldy dan Rulli Nasrullah, (2008). *"Public Relations Strategi Kehumasan Dalam Menghadapi Krisis"*. Bandung: PT Salamadani Pustaka Semesta.
- Effendy, Onong Uchjana. (2019). *"Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikasi"*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Griffin, Andrew. (2014). *"Crisis, Issues and Reputation Management: PR in Practice"*. London: Kogan Page.
- Harrison, G. (2005). *"Communication Strategies as a Basis for Crisis Management Including Use of the Internet as a Delivery Platform"*. Dissertation. Georgia: Georgia State University.
- Kasali, Rhenald. (2017). *"Manajemen Public relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia"*. Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti.
- Kriyantono, R. (2015). *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Kriyantono, Rachmat and McKenna, Bernard (2018). *"Crisis Response vs Crisis Cluster: A Test of Situational Crisis Communication Theory on Crisis with Two Crisis Clusters in Indonesian Public Relations"*. Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication. Jilid 35(1) 2019: 222-236
- Meyerding, et al. (2019). *"Food Policy"*. 85 (February 2018). Page 55–63.
- Miles, M. B, Huberman, A. M, dan Saldana, J. (2014). *"Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi"*, Jakarta: UI-Press.
- Morissan, (2008). *"Manajemen Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional"*. Jakarta:Kencana Prenada Media Group.
- Nova, Firsan. (2009). *"Crisis Public Relations"*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Prayudi. (2021). *"Manajemen Isu & Krisis"*. Yogyakarta: LPPM UPN Veteran Yogyakarta.
- Regester, M., & Larkin, J. (2003). *"Risk Issues and Crisis Management, A Case Book of Best Practice Fourth Edition"*. London: Chartered

Institute of Public Relations and Kogan Page.

- Rohmana, Nur Laili Pusapa dan Pratiwi, Rhesa Zuhriya Briyan. (2020). *“Media Relationsdinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Karanganyar Dalam Sosialisasi Program Pemerintah”*. Academic Journal of Da’wa and Communication. Vol. 01, No. 01, April 2020
- Suryani, Ita dan Sagiyanto, Asriyani. (2018). *“Strategi manajemen krisis Public Relations PT. Blue Bird Group”*. Communication, 9(1), 103.
- Savitri, Zulmi. (2019). *“Mengelola Krisis”*. Jurnal Komunikasi Mercu Buana.
- Syam, Ansyah dan Bahfiarti, Tuti. (2016). *“Opini Peserta Terhadap Tingkat Transparansi Seleksi Penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil Melalui Metode Computer Assisted Test (CAT) Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulawesi Barat”*. Jurnal Komunikasi KAREBA. Vol. 5 No.2 Juli-Desember 2016.
- Wirman, Welly., Hardianti, Fitri., Sari, Genny Gustina., dan Panggabean, Roryn Astri. (2021). *“Manajemen Krisis Universitas Riau dalam Konflik antar Fakultas pada Tahun 2017”*. Profesi Humas, Volume 5, Nomor 2, 2021, hal. 165-185.