

Komunikasi Krisis MAN 1 Lamongan dalam Penanganan Kasus Pendaftaran Siswa Seleksi Nasional Berdasarkan Prestasi

Fauzia NaswaAprita

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Negeri Surabaya
fauzianaswa.22017@mhs.unesa.ac.id

Teguh Dwi Putranto

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Negeri Surabaya
teguhputranto@unesa.ac.id

Abstrak

Kasus yang terjadi pada sekolah MAN 1 Lamongan yaitu kegagalan pendaftaran siswa seleksi nasional berdasarkan prestasi menjadi krisis bagi 22 siswa yang terdampak dan hal ini tentu menimbulkan rasa kecewa, sedih, frustrasi pada siswa yang terdampak karena merasa kehilangan kesempatan emas untuk melanjutkan Pendidikan Perguruan Tinggi Negeri melalui Jalur berdasarkan prestasi. Pada kondisi tersebut tidak hanya mempengaruhi semangat belajar, melainkan juga menurunkan kredibilitas diri mereka dengan sistem pendidikan yang seharusnya mendukung perkembangan akademik peserta didik. Kondisi ini menuntut pihak MAN 1 Lamongan melakukan komunikasi krisis guna menangani krisis yang terjadi dan memulihkan kepercayaan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi krisis MAN 1 Lamongan dalam penanganan krisis pendaftaran siswa seleksi nasional berdasarkan prestasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan yaitu melalui Observasi, wawancara serta dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa MAN 1 Lamongan menerapkan Komunikasi Krisis berdasarkan Teori SCCT (Situational Communication Crisis) yaitu Deny (penyangkalan), Diminish (Pengurangan Dampak), Rebuild (Membangun Kembali), Bolstering (Penguatan). Implementasi ini tercermin melalui pengalihan kesalahan pada sistem, penekanan konsekuensi terhadap siswa penyebar video, Klarifikasi Pihak Madrasah terhadap Situasi Sistem Pendaftaran SNBP, Klarifikasi Pihak Madrasah Terhadap Guru yang Bersangkutan, Permohonan maaf dari pihak Madrasah, Pendampingan Siswa dan Pemberian Harapan, Apresiasi Pihak Madrasah Terhadap Murid dan Wali Murid Terdampak. Penelitian ini menyimpulkan bahwa MAN 1 Lamongan telah mengimplementasikan komunikasi krisis sesuai dengan teori SCCT dengan berbagai upaya komunikasi yang dilakukan guna mengurangi dampak negatif krisis.

Kata kunci: Komunikasi Krisis, Penanganan Kasus, Reputasi, SNBP, MAN 1 Lamongan

Abstract

The case that occurred at MAN 1 Lamongan school, namely the failure of student registration for the national selection based on achievement, became a crisis for 22

affected students and this certainly caused disappointment, sadness, frustration in the affected students because they felt they had lost a golden opportunity to continue their education at a State University through the achievement-based pathway. In this condition, it not only affected their enthusiasm for learning, but also reduced their credibility with the education system that should support the academic development of students. This condition requires MAN 1 Lamongan to carry out crisis communication to handle the crisis that occurred and restore public trust. This study aims to determine the crisis communication of MAN 1 Lamongan in handling the crisis of student registration for the national selection based on achievement. This study uses a qualitative approach, case study method. Data collection techniques are carried out through observation, interviews and documentation. The results of this iii study indicate that MAN 1 Lamongan applies Crisis Communication based on the SCCT (Situational Communication Crisis) Theory, namely Deny (denial), Diminish (Impact Reduction), Rebuild (Rebuilding), Bolstering (Strengthening). This implementation is reflected through the shifting of blame to the system, emphasizing the consequences for the student who distributed the video, the Madrasah's clarification regarding the SNBP registration system situation, the Madrasah's clarification to the teacher concerned, the Madrasah's apology, student mentoring and providing hope, and the Madrasah's appreciation for affected students and parents. This study concludes that MAN 1 Lamongan has implemented crisis communication in accordance with SCCT theory with various communication efforts undertaken to mitigate the negative impact of the crisis.

Keywords: Crisis Communication, Case Handling, Reputation, SNBP, MAN 1 Lamongan

PENDAHULUAN

Komunikasi krisis memiliki peran penting bagi lembaga pendidikan dalam menjaga kepercayaan publik ketika menghadapi situasi yang berpotensi merusak reputasi. Pada kondisi krisis, lembaga pendidikan dituntut menyampaikan informasi secara cepat, jelas, konsisten, dan empatik agar publik memahami situasi serta langkah penanganan yang dilakukan. Komunikasi krisis yang tidak dikelola dengan baik dapat memperburuk kondisi dan menurunkan citra lembaga, sehingga penerapan komunikasi krisis yang terstruktur

menjadi kebutuhan penting bagi institusi pendidikan (Aulia et al., 2025).

Seleksi Nasional Berdasarkan Prestasi (SNBP) merupakan jalur masuk perguruan tinggi yang mengandalkan rekam jejak akademik siswa melalui e-rapor. Oleh karena itu, ketepatan pengelolaan data oleh sekolah menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan proses seleksi (Aisyah, 2024). Namun, pada pelaksanaannya masih banyak sekolah mengalami kendala teknis, seperti kesalahan input data, gangguan sistem, dan kegagalan sinkronisasi data dengan portal SNPMB. Tercatat sebanyak 373 sekolah mengalami

kendala serupa pada proses pendaftaran SNBP (Antara, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kesiapan teknis belum selalu diikuti dengan kesiapan komunikasi krisis sehingga masalah administratif dapat berkembang menjadi krisis reputasi apabila tidak ditangani secara tepat (Rakhmaniar, 2024).

Salah satu kasus terjadi di MAN 1 Lamongan pada proses pendaftaran SNBP tahun 2025. Dari 183 siswa yang berstatus eligible, sebanyak 22 siswa gagal didaftarkan karena data Rapor Digital Madrasah (RDM) tidak terbaca oleh sistem Verval PD sehingga tidak dapat difinalisasi pada PDSS (Kesuma, 2025). Kondisi tersebut memicu protes dari siswa terdampak. Saat proses klarifikasi berlangsung, terjadi miskomunikasi yang menyebabkan salah satu guru menggebrak meja dan berbicara dengan nada tinggi kepada siswa. Peristiwa tersebut kemudian direkam dan tersebar di media sosial sehingga memicu perhatian publik serta berkembang menjadi krisis reputasi bagi madrasah (Puspitasari & Afifi, 2022).

Kasus tersebut memperoleh perhatian luas melalui berbagai media nasional dan media sosial sehingga memunculkan berbagai persepsi negatif terhadap profesionalitas MAN 1 Lamongan (Goldhi, 2025). Publik menilai permasalahan tersebut sebagai bentuk kelalaian internal sekolah serta mendorong adanya evaluasi terhadap sistem dan prosedur pendaftaran

SNBP (Bayu, 2025). Selain itu, tindakan guru yang menggebrak meja juga mendapat kritik karena dinilai tidak mencerminkan etika seorang pendidik (Lamongan Menyala, 2025).

Dampak krisis tidak hanya dirasakan oleh lembaga, tetapi juga oleh siswa yang kehilangan kesempatan mengikuti jalur SNBP, sehingga sebagian dari mereka harus beralih mengikuti jalur SNBT, SPAN-PTKIN, maupun seleksi mandiri sebagai alternatif melanjutkan pendidikan tinggi (Khuluq, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi krisis yang cepat, transparan, dan bertanggung jawab menjadi faktor penting dalam memulihkan kepercayaan publik serta menjaga reputasi lembaga pendidikan (Pamungkas, 2025).

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini mengkaji komunikasi krisis yang dilakukan MAN 1 Lamongan dalam menangani kasus pendaftaran siswa Seleksi Nasional Berdasarkan Prestasi menggunakan Situational Crisis Communication Theory (SCCT). Teori ini digunakan untuk menganalisis strategi respons organisasi dalam menghadapi krisis berdasarkan tingkat tanggung jawab yang dipersepsikan publik serta upaya pemulihan kepercayaan terhadap lembaga pendidikan (Aurelia et al., 2025).

Berbagai penelitian terdahulu yang sejalan yaitu Penelitian terdahulu

pertama berjudul *“Komunikasi Krisis Studi Kasus Gus Miftah Dalam Menanggapi Isu Hinaan Terhadap Tukang Es Teh di Instagram”* oleh Hafiizh dan Rafli (2025). Penelitian ini menggunakan Situational Crisis Communication Theory (SCCT) dan menunjukkan bahwa Gus Miftah menerapkan strategi Rebuild melalui permohonan maaf, klarifikasi, pertemuan dengan pihak terdampak, serta pengunduran diri dari jabatan publik. Selain itu, strategi Bolstering dilakukan dengan memperkuat citra positif melalui penekanan nilai-nilai keislaman.

Penelitian terdahulu kedua berjudul *“Komunikasi Krisis PLN Dalam Menangani Pemadaman Listrik di Sulawesi Selatan, Tenggara, dan Barat (Oktober 2023–Januari 2024): Pendekatan Teori SCCT”* oleh Muadz et al. (2025). Penelitian ini menunjukkan bahwa PLN menerapkan strategi Deny, Diminish, Rebuild, dan Bolstering melalui penjelasan penyebab krisis, klarifikasi kepada publik, pemberian kompensasi kepada pelanggan, serta penguatan citra perusahaan.

Penelitian terdahulu ketiga berjudul *“Komunikasi Krisis Shopee Kepada Penjual Atas Kebijakan Pembatasan Subsidi Ongkir”* oleh Wicaksana dan Nur (2025). Penelitian ini menggunakan strategi Diminish melalui klarifikasi bahwa perubahan subsidi ongkir merupakan penyesuaian terhadap kebijakan pemerintah, serta strategi Rebuild

melalui penyesuaian program untuk menjaga hubungan dengan penjual.

Ketiga penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini karena sama-sama menggunakan Situational Crisis Communication Theory (SCCT) sebagai landasan analisis strategi respons krisis. Perbedaanannya terletak pada objek, lokasi, dan fokus penelitian sehingga konteks krisis yang dikaji berbeda.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, masih terdapat research gap mengenai komunikasi krisis pada lembaga pendidikan, khususnya madrasah, dalam menangani kasus pendaftaran Seleksi Nasional Berdasarkan Prestasi (SNBP). Novelty penelitian ini terletak pada objek penelitian di MAN 1 Lamongan serta fokus pada penanganan krisis akibat kegagalan pendaftaran SNBP tahun 2025 menggunakan SCCT.

Penelitian ini penting dilakukan karena kegagalan pendaftaran 22 siswa akibat kendala sistem Rapor Digital Madrasah (RDM) tidak hanya berdampak pada kesempatan siswa melanjutkan pendidikan, tetapi juga memicu krisis reputasi setelah munculnya tindakan guru saat proses klarifikasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis komunikasi krisis MAN 1 Lamongan dalam penanganan kasus pendaftaran siswa Seleksi Nasional Berdasarkan Prestasi menggunakan Situational Crisis Communication Theory (SCCT).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai Komunikasi Krisis MAN 1 Lamongan dalam Penanganan Kasus Pendaftaran Siswa Seleksi Nasional Berdasarkan Prestasi. Metode studi kasus dipilih karena peneliti mengeksplorasi suatu fenomena dalam konteks nyata melalui berbagai sumber data sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif (Creswell, 2016).

Penelitian dilaksanakan di Sekolah madrasah MAN 1 Lamongan, selama Januari 2026 hingga Maret 2026. Pemilihan lokasi penelitian ini berdasarkan relevansinya dengan fokus penelitian terkait komunikasi krisis di lingkungan lembaga pendidikan.

Subjek penelitian ini merupakan pihak lembaga pendidikan MAN 1 Lamongan yang tergabung dalam Tim Krisis yang terdiri dari Kepala Madrasah, Wakil Kepala Madrasah Bidang Kurikulum, serta Wakil Kepala Madrasah Bidang Humas. Para subjek tersebut dipilih karena mempunyai peran yang penting dalam proses penyusunan, pelaksanaan strategi dan pengambilan keputusan dalam penanganan krisis di sekolah. Sedangkan Objek penelitian ini yaitu topik pembahasan mengenai komunikasi krisis yang dilakukan oleh

MAN 1 Lamongan dalam menangani kasus pendaftaran SNBP tahun 2025.

Data penelitian dikumpulkan melalui Observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan materi audio-visual. Observasi dilakukan di Man 1 Lamongan guna melihat secara langsung bagaimana pihak sekolah tersebut menangani kasus pendafaran SNBP sebanyak 22 siswa serta melakukan pengamatan media sosial resmi sekolah dan berita - berita di media. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai proses Komunikasi Krisis yang diterapkan oleh tim krisis MAN 1 Lamongan. dokumentasi dapat berupa foto, video, berita media online terkait kasus tersebut serta dokumentasi dari sumber lain yang relevan materi audio visual digunakan sebagai bukti pendukung guna menggambarkan situasi yang terjadi secara lebih konkret pada kasus yang terjadi di MAN 1 Lamongan

Analisis data dilakukan menggunakan *Parttern Matching* yang dimana melakukan pencocokan semua sumber data yang diperoleh dengan mencocokkan teori yang dipilih yaitu *Situational Crisis Communication Theory*, penelitian menerapkan triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan serta triangulasi teknik yang dimana ditambah dengan dokumen pendukung sehingga hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang lebih baik.

HASIL PEMBAHASAN

Adapun pembahasan dalam penelitian ini dibagi ke dalam beberapa bagian, yaitu Pengalihan Kesalahan Pada Sistem, Penekanan Konsekuensi Terhadap Siswa Penyebar Video, Klarifikasi Pihak Madrasah terhadap Situasi Sistem Pendaftaran SNBP, Klarifikasi Pihak Madrasah Terhadap Guru yang Bersangkutan, Permohonan Maaf dari Pihak Madrasah, Pendampingan siswa, Penonaktifan Jabatan sebagai Wakil Kepala Madrasah Bidang Kurikulum, Apresiasi Pihak Madrasah Terhadap Murid dan Wali Murid Terdampak

1. Pengalihan Kesalahan Pada Sistem

topik temuan pengalihan kesalahan pada sistem ini menunjukkan bahwa Pihak sekolah MAN 1 Lamongan secara konsisten menegaskan kepada publik, media, murid dan wali murid terdampak bahwa penyebab permasalahan Pendaftaran Siswa SNBP pada 138 kendala sistem digital selama proses pendaftaran sedang berlangsung. Dari penjelasan tersebut pada jum'at, 31 januari 2025 menunjukkan terdapat upaya dari pihak sekolah guna membangun pemahaman publik bahwa kesalahan ini bukan kesalahan sekolah sepenuhnya, melainkan kesalahan diluar kendali sekolah. Hal tersebut terjadi karena pihak sekolah ada pada situasi krisis yang mendapat perhatian

luas dari publik serta media, maka dari itu sekolah berusaha untuk memberikan informasi yang dapat mengurangi atribusi kesalahan terhadap pihak sekolah. Dari adanya konsistensi data wawancara dan pemberitaan media yang linier mengindikasikan bahwa adanya kesamaan komunikasi yang dibangun dalam pihak sekolah dalam menghadapi krisis yang menimpa untuk mengurangi tuduhan dari publik sekaligus mempertahankan citra sekolah di tengah perhatian masyarakat terkait kasus tersebut.

Temuan pengalihan kesalahan pada sistem ini termasuk Indikator Komunikasi Krisis oleh Weston (2019) yaitu Keterbukaan (Openess). Keterbukaan atau Openess merupakan organisasi dalam menangani Krisis yang terjadi dengan bersikap jujur dan terbuka dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat publik. Pada kasus ini, pihak madrasah menunjukkan keterbukaan yang terlihat dari upaya madrasah yang menjelaskan secara jujur, tidak menutupi informasi terkait penyebab permasalahan yang terjadi akibat kendala sistem di tahap Verval PD secara terbuka kepada publik dan juga media.

Berdasarkan hasil temuan, hal ini sejalan dengan *Situational Crisis Communication theory* oleh Timothy Coombs (2007) dengan dimensi Deny. Pada dimensi ini pihak organisasi menyangkal krisis atau menolak

tuduhan bahwa organisasi bukan menjadi penyebab utama terjadinya krisis. Temuan pada penelitian ini sekolah MAN 1 Lamongan menyangkal bahwa krisis pendaftaran siswa SNBP tidak sepenuhnya karena kesalahan pihak madrasah. Indikator yang digunakan yaitu *Scapegoating* yang dimana organisasi menyalahkan faktor lain atau eksternal sebagai penyebab terjadinya krisis. Hal ini terlihat MAN 1 Lamongan pada saat proses pendaftaran SNBP ini mengalihkan kesalahan pada gangguan kendala sistem di Verval PD. Hal ini dilakukan oleh pihak madrasah untuk menolak tuduhan dan melindungi reputasi di tekanan dari publik.

Temuan terkait Pengalihan kesalahan pada sistem ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Muadz et al., 2025), (Triaba et al., 2025) dan (Habibi & Santoso, 2025). Ketiga penelitian terdahulu tersebut memiliki persamaan dengan milik peneliti yang dimana upaya yang dilakukan pihak organisasi tersebut termasuk strategi respons *Deny* dengan indikator *Scapegoating* yang menegaskan bahwa pihak organisasi mengalihkan penyebab krisis yang terjadi disebabkan oleh pihak lain termasuk faktor eksternal yang berada di luar kendali atau kontrol organisasi.

2. Penekanan Konsekuensi Terhadap Siswa Penyebar Video

topik temuan Penekanan Konsekuensi Terhadap Siswa Penyebar Video mengindikasikan bahwa ini sebagai bentuk penanganan secara lebih lanjut atas krisis yang semakin membesar. Penegasan ancaman pada Undang - Undang ITE dilakukan oleh Kepala madrasah 140 kepada salah satu siswa di ruang kepala sekolah pada Senin, 03 Januari 2025 bahwa perilaku yang dilakukan tidak sesuai etika karena telah merekam dan menyebarkan video tersebut di media sosial Tiktok dan menimbulkan respon negatif dari publik. Hal ini juga semakin memperkeruh keadaan dan situasi krisis sehingga berdampak pada citra, nama baik sekolah, sehingga krisis ini semakin besar. Dari hal ini berdampak pada upaya pihak madrasah guna mengendalikan penyebaran video sekaligus memberikan efek jera kepada siswa tersebut untuk lebih berhati - hati dan bijak dalam menggunakan media sosial.

Berdasarkan temuan tersebut, penegasan konsekuensi kepada siswa yang menyebarkan video ke media sosial hingga berdampak pada reputasi madrasah menunjukkan indikator Waktu Merespons (*Responsiveness*) dalam komunikasi krisis. Hal ini terlihat dari respons cepat madrasah dengan segera mengumpulkan siswa, menelusuri penyebar video, dan memberikan penegasan mengenai konsekuensi atas tindakan tersebut sebagai upaya mengendalikan

perkembangan krisis serta meminimalkan dampaknya terhadap reputasi madrasah.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, komunikasi krisis yang dilakukan MAN 1 Lamongan sejalan dengan strategi *Deny* melalui indikator *Attack the Accuser*, yaitu upaya organisasi menekan pihak yang dianggap memperburuk krisis untuk melindungi reputasi lembaga. Hal ini ditunjukkan melalui penegasan berupa ancaman kepada siswa yang merekam dan menyebarkan video guru menggebrak meja ke media sosial karena dinilai memperbesar dampak krisis terhadap citra madrasah.

Temuan ini berbeda dengan penelitian terdahulu karena penggunaan strategi *Deny* melalui indikator *Attack the Accuser* belum ditemukan pada penelitian yang dibahas di Bab II. Oleh sebab itu, temuan ini menjadi salah satu kebaruan dalam penelitian komunikasi krisis pada lembaga pendidikan madrasah.

3. Klarifikasi Pihak Madrasah terhadap Situasi Sistem Pendaftaran SNBP

temuan mengenai klarifikasi pihak madrasah terhadap situasi sistem pendaftaran SNBP menunjukkan bahwa MAN 1 Lamongan memberikan penjelasan secara terbuka kepada siswa terdampak dan wali murid pada 4 Februari 2025. Madrasah menjelaskan bahwa kendala terjadi saat penarikan data RDM ke sistem Verval PD,

sehingga 22 siswa memperoleh tanda merah karena gangguan sistem yang tidak dapat diprediksi, meskipun seluruh prosedur telah dijalankan sesuai ketentuan. Madrasah juga berupaya mencari solusi dengan berkoordinasi bersama Kemenag RI, namun tidak dapat dilanjutkan karena proses finalisasi PDSS telah selesai. Klarifikasi disampaikan kepada siswa, orang tua, dan media sebagai respons atas pemberitaan serta persepsi negatif masyarakat, dengan tujuan mengurangi kesalahpahaman, mencegah informasi yang simpang siur, menjaga hubungan dengan para pemangku kepentingan, serta menunjukkan keseriusan dan transparansi madrasah dalam menangani krisis.

Temuan ini mencerminkan indikator komunikasi krisis, yaitu Keterbukaan(*Openness*), Keterlibatan(*Engagement*), dan Kecepatan Waktu Merespons (*Responsiveness*). Hal ini ditunjukkan melalui penyampaian klarifikasi secara terbuka mengenai penyebab dan kronologi kepada siswa terdampak, orang tua, serta masyarakat, disertai komunikasi dua arah melalui sesi tanya jawab. Selain itu, klarifikasi diberikan secara cepat sebagai respons terhadap krisis yang berkaitan dengan masa depan pendidikan siswa.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, komunikasi krisis yang dilakukan MAN 1 Lamongan sejalan

dengan strategi respons *Diminish* melalui indikator *Excuse*, yaitu memberikan klarifikasi untuk mengurangi persepsi tanggung jawab dan tingkat keseriusan krisis. Madrasah menjelaskan secara rinci kronologi, proses pendaftaran, serta penyebab kendala, bahwa krisis terjadi akibat gangguan sistem yang bersifat eksternal, tidak dapat diprediksi, dan berada di luar kendali madrasah sehingga mengakibatkan 22 siswa tidak dapat ditarik ke sistem Verval PD.

Temuan mengenai klarifikasi pihak madrasah terhadap situasi sistem pendaftaran SNBP sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Triaba et al. (2025), Habibi dan Santoso (2025), serta Lestari (2024). Persamaan tersebut terletak pada penggunaan strategi respons *Diminish* melalui indikator *Excuse*, yaitu memberikan klarifikasi bahwa penyebab krisis dipengaruhi oleh faktor eksternal yang berada di luar kendali organisasi untuk meminimalkan tingkat keseriusan krisis dan persepsi negatif publik.

4. Klarifikasi Pihak Madrasah Terhadap Guru yang Bersangkutan

Topik temuan Klarifikasi Pihak Madrasah Terhadap Guru yang Bersangkutan menunjukkan bahwa pihak madrasah berupaya untuk meluruskan persepsi publik yang bersifat negatif pada Selasa, 04 Februari 2025 dengan membenarkan bahwa tindakan guru tersebut terjadi karena

rasa khawatir, penuh tekanan serta miskomunikasi dengan kedua belah pihak, tindakan dari guru tersebut bukan karena niat yang buruk kepada siswa. Klarifikasi ini dilakukan di ruang pertemuan dengan wali murid dan siswa serta melalui media wartawan karena video tersebut tersebar di media sosial dan menjadi perbincangan publik yang memengaruhi citra madrasah. Dari bentuk klarifikasi tersebut sebagai bentuk upaya membentuk pemahaman kepada publik, bahwa tindakan yang dilakukan sebetulnya tidak seperti yang dipersepsikan oleh publik, sehingga pihak madrasah berusaha mengurangi penilaian negatif dari publik serta menjaga reputasi guru yang bersangkutan dan madrasah.

Temuan ini mencerminkan indikator komunikasi krisis Keterbukaan (*Openness*). Hal ini ditunjukkan melalui klarifikasi yang disampaikan madrasah secara terbuka mengenai tindakan guru, bahwa tidak terdapat niat buruk, melainkan didasari rasa tanggung jawab dan kepedulian terhadap keberhasilan siswa pada jalur SNBP. Klarifikasi tersebut juga disampaikan kepada berbagai pihak, termasuk media, untuk meluruskan persepsi negatif yang berkembang di masyarakat.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, komunikasi krisis yang dilakukan MAN 1 Lamongan sejalan dengan strategi respons *Diminish* melalui indikator *Justification*, yaitu

upaya organisasi membangun pemahaman untuk membenarkan makna dari tindakannya. Madrasah menjelaskan bahwa tindakan guru didasari oleh rasa tanggung jawab dan kepedulian terhadap keberhasilan siswa pada jalur SNBP, di tengah tekanan emosional dan miskomunikasi yang terjadi, sehingga tindakan tersebut dinyatakan bukan dilandasi niat buruk atau kebencian.

Temuan mengenai klarifikasi pihak madrasah terhadap guru yang bersangkutan sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Muadz et al. (2025), Wicaksana dan Nur (2025), serta Habibi dan Santoso (2025). Persamaan tersebut terletak pada penggunaan strategi respons *Diminish* melalui indikator *Justification*, yaitu upaya organisasi membenarkan dan meluruskan makna tindakan yang dilakukan untuk mengurangi persepsi negatif publik terhadap organisasi.

5. Permohonan Maaf dari Pihak Madrasah

Temuan Permohonan Maaf dari Pihak Madrasah yaitu pihak sekolah MAN 1 Lamongan menyampaikan permintaan maaf secara terbuka di ruang pertemuan bersama wali murid dan siswa terdampak pada Selasa, 04 Februari 2025 serta di posting melalui media sosial Instagram dan Tiktok MAN 1 Lamongan, dengan adanya ini merupakan bentuk tanggung jawab dari permasalahan kendala sistem SNBP dan juga tindakan guru yang melakukan kekerasan verbal.

Permohonan maaf ini mengindikasikan bahwa bentuk upaya madrasah untuk meredakan rasa kecewa pada siswa, memperbaiki hubungan dengan walimurid dan siswa serta menjaga kepercayaan publik terhadap lembaga sekolah. Dari hal tersebut dikarenakan kasus SNBP dan guru gebrak meja memunculkan tekanan dari masyarakat publik, rasa kecewa dan juga berdampak pada citra madrasah. Kondisi ini mendorong pihak madrasah untuk menyelesaikan masalah dan bertanggung jawab secara terbuka atas situasi yang terjadi. Dari permohonan maaf ini berdampak terbentuknya pesan bahwa pihak madrasah tidak lepas tangan dalam menagani krisis dan juga meredakan emosi publik, langkah tersebut juga menjadi upaya untuk pemulihan citra melalui pengakuan kesalahan dan perjanjian untuk memperbaiki layanan di masa depan yang lebih baik.

Temuan penelitian ini mencerminkan indikator komunikasi krisis, yaitu Keterbukaan (*Openness*), Ketulusan (*Sincerity*), dan Etika (*Ethics*). Hal ini ditunjukkan melalui permohonan maaf yang disampaikan secara terbuka, baik secara langsung maupun melalui media sosial, disertai pengakuan kesalahan, permintaan maaf yang tulus, evaluasi, serta komitmen untuk memperbaiki kesalahan. Dalam penyampaian, madrasah juga menunjukkan empati terhadap kekecewaan siswa dengan

menggunakan bahasa yang sopan dan tidak menyudutkan pihak terdampak.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, komunikasi krisis yang dilakukan MAN 1 Lamongan sejalan dengan strategi respons *Rebuild* melalui indikator *Apology*, yaitu upaya membangun kembali kepercayaan publik melalui permohonan maaf secara terbuka. Madrasah mengakui kesalahan, meminta maaf, dan bertanggung jawab dengan mengadakan pertemuan bersama siswa terdampak dan wali murid terkait kegagalan pendaftaran SNBP serta tindakan guru menggebrak meja. Langkah ini dilakukan untuk memulihkan kembali kepercayaan publik terhadap madrasah.

Temuan mengenai permohonan maaf dari pihak madrasah sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Hafiizh dan Rafli (2025), Purworini (2024), serta Aurelia et al. (2025). Persamaan tersebut terletak pada penggunaan strategi respons *Rebuild* melalui indikator *Apology*, yaitu menyampaikan permohonan maaf, mengakui kesalahan, berkomitmen memperbaiki kesalahan, serta melakukan evaluasi internal untuk memulihkan kepercayaan publik.

6. Pendampingan Siswa

Temuan Pendampingan siswa yaitu pihak sekolah MAN 1 Lamongan memberikan dan membantu siswa yang terdampak dalam pendampingan

konsultasi, arahan jalur kuliah perguruan tinggi lain selain SNBP, komunikasi secara langsung dengan pihak terdampak, pihak madrasah memberikan bimbingan belajar secara langsung di sekolah sebanyak 25x pertemuan sebagai bentuk dukungan atau kompensasi dalam bentuk materi dan non materi kepada siswa guna tetap mempunyai harapan untuk bisa melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Tindakan pendampingan dan pemberian harapan yang dilakukan pihak MAN 1 Lamongan dilakukan setelah permintaan maaf dilakukan yaitu pada tanggal 06 Februari 2025. Hal ini dilakukan agar berdampak pada meningkatkan motivasi dan harapan siswa untuk tetap melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi serta membantu mengurangi rasa kecewa akibat kegagalan SNBP.

Temuan ini mencerminkan indikator komunikasi krisis, yaitu Keterbukaan (*Openness*), Keterlibatan (*Engagement*), Etika (*Ethics*), dan Ketulusan (*Sincerity*). Hal ini ditunjukkan melalui keterbukaan madrasah dalam memberikan ruang tanya jawab, keterlibatan melalui pendampingan dan konsultasi dua arah kepada siswa terdampak, serta pemberian dukungan dan bimbingan belajar sebagai persiapan mengikuti jalur seleksi lain. Seluruh proses dilakukan dengan pendekatan yang menenangkan,

penyakit kepedulian, dan menggunakan bahasa yang santun.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, komunikasi krisis yang dilakukan MAN 1 Lamongan sejalan dengan strategi respons *Rebuild* melalui indikator *Compensation*, yaitu pemberian layanan tambahan dan dukungan kepada pihak yang terdampak sebagai bentuk tanggung jawab organisasi. Madrasah memberikan pendampingan berupa tambahan bimbingan belajar sebanyak 25 kali pertemuan, mengarahkan siswa ke jalur perguruan tinggi lain, serta memberikan dukungan komunikasi dan motivasi sebagai bentuk kompensasi nonmateri atas kegagalan SNBP. Langkah ini dilakukan untuk mengurangi kekecewaan, memulihkan hubungan dengan pihak terdampak, dan membangun kembali kepercayaan publik.

Temuan mengenai pendampingan siswa sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Muadz et al. (2025), Angger (2022), Triaba et al. (2025), Habibi dan Santoso (2025), serta Aurelia et al. (2025). Persamaan tersebut terletak pada penggunaan strategi respons *Rebuild* melalui indikator *Compensation*, yaitu pemberian kompensasi dalam bentuk materi maupun nonmateri kepada pihak terdampak untuk memulihkan hubungan emosional dan membangun kembali kepercayaan publik.

7. Penonaktifan Jabatan sebagai Wakil Kepala Madrasah Bidang Kurikulum

Temuan Penonaktifan Jabatan sebagai Wakil Kepala Madrasah Bidang Kurikulum pada 09 Februari 2025 menunjukkan bahwa organisasi tidak hanya memberikan respons berupa pernyataan kepada publik, tetapi juga mengambil tindakan nyata melalui penonaktifan guru yang bersangkutan dari jabatannya sebagai Wakil Kepala Madrasah Bidang Kurikulum setelah melalui proses pemeriksaan internal. Langkah tersebut mencerminkan adanya upaya organisasi dalam menindaklanjuti krisis secara konkret dengan memberikan sanksi administratif kepada pihak yang dinilai berkaitan dengan permasalahan yang terjadi. Selain sebagai bentuk pertanggungjawaban organisasi terhadap krisis, keputusan tersebut juga menunjukkan adanya komitmen untuk melakukan pembenahan dalam struktur organisasi agar tata kelola kelembagaan dapat berjalan lebih baik. Di samping itu, penegasan mengenai pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di seluruh lembaga pendidikan di bawah naungan Kementerian Agama menunjukkan bahwa organisasi tidak hanya berfokus pada penyelesaian dampak krisis, tetapi juga berupaya memperbaiki mekanisme kerja sebagai langkah preventif untuk meminimalkan kemungkinan

terulangnya peristiwa serupa di masa mendatang.

Temuan ini mencerminkan indikator komunikasi krisis, yaitu *Ethics*. Hal ini ditunjukkan melalui keputusan Kementerian Agama Kabupaten Lamongan untuk menonaktifkan guru yang bersangkutan dari jabatan Wakil Kepala Madrasah Bidang Kurikulum setelah melalui proses pemeriksaan internal sebagai bentuk tanggung jawab, akuntabilitas, dan komitmen dalam menangani krisis.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, komunikasi krisis yang dilakukan MAN 1 Lamongan sejalan dengan strategi respons Rebuild melalui indikator Compensation, yaitu pemberian kompensasi nonmateri sebagai bentuk pertanggungjawaban organisasi. Strategi ini diwujudkan melalui penonaktifan guru yang bersangkutan dari jabatan Wakil Kepala Madrasah Bidang Kurikulum setelah proses pemeriksaan internal. Tindakan tersebut menunjukkan komitmen organisasi dalam menyelesaikan krisis, memperbaiki tata kelola melalui penerapan SOP yang lebih cermat, serta memulihkan kepercayaan publik dan menjaga kredibilitas lembaga.

Temuan mengenai kompensasi nonmateri ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Muadz et al. (2025), Angger (2022), Triaba et al. (2025), Habibi dan Santoso (2025), serta

Aurelia et al. (2025). Persamaan tersebut terletak pada penggunaan strategi respons Rebuild melalui indikator Compensation, yaitu pemberian kompensasi nonmateri kepada pihak terdampak sebagai bentuk tanggung jawab organisasi untuk memulihkan kepercayaan publik dan hubungan emosional.

8. Apresiasi Pihak Madrasah Terhadap Murid dan Wali Murid Terdampak

Apresiasi Pihak Madrasah Terhadap Murid dan Wali Murid Terdampak yaitu Pihak Man 1 Lamongan memberikan penyampaian apresiasi melalui platform Whatsapp yang berisi murid dan wali murid yang terdampak dan platform media berita Kompas.com pada 09 Februari 2025 karena tetap menjaga komunikasi, kooperatif serta mengikuti arahan sekolah selama proses penanganan krisis berlangsung. Hal ini dilakukan oleh pihak madrasah karena menilai kesabaran, dukungan dan juga kerja sama wali murid dan siswa terdampak membantu proses penyelesaian masalah berjalan dengan kondusif. Pemberian penyampaian apresiasi tersebut berdampak pada hubungan yang baik antara wali murid dan juga siswa terhadap madrasah tetap terjaga serta membangun kesan bahwa penanganan krisis hingga selesai ini dilakukan secara saling mendukung dan bersama sama. Hasil temuan tersebut menunjukkan termasuk indikator Komunikasi Krisis Ketulusan

(Sincerity). Pihak madrasah menunjukkan ketulusan melalui apresiasi kepada siswa dan wali murid yang tetap kooperatif selama proses penanganan pendaftaran siswa SNBP. Dalam apresiasi tersebut menunjukkan kesungguhan bahwa menjaga hubungan baik dengan pihak yang terdampak dan juga menunjukkan tanggung jawab guna tetap memperhatikan pihak terdampak selama proses penyelesaian krisis berlangsung.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, komunikasi krisis yang dilakukan MAN 1 Lamongan sejalan dengan strategi respons Bolstering melalui indikator Ingratiation, yaitu upaya memperkuat citra positif dan menjaga hubungan dengan para pemangku kepentingan. Madrasah menyampaikan apresiasi kepada siswa terdampak dan wali murid yang tetap menjaga komunikasi, bersikap kooperatif, serta mengikuti arahan sekolah selama proses penanganan krisis. Langkah ini dilakukan untuk memperkuat dukungan, menjaga hubungan baik, serta memulihkan citra dan reputasi madrasah di mata publik.

Temuan mengenai apresiasi pihak madrasah kepada murid dan wali murid terdampak sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Angger (2022) dan Lestari (2024). Persamaan tersebut terletak pada penggunaan strategi respons Bolstering melalui indikator Ingratiation, yaitu pemberian apresiasi dan dukungan kepada pihak

yang terlibat selama penanganan krisis untuk mempertahankan citra positif organisasi.

KESIMPULAN

Pihak MAN 1 Lamongan menggunakan Strategi *Deny* diterapkan melalui indikator *Scapegoating*, dengan menyatakan bahwa penyebab utama gagalnya pendaftaran SNBP berasal dari gangguan sistem digital, bukan kelalaian internal. Selain itu, melalui indikator *Attack the Accuser*, madrasah memberikan penegasan kepada siswa yang merekam dan menyebarkan video guru menggebrak meja karena dinilai memperburuk krisis dan merusak reputasi madrasah.

Strategi *Diminish* diterapkan melalui indikator *Excuse* dengan menjelaskan bahwa kendala pendaftaran disebabkan oleh gangguan sistem yang berada di luar kendali madrasah. Melalui indikator *Justification*, madrasah juga menjelaskan bahwa tindakan guru menggebrak meja didasari rasa tanggung jawab terhadap keberhasilan siswa, bukan niat buruk. Untuk memulihkan kepercayaan publik, madrasah menerapkan strategi *Rebuild* melalui indikator *Apology* dengan menyampaikan permohonan maaf, mengakui kesalahan, dan berkomitmen melakukan evaluasi. Melalui indikator *Compensation*, madrasah memberikan kompensasi materi dan nonmateri berupa pendampingan, bimbingan belajar,

konsultasi, serta pengarahan ke jalur seleksi perguruan tinggi lainnya. Pada tahap akhir, madrasah menerapkan strategi *Bolstering* melalui indikator *Ingratiation* dengan memberikan apresiasi kepada siswa terdampak dan wali murid yang tetap kooperatif selama penanganan krisis sebagai upaya memperkuat hubungan serta memulihkan citra dan kepercayaan publik.

SARAN

Peneliti memberikan saran praktis dan teoritis. Secara praktis, MAN 1 Lamongan diharapkan dapat mempersiapkan komunikasi krisis yang lebih baik melalui peningkatan koordinasi, evaluasi sistem digital, serta penyampaian informasi yang lebih terbuka, tepat, dan hati-hati agar tidak menimbulkan kesalahpahaman maupun respons negatif dari masyarakat. Lembaga pendidikan lainnya juga diharapkan mengutamakan kecepatan dalam merespons krisis (responsiveness) serta membekali tenaga pendidik dengan keterampilan dasar komunikasi krisis agar penanganan krisis dapat berjalan efektif dan mampu menjaga citra lembaga. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian komunikasi krisis pada lembaga pendidikan dengan fokus yang lebih luas, seperti peran media sosial, efektivitas strategi komunikasi krisis, dan respons publik terhadap penanganan krisis di sekolah.

Secara teoritis, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian komunikasi krisis pada lembaga pendidikan dengan menggunakan teori maupun konsep komunikasi krisis yang berbeda serta memperluas objek penelitian pada berbagai institusi pendidikan. Hal tersebut diharapkan dapat memperkaya pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam memahami strategi komunikasi krisis yang efektif di sektor pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, N. (2024, 11 Desember). *Sekolah didorong pakai e-rapor untuk SNBP 2025, ini alasannya*. Detik.com. <https://www.detik.com/edu/seleksi-masuk-pt/d-7681491/sekolah-didorong-pakai-e-rapor-untuk-snbp-2025-ini-alasannya>
- Antara. (2025, 5 Februari). *Siswa terancam gagal SNBP, 373 sekolah dapat kelonggaran hingga sore ini*. Detik.com. <https://news.detik.com/berita/d-7764035/siswa-terancam-gagal-snbp-373-sekolah-dapat-kelonggaran-hingga-sore-ini>
- Aulia, N. Z., Putri, M. L., & Sutjipto, V. W. (2025). Strategi komunikasi krisis sekolah dalam menangani wabah cacar air di Tangerang Selatan. *Comdent: Communication Student Journal*, 2(1), 212-229. <https://doi.org/10.24198/comdent.v2i1.61173>
- Aurelia, G., Ugahari, A., & Apriliani, R. (2025). Analisis Situational Crisis Communication Theory (SCCT) pada

komunikasi krisis brand Erspo dalam kasus kontroversi jersey Timnas Indonesia. *Mukasi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(3), 1000–1012. <https://doi.org/10.54259/mukasi.v4i3.5362>

Bayu, A. Y. P. (2025, 9 Februari). *Nasib guru MAN 1 Lamongan yang gebrak meja dan bentak siswa protes soal SNBP, kini dinonaktifkan*. TribunSumselVideo. <https://youtu.be/58flAzylu7Esi=YRYGM-BATpieZyxo>

Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (4th ed.). Pustaka Pelajar.

Goldhi. (2025, 9 Februari). *22 murid MAN 1 Lamongan gagal ikut SNBP, kepala sekolah sebut murni kesalahan sistem*. tvOneNews. <https://www.tvonenews.com/daerah/jatim/298106-22-murid-man-1-lamongan-gagal-ikut-snbp-kepala-sekolah-sebut-murni-kesalahan-sistem>

Hafiih, A., & Rafli, K. (2025). Komunikasi krisis studi kasus Gus Miftah dalam menanggapi isu hinaan terhadap tukang es teh di Instagram. *Komunika: Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 2(3), 45–56. <https://doi.org/10.70437/komunika.v2i3.1076>

Kesuma, A. (2025, 11 Februari). *SNBP dengan e-Rapor bikin MAN 1 Lamongan trauma, tahun depan kembali ke manual, 22 siswa yang datanya hilang diberi tambahan bimbil*. Radar Lamongan Jawa Pos. <https://radarlamongan.jawapos.com/sekolah/2285632936/snbp-dengan-e-rapor-bikin-man-1-lamongan-trauma-tahun-depan-kembali-ke-manual-22->

[siswa-yang-datanya-hilang-diberi-tambahan-bimbil?page=2](https://radarlamongan.jawapos.com/sekolah/2285632936/snbp-dengan-e-rapor-bikin-man-1-lamongan-trauma-tahun-depan-kembali-ke-manual-22-siswa-yang-datanya-hilang-diberi-tambahan-bimbil?page=2)

Khuluq, M. (2025, 8 Februari). *22 murid MAN 1 Lamongan gagal ikut SNBP karena kesalahan sistem*. iNews Lamongan. <https://lamongan.inews.id/read/554438/22-murid-man-1-lamongan-gagal-ikut-snbp-karena-kesalahan-sistem>

Lamongan Menyala. (2025, 2 Mei). *Tangis 22 siswa MAN 1 Lamongan, gagal tes SNBP, guru jelaskan sambil gebrak meja*. TikTok. <https://vt.tiktok.com/ZSCpLrJxu/>

Muadz, A., Syarif, & Manggaga, I. (2025). Komunikasi krisis PLN dalam menangani pemadaman listrik di Sulawesi Selatan, Tenggara, dan Barat (Oktober 2023–Januari 2024): Pendekatan teori SCCT. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO: Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi dan Informasi*, 10(3), 534–557.

Pamungkas, N. (2025). Strategi komunikasi humas Polda Daerah Istimewa Yogyakarta dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian dalam menangani kejahatan jalanan. *Jurnal Impresi Indonesia*, 4(7), 2494–2512. <https://doi.org/10.58344/jii.v4i7.6861>

Puspitasari, A., & Afifi, S. (2022). Analisis strategi komunikasi krisis klinik kesehatan gigi di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Mahasiswa Komunikasi Cantrik*, 63–80. <https://doi.org/10.20885/cantrik.vol2.iss1.art6>

Rakhmaniar, A. (2024). Komunikasi krisis dalam organisasi: Analisis naratif tentang pengelolaan konflik internal.

RISOMA: *Jurnal Riset Sosial dan Humaniora*, 2.
<https://doi.org/10.62383/risoma.v2i2>

Wicaksana, M., & Nur, F. (2025). Komunikasi krisis Shopee kepada penjual atas kebijakan pembatasan subsidi ongkir. *Mukasi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(4), 1754–1767.
<https://doi.org/10.54259/mukasi.v4i4.5799>

Yin, R. K. (2022). *Studi kasus: Desain & metode*. Rajawali Pers.