

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *Online* Sumatera Barat tahun 2020 menuai beberapa masalah, khususnya untuk sistem zonasi. Masalah tersebut antara lain adalah tidak lulusnya peserta didik yang mendaftar melalui jalur zonasi padahal memiliki jarak rumah yang dekat dengan sekolah tempat mereka mendaftar. Susahnya mengakses laman situs web PPDB juga menjadi permasalahan lain yang menyebabkan hilangnya data yang sudah diverifikasi di situs tersebut dan berbagai permasalahan lain yang turut ditampilkan oleh media akan polemik kebijakan ini. Beberapa permasalahan yang muncul tersebut menimbulkan protes dari orang tua calon peserta didik.

Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) secara *online* pada tahun 2020 terbagi atas empat jalur. Empat jalur tersebut adalah jalur zonasi, afirmasi, perpindahan tugas orang tua/wali, dan prestasi. Jalur zonasi diperuntukkan bagi peserta didik yang berdomisili di dalam wilayah zonasi yang sudah ditentukan oleh Pemerintah Daerah.<sup>1</sup> Penentuan yang terkesan tidak adil inilah yang menjadi polemik pada sistem penerimaan peserta didik baru yang diberlakukan sekarang.

Bentuk aksi protes yang dilakukan oleh orang tua calon peserta didik mengenai sistem zonasi tertulis pada artikel yang dimuat oleh kompas.com pada 9 Juli 2020 dengan judul “Tidak Lolos PPDB karena Rumah Jauh, Puluhan Orangtua

---

<sup>1</sup> Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 44 Tahun 2019 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)*.

Murid Protes”, pemberitaan yang dipublikasikan oleh artikel tersebut berisi tentang puluhan orang tua murid yang mendatangi Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat untuk memprotes sistem zonasi yang diberlakukan dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) SMA dan SMK di Sumatera Barat. Sistem ini dirasa tidak adil karena penentuan lulusnya peserta didik didasarkan pada jarak rumah, bukan karena nilai. Hal inilah yang paling disesalkan oleh orang tua calon peserta didik. Orang tua calon peserta didik berharap adanya sistem yang lebih adil agar nilai anak mereka dapat dipertimbangkan untuk dapat masuk ke sekolah yang diinginkan.<sup>2</sup>

Artikel lain yang memuat tentang aksi protes dapat dilihat pada pemberitaan dari langgam.id dengan judul “Daftar Dekat Rumah Tapi Lulus di Luar Kota, Orang Tua Siswa Protes PPDB Online Sumbar” yang dipublikasikan pada tanggal 6 Juli 2020. Artikel ini berisi tentang aksi para orang tua calon peserta didik yang mendatangi Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat karena merasa penerapan sistem zonasi sekolah dinilai tidak adil. Salah satu orang tua mengaku, anaknya sudah mendaftar ke sekolah terdekat dari rumah tetapi malah diluluskan di luar kota. Ada juga orang tua yang mempermasalahkan salah satu persyaratan pendaftaran yaitu adanya surat domisili yang menurutnya sangat mudah diurus sehingga siapa saja bisa mendapatkan surat domisili tersebut dengan mudah. Orang tua calon peserta didik menuntut Dinas Pendidikan Sumatera Barat untuk menyelesaikan masalah tersebut.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Putra Perdana, *Tidak Lolos PPDB karena Rumah Jauh, Puluhan Orangtua Murid Protes*, <https://regional.kompas.com/read/2020/07/09/12101671/tidak-lolos-ppdb-karena-rumah-jauh-puluhan-orangtua-murid-protes?page=all>, akses 12 Maret 2021.

<sup>3</sup> Rahmadi, *Daftar Dekat Rumah Tapi Lulus di Luar Kota, Orang Tua Siswa Protes PPDB Online Sumbar*, <https://langgam.id/daftar-dekat-rumah-tapi-lulus-di-luar-kota-orang-tua-siswa-protes-ppdb-online-sumbar/>, akses 12 Maret 2021.

Pada tanggal 10 Juli 2020, muncul artikel lain yang diterbitkan oleh [tribunpadang.com](http://tribunpadang.com). Artikel ini berjudul “Orang Tua Murid Protes dan Teriakan Hapus Zonasi PPDB SMA Sumbar 2020 Karena Dianggap Merugikan”. Dalam artikel ini terlihat salah satu wujud protes yang dilakukan orang tua calon peserta didik adalah dengan meneriakan hapus zonasi karena dianggap merugikan siswa yang rumahnya jauh dari sekolah, padahal sang anak merupakan anak yang berprestasi.<sup>4</sup>

Dari artikel [kompas.com](http://kompas.com) dapat dilihat para orang tua menuntut agar PPDB menggunakan sistem lain selain sistem zonasi yang lebih mempertimbangkan nilai calon peserta didik, bukan hanya semata-mata dari jarak rumah. Tuntutan ini timbul karena calon peserta didik merasa dirugikan. Mereka sudah bersekolah selama tiga tahun dan berusaha mencapai nilai yang tinggi agar dapat melanjutkan pendidikan ke sekolah yang diinginkan, tetapi karena adanya sistem zonasi mereka gagal mendapatkannya. Artikel [langgam.id](http://langgam.id) memuat tuntutan dari orang tua calon peserta didik yang berharap surat keterangan domisili tidak usah digunakan sebagai salah satu persyaratan pendaftaran PPDB, cukup dengan kartu keluarga saja yang lebih valid. Di samping itu, mereka juga menuntut jika tidak sanggup melaksanakan sistem zonasi maka kembalikan saja sistem PPDB yang lama yaitu sistem rayon. Artikel terakhir memuat tuntutan dari orang tua calon peserta didik berupa pembatalan sistem zonasi PPDB tahun 2020 karena sistem tersebut dinilai sangat merugikan. Ketiga artikel tersebut menunjukkan wujud aksi protes yang nyata

---

<sup>4</sup> Rizka Desri Yusfita, *Orang Tua Murid Protes dan Teriakan Hapus Zonasi PPDB SMA Sumbar 2020 Karena Dianggap Merugikan*, <https://padang.tribunnews.com/2020/07/10/orang-tua-murid-protos-dan-teriakan-hapus-zonasi-ppdb-sma-sumbar-2020-karena-dianggap-merugikan>, akses 12 Maret 2021.

memang benar terjadi pada saat proses PPDB *online* sistem zonasi 2020 berlangsung.

Tuntutan dari para orang tua calon peserta didik yang disampaikan melalui aksi demo ke Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat merupakan bukti bahwa masalah sistem zonasi PPDB ini sudah menjadi krisis. Devlin (2007: 5) mengatakan bahwa krisis merupakan situasi yang tidak stabil dengan beragam kemungkinan yang dapat terjadi sehingga menghasilkan dampak yang tidak diinginkan oleh organisasi. Jika tidak diatasi secara cepat dan tepat, krisis dapat merusak organisasi. Pada penelitian ini, organisasi yang dimaksud berupa sebuah instansi yang merupakan bagian dari pemerintahan. Dampak dari krisis yang diterima oleh sebuah instansi adalah berkurangnya kepercayaan masyarakat kepada instansi tersebut. Jika kepercayaan masyarakat sudah berkurang kepada sebuah instansi, maka program-program kerja yang akan dijalankan oleh pemerintah tidak akan berjalan dengan baik dan tidak mendapat dukungan dari masyarakat.

Krisis yang dialami oleh pemerintah menimbulkan dampak yang harus ditanggung oleh pemerintah itu sendiri. Sebagian besar krisis yang terjadi di pemerintah akan berpengaruh kepada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta citra yang terbentuk setelah krisis tersebut muncul. Citra negatif yang terbentuk setelah krisis muncul akan menimbulkan kerugian bagi pemerintah. Oleh karena itu, pemulihan citra merupakan tugas terpenting bagi pemerintah setelah terkena krisis. Pemulihan citra ini dapat tercapai dengan adanya manajemen krisis yang baik. Hubungan masyarakat atau *public relations* dalam manajemen krisis berperan untuk mengontrol lingkungannya melalui komunikasi krisis. Salah satu strategi komunikasi yang bisa diterapkan oleh praktisi humas atau *public*

*relations* disebut komunikasi krisis yang merupakan bagian dari strategi manajemen krisis.

Salah satu penelitian yang membutuhkan pemulihan citra adalah penelitian Ratna dan Najib pada tahun 2011. Ratna dan Najib (2011) dalam penelitiannya mengatakan bahwa dampak yang diterima pemerintah berupa hujatan dan demo dari masyarakat yang marah atas lalainya pemerintah dalam mengatasi kebakaran yang terjadi. Hujatan dan demo masyarakat ini berujung pada tercemarnya reputasi Pemerintah Kota Tual di mata masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kekecewaan masyarakat terhadap pemerintah disampaikan melalui demo yang berisi tuntutan agar pemerintah mengatasi masalah kebakaran yang menghancurkan ratusan toko serta kios masyarakat secara cepat.<sup>5</sup>

Adanya penetapan wilayah zonasi yang diprotes oleh berbagai pihak membutuhkan peran pemerintah yang jelas untuk mengatasinya. Dalam mengatasi beberapa kasus yang terkait akan kebijakan, pemerintah secara umum memiliki tahapan strategi dalam proses penyelesaiannya. Tamher & Najib (2011: 279) mengatakan bahwa ada empat tahap dalam proses penyelesaian sebuah kebijakan yang diprotes, yaitu mengetahui permasalahan (*fact finding*), perencanaan (*planning*), mengambil tindakan dan komunikasi (*action*), serta evaluasi program (*evaluation*).<sup>6</sup> Proses penyelesaian yang seperti ini belumlah tentu digunakan oleh

---

<sup>5</sup> Ratna Sari Tamher dan M. Najib HM, "Peranan Hubungan Masyarakat dalam Manajemen Krisis Pasca Kasus Kebakaran Pasar Inpres Kota Tual," *Jurnal Komunikasi KAREBA*, No. 3 Vol. 1 Juli – September 2011, <https://media.neliti.com/media/publications/95429-ID-none.pdf>, akses 12 Maret 2021.

<sup>6</sup> Ratna Sari Tamher dan M. Najib HM, "Peranan Hubungan Masyarakat dalam Manajemen Krisis Pasca Kasus Kebakaran Pasar Inpres Kota Tual," *Jurnal Komunikasi KAREBA*, No. 3 Vol. 1 Juli – September 2011, <https://media.neliti.com/media/publications/95429-ID-none.pdf>, akses 12 Maret 2021.

instansi pemerintahan secara keseluruhan, sehingga perlu adanya penelitian untuk melihat bagaimana penyelesaian pemerintah dalam menangani berbagai kasus akan kebijakan yang telah dibuat.

Sistem zonasi yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat merupakan aturan dari pemerintah pusat khususnya Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia. Meskipun terjadi beberapa permasalahan dan hambatan dalam pelaksanaannya, pihak Dinas Pendidikan di masing-masing daerah harus berusaha untuk mengatasinya. Dalam artikel yang dimuat oleh [tribunpadang.com](http://tribunpadang.com) pada tanggal 13 Juli 2020 dengan judul “Adib Angkat Bicara Polemik PPDB SMA Sumbar 2020, Dugaan Pemalsuan Surat Domisili dan Zonasi” Dinas Pendidikan Sumatera Barat berusaha menjawab permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat. Salah satunya masalah tentang pemalsuan surat domisili yang sempat diprotes oleh masyarakat. Alfikri (2020) selaku Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat mengatakan bahwa Dinas Pendidikan Sumatera Barat mengambil kebijakan dengan menambah surat pernyataan ketika mendaftar yang menyatakan bahwa data yang diberikan dalam surat domisili benar adanya dan dalam surat tersebut disertakan materai 6.000 rupiah. Apabila surat tersebut ternyata tidak benar, yang bersangkutan bersedia dituntut di depan hukum dan anaknya akan didiskualifikasi dari sekolah terkait nantinya.<sup>7</sup>

Artikel lain dari [sumbarfokus.com](http://sumbarfokus.com) yang dimuat pada tanggal 24 Juni 2020 dengan judul “Web PPDB Sumbar Masih Bermasalah, Orang Tua Ramai Datangi

---

<sup>7</sup> Rizka Desri Yusfita, *Orang Tua Murid Protes dan Teriakan Hapus Zonasi PPDB SMA Sumbar 2020 Karena Dianggap Merugikan*, <https://padang.tribunnews.com/2020/07/10/orang-tua-murid-protes-dan-teriakan-hapus-zonasi-ppdb-sma-sumbar-2020-karena-dianggap-merugikan>, akses 12 Maret 2021.

Disdik” memuat jawaban dari panitia PPDB Sumbar terkait protes dari orang tua calon peserta didik. Panitia PPDB Sumbar menjelaskan bahwa kendala yang terkait *Information Technology* (IT) terjadi akibat jumlah pendaftar yang sangat banyak mengakses web di waktu yang bersamaan membuat *server* menjadi *down*. Mengatasi hal tersebut, tim teknis PPDB bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Sumbar untuk melakukan perbaikan. Penjelasan dari panitia PPDB Sumbar mengurangi keresahan orang tua calon peserta didik. Mereka juga berharap agar informasi disampaikan secara jelas dan mendetail di web PPDB Sumbar untuk ke depannya.<sup>8</sup>

Pada akhirnya sistem zonasi PPDB di Sumatera Barat tetap berjalan sesuai aturan yang sudah diberikan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia. Agar sistem tersebut dapat berjalan, tentunya ada penyelesaian krisis yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat. Penyelesaian krisis merupakan hal yang penting dilakukan, apalagi krisis dalam penelitian ini terjadi di ranah pendidikan yang merupakan sektor penting di Indonesia. Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat diwakili oleh Ketua Panitia Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) *online* SMA dan SMK Sumatera Barat menerima kedatangan puluhan orang tua siswa yang datang ke kantor Dinas Pendidikan Provinsi di Padang. Ketua panitia PPDB memberikan penjelasan penyebab mengapa ada perhitungan jarak zonasi di sekolah yang diprotes orang tua siswa.<sup>9</sup> Penjelasan tersebut menjawab pertanyaan yang muncul dari orang tua calon peserta didik. Selain penjelasan yang

---

<sup>8</sup> Web PPDB Sumbar Masih Bermasalah, Orang Tua Ramai Datangi Disdik, <https://www.sumbarfokus.com/berita-web-ppdb-sumbar-masih-bermasalah-orang-tua-ramai-datangi-disdik-.html>, akses 12 Maret 2021.

<sup>9</sup> Jawab Protes Soal Zonasi PPDB Online, Disdik Sumbar: Salah Input Data, <https://languam.id/jawab-protes-soal-zonasi-ppdb-online-disdik-sumbar-salah-input-data/>, akses 6 April 2021.

diberikan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat, peneliti ingin melihat lebih jauh proses komunikasi krisis yang dilakukan Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat dengan melakukan penelitian ini.

Jika sudah mengetahui cara pengelolaan krisis melalui komunikasi krisis, apabila ada kekurangan dalam pengelolaannya, maka penulis dapat memberikan saran alternatif sebagai mahasiswa Ilmu Komunikasi kepada pemerintah yang memiliki krisis dengan pola yang sama. Apabila komunikasi krisis baik dan berhasil, maka hal tersebut dapat menjadi contoh untuk strategi komunikasi krisis lainnya. Untuk mengetahui bagaimana prosesnya, peneliti merasa perlu melakukan penelitian tentang komunikasi krisis dengan judul “Analisis Komunikasi Krisis Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat (Studi Kasus Kebijakan Sistem Zonasi PPDB *Online* 2020)”.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana komunikasi krisis yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat terkait Kebijakan Sistem Zonasi PPDB *Online* 2020?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan komunikasi krisis yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat dalam menangani kasus kebijakan sistem zonasi PPDB *online* 2020.

2. Untuk menganalisis manajemen krisis pada tahapan pasca krisis yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat terkait kebijakan sistem zonasi PPDB *online* 2020.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah:

1. Menjadi rujukan bagi penelitian serupa yang berkaitan dengan komunikasi krisis di lingkup pemerintahan bagi akademisi komunikasi.
2. Memberikan kontribusi teoritis yang berkaitan dengan kajian komunikasi krisis terkhusus di lingkup pemerintahan bagi jurusan ilmu komunikasi.

##### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan wacana tentang peran pemerintahan dalam mengatasi krisis yang dialami oleh sebuah pemerintahan.
2. Masukan pengetahuan kepada masyarakat/publik mengenai bagaimana langkah yang diambil pemerintah untuk mengatasi krisis yang dialami.