

INTISARI

Isu muncul karena adanya kesenjangan terhadap apa yang diharapkan organisasi dengan apa yang diharapkan publik. Keberagaman publik sebuah organisasi menghasilkan keberagaman persepsi yang dapat saja mengakibatkan sebuah berita positif diterima dengan persepsi yang berbeda dan dapat menyebar dalam bentuk isu atau rumor. Isu dapat memberikan dampak negatif pada suatu organisasi yang mempengaruhi reputasi dan bisnis organisasi. Oleh sebab itu, isu harus dikelola secara efektif sehingga dampak negatifnya dapat dihindari.

Demikian pula halnya dengan UGM yang memiliki publik beragam, dalam berinteraksi kesehariannya dapat terjadi kesenjangan antara yang diharapkan oleh publik dengan yang diharapkan universitas. Hal ini yang terjadi pada kasus relokasi kantin Bonbin. Kebijakan yang muncul sebagai isu ini telah mengganggu keharmonisan antara universitas dengan publiknya dalam hal ini mahasiswa dan pedagang kantin Bonbin. Karenanya, apabila dibiarkan akan dapat menimbulkan persepsi negatif publik terhadap universitas bahkan jika dibiarkan dapat mengganggu kinerja organisasi.

Humas UGM memegang peranan yang penting dalam menjaga keharmonisan antara institusi dengan publik. Dalam manajemen isu, humas UGM memiliki peranan, mulai dari identifikasi isu, isolasi isu, memberikan masukan kepada pengambil keputusan, memantau trend di lingkungan, dan sebagainya. Agar humas dapat maksimal dalam manajemen isu, maka humas perlu memiliki kemampuan dalam mengelola isu. Penelitian ini menunjukkan bahwa disadari atau tidak disadari, humas UGM dalam prakteknya kehumasannya telah melakukan manajemen isu. Namun dalam pelaksanaannya belum memiliki prosedur yang standar. Kemampuan mengelola isu ini perlu dikembangkan oleh humas UGM sehingga dapat cepat tanggap dalam menghadapi isu atau perubahan yang ada.

Kata kunci: *public relations*, isu, peran *public relations*, manajemen isu.

ABSTRACT

The issue in organization arises because of the gap between organization expectation and the public expectation. The diversity of an organization produce a diversity of public perceptions that can only lead to a positive news received with different perceptions and can be spread in the form of issues or rumors. The issue could have a negative impact on an organization that affect the reputation and business of the organization. Therefore, the issue must be managed effectively so that the negative impacts can be avoided.

Similarly, UGM has diverse public, in their daily interaction may occur gap between public expectation and university expectation. This happened in the case of relocation of the cafeteria Humaniora Mandiri or recognize as “Kantin Bonbin.” The policy emerged as an issue has disrupted the harmony between the university and its publics in this case the students and the traders of ‘Kantin Bonbin.’ Therefore, the issue could lead to a negative perception of the public towards the university even if left unchecked, can damage an organization's performance.

UGM play an important role in maintaining harmony between the institution and the public. In issues management, public relations UGM has a role, ranging from issue identification, isolation issues, provide input to decision makers, to monitor trends in the environment, and so on. To be able to leverage in the management of public relations issues, the public relations needs to have the ability to manage the issue. This study shows that consciously or unconsciously, UGM public relations in practice has conducted management issues. But in its implementation do not yet have a standard procedure. The ability to manage these issues need to be developed by staff of public relations at UGM so that it can be responsive in dealing with issues or changes.

Keywords: public relations, issue, public relations role, management issue