

Manajemen Krisis Reputasi Sekolah: Strategi Humas dan Kepala Sekolah dalam Menangani Isu Kekerasan di Satuan Pendidikan Dasar

Wiwin Windriani

SD Islam Abu Hurairah Lahat Sumatera Selatan

Email Korespondensi: wiwin.windriani1805@gmail.com

Diterima: 3 Jun 2026

Direvisi: 23 Jun 2026

Diterbitkan: 27 Jun 2026

Abstrak: Kasus kekerasan dan perundungan di lingkungan pendidikan dasar menuntut adanya tata kelola manajemen krisis reputasi yang cepat, tepat, dan terstruktur guna menjaga kepercayaan publik (*public trust*). Penelitian berbasis studi kepustakaan (*library research*) ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam mengenai Manajemen Krisis Reputasi Sekolah: Strategi Humas dan Kepala Sekolah dalam Menangani Isu Kekerasan di Satuan Pendidikan Dasar. Hasil kajian menunjukkan bahwa keberhasilan penanganan krisis institusional sangat bergantung pada efektivitas tiga pilar utama, yaitu: (1) mitigasi pra-krisis yang proaktif melalui audit kerentanan institusional dan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) perlindungan anak yang transparan; (2) ketepatan strategi komunikasi krisis pada fase tanggap darurat yang mengedepankan empati, keterbukaan informasi, dan penunjukan juru bicara resmi guna meredam kepanikan publik; serta (3) pemulihan reputasi dan reformasi kultural pasca-krisis melalui evaluasi menyeluruh (*post-crisis audit*), peningkatan pengawasan, pendampingan psikologis korban, serta pemulihan komunikasi dengan para pemangku kepentingan. Meskipun krisis kekerasan membawa ancaman kehancuran citra yang masif, pengelolaan krisis yang profesional dan berbasis nilai integritas mampu mengubah situasi destruktif menjadi momentum perbaikan institusional. Kesimpulan kajian ini menegaskan bahwa sinergi yang harmonis antara kepemimpinan kepala sekolah yang tegas dan strategi kehumasan yang handal merupakan kunci utama bagi sekolah dasar dalam memulihkan kepercayaan publik, menjamin rasa aman peserta didik, serta menjaga kehormatan lembaga pendidikan.

Kata Kunci: *Manajemen Krisis, Reputasi Sekolah, Strategi Humas, Kepala Sekolah, Isu Kekerasan, Sekolah Dasar.*

PENDAHULUAN

Dunia pendidikan dasar di Indonesia saat ini berada dalam sebuah pusaran dinamika sosial yang kian kompleks, di mana institusi sekolah tidak lagi sekadar dipandang sebagai ruang steril tempat transfer ilmu pengetahuan, melainkan sebuah mikrokosmos sosial yang sangat rentan terhadap berbagai gejolak eksternal maupun internal. Di tengah derasnya arus keterbukaan informasi digital, penetrasi masif media sosial, serta tingginya ekspektasi masyarakat terhadap jaminan keamanan psikologis anak, satuan pendidikan dasar dituntut untuk senantiasa menjaga kredibilitas dan kepercayaan publik (*public trust*). Namun, realitas empiris di lapangan sering kali

menunjukkan sisi sebaliknya. Dalam beberapa tahun terakhir, fenomena kekerasan di lingkungan sekolah merupakan permasalahan global yang kompleks dan menunjukkan tren mengkhawatirkan. Kekerasan sekolah mencakup kekerasan fisik, perundungan verbal, pelecehan seksual, serta cyberbullying (Qwabe et al., 2022; Milligan et al., 2024, Plessis & Mestry, 2024). Kelalaian manajerial memperburuk situasi ini. Banyak kepala sekolah menyusun kebijakan keselamatan tanpa mengacu pada pedoman resmi departemen pendidikan (Dube et al., 2024), sementara guru sering gagal melaporkan insiden kekerasan, yang menyebabkan eskalasi (Plessis & Mestry, 2024). Konflik yang melibatkan kelalaian tugas oleh pejabat sekolah kerap berujung pada kerugian bagi peserta didik (Sannadan et al., 2021).

Dampak krisis ini melampaui aspek kemanusiaan. Sekolah dengan tingkat kekerasan tinggi mengalami penurunan prestasi akademik, peningkatan ketidakhadiran, dan angka putus sekolah yang lebih tinggi (Plessis & Mestry, 2024; Dube et al., 2024). Perundungan dan kekerasan verbal sering menjadi alasan rendahnya motivasi belajar siswa (Dube et al., 2024). Kasus-kasus tersebut tidak hanya mencederai esensi kemanusiaan dalam dunia pendidikan, tetapi juga memicu gelombang kecaman publik yang masif, merusak citra institusi secara instan, dan menghancurkan reputasi lembaga pendidikan dasar yang telah dibangun bertahun-tahun lamanya dalam hitungan hari.

Ketika sebuah isu atau insiden kekerasan meledak di ruang publik, sekolah sering kali berada pada posisi yang sangat rapuh dan defensif. Ketiadaan kesiapan manajerial yang sistematis dalam menghadapi tekanan media dan kepanikan publik membuat pihak sekolah kerap mengambil langkah-langkah reaktif yang justru memperkeruh suasana, seperti melakukan penyangkalan sepihak, menutup-nutupi informasi faktual, atau saling lempar tanggung jawab antara guru, kepala sekolah, dan dinas pendidikan. Tindakan komunikasi yang buruk di masa-masa awal krisis ini lazim disebut dalam literatur manajemen strategis sebagai memperparah krisis itu sendiri. Reputasi sekolah yang runtuh akibat buruknya penanganan krisis kekerasan tidak hanya berdampak pada merosotnya jumlah pendaftaran peserta didik baru di tahun ajaran berikutnya, tetapi juga menimbulkan trauma psikologis berkepanjangan bagi para korban, memicu hilangnya motivasi kerja guru, serta merusak keharmonisan hubungan antara sekolah dan para orang tua murid. Oleh karena itu, kemampuan mengelola krisis reputasi bukan lagi sekadar keterampilan manajerial tambahan, melainkan sebuah kebutuhan mutlak dan benteng pertahanan terakhir bagi keberlangsungan hidup sebuah institusi pendidikan dasar.

Dalam kerangka pengelolaan krisis yang efektif, peran kepemimpinan kepala sekolah yang bersinergi secara taktis dengan fungsi Hubungan Masyarakat memegang posisi yang sangat sentral. Sinergi kepemimpinan kepala sekolah dengan fungsi hubungan masyarakat (humas) merupakan elemen krusial dalam manajemen krisis reputasi lembaga pendidikan. Kepala sekolah dituntut menerapkan manajemen krisis sebagai komponen penting dari Public Relations, yang mencakup tahapan pre-crisis, crisis, dan post-crisis (Ahmad, 2021; Kurniasih et al., 2023; Rahayu & Sartika, 2023). Pada tahap pra-krisis, kepala sekolah perlu melakukan monitoring isu dan persiapan tim krisis (Farisi & Setiawan, 2023; Yaqin et al., 2023). Saat krisis berlangsung, humas berperan sebagai ujung tombak penanganan melalui komunikasi yang jujur, konsisten, dan responsif (Rahayu & Sartika, 2023), sementara kepala

sekolah bertindak sebagai pengambil kebijakan tertinggi yang memberikan dukungan penuh terhadap program kehumasan (Rahayu & Trisnawati, 2022).

Namun, tantangan signifikan terletak pada kesiapan kepala sekolah di tingkat pendidikan dasar. Banyak lembaga pendidikan belum memaknai isu sebagai potensi krisis organisasi, dan peran humas masih dititikberatkan pada pembinaan hubungan media semata. Diperlukan pergeseran paradigma menuju manajemen strategis berbasis mitigasi dan pencegahan (Murfi et al., 2020), dengan penguatan kapasitas kehumasan digital untuk membangun kembali kepercayaan pemangku kepentingan.

Lebih lanjut, tantangan dalam menangani isu kekerasan di satuan pendidikan dasar juga diperparah oleh masih terbatasnya literatur akademik yang secara khusus mengkaji irisan antara manajemen krisis institusional, strategi komunikasi humas, dan dinamika psikososial di tingkat pendidikan dasar. Sebagian besar literatur manajemen pendidikan selama ini cenderung berfokus pada efisiensi anggaran, akreditasi administratif, atau peningkatan prestasi akademik kognitif semata, sementara aspek manajemen reputasi, mitigasi risiko krisis, dan pemulihan kepercayaan publik pasca-kekerasan masih kerap terabaikan. Padahal, mutu dan kredibilitas sebuah sekolah tidak hanya diukur dari capaian nilai ujian nasional peserta didiknya, tetapi juga dari sejauh mana institusi tersebut memiliki integritas moral, transparansi manajerial, dan tanggung jawab penuh dalam melindungi keselamatan serta hak-hak dasar setiap anak yang dititipkan di dalamnya. Dalam konteks krisis, komunikasi yang jujur, transparan, dan konsisten berperan signifikan dalam menentukan hasil positif (Hyland et al., 2021). Manajemen reputasi pasca-krisis memerlukan respons yang menunjukkan tanggung jawab moral, empati, dan prioritas pemulihan kepercayaan (Lund - Tønnesen et al., 2026). Lembaga sekolah sangat bergantung pada kepercayaan publik untuk keberlanjutannya, namun reputasi positif tersebut bersifat rapuh dan dapat hilang sepenuhnya ketika krisis terjadi.

Bertolak dari berbagai permasalahan mendesak, kompleksitas teoretis, dan urgensi empiris tersebut, kajian mendalam mengenai manajemen krisis reputasi sekolah melalui strategi sinergis humas dan kepala sekolah dalam menangani isu kekerasan di satuan pendidikan dasar menjadi sangat krusial untuk segera dieksplorasi secara akademis. Artikel ini disusun dengan tujuan utama untuk menelaah, mensintesis, dan merumuskan bentuk-bentuk strategi manajerial yang komprehensif, mulai dari tahap pra-krisis (*mitigasi dan kesiapsiagaan*), fase tanggap darurat (*crisis response*), hingga tahap pemulihan reputasi dan reformasi kultural pasca-krisis. Melalui penggunaan metode studi kepustakaan (*library research*), artikel ini berupaya membedah dimensi-dimensi strategis kehumasan dan kepemimpinan krisis secara objektif. Diharapkan, melalui penulisan ini, kajian teoretis yang dihasilkan mampu memberikan kontribusi pemikiran yang konstruktif bagi pengembangan ilmu manajemen pendidikan, sekaligus menjadi panduan operasional yang aplikatif bagi para praktisi, pengambil kebijakan, dan kepala sekolah dalam membangun ekosistem pendidikan dasar yang aman, transparan, akuntabel, dan berwibawa di tengah gelombang dinamika sosial yang kian menantang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (*library research*). Metode studi kepustakaan dipilih karena fokus utama

dari kajian ini adalah mengeksplorasi, menganalisis, dan mensintesis berbagai konsep teoretis, literatur ilmiah, regulasi resmi pemerintah, serta temuan empiris terdahulu yang berkaitan dengan manajemen krisis, strategi komunikasi kehumasan (public relations), kepemimpinan kepala sekolah, serta penanganan kasus kekerasan di satuan pendidikan dasar. Seluruh rangkaian proses pengumpulan data dilakukan secara mandiri melalui penelaahan mendalam terhadap sumber-sumber tertulis yang kredibel dan relevan secara akademik, tanpa memerlukan intervensi observasi lapangan atau eksperimen langsung.

Sumber data dalam penelitian ini diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yakni sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer mencakup dokumen kebijakan resmi pemerintah seperti regulasi Kementerian Pendidikan mengenai pencegahan dan penanganan kekerasan di lingkungan satuan pendidikan (PPKSP), pedoman operasional manajemen krisis sekolah, serta laporan resmi investigasi kasus pendidikan. Adapun sumber sekunder mencakup artikel jurnal ilmiah bereputasi nasional maupun internasional, buku teks manajemen strategis dan komunikasi krisis, prosiding seminar, serta esai akademik yang membahas fenomena reputasi institusi pendidikan.

Data yang terkumpul kemudian melalui tahap reduksi data untuk menyeleksi literatur yang memiliki tingkat kebaruan (*novelty*) dan relevansi substansial dengan fokus penelitian. Selanjutnya, seluruh data dianalisis menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*). Peneliti membaca secara kritis, mengklasifikasikan gagasan antarsumber, dan menafsirkan temuan literatur secara sistematis guna membangun sintesis teoretis yang utuh, objektif, dan komprehensif mengenai tata kelola manajemen krisis reputasi di sekolah dasar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Langkah Awal Pencegahan Krisis dan Cara Sekolah Melindungi Anak-anak Sebelum Masalah Terjadi

Krisis reputasi di sekolah dasar biasanya tidak muncul begitu saja secara tiba-tiba. Sebelum sebuah kasus kekerasan atau perundungan meledak dan menjadi perbincangan hangat di tengah masyarakat, sebenarnya selalu ada tanda-tanda kecil atau celah di sekolah yang sering kali terabaikan. Oleh karena itu, kepala sekolah dan tim hubungan masyarakat atau humas tidak boleh hanya menunggu sampai masalah terjadi lalu panik mencari jalan keluar. Mereka harus bekerja sama sejak awal untuk melakukan pencegahan yang matang. Tahap awal ini dinamakan sebagai mitigasi pra-krisis atau persiapan sebelum badai datang.

Bayangkan sebuah sekolah sebagai sebuah rumah besar. Kepala sekolah bertindak sebagai pemilik rumah yang harus memastikan setiap sudut rumah dalam keadaan aman dan kokoh. Langkah pertama yang harus dilakukan adalah memeriksa dengan jujur bagian mana saja dari sekolah yang paling rawan. Ruang-ruang tersembunyi seperti sudut halaman belakang yang jauh dari pantauan guru, kamar mandi sekolah yang sepi, atau lorong tangga yang jarang dilewati orang dewasa adalah contoh tempat yang sering menjadi lokasi rawan terjadinya perundungan atau kekerasan antar-anak. Kepala sekolah bersama para guru dan petugas keamanan harus memetakan tempat-tempat ini, lalu memperketat pengawasan, misalnya dengan memasang kamera pengawas atau memastikan ada guru piket yang rutin

berpatroli.

Selain masalah tempat, aturan yang jelas mengenai tata tertib dan larangan keras terhadap segala bentuk kekerasan harus dibuat secara transparan. Sekolah harus menerapkan kebijakan yang tegas bahwa tidak ada tempat bagi kekerasan fisik, ucapan kasar, maupun perundungan di lingkungan sekolah dasar. Aturan ini tidak boleh hanya menjadi tulisan di atas kertas yang ditempel di dinding kantor kepala sekolah, melainkan harus disosialisasikan dengan bahasa yang ramah dan mudah dipahami oleh anak-anak, para guru, dan yang paling penting, kepada para orang tua murid. Orang tua harus dilibatkan sejak awal agar mereka tahu persis bagaimana sekolah melindungi anak-anak mereka.

Peran tim humas di sini sangat penting untuk menjembatani komunikasi antara pihak sekolah dan orang tua. Humas bertugas menyampaikan informasi mengenai kebijakan sekolah guna memperoleh dukungan positif dari masyarakat (Ibadiyah et al., 2022). Ketika masyarakat tidak percaya, mereka enggan memasukkan anak ke institusi tersebut, sehingga diperlukan komunikasi yang baik sebagai bentuk public trust (Ibadiyah et al., 2022). Kepercayaan orang tua terhadap sekolah terbukti berpengaruh signifikan. Penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan orang tua terhadap guru dan kepala sekolah berhubungan dengan berkurangnya masalah disiplin siswa (Rodríguez & Welsh, 2023). Semakin banyak informasi yang diterima orang tua, semakin tinggi rasa percaya mereka (Meishar - Tal et al., 2022). Sekolah juga diakui sebagai trusted messenger yang efektif dalam menyampaikan informasi kepada orang tua (Calderon et al., 2023).

Saluran komunikasi yang terbuka, seperti grup WhatsApp, memungkinkan orang tua memantau perkembangan anak, menerima informasi program sekolah, dan berkonsultasi ketika ada kesulitan (Prayogo & Wardani, 2022). Komunikasi rutin mengenai kegiatan positif dan kebijakan keamanan sekolah memperkuat rasa aman orang tua serta mendorong kolaborasi sekolah-rumah yang lebih baik (Li et al., 2025; Rodríguez & Welsh, 2023).

Selain itu, kepala sekolah juga punya tanggung jawab besar untuk memberikan pelatihan khusus kepada para guru. Guru-guru di sekolah dasar adalah orang tua kedua bagi anak-anak di sekolah. Oleh karena itu, guru harus dilatih bagaimana cara mengenali tanda-tanda awal jika ada anak yang mulai berubah perilakunya. Misalnya, anak yang tiba-tiba menjadi pendiam, takut datang ke sekolah, sering mengurung diri, atau menunjukkan memar di tubuhnya harus segera mendapat perhatian khusus. Guru juga diajarkan cara mendengarkan curahan hati anak tanpa langsung menyalahkan, sehingga anak merasa aman untuk bercerita jika mereka mengalami hal-hal yang tidak menyenangkan di sekolah.

Dengan adanya persiapan yang matang ini, sekolah tidak akan mudah goyah ketika menghadapi masalah. Ibarat pohon yang akarnya sudah menghujam kuat ke dalam tanah, angin kencang sebesar apapun tidak akan mudah membuatnya tumbang. Pencegahan yang baik adalah benteng pertahanan pertama dan utama yang menyelamatkan nama baik sekolah, sekaligus memastikan bahwa hak-hak anak untuk tumbuh dan belajar dengan gembira benar-benar terlindungi dengan baik.

2. Strategi Tanggap Darurat dan Komunikasi Kepala Sekolah dan Humas

Ketika sebuah kasus kekerasan atau perundungan yang parah terlanjur terjadi dan akhirnya diketahui oleh publik, suasana di sekolah bisa mendadak berubah menjadi sangat tegang dan kacau. Berita bisa menyebar dengan cepat melalui media sosial, para wartawan mulai berdatangan untuk mencari berita, dan orang-orang di luar sana mulai menghakimi sekolah. Pada saat-saat genting seperti inilah sekolah masuk ke dalam fase krisis akut. Di sinilah ujian sebenarnya bagi seorang kepala sekolah dan tim humas diuji. Kesalahan kecil saja dalam merespons situasi – seperti berbohong, marah-marah, atau menutup-nutupi kejadian – bisa membuat reputasi sekolah hancur lebur dalam sekejap mata.

Langkah pertama yang harus diambil oleh kepala sekolah saat krisis meledak adalah tetap tenang dan tidak panik. Sikap tenang merupakan karakteristik esensial kepala sekolah. Kepala sekolah yang efektif menampilkan kepribadian yang tenang, sabar, dan tidak terburu-buru dalam menghadapi masalah (Kholiq et al., 2024; Agustin, 2022). Dari perspektif psikologis, kepala sekolah yang tenang mampu menghadapi masalah dengan objektif dan membuat keputusan dengan pikiran jernih. Kejujuran dan keterbukaan merupakan fondasi kepemimpinan kepala sekolah yang efektif. Seorang pemimpin harus bertanggung jawab dan menjunjung tinggi kejujuran (Indarti, 2021). Transparansi dalam komunikasi berarti tidak ada yang ditutupi atau disembunyikan, sehingga menimbulkan kepercayaan (Ilmi, 2021). Sikap menyangkal bertentangan dengan prinsip integritas yang mencerminkan kewibawaan dan kejujuran kepala sekolah. Sikap menyangkal atau menutup-nutupi masalah hanya akan membuat masyarakat semakin geram dan menilai sekolah tidak punya rasa tanggung jawab. Kepemimpinan yang efektif membutuhkan transparansi, kejujuran, serta kepercayaan dan rasa hormat (Khoirunnisa et al., 2024).

Sebagai gantinya, kepala sekolah bersama tim humas harus segera membuat pernyataan resmi yang menunjukkan rasa empati yang mendalam. Sekolah harus berani mengakui bahwa memang ada masalah yang terjadi, menyampaikan rasa prihatin yang tulus, serta meminta maaf kepada korban dan keluarganya. Permintaan maaf ini bukan berarti sekolah mengaku salah atas semua hal secara membabi buta, melainkan bentuk pertanggungjawaban moral bahwa sekolah merasa sedih dan bertanggung jawab atas keselamatan anak-anak yang dititipkan di sana. Dengan menunjukkan sikap yang rendah hati dan penuh empati, kemarahan publik biasanya akan mulai mereda secara perlahan.

Selain itu, sekolah harus menunjuk satu juru bicara resmi atau membentuk tim khusus untuk menghadapi media dan publik. Jangan biarkan sembarang guru atau pegawai sekolah berbicara sembarangan kepada wartawan atau mengunggah opini pribadi di media sosial yang justru bisa memperkeruh keadaan. Semua informasi yang keluar dari sekolah harus satu suara, berdasarkan data yang benar, dan sudah dipastikan kebenarannya melalui investigasi internal yang jujur. Humas sekolah memiliki tugas berat untuk memantau apa yang sedang dibicarakan orang di internet, meluruskan berita-berita bohong atau hoax yang kerap memperkeruh suasana, serta memastikan bahwa pers dan masyarakat mendapatkan informasi yang transparan.

Kepala sekolah juga harus hadir secara nyata di hadapan publik. Jangan bersembunyi di dalam ruangan tertutup atau menghindari panggilan telepon dari

orang tua murid. Kepala sekolah harus berdiri di depan untuk menunjukkan bahwa pihak sekolah bersikap kooperatif, terbuka untuk bekerja sama dengan pihak kepolisian atau dinas pendidikan yang melakukan penyelidikan, dan berjanji akan memberikan sanksi yang sangat tegas kepada pelaku kekerasan jika terbukti bersalah. Dengan menunjukkan keterbukaan, keberanian menghadapi masalah, dan komitmen yang kuat untuk menegakkan keadilan, sekolah secara perlahan dapat mengendalikan situasi krisis dan mencegah kerusakan reputasi yang lebih parah lagi.

3. Memulihkan Nama Baik Sekolah, Evaluasi Menyeluruh, dan Perbaikan Nyata Setelah Krisis Mereda

Setelah badai krisis mulai mereda, suasana sekolah berangsur-angsur tenang, dan proses investigasi hukum maupun internal dinyatakan selesai, bukan berarti tugas kepala sekolah dan tim humas sudah selesai. Banyak orang mengira bahwa jika berita di media sudah reda, masalah otomatis sudah tuntas. Padahal, ini adalah tahap paling menentukan bagi masa depan sekolah, yaitu tahap pemulihan reputasi dan perbaikan total di dalam lembaga. Sekolah tidak boleh pura-pura melupakan kejadian buruk yang lalu atau bersikap seolah-olah tidak pernah terjadi apa-apa. Jika sekolah hanya diam dan kembali menjalankan aktivitas seperti biasa tanpa melakukan perubahan nyata, maka rasa percaya masyarakat tidak akan pernah kembali sepenuhnya.

Pemulihan reputasi sekolah pasca-krisis memerlukan pendekatan sistematis yang mencakup evaluasi menyeluruh dan perbaikan nyata. Dalam konteks manajemen krisis, proses pemulihan citra melibatkan strategi komunikasi yang terencana sebagai pendekatan yang paling sering digunakan institusi pendidikan (Deslia, 2021; Jiang & Ren, 2022). Evaluasi internal yang jujur merupakan langkah krusial. Sekolah perlu melakukan refleksi berbasis data untuk mengidentifikasi kelemahan sistem (Jiang et al., 2025). Evaluasi ini harus melibatkan seluruh pemangku kepentingan—kepala sekolah, guru, komite sekolah, dan tenaga kependidikan—dalam proses yang kolaboratif. Komunikasi yang persuasif dan edukatif secara berkelanjutan dengan publik juga diperlukan untuk membangun kembali opini positif. Perbaikan nyata mencakup reformasi kebijakan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan, serta penguatan kerja sama dengan pihak terkait melalui bidang hubungan masyarakat. Pembentukan persepsi positif memerlukan peran aktif seluruh warga sekolah dalam membentuk, memelihara, dan mengubah persepsi masyarakat.

Langkah pertama yang harus dipimpin langsung oleh kepala sekolah pada fase ini adalah melakukan evaluasi besar-besaran secara jujur. Kepala sekolah bersama para guru, pengurus yayasan atau komite sekolah, dan tenaga kependidikan harus duduk bersama untuk membedah akar masalah yang sebenarnya. Mengapa kasus kekerasan itu bisa terjadi? Di mana letak kelalaian pengawasan sekolah? Apakah aturan yang ada selama ini kurang ketat? Apakah ada guru atau petugas yang abai terhadap tugasnya? Evaluasi ini harus dilakukan secara terbuka tanpa ada yang ditutup-tutupi atau saling menyalahkan. Semua kelemahan sistem yang ada harus dicatat dan diperbaiki secara serius.

Sebagai wujud nyata dari evaluasi tersebut, sekolah harus melakukan pembaruan aturan dan kebijakan pencegahan kekerasan harus diterapkan secara

konsisten dan didasarkan pada bukti yang kuat agar efektif (Silawati & Hidayati, 2024; Sugiyanti & Amaruddin, 2023). Sekolah perlu menetapkan aturan yang jelas serta menciptakan lingkungan kondusif untuk meminimalisir perundungan (Sugiyanti & Amaruddin, 2023). Kebijakan anti-kekerasan yang diterapkan dengan tingkat kepatuhan tinggi terbukti lebih efektif dalam mengurangi perundungan. Sekolah wajib menyediakan layanan pengaduan bagi siswa maupun orang tua apabila terjadi perundungan (Sugiyanti & Amaruddin, 2023; Fadhilah & Munjin, 2022). Mekanisme pengaduan ini merupakan komponen penting dalam konsep Sekolah Ramah Anak (Nduru et al., 2024). Sayangnya, banyak anak dan orang tua yang tidak melaporkan perilaku kekerasan, sehingga perlu ditanamkan pemahaman bahwa melaporkan bukan berarti "mengadu domba" melainkan keberanian untuk melindungi diri dan teman. Pendidikan karakter menjadi solusi strategis untuk mengatasi kekerasan di sekolah (Silawati & Hidayati, 2024). Guru berperan penting dalam menanamkan nilai-nilai moral seperti saling menghargai dan berempati, terutama pada usia sekolah dasar karena siswa mudah meniru perilaku yang mereka lihat (Silawati & Hidayati, 2024). Kerja sama antara guru dan orang tua sangat diperlukan dalam pembentukan karakter ini (Silawati & Hidayati, 2024).

Di sinilah peran tim humas kembali diuji untuk memulihkan nama baik sekolah di mata masyarakat. Namun, humas tidak boleh memulihkan reputasi sekolah dengan cara membuat iklan atau promosi palsu yang seolah-olah mengatakan bahwa sekolah mereka baik-baik saja dan tidak pernah punya masalah. Pemulihan reputasi yang jujur hanya bisa dilakukan melalui pembuktian nyata. Humas harus secara transparan mengabarkan kepada orang tua dan masyarakat mengenai langkah-langkah perbaikan yang sudah diambil oleh sekolah. Misalnya, humas bisa mengumumkan bahwa sekolah kini telah memiliki Satgas anti-kekerasan yang aktif, sistem pengawasan CCTV yang lebih lengkap, atau program pelatihan khusus pencegahan perundungan bagi seluruh guru dan murid.

Kepala sekolah juga wajib memastikan bahwa korban kekerasan mendapatkan pendampingan psikologis atau trauma healing yang layak hingga anak tersebut benar-benar pulih dan merasa aman kembali untuk bersekolah. Jangan sampai anak yang menjadi korban justru merasa terabaikan atau terpaksa pindah sekolah karena trauma yang berkepanjangan. Hubungan baik dengan para orang tua murid juga harus dirajut kembali melalui pertemuan rutin, diskusi terbuka, dan komunikasi yang jujur.

Pada akhirnya, sebuah krisis yang sangat berat sekalipun dapat diubah menjadi titik balik yang berharga jika dikelola dengan bijak, jujur, dan bertanggung jawab. Melalui kerja sama yang erat antara kepala sekolah, guru, tim humas, dan orang tua, sekolah dasar tidak hanya berhasil memulihkan nama baiknya di mata publik, tetapi juga bertransformasi menjadi tempat yang jauh lebih aman, nyaman, dan penuh kasih sayang bagi seluruh anak-anak untuk menimba ilmu dan tumbuh menjadi generasi bangsa yang berkarakter luhur.

KESIMPULAN

Kajian pustaka ini menegaskan bahwa manajemen krisis reputasi sekolah merupakan instrumen manajerial yang sangat esensial dan strategis bagi satuan pendidikan dasar dalam menghadapi kompleksitas isu kekerasan di tengah arus

keterbukaan informasi. Keberhasilan penanganan krisis sangat bergantung pada sinergi tiga pilar utama, yaitu mitigasi pra-krisis yang proaktif melalui audit kerentanan dan penyusunan Standar Operasional Prosedur perlindungan anak, ketepatan strategi komunikasi krisis yang transparan, empatik, dan terkoordinasi pada fase tanggap darurat oleh kepala sekolah bersama tim humas, serta komitmen terhadap pemulihan reputasi melalui evaluasi menyeluruh dan reformasi kultural pasca-krisis. Kendati insiden kekerasan membawa ancaman kehancuran citra institusi yang masif, krisis yang dikelola secara profesional dan bertanggung jawab mampu diubah menjadi momentum pembelajaran institusional yang berharga. Pada akhirnya, melalui kepemimpinan kepala sekolah yang berintegritas dan strategi kehumasan yang handal, sekolah dasar dapat memulihkan kepercayaan publik, menjamin rasa aman peserta didik, serta menjaga kehormatan lembaga sebagai pilar utama pembentuk peradaban bangsa.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, L. Q. (2022). Design of Implementation of Information Services in Managing the Emotions of Students in SMA Negeri 1 Koto Salak Dharmasraya. *Jurnal Riset Ilmu Pendidikan*, 2(4), 226–232. <https://doi.org/10.56495/jrip.v2i4.187>
- Ahmad, M. (2021). Manajemen Hubungan Sekolah Masyarakat dalam Meningkatkan Citra Sekolah di Masa Pandemi Covid-19. *Improvement Jurnal Ilmiah Untuk Peningkatan Mutu Manajemen Pendidikan*, 8(02), 55–71. <https://doi.org/10.21009/improvement.v8i2.23535>
- Calderon, G. V., Klein, L. M., Wang, J., Dinh, J., Hager, E. R., Edwards, L. V., Collins, M. E., & Johnson, S. B. (2023). Development of a community-informed communication toolkit to prevent spread of viral illness in schools, including SARS-COV-2. *Frontiers in Public Health*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1285453>
- Deslia, I. F. (2021). Public Relations Practice in Issue Management of Inclusive Schools. *Channel Jurnal Komunikasi*, 9(1), 105. <https://doi.org/10.12928/channel.v9i1.20142>
- Dube, B., Nkomo, D., Mcelelwa, S., & Gumbo, R. (2024). School Safety as a Management Imperative to Learner Academic Achievement. *International Journal of Education Humanities and Social Science*, 07(01), 93–104. <https://doi.org/10.54922/ijehss.2024.0639>
- Fadhilah, A. N., & Munjin, M. (2022). Kekerasan dalam Pendidikan di Sekolah: Bentuk, Sebab, Dampak, dan Solusi. *Jurnal Kependidikan*, 10(2), 325–344. <https://doi.org/10.24090/jk.v10i2.8209>
- Farisi, Y. A., & Setiawan, M. B. A. (2023). Strategi Manajemen Humas dalam Meningkatkan Branding Image di Madrasah Aliyah Nurul Jadid. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(12), 10653–10663. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i12.3407>
- Hyland, B., Gardner, J., Leask, J., & Ecker, U. K. H. (2021). Toward effective government communication strategies in the era of COVID-19. *Humanities and Social Sciences Communications*, 8(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-020-00701-w>

- Ibadiyah, A., Hermawan, A., & Mukhlis, I. (2022). Marketing Mix Strategy (7P) for Islamic Boarding School-Based School Marketing. *International Journal of Humanities Education and Social Sciences (Ijhess)*, 2(1). <https://doi.org/10.55227/ijhess.v2i1.222>
- Ilmi, Ach. F. (2021). Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Perspektif Psikologi Pendidikan. *Sociocouns Journal of Islamic Guidance and Counseling*, 1(1), 100–116. <https://doi.org/10.35719/sjigc.v1i1.9>
- Indarti, L. (2021). Kepemimpinan Penentu Keberhasilan Pendidikan: Peran Kepala Institusi Selama Pandemi Covid-19. *Dinamika Penelitian Media Komunikasi Penelitian Sosial Keagamaan*, 21(01), 203–219. <https://doi.org/10.21274/dinamika.2021.21.01.203-219>
- Jiang, J., & Ren, J. (2022). Chinese Universities' Image Repair after Network Public Opinion Events: Strategy Choice and Effect Evaluation. *Discrete Dynamics in Nature and Society*, 2022(1). <https://doi.org/10.1155/2022/7741311>
- Jiang, X., Kamarudin, S., Mahamed, M., Jing-jing, G., & Wu, X. (2025). A Comparative Analysis of Crisis Communication Strategies: Handling Faculty Academic Misconduct and Sexual Misconduct in Chinese Higher Education Institutions. *Sage Open*, 15(1). <https://doi.org/10.1177/21582440251328551>
- Khoirunnisa, K., Monica, S., & Hariri, A. R. A. (2024). Pengaruh Kualitas Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Mutu Pendidikan di SMP Negeri 1 Lubuklinggau. *Tazkirah*, 8(2), 112–119. <https://doi.org/10.53888/tazkirah.v8i2.627>
- Kholiq, I. A., Marhamah, M., & Sulaim, U. (2024). Penanaman Nilai-Nilai Akhlak Mahmudah (Akhlak Terpuji) di SMA Negeri 2 Jakarta. *Maras Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(1), 253–260. <https://doi.org/10.60126/maras.v2i1.157>
- Kurniasih, H., Prathama, N. A., & Nugroho, A. (2023). Manajemen Isu Dalam Program Pembangunan Jembatan Sipung. *Jurnal Audience*, 6(2), 213–227. <https://doi.org/10.33633/ja.v6i2.8266>
- Li, X., Wen, P., Li, L., Xie, L., Lu, Y., Fan, G., Cao, Z., Meng, F., Huang, Y., & Peng, J. (2025). A qualitative study on the current status and needs of unintentional injury prevention and control interventions for children aged 3–12 in Guizhou Province, China. *Frontiers in Public Health*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1712091>
- Lund - Tønnesen, J., Fossheim, K., & Kårtvedt, L. E. (2026). Hallucination in the Bureaucracy: Managing Reputation and Accountability in an AI - Induced Crisis. *Risk Hazards & Crisis in Public Policy*, 17(2). <https://doi.org/10.1002/rhc3.70058>
- Meishar - Tal, H., Forkosh - Baruch, A., Levy, L., & Shenkar, T. (2022). Implications of CCTV cameras on child-care centres' routines, peer relationships, and parent - teacher relationships: child care educators' opinions. *International Journal of Child Care and Education Policy*, 16(1). <https://doi.org/10.1186/s40723-022-00102-3>
- Milligan, M., Doss, K. M., & Zungu, B. (2024). Violence in South African Schools:

- Trends, psychology, and amelioration. *Perspectives in Education*, 42(1), 4–22. <https://doi.org/10.38140/pie.v42i1.7251>
- Nduru, M. P., Novianti, C., & Mingge, E. A. M. (2024). Pendampingan Pengabdian Sosialisasi Stop Bullying Sebagai Sarana Pembinaan Keterampilan Sosial Peserta Didik Kelas V SDI Onekore 5. *Swarna Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 115–119. <https://doi.org/10.55681/swarna.v3i1.1164>
- Plessis, P. du, & Mestry, R. (2024). Violence in rural schools in South Africa: Perceptions of school principals and school governing bodies. *Perspectives in Education*, 42(1), 198–217. <https://doi.org/10.38140/pie.v42i1.7173>
- Prayogo, M. M., & Wardani, K. (2022). Parental Participation in Child-Friendly School Practices at Elementary School During the Covid-19 Pandemic. *Jurnal Educative Journal of Educational Studies*, 7(1), 38. <https://doi.org/10.30983/educative.v7i1.5499>
- Qwabe, T. T., Maluleke, W., & Olutola, A. A. (2022). Exploring the Nature of School Violence in the Selected Public High Schools: Case Study of Jozini Settlement, Kwazulu-Natal Province, South Africa. *International Journal of Social Science Research and Review*, 5(4), 116–137. <https://doi.org/10.47814/ijssrr.v5i4.271>
- Rahayu, P., & Trisnawati, N. (2022). Strategi Humas di SMK IPIEMS Surabaya Dalam Meningkatkan Citra dan Kepercayaan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (Jpap)*, 10(2), 124–139. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n2.p124-139>
- Rahayu, S., & Sartika, I. (2023). Manajemen Krisis SMA YPHB dalam Menangani Berita Negatif Terkait Kenakalan Remaja. *Action Research Literate*, 7(10), 62–67. <https://doi.org/10.46799/ar.v7i10.168>
- Rodríguez, L. A., & Welsh, R. O. (2023). The Ties That Bind: An Examination of School-Family Relationships and Middle School Discipline in New York City. *Educational Researcher*, 53(2), 85–99. <https://doi.org/10.3102/0013189x231203696>
- Sannadan, D. B., Pedro, C. B. S., Velchez, L. M. T., & Venida, A. C. (2021). Analysis of School Conflicts Involving Parents: Experiences and Resolution. *Jurnal Inovatif Ilmu Pendidikan*, 2(2), 73–91. <https://doi.org/10.23960/jiip.v2i2.21817>
- Silawati, S., & Hidayati, D. (2024). Peran Guru dalam Implementasi Pendidikan Karakter untuk Mengatasi Masalah Bullying di Madrasah Ibtidaiyah. *Academy of Education Journal*, 15(1), 753–764. <https://doi.org/10.47200/aoej.v15i1.2305>
- Sugiyanti, A. M., & Amaruddin, H. (2023). Peran Sekolah Dalam Menangani Praktik Perundungan di Madrasah Ibtidaiyah. *School Education Journal PGSD Fip Unimed*, 13(1), 37. <https://doi.org/10.24114/sejpgsd.v13i1.45130>
- Yaqin, F. A., Hambali, H., Rozi, F., & Billah, A. M. (2023). Intangible Assets Pesantren: Kesesuaian Antara Citra dan Identitas Pesantren Dalam Mewujudkan Good Reputation. *Tafaqquh Jurnal Penelitian Dan Kajian Keislaman*, 11(2), 250–262. <https://doi.org/10.52431/tafaqquh.v11i2.2117>