

MENGELOLA CITRA ORGANISASI PEMERINTAH DI ERA DIGITAL



Judul : Citra Pemerintah di Era Digital: Tipologi dan Manajemen Reputasi

Penulis : Arif Budi Pratama

Penerbit : Gava Media

Tahun terbit : 2017

Jumlah halaman : xvi + 204 halaman

ISBN : 978-979-29-6583-4; 978-602-5568-657 (PDF)

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah pola interaksi antara pemerintah dengan warganya. Pemanfaatan TIK dalam pemerintahan telah lama dilakukan yang dikenal dengan *electronic government (e-government)*. Penerapannya terus berkembang sejalan dengan perkembangan TIK itu sendiri. Di dalam ranah *e-government*, muncul terminologi *e-government 2.0*, yaitu penggunaan teknologi web 2.0 oleh pemerintah untuk interaksi yang sudah bersifat dua arah dengan warga negara, dimana salah satu produk teknologi web 2.0 tersebut adalah media sosial, yang secara nyata telah banyak digunakan pemerintah dalam aktivitas kebijakan dan pelayanan publik. Dengan berkembangnya *trend* penggunaan media sosial tersebut, penulis mencoba mengupas tentang peran penggunaan media sosial dalam membentuk citra pemerintah di tengah era digital ini.

Di awal buku, penulis menceritakan tentang perkembangan TIK yang mempengaruhi sektor swasta dan merambah ke sektor publik. Lalu penulis membahas beberapa konsep dan teori terkait seperti konsep citra dan reputasi yang kemudian dikaitkan dengan penggunaan media sosial untuk melihat peran media sosial dalam membentuk citra organisasi publik. Konsep dan perkembangan *e-government* dari waktu ke waktu, juga dibahas dengan merujuk pada pendapat beberapa ahli. Sebelum membahas tentang peran media sosial terhadap citra pemerintah, penulis memaparkan tentang manfaat, resiko, dan tantangan penggunaan media sosial dalam sektor publik.

Selanjutnya, penulis memberikan contoh konkret peran teknologi digital terhadap pembentukan citra pemerintah dengan mengangkat studi kasus saluran *youtube* Pemerintah DKI Jakarta. Dengan metode analisis konten, penulis meneliti citra pemerintah DKI Jakarta di mata publik dengan cara menganalisis komentar-komentar dari penonton terhadap konten-konten pada saluran *youtube* tersebut. Menariknya dalam membahas citra pemerintah, penulis memisahkan antara citra politik dan citra birokrasi, karena menurut penulis, dalam riset administrasi dan kebijakan publik, pemisahan tersebut penting dilakukan untuk mempermudah analisis terhadap organisasi yang hidup dalam ekologi politik.

Citra Politik adalah citra yang terbangun dari persepsi publik terhadap seorang pejabat politik. Sementara citra birokrasi adalah citra yang terbangun terhadap para pejabat karir dalam sebuah organisasi pemerintah. Dua hal ini terkadang tidak sejalan. Misalnya dalam kasus citra Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, penulis menemukan bahwa hasil penelitian menunjukkan secara umum citra pejabat politiknya positif, sementara citra birokrasinya dipersepsikan negatif. Namun jika dilihat secara lebih spesifik,

berdasarkan pengelompokkan konten ke dalam 6 kategori, citra yang dihasilkan memperoleh penilaian yang beragam.

Berbasis dari hasil studi tersebut kemudian penulis menyimpulkan beberapa hal. Pertama, aktor dan konten sangat berpengaruh terhadap persepsi publik. Kedua, persepsi publik akan membentuk citra dan reputasi organisasi. Ketiga, perspektif baru yang memandang citra organisasi pemerintah terdiri dari citra politik dan citra birokratis. Keempat, perbedaan tipe organisasi dan sistem konstektual ekologi politik menghasilkan citra organisasi dan implikasi yang berbeda. Kelima, adanya fenomena pelibatan semu (*pseudo engagement*) dalam interaksi pemerintah dan warganya melalui media sosial.

Berangkat dari temuan tersebut, penulis mencoba memetakan tipologi citra pemerintah berdasarkan pembagian citra menjadi citra politik dan citra birokrasi, sehingga dihasilkan 4 tipe citra pemerintah. Tipe pertama disebut *mutual benefit image*, yaitu kondisi dimana sebuah organisasi pemerintah memiliki citra politik dan citra birokrasi yang sama-sama positif. Tipe kedua adalah *asymmetric political heavy*, yaitu kondisi dimana citra politik positif sementara citra birokrasi negatif dimata masyarakat. Tipe ketiga adalah *collateral damage*, yaitu kondisi dimana citra politik dan citra birokrasi suatu organisasi pemerintah sama-sama negatif dimata masyarakat. Tipe keempat adalah *asymmetric bureaucracy heavy*, merupakan kebalikan tipe kedua, dimana citra birokrasi suatu organisasi pemerintah dipersepsikan positif sementara citra politiknya negatif. Berdasarkan tipologi tersebut kemudian penulis menekankan dalam melakukan manajemen reputasi, pentingnya untuk dilakukan penilaian terlebih dahulu terkait posisi citra organisasi berdasarkan 4 tipe tersebut untuk dapat menentukan strategi lebih lanjut yang tepat.

Kemudian penulis menyajikan tentang resep/strategi manajemen reputasi dalam sektor publik. Dalam konteks manajemen reputasi *online* penulis menyajikan 3 langkah. Langkah pertama adalah preventif, yaitu berupaya mencegah agar tidak mendapat opini negatif dari publik hal ini dapat dilakukan dengan memunculkan nilai-nilai unggul organisasi, terlibat aktif dalam berbagai *platform*, dan menggunakan *social media tool* dalam memanajemen media sosial. Langkah kedua adalah reaktif, yaitu upaya untuk memberikan umpan balik terhadap opini publik baik opini yang positif maupun yang negatif. Dan yang terakhir adalah evaluasi serta pembelajaran, yaitu upaya untuk menilai strategi yang telah ditetapkan dan program yang telah dijalankan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam manajemen reputasi dalam komunikasi online.

Buku ini memiliki beberapa kelebihan diantaranya, dalam membahas konsep dan teori, buku ini sering menyertakan contoh kasus sehingga membantu pembaca memahami konsep tersebut dan mendapatkan pengetahuan yang lebih komprehensif. Lalu kelebihan lainnya, penulis melakukan identifikasi dan pengelompokkan segmen pembaca, lalu menyajikan rekomendasi bagian Bab mana yang sebaiknya dibaca berdasarkan profil pembaca tersebut, sehingga membantu pembaca untuk menentukan bagian mana yang akan ia baca sesuai dengan kebutuhan mereka. Namun yang menjadi kelemahan buku ini adalah dikarenakan berasal dari tesis, menyebabkan terkadang penjelasan yang disajikan cenderung berat untuk dipahami, apalagi jika tidak memiliki pengetahuan yang mumpuni di bidang terkait. Pada beberapa penjelasan terkadang membutuhkan konsentrasi berpikir yang cukup tinggi dan butuh dibaca berulang-ulang, meskipun sebenarnya penulis sudah berupaya mengubah kalimat-kalimat dari tesis tersebut menjadi bahasa yang lebih mudah dipahami pembaca. Kelemahan lainnya adalah beberapa penjelasan muncul berulang di beberapa Bab sehingga menjadi tumpang tindih.

Penulis resensi : Masrully S.IP. (Pengelola Penelitian di Puslatbang PKASN LAN)