

ABSTRAK

Muhammad Ilman Ramadhan, *Impression Management* BPBD Jawa Barat dalam membangun citra positif lembaga

BPBD Provinsi Jawa Barat merupakan institusi pemerintah yang beroperasi dalam situasi krisis, keselamatan publik, dan pengambilan keputusan darurat, sehingga setiap tindakan dan pesan komunikasinya berpotensi membentuk persepsi masyarakat terhadap kinerja dan legitimasi lembaga. Tingginya intensitas bencana di Jawa Barat menuntut BPBD untuk tidak hanya menjalankan fungsi teknis penanggulangan bencana, tetapi juga mengelola representasi diri secara strategis melalui komunikasi yang adaptif, transparan, dan konsisten guna membangun citra sebagai lembaga yang profesional, responsif, dan terpercaya.

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan lima strategi *impression management* *ingratiation*, *self-promotion*, *exemplification*, *supplication*, dan *intimidation* dalam membangun citra positif BPBD Provinsi Jawa Barat, dengan bersandar pada *Impression Management Theory* dari Jones dan Pittman. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian menggunakan paradigma konstruktivisme, yang memandang citra dan legitimasi institusi bukan sebagai fakta objektif melainkan hasil konstruksi makna yang dibangun secara terus-menerus melalui praktik komunikasi. Pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus (*case study*, mengacu pada Yin) dipilih karena relevan untuk memahami fenomena kontemporer yang terikat erat dengan konteks institusional.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Humas BPBD Provinsi Jawa Barat menerapkan kelima strategi *impression management* dengan karakteristik yang berbeda satu sama lain. Strategi 1.) *ingratiation* diwujudkan melalui penyusunan konten berbasis kebutuhan masyarakat dan pendekatan empatik serta hubungan kolaboratif dengan media dan pemangku kepentingan; 2.) *self-promotion* diterapkan lewat penyampaian informasi kebencanaan yang cepat dan akurat serta pengelolaan media sosial secara profesional untuk memperkuat posisi BPBD sebagai sumber informasi resmi. 3.) *Exemplification* tampil sebagai strategi paling dominan, tercermin dari respons cepat, keterlibatan langsung di lapangan, dan publikasi aktivitas pelayanan sejalan dengan sifat operasional BPBD yang berhadapan langsung dengan situasi krisis. Sementara itu, 4.) *supplication* diterapkan melalui keterbukaan atas keterbatasan organisasi dan kolaborasi pentahelix, sedangkan 5.) *intimidation* diwujudkan secara halus lewat penegasan kewenangan, penyampaian *early warning*, dan imbauan mitigasi tanpa pendekatan yang bersifat mengancam.

Citra positif BPBD Provinsi Jawa Barat lebih banyak dibangun melalui tindakan nyata di lapangan dibandingkan komunikasi simbolik semata. Integrasi kelima strategi *impression management*, dengan dominasi *exemplification*, terbukti mampu memperkuat kepercayaan, legitimasi, dan citra BPBD sebagai lembaga pemerintah yang profesional, responsif, dan terpercaya dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana.

Kata Kunci: *Impression Management Theory*, Humas Pemerintah, Citra Organisasi, BPBD Provinsi Jawa Barat, Komunikasi Kebencanaan.

ABSTRACT

Muhammad Ilman Ramadhan, *Impression Management The West Java Regional Disaster Management Agency (BPBD) in Building a Positive Image for the Agency*

The Impression Management by the West Java Regional Disaster Management Agency (BPBD) in Building a Positive Institutional Image: The West Java Provincial Regional Disaster Management Agency (BPBD) is a government institution that operates in crisis situations, public safety matters, and emergency decision-making; therefore, every action and communication message it issues has the potential to shape public perception of the agency's performance and legitimacy.

This study aims to analyze the application of five impression management strategies ingratiation, self-promotion, exemplification, supplication, and intimidation in building a positive image of the West Java Provincial BPBD, based on Jones and Pittman's Impression Management Theory. To achieve this objective, the study employs a constructivist paradigm, which views institutional image and legitimacy not as objective facts but as the result of a continuous construction of meaning through communication practices.

The research findings indicate that the Public Relations Office of the West Java Provincial Disaster Management Agency (BPBD) implements all five impression management strategies, each with distinct characteristics. The 1.) ingratiation strategy is manifested through the creation of content based on community needs, an empathetic approach, and collaborative relationships with the media and stakeholders; 2.) self-promotion is implemented through the rapid and accurate dissemination of disaster information and professional social media management to strengthen the BPBD's position as an official source of information. communication. The 3.) Exemplification emerged as the most dominant strategy, reflected in rapid responses, direct on-site involvement, and the publicization of service activities in line with the BPBD's operational nature of directly confronting crisis situations. Meanwhile, 4.) supplication is applied through openness regarding the organization's limitations and pentahelix collaboration, while 5.) intimidation is subtly manifested through the assertion of authority, the issuance of early warnings, and calls for mitigation without a threatening approach.

The positive image of the West Java Provincial BPBD is built more through concrete actions on the ground than through symbolic communication alone. The integration of these five impression management strategies with a focus on exemplification has proven effective in strengthening trust, legitimacy, and the image of the BPBD as a professional, responsive, and trustworthy government agency in the management of disaster response.

Keywords: *Impression Management Theory, Government Public Relations, Organizational Image, West Java Provincial Disaster Management Agency, Disaster Communication.*