

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat merupakan institusi pemerintah yang memiliki karakteristik khusus dalam pengelolaan citra publik karena aktivitasnya berkaitan langsung dengan situasi krisis, keselamatan masyarakat, serta pengambilan keputusan dalam kondisi darurat. Posisi tersebut menempatkan BPBD dalam ruang publik yang sarat dengan tuntutan akuntabilitas, transparansi, serta kecepatan respons, sehingga setiap tindakan dan pesan komunikasi yang disampaikan berpotensi membentuk persepsi masyarakat terhadap kinerja dan legitimasi lembaga. Dalam konteks tersebut, pengelolaan citra tidak dapat dilepaskan dari praktik komunikasi yang terstruktur dan berorientasi pada pengendalian kesan di hadapan publik.

Aktivitas kehumasan di lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat berfungsi sebagai mekanisme strategis dalam mengelola arus informasi kebencanaan sekaligus membingkai realitas institusional yang ingin ditampilkan kepada masyarakat. Informasi mengenai kebijakan, penanganan bencana, mitigasi risiko, serta capaian program tidak hanya diposisikan sebagai penyampaian fakta, tetapi juga sebagai representasi simbolik yang mencerminkan kompetensi, tanggung jawab, dan kepedulian lembaga terhadap kepentingan publik.

Proses Aktivitas kehumasan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Jawa Barat menjadi semakin strategis seiring meningkatnya

intensitas bencana di wilayah tersebut, di mana data BPBD mencatat sebanyak 1.497 kejadian bencana hingga 21 Desember 2025, meningkat tajam dibandingkan 252 kejadian pada periode yang sama tahun sebelumnya. Tingginya frekuensi kejadian tersebut mendorong Humas BPBD untuk aktif tampil sebagai juru bicara resmi kepada media. BPBD Jawa Barat juga mengelola akun Instagram resmi @bpbd_jabar sebagai kanal penyampaian informasi dan edukasi kebencanaan kepada masyarakat secara berkelanjutan. Kondisi ini menegaskan bahwa peran kehumasan BPBD tidak sebatas menyampaikan fakta kejadian bencana, melainkan berfungsi sebagai penghubung antara realitas operasional di lapangan dengan interpretasi publik yang terbentuk melalui berbagai saluran

komunikasi resmi.tersebut menunjukkan bahwa komunikasi publik yang dijalankan mengandung dimensi konstruksi makna yang diarahkan untuk membangun persepsi positif terhadap institusi. Peran kehumasan dalam konteks ini menjadi penting karena berfungsi sebagai penghubung antara realitas operasional di lapangan dengan interpretasi publik yang terbentuk melalui berbagai saluran komunikasi.

Perkembangan lingkungan komunikasi publik yang semakin terbuka dan terdigitalisasi memperluas ruang interaksi antara institusi pemerintah dan masyarakat. Menurut Survey yang diterbitkan oleh BNPB pada 2023 menyatakan akses informasi yang cepat serta partisipasi publik yang tinggi menempatkan lembaga pemerintah dalam kondisi pengawasan yang intensif dan berkelanjutan. Dinamika tersebut menuntut setiap institusi untuk tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga mengelola representasi diri secara strategis melalui

komunikasi yang adaptif, transparan, dan konsisten. Kompleksitas tersebut semakin meningkat ketika lembaga beroperasi dalam situasi krisis, karena komunikasi kebencanaan memiliki implikasi langsung terhadap kepercayaan publik serta persepsi risiko masyarakat.

Konsistensi dalam pengelolaan komunikasi publik yang dilakukan oleh humas BPBD Jawa Barat juga tercermin melalui pengakuan eksternal yang diperoleh lembaga. BPBD Jawa Barat meraih penghargaan sebagai Badan Publik dengan kualifikasi informatif dalam ajang Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Provinsi Jawa Barat. Penghargaan tersebut menunjukkan bahwa lembaga mampu memenuhi standar transparansi, akuntabilitas, serta keterbukaan informasi sebagai indikator penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik.

Pengelolaan citra dan persepsi publik merupakan dimensi strategis dalam praktik kehumasan organisasi pemerintah. Citra lembaga terbentuk melalui proses komunikasi yang dirancang secara sadar, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepentingan publik, sehingga persepsi masyarakat terhadap kinerja institusi tidak muncul secara alamiah, melainkan melalui konstruksi makna yang berlangsung dalam ruang sosial. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas komunikasi yang dijalankan institusi pemerintah memiliki implikasi langsung terhadap tingkat kepercayaan, legitimasi, serta dukungan masyarakat terhadap kebijakan dan program yang diimplementasikan.

Pada organisasi publik, fungsi kehumasan berperan sebagai aktor utama dalam pengelolaan informasi, pembentukan relasi dengan masyarakat, serta

pengaturan persepsi terhadap kinerja kelembagaan. Peran tersebut menjadi semakin signifikan ketika dijalankan oleh institusi yang memiliki keterkaitan langsung dengan keselamatan masyarakat dan berada dalam pengawasan publik yang intens, seperti Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat. Lembaga ini mengemban mandat penanggulangan bencana, pengurangan risiko, serta penyediaan informasi kebencanaan, sehingga keberhasilan pelaksanaan tugas tidak semata ditentukan oleh kemampuan teknis operasional, melainkan juga oleh efektivitas komunikasi publik dalam membangun kepercayaan dan kredibilitas institusional.

Dalam kerangka pengelolaan citra tersebut, konsep *impression management* atau manajemen kesan menempati posisi penting sebagai pendekatan analitis untuk memahami bagaimana organisasi pemerintah mengendalikan cara dirinya dipersepsikan oleh khalayak. *Impression management* merujuk pada upaya sadar individu maupun organisasi dalam mengatur perilaku, ekspresi simbolik, serta pesan komunikasi guna membentuk kesan yang sejalan dengan nilai dan ekspektasi sosial. Pendekatan ini memungkinkan penelaahan yang lebih mendalam terhadap strategi komunikasi humas dalam mengonstruksi, mempertahankan, serta menegosiasikan citra lembaga di ruang publik, khususnya dalam konteks institusi pemerintah yang memiliki tanggung jawab sosial dan politik terhadap masyarakat.

Dari perspektif *impression management*, praktik komunikasi yang dijalankan oleh BPBD dapat dipahami sebagai upaya sadar dalam mengendalikan cara lembaga dipersepsikan oleh masyarakat. Pengaturan pesan, pemilihan saluran komunikasi, serta bentuk interaksi dengan publik merepresentasikan strategi

presentasi diri institusional yang diarahkan untuk membangun citra positif dan mempertahankan legitimasi sosial. Strategi ini tidak hanya bertujuan untuk menampilkan keberhasilan kinerja, tetapi juga untuk menegosiasikan makna atas peran BPBD sebagai aktor utama dalam penanggulangan bencana di tingkat daerah.

Pengelolaan kesan dalam konteks BPBD memiliki kompleksitas tersendiri karena berlangsung dalam situasi yang dinamis dan berisiko tinggi. Setiap informasi yang disampaikan berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan, kepatuhan, serta partisipasi masyarakat dalam upaya penanggulangan bencana. Oleh karena itu, praktik *impression management* tidak dapat dipahami semata sebagai aktivitas pencitraan, melainkan sebagai bagian dari strategi komunikasi publik yang memiliki implikasi sosial, psikologis, dan institusional. Kajian terhadap praktik tersebut menjadi penting untuk memahami bagaimana humas BPBD mengonstruksi citra lembaga melalui komunikasi yang berlangsung di ruang publik, sekaligus bagaimana strategi tersebut berfungsi dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Pengelolaan komunikasi yang adaptif oleh Humas BPBD Jawa Barat dapat dianalisis sebagai praktik strategis yang berorientasi pada pembentukan dan pemeliharaan relasi dengan publik. *Public relations* dipahami sebagai fungsi manajemen yang membangun hubungan saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya. Perspektif tersebut menempatkan komunikasi BPBD bukan sekadar sebagai aktivitas informatif, melainkan sebagai instrumen institusional untuk memperkuat kepercayaan dan legitimasi sosial. Ketika komunikasi

dijalankan secara terbuka, responsif, dan konsisten, citra positif lembaga terbentuk sebagai hasil dari relasi yang dikelola secara sistematis.

Dalam kerangka *impression management*, praktik komunikasi BPBD dapat dimaknai sebagai upaya sadar dalam mengendalikan persepsi publik melalui pengaturan pesan dan simbol yang ditampilkan di ruang publik. Konsep ini menjelaskan bahwa aktor sosial berusaha mengarahkan kesan yang muncul di hadapan khalayak melalui strategi presentasi diri tertentu. Penghargaan ini tidak hanya mencerminkan kualitas dan profesionalisme tim humas BPBD, tetapi juga menunjukkan apresiasi atas inovasi dan kreativitas mereka dalam menjalankan fungsi komunikasi publik.

Penghargaan ini merupakan hasil kerja keras berbagai pihak, baik internal maupun eksternal, termasuk kontribusi masyarakat yang memberikan suka, saran, masukan, dan vibes positif melalui berbagai saluran komunikasi. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Jawa Barat telah membuktikan bahwa mereka mampu menjadi contoh dalam pengelolaan komunikasi publik yang efektif. Apresiasi ini juga menggarisbawahi pentingnya peran humas dalam membangun citra positif melalui strategi komunikasi yang transparan, responsif, dan inovatif.

1.2 Fokus Penelitiain

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian difokuskan pada Bagaimana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Jawa Barat dalam mengelola pandangan publik terhadap instansi mereka untuk mempertahankan citra positif dikalangan masyarakat. Penelitian ini difokuskan guna untuk melakukan penelitian lebih mendalam dengan mengajukan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi *ingratiation* diterapkan oleh Humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat dalam membangun kedekatan dan kepercayaan publik?
2. Bagaimana strategi *self-promotion* diterapkan oleh Humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat dalam menunjukkan profesionalisme dan kompetensi organisasi?
3. Bagaimana strategi *exemplification* diterapkan oleh Humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat dalam membangun citra positif lembaga melalui dedikasi dan komitmen pelayanan?
4. Bagaimana strategi *supplication* diterapkan oleh Humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat dalam membangun pemahaman dan dukungan publik terhadap pelaksanaan tugas organisasi?
5. Bagaimana strategi *intimidation* diterapkan oleh Humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat dalam pengelolaan komunikasi dengan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, tujuan penelitian meliputi:

1. menganalisis penerapan strategi *ingratiation* oleh Humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat dalam membangun kedekatan dan kepercayaan publik.
2. menganalisis penerapan strategi *self-promotion* oleh Humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat dalam menunjukkan profesionalisme dan kompetensi organisasi.
3. menganalisis penerapan strategi *exemplification* oleh Humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat dalam membangun citra positif melalui dedikasi dan komitmen pelayanan kepada masyarakat.
4. menganalisis penerapan strategi *supplication* oleh Humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat dalam membangun pemahaman dan dukungan publik terhadap pelaksanaan tugas organisasi.
5. menganalisis penerapan strategi *intimidation* oleh Humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat dalam pengelolaan komunikasi dengan publik.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat berguna secara teoritis dan praktis dengan cara-cara berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kajian mengenai *impression management* dalam konteks kehumasan pemerintah memberikan kontribusi teoretis yang signifikan bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi organisasi publik. Penelitian ini menempatkan *impression management* sebagai kerangka analitis utama untuk membaca praktik komunikasi institusional yang tidak hanya berorientasi pada penyampaian informasi, tetapi juga pada pembentukan makna dan persepsi publik terhadap lembaga pemerintah. Pendekatan tersebut menegaskan bahwa citra positif institusi tidak terbentuk secara alamiah, melainkan melalui proses komunikasi yang dirancang, dijalankan, dan dievaluasi secara berkelanjutan dalam ruang publik yang dinamis.

Penelitian kontemporer menunjukkan bahwa *impression management* berfungsi sebagai mekanisme strategis organisasi dalam membangun citra melalui penonjolan karakteristik yang dipersepsikan positif oleh publik serta pengendalian representasi institusional di berbagai kanal komunikasi. Proses ini mencakup pemilihan pesan, pengemasan narasi, serta pengaturan simbol komunikasi yang memungkinkan organisasi membingkai identitas, nilai, dan kinerja lembaga secara simbolik. Strategi tersebut tidak hanya bertujuan memperlihatkan keberhasilan, tetapi juga mengarahkan cara publik menafsirkan peran dan posisi institusi dalam konteks sosial yang lebih luas.

Berdasarkan pandangan tersebut, penelitian ini memperluas penerapan teori *impression management* dari konteks korporasi dan interaksi individual menuju ranah kehumasan pemerintah yang memiliki karakteristik berbeda. Analisis terhadap humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat

memperlihatkan bahwa pengelolaan kesan dijalankan sebagai praktik komunikasi institusional yang terstruktur, terutama dalam membangun legitimasi dan kepercayaan publik. Kondisi kebencanaan yang sarat ketidakpastian menempatkan humas sebagai aktor strategis dalam mengelola persepsi masyarakat melalui penyampaian informasi yang kredibel, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Perkembangan teori *impression management* juga mengalami transformasi seiring dengan meningkatnya peran media digital sebagai arena utama komunikasi publik. Lingkungan digital memungkinkan institusi pemerintah menampilkan citra secara simultan, terbuka, dan interaktif, sehingga proses pembentukan kesan berlangsung lebih cepat dan bersifat dua arah. Media sosial dan platform daring tidak hanya menjadi saluran distribusi informasi, tetapi juga ruang negosiasi makna antara organisasi dan publik yang dapat memperkuat atau bahkan melemahkan citra institusional.

Kajian mutakhir menegaskan bahwa praktik *impression management* dalam konteks daring memiliki pengaruh signifikan terhadap pembentukan persepsi audiens terhadap organisasi, khususnya melalui media sosial yang menuntut kecepatan respons dan transparansi (Al-shatti & Ohana, 2021). Kondisi ini menempatkan organisasi dalam situasi adaptif, di mana strategi pengelolaan kesan harus disesuaikan dengan ekspektasi sosial, dinamika opini publik, dan tuntutan akuntabilitas yang semakin tinggi.

Analisis tersebut memperkuat posisi penelitian ini dalam memperkaya kajian teoretis komunikasi organisasi publik dengan menunjukkan bahwa

impression management tidak dapat dipahami semata sebagai strategi defensif untuk melindungi citra lembaga. Praktik ini justru merupakan bagian integral dari tata kelola komunikasi institusional yang berfungsi membangun hubungan jangka panjang antara pemerintah dan masyarakat. Temuan penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi konseptual mengenai bagaimana strategi pengelolaan kesan humas pemerintah beroperasi secara kontekstual, situasional, dan berbasis media dalam membangun citra positif sekaligus mempertahankan kepercayaan publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini memiliki kegunaan praktis bagi pengembangan dan penguatan praktik kehumasan pemerintah, khususnya dalam pengelolaan komunikasi publik pada lembaga yang bergerak di bidang pelayanan kebencanaan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi rujukan aplikatif bagi humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat dalam memahami pola pengelolaan kesan yang telah dijalankan serta mengidentifikasi strategi komunikasi yang efektif dalam mempertahankan citra positif lembaga di tengah dinamika kebencanaan dan pengawasan publik yang intens.

Temuan penelitian ini memberikan manfaat praktis dalam membantu humas BPBD menyusun strategi komunikasi yang lebih terarah, sistematis, dan berbasis analisis. Pemahaman terhadap praktik *impression management* memungkinkan humas mengevaluasi cara penyampaian informasi, pengelolaan narasi kebencanaan, serta bentuk interaksi dengan masyarakat melalui media konvensional maupun media digital. Hasil kajian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan refleksi untuk meningkatkan kualitas komunikasi publik yang tidak hanya

informatif, tetapi juga mampu membangun kepercayaan dan legitimasi institusional.

Kegunaan praktis lainnya terletak pada kontribusi penelitian ini sebagai pedoman dalam pengelolaan komunikasi krisis. Kondisi kebencanaan menuntut kecepatan, ketepatan, dan kredibilitas informasi, sehingga strategi pengelolaan kesan perlu dijalankan secara hati-hati dan kontekstual. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai bagaimana humas pemerintah dapat mengelola kesan profesional, responsif, dan bertanggung jawab tanpa mengabaikan prinsip transparansi dan akuntabilitas publik.

Selain itu, penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh praktisi humas pemerintah di luar BPBD sebagai referensi dalam merancang kebijakan komunikasi publik. Analisis mengenai penerapan *impression management* pada lembaga pemerintah daerah memberikan contoh konkret mengenai praktik komunikasi institusional yang adaptif terhadap perkembangan media digital dan tuntutan partisipasi masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian ini berpotensi menjadi acuan dalam peningkatan kapasitas sumber daya manusia kehumasan di lingkungan pemerintahan.

Kegunaan praktis juga mencakup kontribusi bagi institusi pendidikan dan praktisi komunikasi yang bergerak di bidang kehumasan dan komunikasi publik. Penelitian ini dapat dijadikan bahan pembelajaran, studi kasus, maupun referensi praktis dalam memahami penerapan teori komunikasi dalam konteks pemerintahan dan kebencanaan. Pemanfaatan hasil penelitian diharapkan mampu mendorong

praktik kehumasan pemerintah yang lebih profesional, reflektif, dan berorientasi pada kepentingan publik.

1.5 Landasan Teoritis

Praktik *impression management* dalam komunikasi organisasi dipahami sebagai upaya strategis yang dilakukan lembaga untuk mengendalikan cara dirinya dipersepsikan oleh publik melalui pengaturan pesan dan representasi komunikasi. Dalam konteks kehumasan pemerintah, konsep ini menjadi relevan karena citra lembaga tidak terbentuk secara otomatis melalui tindakan administratif semata, melainkan melalui serangkaian tindakan komunikasi yang diarahkan secara sadar dan konsisten untuk membentuk persepsi publik yang diinginkan. Pemahaman tersebut penting karena menunjukkan bahwa pembangunan citra positif merupakan hasil dari keputusan komunikatif yang sistematis, bukan sekadar penampilan wajah luar lembaga.

Dipandang dari apa yang dijelaskan oleh Ensour dan Sarhan, 2024 dalam bukunya menjelaskan bahwa Literatur komunikasi kontemporer menegaskan bahwa *impression management* merupakan bagian integral dari strategi organisasi yang beroperasi dalam ruang publik, baik untuk tujuan legitimasi, kepercayaan, maupun akuntabilitas publik. Integrasi tersebut menyatakan bahwa strategi *impression management* dapat dipahami melalui kerangka kerja yang mempertimbangkan pengaruh konteks terhadap motivasi dan konstruksi impresi yang dilakukan oleh organisasi. Kerangka ini tidak hanya menyoroti taktik, tetapi juga bagaimana motivasi, peran sosial, dan struktur organisasi memengaruhi cara organisasi membentuk kesan di mata pemangku kepentingan.

Penekanan terhadap konteks komunikatif dan sosial tersebut memberikan dasar teoritis bagi penelitian ini untuk menempatkan *impression management* sebagai kerangka analitis utama dalam memahami praktik humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat. Pendekatan ini memungkinkan peneliti melihat lebih jauh bahwa setiap strategi komunikasi humas seperti *Ingratiation*, *self-promotion*, *exemplification*, *supplication*, dan *intimidation* bukan hanya sekadar tindakan deskriptif, tetapi merupakan bagian dari proses pembentukan, pemeliharaan, dan negosiasi citra yang dipengaruhi oleh konteks sosial, ekspektasi publik, dan dinamika hubungan antara lembaga dan audiens.

1. Strategi *Ingratiation* (Menyenangkan Orang Lain)

Tahap Pertama adalah *Ingratiation*. Strategi *Ingratiation* untuk membangun citra positif dapat diaplikasikan manajemen dengan berbagai cara yang bertujuan untuk meningkatkan hubungan baik dengan masyarakat dan stakeholder. Salah satu cara yang efektif dengan menjadi pihak yang ramah seperti membalas komentar setiap yang berkomentar serta *responsive* dalam membalas pesan juga menggunakan SOP dalam membalasnya sehingga terlihat lebih ramah atau friendly. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Jawa Barat telah melakukan strategi ini dengan konsisten membalas setiap komentar pada konten yang diunggah di media sosial, instansi ini secara rutin menyampaikan informasi melalui setiap postingan yang dibuat, memastikan masyarakat mendapatkan pembaruan terkini mengenai bencana. Langkah-langkah ini tidak hanya meningkatkan transparansi dan keterbukaan, tetapi juga memperkuat citra Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Jawa Barat sebagai lembaga yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2. Strategi *Self-Promotion* (Promosi Diri)

Tahap kedua melibatkan promosi diri. Manajemen menunjukkan organisasi sebagai entitas yang kompeten dengan memamerkan pencapaian-pencapaian yang telah dicapai serta berbagai kebaikan yang telah diberikan kepada masyarakat. Ini termasuk menyoroti penghargaan-penghargaan yang diterima atas prestasi mereka. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Jawa Barat secara rutin memperoleh berbagai penghargaan setiap tahun, di antaranya dalam bidang keterbukaan informasi publik. Penghargaan ini disebarluaskan secara aktif melalui situs web resmi dan akun media sosial mereka, sehingga publik bisa melihat dan mengakui kemampuan instansi tersebut dalam melaksanakan tugasnya. Langkah ini membantu membangun reputasi BPBD Jabar sebagai lembaga pemerintah yang profesional dan terdepan di bidangnya.

3. Strategi *Exemplification* (Sebagai Contoh)

Tahap ketiga dalam strategi *impression management* menempatkan organisasi sebagai model atau rujukan bagi institusi lain melalui penguatan reputasi dan legitimasi simbolik. Perspektif ini selaras dengan penjelasan Mark C. Bolino, David M. Long, dan William H. Turnley (2016) yang menjelaskan bahwa “*impression management involves behaviors individuals or organizations use to control the impressions others form about them*”. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa organisasi secara sadar mengelola representasi diri agar dipersepsikan kompeten, kredibel, dan layak dijadikan acuan.

Implementasi strategi tersebut dalam konteks organisasi publik juga berkaitan dengan pengelolaan reputasi melalui komunikasi digital. Sangmook Kim dan Joo-Young Lee (2023) menegaskan bahwa “*strategic public relations in the digital era requires consistent message management and visibility to sustain organizational reputation*” . Konsistensi pesan dan visibilitas institusional menjadi elemen penting dalam membangun pengakuan public sehingga komunikasi digital memiliki kontribusi besar terhadap penguatan legitimasi lembaga.

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat merepresentasikan strategi tersebut melalui penyajian konten inovatif dan informatif di media sosial serta publikasi capaian kinerja yang berkelanjutan. Konsistensi komunikasi dan perolehan penghargaan institusional memperlihatkan upaya pengendalian kesan yang terstruktur, sehingga lembaga tidak hanya membangun citra positif, tetapi juga menempatkan diri sebagai referensi inspiratif bagi organisasi publik lain dalam penyelenggaraan pelayanan yang responsif dan akuntabel.

4. Strategi *Supplication* (keterbatasan dalam membantu publik)

Tahap keempat dari strategi *supplication* melibatkan kelemahan atau kerentanan untuk menarik simpati dan dukungan. Pendekatan ini mencakup menampilkan kondisi yang memerlukan bantuan, membangun empati, mengundang partisipasi, serta menghargai bantuan yang diterima guna menciptakan citra rendah hati dan akrab dengan audiens. BPBD Jawa Barat membina hubungan emosional dengan berbagi kisah-kisah inspiratif, seperti penghargaan kepada pegawai yang terpilih dalam kategori “Pegawai Berkinerja

Terbaik BPBD Jawa Barat” yang diselenggarakan oleh instansi tersebut setiap periodenya, atau program-program yang memberikan dampak positif seperti mitigasi bencana atau pengurangan risiko bencana, meskipun dilakukan dalam kondisi terbatas. Sebagai bentuk penghargaan atas dukungan yang diberikan, organisasi ini mengekspresikan terima kasih melalui simbol-simbol penghargaan atau pernyataan publik. Strategi ini tidak hanya menghasilkan kesan rendah hati dan sederhana, tetapi juga memperkuat ikatan emosional antara organisasi dan masyarakat, sehingga meningkatkan dukungan terhadap program-program yang dijalankan.

5. Strategi *Intimidation* (mampu mengontrol situasi)

Tahap kelima dalam strategi *intimidation* pada *impression management* berkaitan dengan upaya membentuk persepsi kekuasaan, otoritas, dan kemampuan untuk memberikan konsekuensi atas ketidakpatuhan. Strategi ini diarahkan untuk menimbulkan kesan bahwa aktor memiliki kontrol dan kapasitas penegakan aturan. Steven dan Joshua (2020) menegaskan bahwa “*displays of power can shape others’ behavior by signaling control over valued resources and potential sanctions*”. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa representasi kekuasaan berfungsi sebagai sinyal sosial yang memengaruhi perilaku pihak lain melalui ekspektasi konsekuensi.

Dalam konteks organisasi, Mark. Bolino, David dan Turnley (2016) menjelaskan bahwa “*intimidation is an impression management tactic whereby actors signal their capacity to punish or impose costs on others*”. Strategi ini tidak selalu diwujudkan dalam bentuk ancaman eksplisit, melainkan dapat berupa

penegasan otoritas, penyampaian regulasi, atau publikasi konsekuensi hukum sebagai bagian dari konstruksi kesan dominan.

Penerapan strategi tersebut dalam ranah pemerintahan juga berkaitan dengan fungsi regulatif negara. Sangmook (2022) menyatakan bahwa “*government communication plays a critical role in reinforcing compliance when it clearly articulates rules, authority, and consequences*”. Penegasan aturan dan sanksi melalui komunikasi publik berperan dalam membangun legitimasi sekaligus mendorong kepatuhan masyarakat.

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat mengimplementasikan strategi *intimidation* secara normatif melalui penekanan pada sanksi hukum bagi pihak yang tidak mematuhi protokol mitigasi dan respons bencana. Penyampaian regulasi, kewajiban, serta konsekuensi administratif maupun hukum merepresentasikan pengendalian kesan yang menampilkan institusi sebagai otoritas yang tegas dan memiliki legitimasi formal. Strategi ini dijalankan dalam kerangka hukum penanggulangan bencana yang berlaku, sehingga intimidasi tidak dipahami sebagai tekanan personal, melainkan sebagai bentuk komunikasi institusional yang menegaskan kewenangan negara dalam menjaga keselamatan publik.

1.6 Landasan Konseptual

1.6.1 Humas Pemerintah

Kehumasan pemerintah merupakan fungsi komunikasi strategis yang dijalankan oleh institusi publik dalam rangka membangun hubungan yang berkelanjutan dengan masyarakat serta memastikan tersampainya informasi

kebijakan secara akurat dan bertanggung jawab. Kehumasan dalam sektor pemerintahan tidak hanya berorientasi pada penyebaran pesan, tetapi juga pada pengelolaan relasi, pembentukan pemahaman publik, serta pemeliharaan legitimasi institusional. Fungsi ini menjadi krusial karena pemerintah beroperasi dalam ruang publik yang sarat kepentingan, tuntutan transparansi, serta pengawasan sosial yang intens.

Waymer dan Heath menjelaskan bahwa *government public relations* merupakan bentuk komunikasi strategis yang dilakukan lembaga publik untuk menginformasikan kebijakan, membangun hubungan dengan warga negara, serta menciptakan pemahaman timbal balik antara pemerintah dan publik (Waymer & Heath, 2023). Penekanan pada aspek relasional dan pemahaman bersama tersebut menunjukkan bahwa kehumasan pemerintah tidak dapat direduksi sebagai komunikasi satu arah, melainkan sebagai proses dialogis yang menempatkan publik sebagai aktor yang memiliki hak untuk memahami dan merespons tindakan pemerintah.

Pemahaman tersebut diperkuat oleh Liu dan Horsley yang menyatakan bahwa kehumasan pemerintah berperan penting dalam mengelola komunikasi dua arah antara lembaga publik dan masyarakat, terutama dalam situasi yang memerlukan kejelasan informasi dan kepercayaan publik yang tinggi. Perspektif ini menempatkan humas pemerintah sebagai bagian dari tata kelola komunikasi publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, bukan sekadar alat legitimasi kekuasaan.

Humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat dipahami sebagai unit komunikasi yang menjalankan fungsi *government public relations* dalam situasi kebencanaan yang memiliki tingkat ketidakpastian dan risiko tinggi. Kehumasan BPBD tidak hanya dituntut menyampaikan informasi faktual, tetapi juga mengelola hubungan emosional dan kepercayaan publik melalui strategi komunikasi yang sistematis. Landasan konseptual ini menjadi pijakan untuk memahami praktik komunikasi humas BPBD sebelum dianalisis lebih lanjut menggunakan teori *impression management*.

1.6.2 Citra Lembaga

Citra institusional pemerintah merupakan konstruksi persepsi publik terhadap karakter, kapasitas, dan kredibilitas lembaga pemerintahan yang terbentuk melalui proses komunikasi yang berkelanjutan. Citra tidak dipahami sebagai refleksi langsung dari kinerja objektif lembaga, melainkan sebagai hasil interpretasi publik terhadap representasi simbolik, narasi, dan tindakan komunikasi yang ditampilkan oleh institusi. Dalam organisasi publik, citra memiliki posisi strategis karena berkaitan langsung dengan kepercayaan masyarakat dan legitimasi kebijakan.

Raya dan Apriliani menjelaskan bahwa citra institusional merupakan persepsi publik terhadap organisasi yang terbentuk melalui perilaku komunikasi, simbol, serta interaksi antara lembaga dan lingkungannya. Penjelasan ini menegaskan bahwa citra pemerintah bukan sesuatu yang statis, tetapi dapat dibentuk dan diarahkan melalui praktik komunikasi yang terencana.

Pandangan tersebut sejalan dengan pemikiran van Riel dan Fombrun yang menyatakan bahwa citra institusional merupakan hasil dari proses komunikasi yang mengintegrasikan pesan, tindakan, dan simbol organisasi dalam benak publik. Integrasi tersebut menunjukkan bahwa citra tidak hanya dipengaruhi oleh apa yang dilakukan organisasi, tetapi juga oleh bagaimana organisasi merepresentasikan dirinya kepada publik melalui berbagai saluran komunikasi.

Dalam konteks pemerintahan, citra institusional memiliki dimensi normatif karena berkaitan dengan tanggung jawab pelayanan publik. Liu dan Horsley menegaskan bahwa citra positif lembaga pemerintah berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan publik dan efektivitas kebijakan, terutama ketika komunikasi dilakukan secara konsisten dan transparan. Pemahaman ini menempatkan citra sebagai hasil dari proses komunikasi yang tidak dapat dipisahkan dari praktik kehumasan.

Berdasarkan kerangka tersebut, citra Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat dalam penelitian ini dipahami sebagai konstruksi persepsi publik yang dibentuk melalui praktik komunikasi humas dalam menyampaikan informasi kebencanaan, respons terhadap publik, serta representasi kinerja institusional. Konsep citra institusional ini menjadi landasan konseptual yang menjembatani analisis antara praktik kehumasan pemerintah dan penerapan strategi *impression management* dalam membangun serta mempertahankan kepercayaan masyarakat.

1.7 Langkah-Langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti bertempat di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Jawa Barat yang beralamat di Jl. Soekarno-Hatta No.629, Sukapura, Kecamatan Kiaracondong, Kota Bandung, Jawa Barat, 40286. Lokasi ini dipilih karena merupakan tempat berlangsungnya seluruh aktivitas dan kegiatan BPBD Jawa Barat. Pemilihan lokasi tersebut diharapkan dapat mempermudah peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan selama proses penelitian berlangsung.

1.7.2 Paradigma dan Pendekatan Penelitian

1.7.2.1 Paradigma Penelitian

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma tersebut berpijak pada pandangan bahwa realitas sosial tidak hadir sebagai fakta objektif yang berdiri sendiri, melainkan dibentuk melalui proses interaksi dan konstruksi makna antarindividu dalam kehidupan sehari-hari. Perspektif ini memandang pengetahuan sebagai hasil penafsiran sosial yang lahir dari pengalaman, simbol, serta praktik komunikasi yang diproduksi dan direproduksi dalam konteks tertentu. Penelitian mengenai kehumasan pemerintah, khususnya praktik *impression management*, memerlukan pendekatan yang mampu memahami realitas sebagai hasil konstruksi sosial, bukan sebagai fenomena yang bersifat tunggal dan universal.

citra suatu institusi tidak berdiri sebagai fakta objektif melainkan terbentuk melalui proses sosial, penelitian ini merujuk pada gagasan teori konstruksi sosial atas realitas (*social construction of reality*) Berger & Luckmann, 1966. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa realitas diproduksi melalui proses eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi yang berlangsung secara dialektis dalam kehidupan sosial. Makna tidak melekat secara alamiah pada suatu peristiwa, melainkan dibentuk melalui interaksi dan legitimasi sosial. Peter L. Berger dan Thomas Luckmann menegaskan bahwa “*reality is socially constructed and the sociology of knowledge must analyze the processes in which this occurs*” (Berger & Luckmann, 1966, hlm. 13). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa realitas diproduksi melalui proses eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi yang berlangsung secara dialektis dalam kehidupan sosial. Makna tidak melekat secara alamiah pada suatu peristiwa, melainkan dibentuk melalui interaksi dan legitimasi sosial.

Dalam konteks komunikasi organisasi publik, pandangan ini mengimplikasikan bahwa citra lembaga, legitimasi, serta persepsi publik terhadap institusi pemerintah terbentuk melalui proses komunikasi yang terus-menerus dinegosiasikan. Realitas mengenai kinerja, kredibilitas, maupun otoritas lembaga tidak berdiri sebagai fakta yang netral, tetapi merupakan hasil konstruksi yang dibangun melalui praktik simbolik, penyampaian pesan, serta interpretasi masyarakat terhadap tindakan institusi. Dengan demikian, paradigma konstruktivisme menjadi landasan

yang relevan untuk menganalisis bagaimana humas pemerintah membangun dan mengelola kesan di ruang publik melalui praktik komunikasi yang kontekstual.

Berdasarkan pandangan tersebut, paradigma konstruktivisme menjadi relevan untuk digunakan dalam penelitian ini karena fokus kajian diarahkan pada bagaimana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat membangun dan mengelola kesan melalui praktik komunikasi kehumasan. Citra institusional dalam penelitian ini tidak dipahami sebagai cerminan langsung dari kinerja objektif lembaga, melainkan sebagai hasil konstruksi makna yang terbentuk dari narasi, simbol, serta representasi yang disampaikan melalui media sosial, siaran pers, dan pemberitaan media massa. Proses tersebut melibatkan interpretasi publik yang beragam dan dipengaruhi oleh pengalaman sosial masing-masing individu.

Pendekatan konstruktivisme dalam penelitian kualitatif juga menempatkan peneliti sebagai instrumen utama yang berperan menafsirkan makna dari data empiris. Moleong menyatakan bahwa penelitian kualitatif berlandaskan paradigma konstruktivisme bertujuan memahami fenomena sosial dari sudut pandang subjek penelitian dengan menekankan makna, proses, serta konteks yang melatarbelakanginya. Pandangan ini memperkuat posisi peneliti dalam menelaah praktik *impression management* humas BPBD Jawa Barat sebagai rangkaian tindakan komunikasi yang sarat makna dan tidak dapat dipisahkan dari konteks institusional serta sosialnya.

Penerapan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini tercermin pada cara data dianalisis sebagai representasi makna, bukan sebagai indikator kuantitatif. Data yang bersumber dari unggahan media sosial, rilis resmi, serta pemberitaan media dipahami sebagai teks sosial yang merepresentasikan strategi pengelolaan kesan lembaga. Analisis dilakukan untuk menafsirkan bagaimana humas BPBD Jawa Barat membingkai pesan, menampilkan identitas institusional, serta membangun persepsi kredibilitas dan kepercayaan publik. Pendekatan ini memungkinkan penelitian mengungkap proses pembentukan citra sebagai hasil konstruksi simbolik yang berlangsung secara berkelanjutan.

Pemilihan paradigma konstruktivisme dengan demikian memberikan landasan epistemologis yang sesuai untuk memahami praktik komunikasi kehumasan pemerintah sebagai proses sosial yang dinamis dan kontekstual. Paradigma ini mendukung tujuan penelitian kualitatif yang berorientasi pada pemahaman mendalam terhadap makna, strategi, serta implikasi komunikasi dalam upaya mempertahankan citra positif lembaga publik.

1.7.2.2 Pendekatan

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pemilihan pendekatan tersebut didasarkan pada tujuan penelitian yang berupaya memahami secara mendalam proses, makna, dan strategi komunikasi yang dijalankan oleh humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat dalam mengelola

impression management. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menelaah fenomena komunikasi sebagai proses sosial yang kompleks, kontekstual, dan sarat makna, terutama dalam ranah kehumasan pemerintah yang berhubungan langsung dengan persepsi publik.

Pendekatan kualitatif berangkat dari asumsi bahwa realitas sosial dibangun melalui interaksi dan penafsiran aktor sosial terhadap pengalaman serta praktik komunikasi yang dijalankan. Creswell menegaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan mengeksplorasi dan memahami makna yang dilekatkan individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial melalui pengumpulan data yang bersifat naratif dan interpretatif. Pandangan tersebut menempatkan pendekatan kualitatif sebagai sarana untuk menggali bagaimana strategi komunikasi humas BPBD Jawa Barat dikonstruksikan dan dimaknai dalam konteks pelayanan publik dan situasi kebencanaan.

Relevansi pendekatan kualitatif dalam penelitian ini juga berkaitan dengan karakteristik data yang digunakan. Fokus penelitian tidak diarahkan pada pengukuran frekuensi atau hubungan kausal, melainkan pada pemaknaan terhadap pesan, simbol, dan narasi yang disampaikan oleh institusi. Moleong menyatakan bahwa pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial secara holistik dengan menekankan proses, interaksi, serta konteks yang melingkupinya. Pernyataan tersebut menguatkan penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini karena praktik *impression management* humas BPBD Jawa Barat hanya dapat

dipahami secara utuh melalui penafsiran terhadap konteks komunikasi dan dinamika hubungan dengan publik.

Penerapan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini diwujudkan melalui proses pengumpulan data yang bersifat fleksibel dan kontekstual. Data diperoleh dari observasi terhadap aktivitas komunikasi BPBD Jawa Barat, penelusuran dokumen resmi seperti siaran pers dan unggahan media sosial, serta analisis pemberitaan media. Pendekatan ini memungkinkan peneliti membangun konstruksi pengetahuan berdasarkan interpretasi terhadap data empiris yang merepresentasikan praktik komunikasi institusional. Data tersebut diperlakukan sebagai teks sosial yang mengandung makna, bukan sebagai angka atau variabel yang berdiri sendiri.

Penggunaan pendekatan kualitatif dengan demikian memberikan ruang bagi peneliti untuk mengkaji secara mendalam bagaimana strategi *impression management* dijalankan, dibingkai, dan dikomunikasikan oleh humas BPBD Jawa Barat. Pendekatan ini sejalan dengan paradigma konstruktivisme yang digunakan dalam penelitian, karena keduanya menempatkan makna, konteks, dan proses sebagai pusat analisis. Pendekatan kualitatif memungkinkan penelitian tidak hanya mendeskripsikan praktik komunikasi, tetapi juga menjelaskan bagaimana praktik tersebut membentuk persepsi publik terhadap citra dan kredibilitas lembaga pemerintah.

1.7.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *case study*. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian yang berupaya memahami secara mendalam praktik *impression management* yang dijalankan oleh humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat dalam mempertahankan citra positif lembaga. Metode *case study* relevan digunakan ketika penelitian berfokus pada fenomena kontemporer yang tidak dapat dipisahkan dari konteks institusional dan situasional yang melingkupinya. Yin menjelaskan bahwa *case study* merupakan “*an empirical inquiry that investigates a contemporary phenomenon within its real-life context, especially when the boundaries between phenomenon and context are not clearly evident*”. Definisi tersebut menegaskan bahwa studi kasus memungkinkan peneliti memahami fenomena secara utuh dengan mempertimbangkan hubungan erat antara praktik komunikasi, struktur organisasi, serta dinamika sosial yang menyertainya.

Pendekatan *case study* memberikan ruang analisis yang komprehensif terhadap satu unit kajian tertentu sebagai sebuah sistem yang utuh. Dalam konteks penelitian ini, humas BPBD Jawa Barat diposisikan sebagai kasus tunggal yang dianalisis secara mendalam untuk mengungkap strategi komunikasi dan pengelolaan kesan yang dijalankan dalam situasi kebencanaan. Yin menegaskan bahwa *case study* tepat digunakan ketika peneliti mengajukan pertanyaan penelitian yang berorientasi pada proses dan praktik, terutama yang diawali dengan pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa”. Dengan demikian, metode ini

memungkinkan peneliti menelusuri bagaimana praktik *impression management* dibangun, dijalankan, dan dimaknai dalam konteks organisasi publik.

Penggunaan metode *case study* juga sejalan dengan karakter penelitian ini yang memanfaatkan berbagai sumber data untuk membangun pemahaman holistik mengenai fenomena yang diteliti. Yin menyatakan bahwa studi kasus “relies on multiple sources of evidence, with data needing to converge in a triangulating fashion”. Pernyataan tersebut menguatkan bahwa penggabungan wawancara mendalam, observasi, serta studi dokumentasi dalam penelitian ini bukan sekadar pilihan teknis, melainkan bagian integral dari desain metodologis studi kasus. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan pemahaman kontekstual mengenai praktik *impression management* humas BPBD Jawa Barat dalam membangun dan mempertahankan citra institusional di ruang publik.

Skema penelitian dalam metode *case study* ini diawali dengan penetapan fokus penelitian yang diarahkan pada praktik *impression management* humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat. Tahap berikutnya mencakup pengumpulan data dari berbagai sumber komunikasi resmi, seperti siaran pers, unggahan media sosial, dan pemberitaan media daring yang berkaitan dengan aktivitas kehumasan. Data tersebut kemudian dianalisis secara interpretatif menggunakan kerangka teori *impression management* untuk mengidentifikasi strategi presentasi diri yang diterapkan dalam pengelolaan citra institusional. Tahap akhir penelitian diarahkan pada perumusan temuan yang menjelaskan pola, makna,

serta implikasi praktik komunikasi humas BPBD Jawa Barat terhadap pembentukan dan pemeliharaan citra positif lembaga.

Metode *case study* dengan demikian memberikan kerangka metodologis yang paling sesuai untuk penelitian ini karena memungkinkan analisis yang mendalam, kontekstual, dan berbasis realitas empiris. Penggunaan metode ini mendukung tujuan penelitian yang berfokus pada pemahaman proses komunikasi kehumasan pemerintah sebagai strategi pengelolaan kesan yang dibangun melalui praktik komunikasi yang terstruktur dan berorientasi pada kepentingan publik.

1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data

Humas BPBD Jawa Barat memaknai dan menjalankan praktik pengelolaan kesan di ruang publik, penelitian ini menggunakan pendekatan yang berorientasi pada penafsiran makna dari sudut pandang pelaku itu sendiri, bukan sekadar pengukuran yang bersifat objektif dan terukur. Menurut Creswell (2018:24), metode kualitatif berupaya menelaah makna suatu fenomena dari sudut pandang para partisipan. Penelitian ini juga mengidentifikasi pola berbagi budaya (*culture sharing*) dalam suatu komunitas, sekaligus mengkaji bagaimana komunitas tersebut mengembangkan pola perilaku yang berbeda dalam rentang waktu tertentu (*etnografi*).

Data dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber. Menurut Arikunto (2016), sumber data adalah subjek atau media tempat data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua jenis sumber data:

1. Sumber data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari narasumber utama. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini meliputi:
 - a) Wawancara dengan Kepala Pelaksana BPBD Jawa Barat.
 - b) Wawancara dengan Pranata Humas Ahli Pertama BPBD Jawa Barat.
 - c) Wawancara dengan Staff Humas BPBD Jawa Barat
2. Sumber data sekunder, yaitu data pendukung yang dikumpulkan peneliti untuk memperkaya analisis. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder mencakup:

1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan melalui pemilihan partisipan secara bertujuan dengan mempertimbangkan keterkaitan informan terhadap fenomena yang diteliti. Pemilihan tersebut diarahkan pada individu yang memiliki pengalaman langsung serta keterlibatan dalam praktik komunikasi yang menjadi fokus kajian, sehingga mampu memberikan informasi yang relevan dan mendalam.

Penentuan informan didasarkan pada prinsip bahwa partisipan dipilih karena dapat membantu peneliti memahami fenomena secara lebih komprehensif. Informan yang dilibatkan merupakan individu yang berperan dalam proses komunikasi institusional dan memiliki pengetahuan mengenai strategi pengelolaan informasi serta citra lembaga. Pemilihan ini dilakukan untuk memastikan data yang diperoleh mencerminkan praktik yang berlangsung dalam konteks penelitian.

Dalam penelitian studi kasus, informan dipilih karena keterlibatan mereka dalam satu sistem yang terikat oleh konteks organisasi dan fungsi kelembagaan. Pemilihan partisipan difokuskan pada individu yang memiliki kapasitas untuk menjelaskan proses, kebijakan, serta praktik komunikasi yang dijalankan oleh institusi. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Creswell yang menekankan bahwa partisipan dalam penelitian kualitatif dipilih berdasarkan kemampuannya dalam memberikan pemahaman terhadap fenomena yang dikaji, bukan berdasarkan jumlah atau representasi statistik.

Dengan demikian, teknik penentuan informan dalam penelitian ini menitikberatkan pada relevansi pengalaman dan kedalaman informasi yang dimiliki oleh informan. Pemilihan partisipan dilakukan untuk memperoleh pemahaman kontekstual mengenai praktik *impression management* humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat, sesuai dengan tujuan penelitian yang berorientasi pada eksplorasi makna dan proses komunikasi institusional.situasional.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Ketiga teknik tersebut digunakan secara terpadu untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai praktik *impression management* yang dijalankan oleh humas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Barat dalam mempertahankan citra institusional. Penggunaan lebih dari satu teknik pengumpulan data memungkinkan peneliti menelusuri fenomena secara mendalam, baik dari sisi pengalaman aktor, konteks

empiris, maupun representasi komunikasi yang dibangun secara formal oleh institusi.

1.7.6.1 Wawancara mendalam

Wawancara mendalam menjadi teknik utama dalam penelitian ini karena mampu menggali makna, pertimbangan strategis, serta proses reflektif yang melandasi praktik komunikasi humas BPBD Jawa Barat. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman pertanyaan terbuka yang disusun berdasarkan fokus penelitian dan elemen-elemen teori *impression management*. Struktur wawancara yang fleksibel memungkinkan peneliti menyesuaikan alur pertanyaan dengan dinamika jawaban informan, sehingga informasi yang diperoleh tidak terbatas pada aspek prosedural, melainkan mencakup alasan, pertimbangan, serta interpretasi subyektif terhadap strategi komunikasi yang dijalankan.

Creswell Mengingat praktik *impression management* yang dijalankan humas seringkali tidak tampak secara eksplisit dan hanya dapat dipahami melalui penuturan langsung dari pelakunya, penelitian ini memerlukan teknik pengumpulan data yang mampu menggali makna di balik tindakan komunikasi tersebut. Creswell dan Poth (2023, hlm. 226) menekankan bahwa wawancara dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk menangkap konstruksi makna yang dibentuk partisipan terhadap suatu fenomena sosial. Pendekatan ini relevan dengan penelitian yang mengkaji *impression management*, karena praktik pengelolaan kesan tidak selalu bersifat eksplisit dan sering kali dipengaruhi oleh pertimbangan situasional, nilai

organisasi, serta ekspektasi publik. Pemilihan informan dilakukan dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung dalam aktivitas kehumasan dan komunikasi publik BPBD Jawa Barat, sehingga informasi yang diperoleh memiliki kedalaman dan keterkaitan langsung dengan konteks institusional yang diteliti.

Pelaksanaan wawancara dilakukan secara tatap muka maupun melalui media digital, seperti *Zoom* atau *Google Meet*, dengan mempertimbangkan efisiensi, ketersediaan informan, serta kondisi operasional lembaga. Seluruh proses wawancara didokumentasikan dalam bentuk rekaman suara dan transkrip tertulis untuk menjaga ketelitian analisis dan memudahkan proses pengodean data.

1.7.6.2 *Observasi Partisipasi Pasif*

Observasi digunakan sebagai teknik pelengkap untuk menangkap praktik komunikasi humas BPBD Jawa Barat dalam konteks nyata. Observasi difokuskan pada aktivitas penyampaian informasi kebencanaan, pola interaksi komunikasi institusional, serta pemanfaatan media komunikasi publik yang digunakan oleh humas dalam membangun dan mempertahankan citra lembaga. Melalui observasi, peneliti dapat memahami bagaimana strategi *impression management* diwujudkan tidak hanya melalui narasi verbal, tetapi juga melalui simbol, gaya penyampaian, serta respons institusi terhadap situasi tertentu.

Creswell dan Poth (2023, hlm. 232–233) menjelaskan bahwa observasi dalam studi kasus memungkinkan peneliti memahami rutinitas, perilaku, dan dinamika sosial yang sering kali tidak sepenuhnya terungkap melalui wawancara. Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara non-partisipatif dengan

menempatkan peneliti sebagai pengamat, sehingga interaksi dan aktivitas komunikasi dapat diamati secara alami tanpa intervensi langsung. Pendekatan ini membantu peneliti mengidentifikasi kesesuaian antara narasi strategis yang disampaikan dalam wawancara dan praktik komunikasi yang berlangsung di lapangan.

Temuan observasi dicatat dalam bentuk catatan lapangan yang sistematis, mencakup aspek verbal, nonverbal, serta situasi komunikasi yang relevan dengan upaya pengelolaan kesan institusional BPBD Jawa Barat.

1.7.6.3 Dokumentasi

Studi dokumentasi digunakan untuk memperkuat dan memperluas pemahaman terhadap praktik *impression management* yang dijalankan oleh humas BPBD Jawa Barat melalui representasi tertulis dan visual. Dokumen diperlakukan sebagai sumber data yang memiliki nilai analitis karena merefleksikan kebijakan komunikasi, narasi resmi, serta strategi simbolik yang dibangun secara institusional dalam jangka waktu tertentu.

Creswell dan Poth (2023, hlm. 236) menyatakan bahwa dokumen dalam penelitian kualitatif berfungsi sebagai bukti kontekstual yang memungkinkan peneliti menelusuri konsistensi pesan, perubahan strategi komunikasi, serta konstruksi makna organisasi dari waktu ke waktu. Dokumen yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi siaran pers, konten media sosial resmi, publikasi pada situs web lembaga, laporan kegiatan, serta materi komunikasi kebencanaan yang diproduksi oleh BPBD Jawa Barat.

Analisis dokumen dilakukan untuk mengidentifikasi pola pesan, bentuk representasi institusional, serta strategi komunikasi yang digunakan humas dalam membangun persepsi publik. Pendekatan ini membantu peneliti memahami bagaimana citra positif BPBD Jawa Barat dikonstruksikan secara sistematis melalui media komunikasi resmi dan bagaimana praktik tersebut selaras dengan prinsip-prinsip *impression management* dalam konteks organisasi publik.

1.7.7 Teknik Analisis Data

Teknik Untuk memastikan proses analisis berlangsung secara sistematis dan tidak terlepas dari konteks institusional yang diteliti, penelitian ini mengacu pada tahapan analisis data kualitatif yang menempatkan analisis sebagai proses berurutan, reflektif, dan berlangsung secara simultan dengan pengumpulan data, sebagaimana dikemukakan oleh Creswell dan Poth (2023). Pendekatan ini dinilai relevan dengan penelitian studi kasus karena memungkinkan peneliti memahami fenomena secara kontekstual, mendalam, dan terikat pada situasi spesifik organisasi yang diteliti. Tahapan tersebut secara umum mencakup enam langkah, yaitu pengorganisasian data, pembacaan menyeluruh, pengodean, pengembangan tema, penyajian temuan, serta interpretasi makna, yang seluruhnya diterapkan secara sistematis dalam penelitian ini.

1.7.7.1 *Organizing and Preparing the Data*

Analisis data difokuskan pada proses mengorganisasi dan menyiapkan data untuk dianalisis secara sistematis. Seluruh data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi dikumpulkan dalam satu

kesatuan basis data penelitian. Transkrip wawancara disusun secara verbatim untuk menjaga keutuhan makna pernyataan informan, khususnya yang berkaitan dengan pertimbangan strategis humas dalam membangun citra institusional. Catatan lapangan hasil observasi dirapikan berdasarkan kronologi waktu, konteks kegiatan, serta situasi komunikasi yang diamati, sehingga interaksi dan praktik komunikasi dapat ditelusuri secara kontekstual. Dokumen komunikasi BPBD Jawa Barat, seperti siaran pers, konten media sosial, dan publikasi resmi, dikelompokkan berdasarkan jenis media, tema pesan, serta periode publikasi. Pengorganisasian data ini bertujuan memastikan keterlacakan sumber informasi serta memungkinkan peneliti membandingkan temuan antar teknik pengumpulan data dalam rangka memahami praktik *impression management* secara utuh.

1.7.7.2 Pembacaan Menyeluruh

pembacaan keseluruhan data secara berulang untuk memperoleh pemahaman awal mengenai konteks penelitian. Pembacaan ini tidak hanya diarahkan pada isi tekstual data, tetapi juga pada nuansa makna, penekanan pesan, serta pola narasi yang muncul dalam komunikasi humas BPBD Jawa Barat. Creswell dan Poth (2023, hlm. 252) menjelaskan bahwa pembacaan awal berfungsi membangun *sense of the whole* terhadap data yang dimiliki peneliti. Dalam konteks penelitian ini, pembacaan menyeluruh dilakukan untuk memahami bagaimana lembaga merepresentasikan diri dalam situasi kebencanaan, bagaimana hubungan komunikasi dengan publik dibingkai, serta bagaimana citra institusional dibangun melalui pesan-pesan yang disampaikan secara konsisten di berbagai kanal komunikasi.

1.7.7.3 Coding

Proses pengodean data yang bertujuan mengidentifikasi unit-unit makna yang relevan dengan fokus penelitian. Coding dilakukan dengan menandai bagian-bagian data yang mencerminkan praktik komunikasi humas, strategi penyampaian pesan, serta upaya pengelolaan persepsi publik. Creswell dan Poth (2023, hlm. 253) mendefinisikan coding sebagai proses segmentasi data ke dalam kategori bermakna yang memungkinkan peneliti mengelola dan memahami data secara sistematis. Dalam penelitian ini, kode awal dikembangkan secara induktif dari data empiris, kemudian diarahkan secara deduktif dengan merujuk pada elemen-elemen *impression management*. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengaitkan praktik komunikasi yang ditemukan di lapangan dengan kerangka teoretis yang digunakan, tanpa mengabaikan konteks spesifik organisasi publik yang diteliti.

1.7.7.4 Menghubungkan Temuan

Pengembangan kategori dan tema sebagai hasil pengelompokan kode-kode yang memiliki keterkaitan konseptual. Kategori dibentuk untuk mengorganisasi temuan yang serupa, kemudian dirumuskan menjadi tema-tema analitis yang merepresentasikan pola strategis dalam praktik *impression management* humas BPBD Jawa Barat. Tema-tema tersebut mencerminkan cara lembaga membangun persepsi kompetensi, kredibilitas, dan kedekatan dengan publik melalui komunikasi kebencanaan. Creswell dan Poth (2023, hlm. 255) menjelaskan bahwa tema berfungsi sebagai penghubung antara data empiris dan pemaknaan teoretis. Dalam penelitian ini, tema-tema yang dikembangkan menjadi dasar untuk memahami bagaimana citra institusional dikonstruksikan dan dipertahankan secara berkelanjutan oleh humas BPBD Jawa Barat.

1.7.7.5 Meaning-Making

Penyajian deskripsi dan tema dalam bentuk narasi analitis. Temuan penelitian disajikan dengan mengintegrasikan kutipan wawancara, hasil observasi, serta data dokumentasi untuk memperkuat argumentasi analitis. Penyajian dilakukan secara kontekstual agar pembaca dapat memahami situasi komunikasi yang melatarbelakangi praktik pengelolaan kesan. Narasi analitis ini tidak hanya menggambarkan apa yang dilakukan oleh humas BPBD Jawa Barat, tetapi juga menjelaskan bagaimana dan mengapa strategi komunikasi tertentu dipilih dalam konteks kebencanaan dan tuntutan pelayanan publik.

