

POSTER PENELITIAN KERJASAMA DALAM NEGERI

“NETNOGRAFI PUBLIC RELATIONS: MENGAJAI REPUTASI PEMERINTAH DAERAH MELALUI DISKUSI PUBLIK DI MEDIA SOSIAL BIRO HUMAS KANTOR WALIKOTA JAKARTA BARAT”



Ketua: Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH, M.Si (NIDN: 0330077301) **Anggota:** 1). Dewi Sad Tanti, M.Ikom (NIDN: 07 260677 01); 2). Sugihantoro, S.Sos, M.Ikom (NIDN: 0330117306) **Mahasiswa:** 1). Putri Khoirunnisa Ramadhanti (NIM: 44523010029); 2). Muhammaad Husna Kurniawan (NIM: 44225010002); **Mitra:** Mochamad Taufiq Hidayat, M.Ikom (NIP: 197710032008031001)

LATAR BELAKANG

Pada dasarnya reputasi lembaga pemerintah dapat dikaji berdasarkan diskusi publik melalui media sosial warganya, khususnya di lembaga Kantor Walikota Jakarta Barat. Warga Jakarta Barat menduduki jumlah yang besar di wilayah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, maka keragaman komentar dari diskusi mereka di media sosial menjadi menarik untuk diteliti.

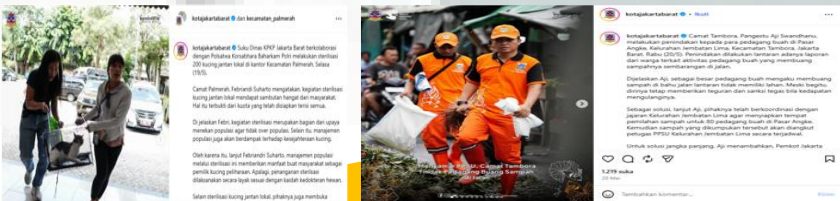
HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan: **1)** Kategorisasi tema besar yang meliputi dukungan, harapan, penilaian yang baik, kinerja dan reputasi. **2)** Konteks netnografi, yang merupakan metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk memahami perilaku, percakapan, pengalaman, persepsi, dan budaya suatu komunitas yang berinteraksi melalui internet atau media sosial. **3)** Hasil kodifikasi budaya yang muncul dalam dialog di media sosial tentang reputasi pemerintah daerah Kantor Walikota Jakarta Barat, fokus kepada tema tema besar, secara detil meliputi: **a)** Para warganet membicarakan tentang reputasi pemerintah daerah secara umum, lebih ke penilaian warga positif dan netral. Warganet lebih banyak membicarakan tentang kinerja pemerintah daerah khususnya tentang fasilitas umum, penanganan masalah khususnya dari sisi lingkungan, keamanan, kebakaran, kesehatan masyarakat, olahraga dan kepemudaaan. **b)** Warganet merespon semua informasi tersebut dari sisi positif ke netral, dengan memberikan komentar, emoticon dan tanggapan tanggapan langsung di media sosial. **c)** Secara umum penilaian warganet kepada kinerja pemerintah daerah dinilai positif. Sekaligus reputasi yang dimiliki pemerintah daerah Walikota Jakarta Barat adalah dominan positif, berdasarkan diskusi dan dialog dialog di media sosial dalam kurun waktu trimester awal tahun 2026. **4)** Terkait reputasi organisasi, dikaitkan dengan aspek public relations pemerintah, media sosial bukan hanya saluran untuk menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi ruang komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. **5)** Biro Humas Pemerintah Kota Jakarta Barat mengunggah informasi mengenai pelayanan publik, pembangunan, kebersihan, bantuan sosial, kegiatan Wali Kota, atau penanganan masalah masyarakat, melalui media sosial. **6)** Tindaklanjut oleh warganet dan memberikan komentar. Sehingga dari komentar tersebut menjadi suatu proses yang meliputi adanya informasi → respons warganet → diskusi → memberikan kritik dan apresiasi → munculnya persepsi publik → pada akhirnya pembentukan reputasi pemerintah.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian untuk memetakan reputasi pemerintah daerah melalui diskusi publiknya di media sosial Instagram pada tahun 2026

METODE



Metode yang dipergunakan netnografi, dengan melakukan observasi isi diskusi di media sosial IG pemerintah daerah Jakarta Barat. Periodesasi penelitian ini pada bulan Maret – Juni 2026, dipilihnya 3 bulan tersebut relevan dengan persiapan 500 tahun peringatan DKI Jakarta pada bulan Juni 2026. Konsep yang dijadikan acuan adalah konsep reputasi organisasi, public relations, government public relations dan netnografi.

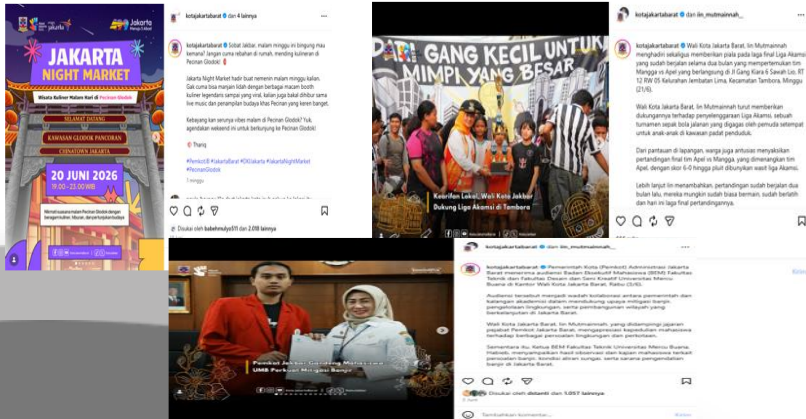
LUARAN

Target luaran penelitian ini publikasi di jurnal terakreditasi Sinta dan penerbitan HAKI poster penelitian.

TKT yang diharapkan adalah tersosialisasikanya konsep netnografi public relations yang memfokuskan pada diskusi, budaya, perilaku warga dalam mendukung reputasi lembaga melalui media online. Sehingga pada tahun ke 2 penelitian ini dapat menjadi masukan bagi lembaga pemerintah terkait.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: **1)** Tema besar yang muncul berupa **dukungan, harapan, penilaian positif atas kinerja Pemerintah Kota Jakarta Barat**, khususnya kinerja di bidang pelayanan publik, keluhan mengenai pelayanan administrasi. **2)** Termasuk juga aspek infrastruktur meliputi jalan rusak, drainase, fasilitas umum. **3)** Kebersihan meliputi sampah dan lingkungan. **4)** Bagaimana pemerintah Kota Jakarta Barat dalam mengelola banjir, serta mengenai respons pemerintah kota terhadap banjir. **5)** Keamanan meliputi kondisi keamanan lingkungan dan aspek, transparansi fokus kepada pertanyaan mengenai program pemerintah yang relevan. **6)** Aspek terakhir tentang apresiasi masyarakat yang memuji pelayanan pemerintah. Sehingga pada akhirnya penilaian warganet terhadap kinerja Pemerintah Kota Jakarta Barat dinilai memiliki **integritas, kepedulian, transparan, memiliki kompetensi dan responsive**. **7)** Penelitian netnografi ini dapat membantu Biro Humas Pemerintah Kota Jakarta Barat dalam memahami reputasi, sebagaimana dibicarakan dan dimaknai oleh publik di ruang digital melalui media sosial.



Ucapan Terimakasih kepada:

- 1. MITRA KEMENTERIAN KOMUNIKASI DIGITAL
- 2. LPPM Universitas Mercu Buana Jakarta
- 3. FIKOM Universitas Mercu Buana Jakarta