

ABSTRACT

This thesis examines the image management and power dynamics of the Tulungagung Fire and Rescue Service (Damkarmat) through the lens of Erving Goffman's dramaturgy, focusing on the risk of institutional credibility loss when discrepancies arise between digital representation on social media (Instagram and TikTok) as the front stage and operational reality in the field as the back stage. This study aims to analyze the impression management strategies employed by Damkarmat Tulungagung and their impact on public perception and trust.

The focus of this research is: 1. How does the Tulungagung Fire Department manage its heroic and professional image in the digital realm (front stage) based on Goffman's impression management concept? 2. What are the practices, constraints, and internal dynamics (back stage) that contrast with the displayed digital image? 3. Why does the gap between the digital image and operational reality occur, and how do personnel navigate and overcome this gap in their daily lives?

The research employs a qualitative descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews with key informants, including the Head of Damkarmat, social media administrators, and field personnel, as well as digital observation of public interactions on social media. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana to ensure validity and credibility of findings.

The findings reveal three main results. First, Damkarmat Tulungagung systematically constructs heroic and responsive narratives on social media as an institutional impression management strategy, utilizing techniques of idealization, mystification, and dramatic realization. Second, institutional power dynamics are tested through operational gaps, such as limitations in facilities and infrastructure as well as a shortage of personnel, which are often not captured in the digital image and have the potential to trigger a crisis of trust when exposed to the public. Third, institutional legitimacy remains intact as long as there is consistency between digital performance and the quality of real services perceived by the public, especially when direct experience aligns with the image presented. This thesis concludes that impression management is not merely a communication strategy but a crucial instrument for maintaining government authority in the digital era. Consistency between the front stage and back stage is a key determinant in preserving public trust, while poorly managed discrepancies can threaten institutional credibility.

Keywords: Dramaturgy, Impression Management, Institutional Authority, Damkarmat Tulungagung, Digital Image.

الملخص

تتناول هذه الأطروحة إدارة الصورة الذهنية لإدارة الإطفاء والإنقاذ في تولونج أجونج (دامكارمات) من منظور نظرية الدراما عند إرفينغ جوفمان، مع التركيز على خطر فقدان المصداقية المؤسسية عند وجود تباين بين التمثيل الرقمي على وسائل التواصل الاجتماعي (إنستغرام وتيك توك) الذي يمثل الواجهة والواقع العملي الميداني الذي يمثل الخلفية. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل استراتيجيات إدارة الصورة الذهنية التي تتبناها إدارة الإطفاء والإنقاذ في تولونج أجونج، وتأثيرها على التصور العام والثقة

يركز هذا البحث على: (١). كيف تدير إدارة الإطفاء والإنقاذ في تولونج أجونج صورتها البطولية والمهنية في العالم الرقمي (الواجهة) استنادًا إلى مفهوم جوفمان لإدارة الانطباع؟ (٢). ما هي الممارسات والعقبات والديناميكيات الداخلية (الخلفية) التي تتناقض مع الصورة الرقمية المعروضة؟ (٣). لماذا يحدث هذا التباين بين الصورة الرقمية والواقع العملي، وكيف يتعامل الأفراد مع هذا التباين في حياتهم اليومية؟

ستخدمت هذه الدراسة منهجًا وصفيًا نوعيًا. جمعت البيانات من خلال مقابلات معمقة مع مُستطلعين رئيسيين، بمن فيهم رئيس القسم، ومديرو وسائل التواصل الاجتماعي، والعاملون الميدانيون، بالإضافة إلى رصد تفاعلات الجمهور على منصات التواصل الاجتماعي. وتم تحليل البيانات باستخدام النموذج التفاعلي لماليز وهويرمان وسالدانا لضمان صحة النتائج ومصداقيتها.

كشفت النتائج عن ثلاث نتائج رئيسية. أولاً، تقوم وكالة تولونج أجونج للإطفاء والإنقاذ بشكل منهجي ببناء سرد بطولي وتفاعلي على وسائل التواصل الاجتماعي كجهد لإدارة الصورة المؤسسية، من خلال استراتيجيات التمجيد والغموض والتجسيد الدرامي. ثانيًا، يتم اختبار ديناميكيات القوة المؤسسية من خلال الثغرات التشغيلية، مثل محدودية المرافق والبنية التحتية وقلة عدد الموظفين، والتي غالبًا ما لا تنعكس في الصور الرقمية، ولها القدرة على إثارة أزمة ثقة عند انكشافها للجمهور. ثالثًا، تبقى الشرعية المؤسسية سليمة طالما كان هناك اتساق بين الأداء الرقمي وجودة الخدمة الفعلية التي يدركها الجمهور، عندما تتوافق التجارب المباشرة مع الصورة المصوّرة. خلص الباحثون إلى أن إدارة الصورة ليست مجرد استراتيجية تواصل بل أداة حاسمة في الحفاظ على سلطة الحكومة في العصر الرقمي. ويُعدّ التناسق بين واجهة المؤسسة

وخلف كواليسها عاملاً أساسياً في الحفاظ على ثقة الجمهور، بينما قد تُحدد الفجوات المدارة بشكل سيئ مصداقية المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الدراماتورجيا، إدارة الانطباع، السلطة المؤسسية، وكالة تولونج أجونج للإطفاء والإنقاذ، الصورة الرقمية