

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi pemerintah merupakan proses penyampaian pesan yang berasal dari pemegang jabatan eksekutif dan administratif. Pada dasarnya, komunikasi pemerintah berpijak pada institusi negara yang memiliki kewenangan legal dan otoritas formal untuk mengatur serta mengarahkan perilaku publik melalui kebijakan, regulasi, dan penegakan hukum. Oleh karena itu, komunikasi pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai alat legitimasi kekuasaan. Dalam konteks demokrasi Indonesia, komunikasi pemerintah berperan untuk memberikan informasi tentang pengelolaan urusan publik yang baik, sekaligus mewujudkan transparansi dan legitimasi. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi sejak awal tahun 2000-an, pemerintah mulai memanfaatkan berbagai situs media sosial sebagai bagian dari rencana komunikasi resminya (Hansson & Depaula, 2025).

Perkembangan media sosial telah mengubah cara pemerintah berkomunikasi dan membangun hubungan dengan masyarakat. Komunikasi yang sebelumnya bersifat satu arah kini menjadi lebih interaktif dan partisipatif. Dalam konteks ini, otoritas publik tidak lagi semata-mata ditentukan oleh kewenangan formal, tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana institusi merepresentasikan diri dan bagaimana publik menafsirkan representasi tersebut melalui interaksi digital. Media sosial menjadi ruang representasi tempat institusi menampilkan kompetensi, kedekatan, dan responsivitasnya kepada masyarakat. Dengan demikian, otoritas tidak hanya dimiliki, tetapi juga ditampilkan, dinegosiasikan, dan diuji secara terus-menerus melalui ruang digital. (Lee & Kim, 2023; Schroeder, 2021).

Dalam perkembangan komunikasi digital, praktik representasi institusional semakin penting karena setiap unggahan, dokumentasi kegiatan, maupun interaksi dengan masyarakat dapat membentuk persepsi publik terhadap organisasi. Melalui media sosial, institusi tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga melakukan pengelolaan kesan (*impression management*) guna membangun identitas dan legitimasi di mata masyarakat. Oleh karena itu, media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi, tetapi juga sebagai arena pembentukan persepsi publik terhadap kinerja dan kredibilitas institusi.



Gambar 1.1 Akun Tiktok Resmi Damkarmat Tulungagung



Gambar 1.2 Akun Instagram Resmi Damkarmat Kab. Tulungagung

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (Damkarmat) merupakan salah satu institusi pelayanan darurat yang memiliki peran penting dalam menjamin keselamatan masyarakat. Damkarmat Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu pengguna aktif media sosial yang dapat berinteraksi dengan khalayak dan seluruh masyarakat, khususnya di Tulungagung, Jawa Timur. Dinas ini secara resmi menggunakan dua platform media sosial, yaitu Instagram dan TikTok. Damkarmat Kab. Tulungagung memiliki akun dinas resmi di Instagram bernama @damkar.tulungagung dengan 6.383 pengikut. Selain itu, Damkarmat juga memiliki akun TikTok resmi bernama @damkarkab.tulungagung dengan 1.485 pengikut. Berdasarkan data rekapitulasi Damkarmat Kabupaten Tulungagung tahun 2025, tercatat 64 kejadian kebakaran dan 729 kejadian non-kebakaran atau evakuasi. Kasus non-kebakaran tersebut meliputi evakuasi ular, sarang tawon, pohon tumbang, pelepasan cincin, penyelamatan manusia, hingga evakuasi kendaraan. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar aktivitas Damkarmat saat ini berada pada ranah pelayanan penyelamatan non-kebakaran yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari. Tingginya intensitas pelayanan tersebut menyebabkan ekspektasi publik terhadap responsivitas dan profesionalisme Damkarmat semakin tinggi.

Damkarmat Kabupaten Tulungagung memanfaatkan Instagram dan TikTok sebagai media komunikasi publik untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas. Melalui unggahan foto, video, dan caption, Damkarmat mendokumentasikan aktivitas operasional atau kegiatan sehari-hari seperti menyampaikan edukasi keselamatan, memberikan informasi layanan, serta membangun kedekatan dengan masyarakat. Instagram dan TikTok dipilih karena sifatnya yang visual, mudah dijangkau, serta sesuai dengan karakter generasi muda yang aktif di media sosial (Sakti et al., 2024). Media sosial dalam konteks ini memiliki fungsi ganda, yaitu sebagai sarana penyampaian informasi sekaligus ruang pengelolaan kesan yang berkontribusi terhadap pembentukan citra institusi.

Setiap konten yang diunggah pada dasarnya tidak sepenuhnya netral karena melalui proses seleksi informasi, penyusunan pesan, pemilihan visual, dan penentuan narasi tertentu. Dalam komunikasi digital pemerintah, proses tersebut

tidak hanya menghasilkan informasi, tetapi juga membentuk representasi simbolik mengenai bagaimana institusi ingin dipersepsikan oleh masyarakat. Pada lembaga pelayanan darurat seperti Damkarmat, representasi tersebut menjadi penting karena institusi dituntut untuk tampil profesional, sigap, dan humanis tanpa kehilangan otoritasnya sebagai lembaga pelayanan publik (Naqqiyah, 2020). Layanan publik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat sehari-hari yang diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan ataupun bantuan yang dibutuhkan (Prayogo & Fanida, 2024). Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang berisi panduan umum penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun kebijakan ini telah diberlakukan, pencapaian optimalnya masih bergantung pada kinerja efektif aparatur pemerintah (Awaliyah Matondang et al., 2024).

Namun, Upaya pengelolaan kesan di ruang digital tidak selalu berjalan sesuai harapan. Hoffmann dan Lutz (2020) menjelaskan adanya paradox of transparency, yaitu kondisi ketika keterbukaan informasi justru berpotensi menimbulkan ketidakpercayaan apabila realitas yang ditemukan publik tidak sesuai dengan representasi yang ditampilkan institusi. Fenomena ini terlihat dalam peristiwa viral kendala teknis armada Damkarmat saat pengamanan aksi massa di depan DPRD Tulungagung pada 6 Oktober 2025. Unggahan warga di TikTok memperlihatkan kondisi operasional yang berbeda dari representasi heroik dan responsif yang selama ini banyak ditampilkan melalui akun resmi Damkarmat.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara representasi digital yang ditampilkan melalui media sosial dan realitas operasional yang terjadi di lapangan. Kesenjangan ini dikenal sebagai digital image gap. Keberadaan digital image gap menjadi penting untuk dikaji karena dapat memengaruhi persepsi, kepercayaan, dan legitimasi publik terhadap institusi pelayanan darurat, terutama ketika masyarakat memperoleh informasi secara langsung melalui media sosial. Dinamika yang terjadi menjadi semakin kompleks ketika ditempatkan dalam konteks institusi pelayanan darurat. Lembaga pelayanan darurat memiliki ekspektasi publik yang tinggi terhadap kecepatan respons, ketepatan tindakan, dan

profesionalisme operasional. Setiap keberhasilan dalam menangani situasi darurat dapat memperkuat citra heroik dan meningkatkan legitimasi institusi. Sebaliknya, setiap kesalahan teknis atau keterlambatan respons berpotensi memunculkan kritik serta mempertanyakan kredibilitas lembaga, terutama ketika peristiwa tersebut terekspos secara luas melalui media sosial. Dalam situasi ini, ruang digital tidak hanya menjadi medium informasi, tetapi juga arena evaluasi publik terhadap kinerja institusi (Liu, 2021).

Penelitian mengenai komunikasi pemerintah di media sosial telah banyak dilakukan, namun sebagian besar berfokus pada efektivitas komunikasi, strategi branding, atau tingkat keterlibatan audiens. Sementara itu, kajian yang secara khusus mengkaji bagaimana pengelolaan kesan dilakukan oleh institusi pelayanan darurat tingkat daerah serta bagaimana kesenjangan antara representasi digital dan realitas operasional terbentuk masih belum banyak ditemukan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ruang penelitian yang perlu dieksplorasi lebih lanjut.

Untuk memahami fenomena tersebut, penelitian ini menggunakan perspektif dramaturgi Erving Goffman (1959) yang memandang interaksi sosial sebagai sebuah pertunjukan yang terdiri atas front stage dan back stage. Melalui perspektif ini, Damkarmat Tulungagung dipahami sebagai aktor institusional yang melakukan pengelolaan kesan melalui media sosial guna membangun citra heroik, responsif, dan profesional di hadapan publik, sementara pada saat yang sama menghadapi berbagai realitas operasional yang tidak selalu terlihat oleh masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengkaji bagaimana pengelolaan kesan dilakukan dalam membentuk citra institusional serta bagaimana digital image gap muncul antara representasi digital dan realitas operasional Damkarmat Tulungagung.

1.2 Permasalahan Penelitian

Berangkat dari fenomena perkembangan komunikasi digital di lingkungan instansi pemerintah, terjadi transformasi pola komunikasi dari yang sebelumnya bersifat satu arah dan formal menjadi lebih interaktif melalui media sosial. Damkarmat Kabupaten Tulungagung memanfaatkan media sosial (Instagram dan TikTok) sebagai sarana pengelolaan kesan untuk membangun citra sebagai lembaga yang responsif, sigap, dan dekat dengan masyarakat. Namun, di balik citra digital yang dibangun di panggung depan (front stage) tersebut, terdapat realitas operasional di panggung belakang (back stage) yang tidak selalu sejalan dengan gambaran ideal yang ditampilkan. Ketidaksesuaian ini menciptakan kesenjangan citra digital (digital image gap) yang berpotensi memengaruhi persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi.

Berdasarkan temuan awal, Damkarmat Tulungagung masih menghadapi berbagai kendala operasional, seperti tingginya jumlah laporan evakuasi non-kebakaran (misalnya evakuasi sarang tawon), keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana, faktor cuaca, serta kondisi tertentu yang menyebabkan penanganan tidak selalu dapat dilakukan secara instan. Di sisi lain, terdapat pula kasus-kasus tertentu yang memunculkan narasi tandingan di media sosial, seperti peristiwa viral mengenai kendala teknis armada Damkarmat saat pengamanan aksi massa di depan kantor DPRD Tulungagung (6 Oktober 2025). Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara representasi yang ditampilkan melalui media sosial dengan realitas operasional yang terjadi di lapangan.

Kesenjangan tersebut menjadi penting untuk dikaji karena berpotensi memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap Damkarmat sebagai institusi pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan darurat, kepercayaan tidak hanya berkaitan dengan reputasi institusi, tetapi juga berpengaruh langsung terhadap respons masyarakat dalam situasi krisis. Apabila ekspektasi yang terbentuk melalui media sosial tidak sejalan dengan pengalaman nyata masyarakat (atau dengan realitas yang diungkap oleh warga di platform seperti TikTok), Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya memahami bagaimana institusi mengelola kesan di ruang

digital sekaligus menghadapi kesenjangan antara representasi dan realitas operasional yang muncul dalam praktik pelayanan publik.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka fokus penelitian ini diarahkan pada beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana Damkarmat Tulungagung mengelola kesan heroik dan profesional di ranah digital (front stage) berdasarkan konsep impression management Goffman?
2. Apa saja praktik, kendala, dan dinamika internal (back stage) yang kontras dengan citra digital yang ditampilkan?
3. Bagaimana digital image gap terbentuk dan dikelola?

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Menganalisis bagaimana Damkarmat Tulungagung mengelola kesan heroik dan profesional di ranah digital (front stage) berdasarkan konsep impression management Erving Goffman.
2. Mengidentifikasi praktik, kendala, dan dinamika internal (back stage) yang kontras dengan citra digital yang ditampilkan oleh Damkarmat Tulungagung.
3. Menjelaskan bagaimana terbentuknya Digital Image Gap antara representasi digital Damkarmat Tulungagung pada front stage dan realitas operasional pada back stage. Kesenjangan tersebut muncul bukan karena manipulasi atau pencitraan semata, melainkan akibat adanya perbedaan antara citra yang ditampilkan kepada publik dengan berbagai keterbatasan operasional yang terjadi di lapangan dan membahas strategi yang dilakukan Damkarmat dalam mengelola kesenjangan tersebut guna mempertahankan kepercayaan publik dan legitimasi institusi.

1.4 Dramaturgi Erving Goffman (Teori Utama)

Teori dramaturgi diperkenalkan oleh Erving Goffman melalui karya monumentalnya *The Presentation of Self in Everyday Life* (1959). Dalam perspektif ini, kehidupan sosial tidak dipahami sebagai rangkaian tindakan yang sepenuhnya spontan atau alamiah, melainkan sebagai suatu proses interaksi yang bersifat performatif, di mana individu maupun kelompok sosial bertindak layaknya aktor dalam sebuah pertunjukan teater. Melalui analogi dramaturgis, Goffman menjelaskan bahwa setiap interaksi sosial mengandung unsur representasi, di mana aktor secara sadar maupun tidak sadar menyusun ekspresi diri, simbol, bahasa, serta pengaturan situasi guna membentuk kesan tertentu di hadapan audiens. Asumsi dasar dramaturgi berangkat dari pandangan bahwa realitas sosial bukan sesuatu yang tidak bergerak, tetapi dikonstruksi melalui praktik interaksi sehari-hari. Dalam setiap perjumpaan sosial, aktor berupaya mengendalikan definisi situasi (*definition of the situation*) agar selaras dengan identitas atau peran yang ingin ditampilkan. Dengan demikian, tindakan sosial selalu mengandung dimensi strategis, karena aktor mempertimbangkan bagaimana tindakannya akan ditafsirkan oleh orang lain.

Goffman menekankan konsep pengelolaan kesan (*impression management*) sebagai inti dari interaksi sosial. Pengelolaan kesan merujuk pada upaya sistematis aktor dalam mengatur ekspresi yang diberikan (*expressions given*) maupun ekspresi yang terpancar secara tidak langsung (*expressions given off*), sehingga audiens membentuk persepsi tertentu yang sesuai dengan kepentingan aktor. Dalam konteks ini, identitas bukanlah entitas tetap yang melekat secara esensial, melainkan hasil dari negosiasi simbolik yang terus berlangsung dalam relasi sosial.

Penelitian ini menempatkan dramaturgi Erving Goffman sebagai teori utama karena mampu menjelaskan bagaimana institusi menampilkan peran tertentu melalui panggung depan (*front stage*), menyembunyikan berbagai realitas operasional pada panggung belakang (*back stage*), serta melakukan pengelolaan kesan (*impression management*) dalam interaksi sosial. Sementara itu, konsep Digital Impression Management digunakan sebagai teori pendukung untuk menjelaskan bagaimana praktik pengelolaan kesan tersebut dilakukan melalui

media sosial sebagai ruang komunikasi digital. Dengan demikian, kombinasi kedua perspektif tersebut memungkinkan peneliti memahami secara lebih komprehensif proses pembentukan citra institusional dan munculnya kesenjangan antara representasi digital dengan realitas operasional yang dialami Damkarmat Kabupaten Tulungagung.

Konsep Digital Impression Management dalam penelitian ini merujuk pada pengembangan teori impression management Erving Goffman ke dalam konteks media digital. Menurut Bullingham dan Vasconcelos (2013), praktik presentasi diri yang sebelumnya terjadi dalam interaksi tatap muka mengalami transformasi ke ruang daring melalui media sosial. Sejalan dengan itu, Hogan (2010) menjelaskan bahwa media sosial memungkinkan aktor melakukan exhibition atau pameran identitas melalui konten yang dapat dipilih, disusun, dan ditampilkan kepada khalayak. Dalam konteks organisasi publik, praktik tersebut terlihat melalui pemilihan informasi, visualisasi kegiatan, penyusunan narasi, serta pengelolaan interaksi dengan masyarakat. Oleh karena itu, konsep Digital Impression Management digunakan sebagai perspektif pendukung untuk memahami bagaimana Damkarmat Tulungagung mengelola kesan dan membangun citra institusional melalui media sosial, sementara dramaturgi Erving Goffman tetap digunakan sebagai teori utama penelitian.

1.4.1 Telaah Pustaka (Penelitian Terdahulu)

Berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, peneliti juga mengemukakan berbagai penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini dan berguna untuk membantu peneliti dalam menyusun skripsi. Di sini, penelitian sebelumnya berarti uraian tentang hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik penelitian saat ini, atau apakah masalah yang dibahas sudah ada sebelumnya.

Bagian ini menyajikan berbagai temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan studi yang akan dilakukan dan kemudian dirangkum. Pada bagian ini, peneliti membuat ringkasan temuan penelitian yang ada tentang penelitiannya dari studi-studi sebelumnya. Selain itu, peneliti juga menjelaskan

letak persamaan dan perbedaan dari penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini merujuk pada beberapa hasil kajian terdahulu yang relevan dengan tema dramaturgi dan komunikasi instansi publik di ruang digital. Pertama, penelitian oleh Sari et al. (2022) dengan judul "Strategi Komunikasi Digital Instansi Pemerintah di Instagram" menunjukkan bahwa konten yang bersifat interaktif efektif meningkatkan keterlibatan publik terhadap akun pemerintah. Persamaan: fokus pada akun Instagram instansi pemerintah. Perbedaan: penelitian ini lebih menekankan analisis manajemen kesan melalui pendekatan dramaturgi Goffman serta mengamati pula platform TikTok sebagai ruang panggung depan digital.
2. Pratama, (2023) dalam penelitian "Dramaturgi Polisi Cyber dalam Pelayanan Publik" menjelaskan bagaimana aparat keamanan mengubah stigma birokrasi kaku menjadi citra solutif melalui panggung depan digital. Persamaan: penggunaan Teori Dramaturgi Goffman pada institusi otoritas berseragam. Perbedaan: objek penelitian ini adalah Damkarmat Tulungagung, dengan fokus pada kesenjangan antara citra digital dan realitas operasional.
3. Wulandari, (2021) melalui penelitian "*Persepsi Masyarakat Terhadap Respon Cepat Pemadam Kebakaran*" menekankan bahwa kecepatan penanganan fisik di lapangan merupakan indikator utama dalam membentuk persepsi positif dan kepuasan warga. Penelitian ini berkonsentrasi pada bagaimana gaya bicara admin media sosial mempengaruhi pembentukan persepsi respons cepat; namun, persamaannya terletak pada diskusi tentang persepsi respons cepat.
4. Hidayat, (2020) dalam "Dramaturgi Polisi dalam Membangun Citra di Media Sosial" mengungkap kontras tajam antara panggung depan yang humanis dengan panggung belakang yang tetap disiplin dan kaku. Persamaan: analisis front stage dan back stage pada institusi otoritas. Perbedaan: penelitian ini menggali lebih dalam bagaimana kesenjangan

tersebut dinavigasi oleh personel dalam keseharian mereka.

5. Larasati, (2022) dalam penelitian "*Pengolahan Kesan Instansi Pemerintah*" menemukan bahwa penggunaan gaya bahasa santai atau non-formal efektif untuk meruntuhkan hambatan komunikasi dan jarak psikologis antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini memiliki persamaan dalam membahas penggunaan bahasa santai, namun perbedaannya adalah peneliti menambahkan aspek persepsi respons cepat pada instansi Damkarmat.
6. Gumilar, (2023) melalui "*Analisis Dramaturgi dalam Komunikasi Pelayanan Publik Digital*" menemukan bahwa petugas perlu melakukan deep acting agar masyarakat merasa dilayani secara personal. Persamaan: teori dramaturgi. Perbedaan: penelitian ini mengaitkan pengelolaan kesan dengan kesenjangan antara citra digital dan realitas operasional di Damkarmat.
7. Kusuma (2022) dengan judul "*Manajemen Kesan Instansi Pemerintah Melalui Media Sosial TikTok*" menemukan bahwa TikTok digunakan untuk menampilkan sisi "behind the scene" yang santai guna meraih simpati publik. Persamaan: penggunaan platform TikTok dan teori manajemen kesan. Perbedaan: penelitian ini mengomparasikan Instagram dan TikTok untuk melihat kontras antara citra heroik dan realitas operasional Damkarmat.
8. Ramadhan (2021) dalam "*Gaya Bahasa Komunikasi Krisis Pemadam Kebakaran di Ruang Publik Digital*" menunjukkan bahwa diksi yang menenangkan mampu menurunkan kepanikan warga. Persamaan: objek pemadam kebakaran. Perbedaan: penelitian ini lebih luas pada pelayanan sehari-hari (termasuk non-kebakaran) dan fokus pada manajemen kesan serta kesenjangan citra digital.
9. Fitriani (2023) dalam "*Dinamika Otoritas Publik dalam Menghadapi Komentar Netizen di Instagram*" menemukan bahwa gaya personal dalam membalas komentar membangun citra terbuka. Persamaan: fokus interaksi admin dan warga di Instagram. Perbedaan: penelitian ini lebih mendalami aspek panggung depan dan belakang serta kesenjangan yang muncul.

10. Utomo (2020) dengan "Analisis Persepsi Masyarakat terhadap Kehadiran Aparat di Media Sosial" menunjukkan bahwa masyarakat lebih mempercayai aparat yang transparan dan humanis. Persamaan: persepsi masyarakat terhadap aparat di medsos. Perbedaan: penelitian ini mengkaji bagaimana kesenjangan antara citra digital dan realitas operasional memengaruhi kepercayaan publik.

1.4.2 Landasan Teori Dramaturgi (Teori Utama)

a. Konsep Dasar Dramaturgi

Teori dramaturgi yang dikembangkan oleh Erving Goffman (1959) memandang interaksi sosial layaknya sebuah pertunjukan teater. Dalam perspektif ini, setiap individu atau kelompok bertindak sebagai aktor yang menampilkan diri di hadapan audiens. Goffman berargumen bahwa kehidupan sosial bukanlah rangkaian tindakan spontan, melainkan konstruksi sadar yang melibatkan pengaturan ekspresi, simbol, dan situasi untuk membentuk kesan tertentu.

Dalam komunikasi organisasi seperti Damkarmat Tulungagung, media sosial (Instagram dan TikTok) berfungsi sebagai panggung depan (front stage) di mana institusi menampilkan citra tertentu kepada masyarakat. Dramaturgi menjelaskan bahwa setiap organisasi melakukan pengelolaan kesan (impression management) agar publik memberikan penilaian yang sesuai dengan harapan institusi.

b. Panggung Depan (Front Stage) dan Panggung Belakang (Back Stage)

Goffman membagi ruang interaksi ke dalam dua wilayah utama:

Wilayah	Definisi	Dalam Konteks Damkarmat
Panggung Depan	Ruang di mana aktor menampilkan peran secara sadar, menggunakan setting dan personal front untuk	Unggahan di Instagram/TikTok yang menampilkan kesan heroik, sigap, responsif, dan profesional.

	membentuk kesan tertentu di hadapan audiens.	
Panggung Belakang	Ruang persiapan di mana aktor dapat bersikap lebih informal, melepas peran, dan tidak terikat tuntutan publik.	Realitas operasional lapangan: keterbatasan alat, kelelahan personel, tekanan psikologis, tugas non-darurat yang tidak selalu sesuai citra. Perbedaan antara kedua area ini sangat penting untuk memahami bagaimana organisasi mengelola kesan di ruang publik sekaligus menghadapi kesenjangan antara apa yang ditampilkan dan apa yang sesungguhnya terjadi di belakang layar.

Tabel 1.1 Wilayah Interaksi Menurut Goffman

c. Kesenjangan Citra Digital (Digital Image Gap)

Goffman menyadari bahwa tidak selalu terjadi keseimbangan antara penampilan di panggung depan dan realitas di panggung belakang. Ketika audiens mengakses informasi dari panggung belakang misalnya melalui unggahan warga di TikTok yang menunjukkan kelemahan institusi maka timbul kesenjangan yang disebut *discrepancy*. Kesenjangan ini dapat mengancam kredibilitas aktor karena terjadi kontradiksi antara ekspektasi yang dibangun dan kenyataan yang dialami publik.

Dalam konteks Damkarmat Tulungagung, kesenjangan citra digital muncul ketika:

1. Citra "respons cepat" di Instagram bertabrakan dengan keterbatasan teknis di lapangan.
2. Narasi heroik diunggah resmi kontras dengan video viral yang menunjukkan kendala armada.

3. Ekspektasi publik yang tinggi tidak terpenuhi karena realitas operasional yang kompleks (misalnya evakuasi non-kebakaran yang memakan waktu).

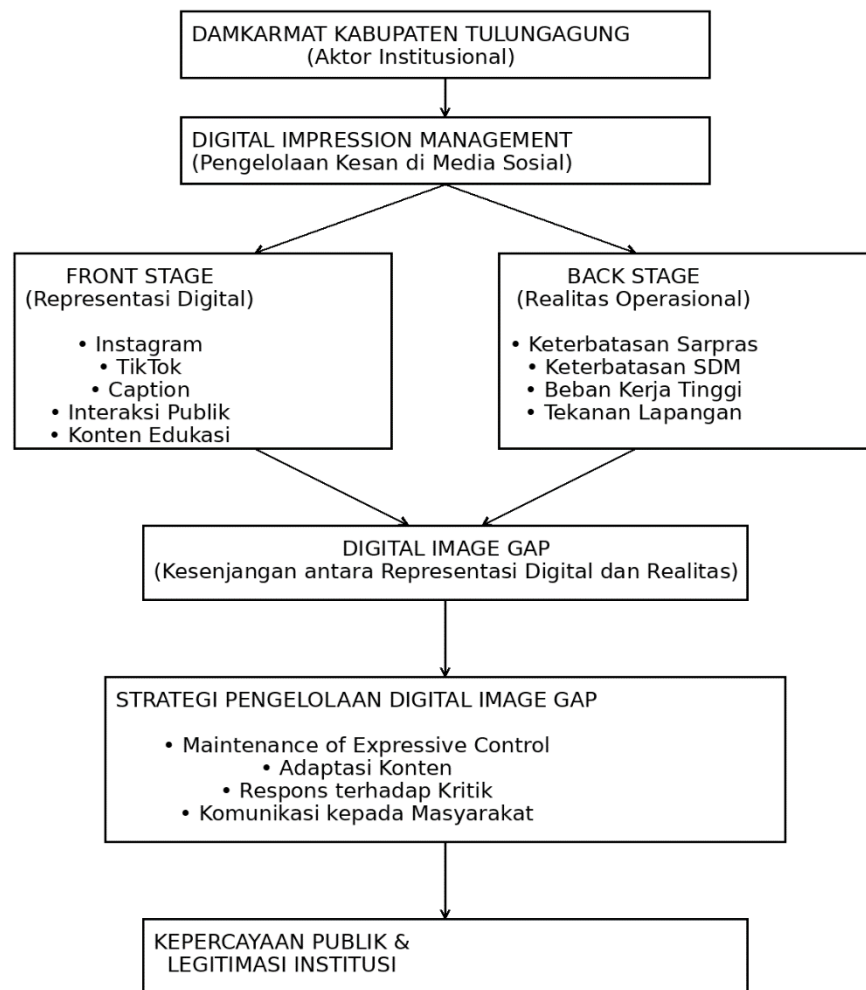
d. Relevansi Teori Dramaturgi bagi Penelitian Ini

Teori dramaturgi digunakan sebagai kerangka analitis utama untuk memahami bagaimana Damkarmat Tulungagung:

- 1) Mengelola kesan di ranah digital (front stage) melalui konten, gaya bahasa, dan interaksi di media sosial.
- 2) Menghadapi realitas operasional di back stage berupa kendala sumber daya, beban kerja, dan tekanan publik.
- 3) Menavigasi kesenjangan antara citra digital dan realitas, serta bagaimana personel menjalani keseharian di tengah ketegangan tersebut.

Meskipun teori dramaturgi awalnya dikembangkan untuk interaksi tatap muka, pendekatan ini sangat relevan untuk menganalisis praktik komunikasi di ruang digital. Media sosial dapat dipahami sebagai panggung depan baru, di mana institusi pemerintah menampilkan performa komunikasi tertentu, sementara proses pengambilan keputusan, koordinasi internal, dan strategi komunikasi tetap berlangsung di panggung belakang.

Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian tidak sekadar membandingkan citra dan realitas, melainkan membedah bagaimana keduanya dinegosiasikan dalam praktik komunikasi institusional sehari-hari. Kerangka konseptual penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut.



Gambar 1.3 Kerangka Konseptual

Kerangka ini menunjukkan bahwa:

Penelitian ini berangkat dari fenomena komunikasi digital yang dilakukan oleh Damkarmat Kabupaten Tulungagung sebagai institusi pelayanan publik. Dalam menjalankan komunikasi melalui media sosial, Damkarmat berperan sebagai aktor institusional yang berupaya membangun citra positif melalui praktik Digital Impression Management atau pengelolaan kesan di ruang digital. Pengelolaan kesan tersebut dilakukan melalui berbagai bentuk representasi di media sosial seperti unggahan Instagram, konten TikTok, penggunaan caption, serta interaksi dengan masyarakat.

Dalam perspektif dramaturgi Erving Goffman, representasi yang ditampilkan melalui media sosial tersebut merupakan front stage, yaitu ruang di mana institusi menampilkan citra ideal sebagai lembaga yang responsif, profesional, heroik, dan humanis. Namun, di balik representasi tersebut terdapat back stage, yaitu realitas operasional yang tidak selalu terlihat oleh publik, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, keterbatasan sumber daya manusia, tingginya beban kerja, serta berbagai tekanan yang dihadapi personel di lapangan.

Perbedaan antara representasi digital pada front stage dan realitas operasional pada back stage berpotensi menimbulkan digital image gap, yaitu kesenjangan antara citra yang ditampilkan dengan kondisi yang sebenarnya terjadi. Kesenjangan tersebut menjadi semakin terlihat ketika muncul peristiwa tertentu yang memperlihatkan sisi operasional institusi yang sebelumnya tidak diketahui publik. Dalam menghadapi kondisi tersebut, Damkarmat melakukan berbagai strategi pengelolaan kesan untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat, seperti menjaga konsistensi komunikasi, mengelola interaksi dengan publik, merespons kritik secara profesional, serta menyesuaikan konten media sosial dengan kebutuhan informasi masyarakat. Melalui strategi tersebut, institusi berupaya meminimalkan dampak dari digital image gap sehingga kepercayaan publik dan legitimasi institusi tetap terjaga.

1.4.2.1 Konsep Panggung Depan (Front Stage)

Konsep *front stage* (panggung depan) diperkenalkan oleh Erving Goffman (1959) sebagai ruang sosial di mana aktor menampilkan peran resminya di hadapan audiens. Dalam wilayah ini, perilaku, bahasa, gestur, simbol, serta pengaturan situasi dirancang sedemikian rupa agar selaras dengan norma, ekspektasi, dan nilai yang berlaku dalam konteks interaksi tertentu. Front stage tidak sekadar menjadi tempat tampil, melainkan arena simbolik di mana identitas diproduksi dan direproduksi melalui praktik representasi yang terkontrol.

Pada institusi publik, front stage dapat diwujudkan melalui berbagai medium komunikasi resmi, termasuk media sosial. Institusi membangun citra profesional, responsif, dan kredibel melalui unggahan visual, narasi kegiatan, penyajian data kinerja, serta respons terhadap komentar publik. Penggunaan bahasa formal atau semi-formal, atribut kelembagaan, dokumentasi keberhasilan, serta penonjolan performa ideal menjadi bagian dari strategi representasi yang bertujuan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi.

Dalam penelitian ini, media sosial (Instagram dan TikTok) diposisikan sebagai ruang front stage karena berfungsi sebagai arena representasi publik yang secara sadar dikonstruksi untuk membentuk persepsi positif terhadap Damkarmat Tulungagung. Di sini, institusi menampilkan sisi kesiapan, keberhasilan evakuasi, profesionalisme personel, serta kedekatan dengan masyarakat. Melalui unggahan foto, video, dan interaksi daring, Damkarmat mengenakan "seragam simbolis" yang menunjukkan peran mereka sebagai pelindung masyarakat yang tanggap darurat.

Namun, performa di front stage tidak berdiri sendiri. Goffman (1959) menekankan bahwa setiap pertunjukan memiliki sisi belakang (back stage) yang tidak terlihat oleh audiens. Bagi Damkarmat Tulungagung, back stage adalah realitas internal birokrasi dan operasional, seperti keterbatasan jumlah personel, kendala teknis alat di lapangan, beban kerja tinggi, serta koordinasi internal yang mungkin tidak selalu semulus apa yang ditampilkan di media sosial. Dramaturgi memungkinkan peneliti untuk membedah bagaimana institusi berusaha menjaga agar dinamika di panggung belakang tidak merusak pertunjukan di panggung depan.

Dengan demikian, konsep front stage menjadi landasan penting untuk menganalisis manajemen kesan (impression management) yang dijalankan Damkarmat Tulungagung di ruang digital, sekaligus membuka jalan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara citra yang ditampilkan dan realitas operasional di lapangan.

1.4.2.2 Konsep Panggung Belakang (Back Stage)

Konsep back stage (panggung belakang) merupakan pasangan dialektis dari front stage dalam teori dramaturgi Erving Goffman (1959). Panggung belakang didefinisikan sebagai wilayah yang relatif tertutup dari pandangan audiens, tempat aktor dapat melepas peran, beristirahat dari tuntutan penampilan, mempersiapkan diri, atau menunjukkan perilaku yang tidak pantas ditampilkan di depan publik. Di sinilah aktor bebas dari tekanan normatif yang mengatur interaksi di panggung depan. Goffman menyebut bahwa di panggung belakang, aktor dapat "bersikap santai, melepaskan topeng, dan mengakui keterbatasan diri tanpa takut kehilangan reputasi".

Dalam institusi publik, back stage mencakup berbagai praktik internal yang tidak secara rutin diekspos kepada masyarakat, seperti rapat koordinasi, pelaporan kinerja internal, penyelesaian masalah teknis, serta keluhan atau kejenuhan personel. Meskipun tidak terlihat oleh publik, realitas di panggung belakang sangat menentukan kualitas pertunjukan yang ditampilkan di panggung depan.

Berdasarkan konteks penelitian ini, panggung belakang Damkarmat Tulungagung terdiri atas beberapa dimensi:

Dimensi	Deskripsi
Keterbatasan sarana dan prasarana	Jumlah armada, peralatan, serta kondisi teknis yang tidak selalu optimal.
Kekurangan sumber daya manusia	Rasio personel terhadap luas wilayah atau jumlah penduduk yang belum ideal.
Beban kerja tinggi	Tingginya jumlah laporan, termasuk evakuasi non-kebakaran (ular, tawon, dll.) yang menyita waktu dan tenaga.
Tekanan psikologis personel	Stres akibat tuntutan respons cepat, risiko keselamatan, serta ekspektasi publik yang tinggi.

Koordinasi internal	Proses komunikasi, pembagian tugas, dan pengambilan keputusan yang mungkin tidak selalu mulus.
---------------------	--

Tabel 1.2 Dimensi Panggung Belakang DAMKARMAT

Realitas-realitas ini jarang atau tidak pernah ditampilkan di media sosial. Instagram dan TikTok Damkarmat cenderung hanya menyajikan momen keberhasilan, kesiapan, dan profesionalisme. Dengan demikian, back stage menjadi lokus di mana kesenjangan antara citra digital dan realitas operasional mulai terbentuk.

Goffman (1959) mengingatkan bahwa setiap upaya menyembunyikan panggung belakang mengandung risiko discrepancy (ketidaksesuaian) ketika publik secara tidak sengaja atau sengaja mengakses informasi dari wilayah tersebut. Dalam era media sosial, risiko ini semakin tinggi. Unggahan warga yang menunjukkan kendala teknis, keterlambatan respons, atau kesalahan personel dapat dengan mudah menjadi viral. Ketika publik membandingkan narasi heroik di akun resmi dengan bukti lapangan yang beredar, maka kesenjangan citra digital menjadi nyata dan berpotensi merusak kepercayaan.

Oleh karena itu, memahami back stage bukan hanya penting untuk mengkritisi institusi, tetapi juga untuk melihat bagaimana personel mengelola dinamika internal agar tidak mengganggu pertunjukan di panggung depan. Penelitian ini akan mengeksplorasi secara mendalam praktik, kendala, dan dinamika internal Damkarmat Tulungagung sebagai bagian dari analisis dramaturgis.

1.4.2.3 Konsep Pengelolaan Kesan (Impression Management)

Manajemen kesan (impression management) merupakan inti dari teori dramaturgi Goffman. Konsep ini merujuk pada serangkaian upaya sadar yang dilakukan aktor untuk mengendalikan atau memengaruhi persepsi audiens terhadap dirinya. Goffman (1959) membedakan dua jenis ekspresi yang dikelola aktor:

- 1) Ekspresi yang diberikan (*expressions given*) – pesan verbal atau simbolik yang sengaja ditampilkan, seperti kata-kata, caption, atau unggahan foto yang dipilih.
- 2) Ekspresi yang terpancar (*expressions given off*) – pesan non-verbal atau tidak langsung yang terlepas dari kontrol aktor, seperti ekspresi wajah, gestur, atau nada suara, yang tetap ditafsirkan oleh audiens.

Dalam praktiknya, aktor berusaha menyelaraskan kedua jenis ekspresi tersebut agar tercipta definisi situasi (*definition of the situation*) yang menguntungkan. Ketika terjadi ketidakkonsistenan antara apa yang dikatakan dan apa yang terpancar, audiens dapat meragukan kredibilitas aktor.

Goffman (1959) mengidentifikasi beberapa teknik yang biasa digunakan aktor dalam mengelola kesan:

Tehnik	Penjelasan	Contoh pada Damkarmat
Idealization	Menampilkan diri sesuai dengan nilai ideal yang dianut audiens.	Menonjolkan kesigapan, keberhasilan evakuasi, dan profesionalisme.
Mystification	Menjaga jarak sosial agar audiens tetap hormat atau kagum.	Penggunaan atribut kelembagaan, seragam dinas, dan bahasa formal dalam unggahan.
Dramatic realization	Menonjolkan aspek-aspek tertentu dari peran agar terlihat meyakinkan.	Mendokumentasikan momen dramatis (kebakaran besar, penyelamatan) secara visual.
Suppression of expression	Menyembunyikan ekspresi yang tidak sesuai dengan kesan yang diinginkan.	Tidak menampilkan kegagalan, keluhan personel, atau keterbatasan alat.

Tabel 1.3 Tehnik Pengelolaan Kesan

Penelitian ini memfokuskan pada bagaimana Damkarmat Tulungagung menerapkan teknik-teknik tersebut melalui media sosial. Beberapa indikator yang akan diamati antara lain:

1. Pemilihan konten – jenis kejadian yang diunggah (keberhasilan vs. kegagalan).
2. Gaya bahasa – formal atau semi-casual, nada heroik atau humanis.
3. Frekuensi dan waktu unggah – menunjukkan kesan aktif dan responsif.
4. Interaksi dengan publik – cara membalas komentar, menangani kritik, atau merespons pertanyaan.
5. Visualisasi – penggunaan logo, warna seragam, sudut pengambilan gambar yang dramatis/sinematik.

Manajemen kesan tidak hanya berlangsung di level institusi, tetapi juga di level personel individu. Setiap personel yang tampil di konten video atau merespons komentar publik juga melakukan pengelolaan kesan secara personal. Penelitian ini akan memperhatikan kedua lapisan tersebut. Manajemen kesan yang berlebihan atau tidak didukung oleh realitas operasional dapat menciptakan kesenjangan antara apa yang ditampilkan dan apa yang sesungguhnya terjadi. Semakin besar usaha mengidealkan citra, semakin besar pula potensi discrepancy ketika publik mengakses informasi dari panggung belakang. Oleh karena itu, analisis manajemen kesan dalam penelitian ini tidak berdiri sendiri, tetapi dikaitkan secara erat dengan konsep front stage, back stage, dan kesenjangan citra digital.

1.4.3 Konsep Digital Impression Management (Teori Pendukung)

Berdasarkan uraian teori yang telah dijelaskan, penelitian ini menempatkan dramaturgi Erving Goffman sebagai teori utama karena mampu menjelaskan bagaimana institusi menampilkan peran tertentu melalui front stage dan menyembunyikan berbagai realitas operasional pada back stage. Melalui perspektif tersebut, pengelolaan kesan (impression management)

dipahami sebagai upaya aktor dalam membentuk persepsi publik terhadap dirinya.

Namun, seiring berkembangnya media sosial sebagai ruang komunikasi publik, praktik pengelolaan kesan tidak lagi hanya berlangsung dalam interaksi tatap muka, tetapi juga dilakukan melalui platform digital. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan konsep Digital Impression Management sebagai teori pendukung untuk memahami bagaimana Damkarmat Kabupaten Tulungagung mengelola representasi dirinya melalui Instagram dan TikTok. Konsep ini membantu menjelaskan proses pemilihan informasi, penyusunan narasi, penggunaan visual, serta pengelolaan interaksi dengan audiens dalam membangun kesan sebagai institusi yang responsif, profesional, dan humanis.

Dengan demikian, dramaturgi Erving Goffman digunakan untuk menganalisis hubungan antara front stage, back stage, dan pengelolaan kesan, sedangkan Digital Impression Management digunakan untuk menjelaskan bagaimana praktik pengelolaan kesan tersebut diadaptasikan ke dalam lingkungan media sosial. Kombinasi kedua perspektif ini memungkinkan peneliti memahami secara lebih komprehensif pembentukan citra institusional serta munculnya digital image gap antara representasi digital dan realitas operasional Damkarmat Kabupaten Tulungagung.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian yang berjudul “Manajemen Kesan dan Kesenjangan Citra Digital: Analisi Dramaturgi Erving Goffman pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (Damkarmat) Tulungagung” menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif-interpretatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini tidak berorientasi pada pengujian hubungan kausal maupun pengukuran variabel secara statistik, melainkan bertujuan untuk memahami secara mendalam proses sosial, strategi representasi, serta dinamika makna yang terbentuk dalam praktik komunikasi institusional.

Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti berperan sebagai instrumen kunci (key instrument) yang secara aktif terlibat dalam proses pengumpulan, interpretasi, dan analisis data. Kehadiran peneliti tidak hanya sebagai pengamat pasif, melainkan sebagai pihak yang secara reflektif menafsirkan dinamika representasi pengelolaan kesan institusional yang ditampilkan oleh Damkarmat Kabupaten Tulungagung di ruang digital. Peneliti melakukan observasi terhadap konten media sosial resmi serta melaksanakan wawancara dengan informan yang relevan guna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai praktik komunikasi dan realitas operasional institusi.

Penelitian diarahkan untuk menjawab rumusan masalah yang menitikberatkan pada pengelolaan kesan (*impression management*) institusional dalam konteks relasi antara citra digital dan realitas operasional. Fokus tersebut dijabarkan ke dalam tiga pertanyaan penelitian sebagai berikut: Untuk menganalisis bagaimana Damkarmat Tulungagung membangun representasi citra institusional di ruang digital sebagai bentuk panggung depan (*front stage*), Untuk mengidentifikasi realitas operasional Damkarmat Tulungagung sebagai panggung belakang (*back stage*) yang memengaruhi legitimasi dan otoritas institusi dan Untuk menganalisis bagaimana interaksi antara citra digital dan realitas operasional membentuk dinamika persepsi masyarakat terhadap profesionalisme dan respons layanan Damkarmat Tulungagung.

1.5.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini disusun sebagai panduan operasional yang akan dilakukan peneliti dari awal hingga akhir penelitian. Rancangan ini mencakup lokasi, waktu, jenis data, serta langkah-langkah sistematis dalam menjawab rumusan masalah. Waktu penelitian dilaksanakan pada 1 Februari hingga 30 April 2026, terhitung sejak izin penelitian dikeluarkan hingga selesainya pengumpulan data lapangan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif-interpretatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami secara mendalam proses sosial, strategi representasi, dan

pengelolaan kesan, bukan menguji hubungan statistik. Adapun sifat deskriptif-interpretatif berarti peneliti tidak hanya menggambarkan fakta, tetapi juga menafsirkan makna di balik praktik komunikasi institusional. Penelitian ini tidak bertujuan menilai benar atau salahnya tindakan institusi, melainkan untuk memahami: (1) bagaimana Damkarmat Tulungagung mengelola kesan heroik dan profesional di ranah digital (front stage); (2) apa saja praktik, kendala, dan dinamika internal (back stage) yang kontras dengan citra digital; serta (3) bagaimana kesenjangan antara citra digital dan realitas operasional dijalani serta disiasati oleh personel.

Sumber data penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan dan observasi langsung terhadap aktivitas operasional Damkarmat Tulungagung (seperti simulasi, piket, atau respons kejadian). Data sekunder diperoleh dari dokumentasi unggahan media sosial (Instagram dan TikTok) Damkarmat Tulungagung, arsip internal institusi yang tersedia untuk publik, serta berita daring dan unggahan warga terkait Damkarmat Tulungagung.

Peneliti menentukan informan secara purposive sampling, yaitu dipilih berdasarkan kriteria keterlibatan, pengalaman, dan relevansi dengan fokus penelitian. Informan dikategorikan menjadi dua kelompok: kelompok internal dan kelompok eksternal (publik). Kelompok internal meliputi: (a) pejabat struktural Damkarmat Kabupaten Tulungagung (Kepala Bidang dan Kepala Seksi) yang berperan dalam perumusan kebijakan dan arah komunikasi institusional – perlu diketahui bahwa Kepala Dinas tidak diwawancarai karena pada saat penelitian jabatan baru diisi dan belum memahami dinamika operasional Damkarmat; (b) admin akun resmi Instagram dan TikTok Damkarmat yang terlibat langsung dalam pengelolaan konten dan interaksi komunikasi digital; serta (c) personel Baruna Damkarmat. Kelompok eksternal meliputi: (a) pengamat sosial atau praktisi komunikasi yang memberikan pandangan analitis terhadap gaya komunikasi dan representasi Damkarmat; (b) masyarakat pelapor kejadian kebakaran yang memiliki pengalaman langsung berinteraksi dengan layanan Damkarmat; dan (c) masyarakat pelapor layanan

non-kebakaran (evakuasi) yang pernah berinteraksi dengan Damkarmat dalam konteks pelayanan selain kebakaran.

1.5.2 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (Damkarmat) Kabupaten Tulungagung, dengan fokus pada praktik komunikasi dan manajemen kesan yang dilakukan melalui media sosial (Instagram dan TikTok) serta realitas operasional di lapangan. Adapun alasan pemilihan objek penelitian ini didasarkan pada tiga kategori utama, yaitu alasan substansif, alasan praktis dan aksesibilitas, serta alasan teoretis.

Pertama, alasan substansif didasarkan pada fenomena yang ditemukan di lapangan. Damkarmat Tulungagung memiliki dua akun media sosial resmi, yaitu Instagram (@damkar.tulungagung) dengan 6.383 pengikut dan TikTok (@damkarkab.tulungagung) dengan 1.485 pengikut. Kedua akun ini rutin mengunggah konten kegiatan, edukasi, serta dokumentasi respons darurat, sehingga menyediakan data yang kaya untuk analisis front stage atau panggung depan. Selain itu, ditemukan kesenjangan antara citra digital yang ditampilkan dengan realitas operasional di lapangan. Misalnya, unggahan viral warga di TikTok (@tulungagung_eksplorer) pada 6 Oktober 2025 yang menunjukkan kendala teknis armada Damkarmat saat pengamanan aksi massa di depan kantor DPRD Tulungagung. Juga, banyaknya laporan evakuasi non-kebakaran seperti penanganan sarang tawon, ular, atau pelepasan cincin yang membutuhkan waktu tidak selalu instan, sementara ekspektasi publik telah dibangun oleh narasi “respons cepat” dari media sosial. Lebih lanjut, penelitian yang secara khusus menggunakan teori dramaturgi Erving Goffman untuk menganalisis manajemen kesan dan kesenjangan citra digital pada Damkarmat tingkat kabupaten masih sangat terbatas, karena sebagian besar kajian sebelumnya lebih berfokus pada efektivitas operasional, manajemen bencana, atau kepuasan masyarakat.

Kedua, alasan praktis dan aksesibilitas juga menjadi pertimbangan penting. Kabupaten Tulungagung berlokasi di Provinsi Jawa Timur dan dapat diakses dengan mudah dari tempat tinggal peneliti, sehingga memudahkan

koordinasi, wawancara, serta observasi lapangan. Berdasarkan komunikasi awal, pimpinan dan personel Damkarmat Tulungagung bersedia untuk diwawancarai dan memberikan akses terhadap data yang diperlukan selama tidak melanggar kebijakan internal. Kesediaan ini diperkuat dengan adanya kontak melalui wartawan setempat yang bertindak sebagai pengamat sosial. Di samping itu, akun media sosial Damkarmat Tulungagung bersifat publik, sehingga seluruh unggahan, caption, dan interaksi dapat diakses, diamati, serta didokumentasikan tanpa hambatan teknis.

Ketiga, alasan teoretis berkaitan dengan relevansi objek penelitian terhadap kerangka dramaturgi Erving Goffman. Damkarmat Tulungagung memiliki karakteristik yang sangat sesuai dengan konsep front stage dan back stage. Di satu sisi, institusi ini menampilkan panggung depan berupa keberhasilan, kesiapan, dan profesionalisme melalui media sosial. Di sisi lain, terdapat panggung belakang yang relatif tertutup, seperti keterbatasan alat, kelelahan personel, serta tekanan psikologis. Karakteristik ganda ini menjadikannya cocok untuk dianalisis dengan teori dramaturgi. Lebih jauh, sebagai institusi pelayanan darurat, Damkarmat menghadapi ekspektasi publik yang sangat tinggi. Ketika terjadi kegagalan atau keterlambatan, risiko kebocoran informasi dari panggung belakang ke publik menjadi sangat besar, terutama melalui media sosial warga. Hal ini menjadikan Damkarmat Tulungagung sebagai critical case atau kasus kritis untuk mengamati bagaimana manajemen kesan dijalankan dan bagaimana kesenjangan antara citra digital dan realitas operasional dikelola oleh personel dalam keseharian mereka.

Dengan demikian, pemilihan Damkarmat Tulungagung sebagai objek penelitian didasarkan pada pertimbangan fenomenal (adanya kesenjangan dan aktivitas medsos aktif), aksesibilitas (lokasi terjangkau, kesediaan informan, data publik), serta kesesuaian teoretis dengan kerangka dramaturgi Goffman.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (in-depth interview) yang dilakukan secara semi-terstruktur. Wawancara dilaksanakan terhadap informan yang telah ditentukan secara purposive sampling, meliputi pejabat struktural Damkarmat, admin media sosial, personel lapangan, wartawan, serta masyarakat pengguna layanan. Perlu dijelaskan bahwa Kepala Dinas (KADIN) Damkarmat Tulungagung tidak dijadikan informan dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan pada saat pelaksanaan penelitian, Kepala Dinas yang baru saja menjabat belum memiliki pengetahuan dan pemahaman yang memadai mengenai dinamika operasional, strategi komunikasi, serta budaya kerja Damkarmat secara mendalam. Sementara itu, Kepala Dinas yang lama telah berpindah jabatan ke Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Tulungagung, sehingga tidak lagi terlibat langsung dalam praktik komunikasi institusional Damkarmat. Dengan demikian, untuk memperoleh data yang akurat dan relevan, penelitian ini lebih memfokuskan pada informan yang secara langsung dan konsisten terlibat dalam aktivitas komunikasi dan operasional Damkarmat, yaitu Kepala Bidang, Kepala Seksi, admin media sosial, serta personel lapangan.

Selain itu, Wakil Bupati Tulungagung, Bapak H. Ahmad Baharuddin, S.M., M.M., juga dijadikan informan dalam penelitian ini. Pemilihan Wakil Bupati didasarkan pada pernyataannya saat kunjungan kerja ke Kantor Damkarmat pada April 2025, di mana beliau secara terbuka mengakui keterbatasan sarana, prasarana, dan jumlah personel Damkarmat Tulungagung akibat keterbatasan anggaran daerah. Pernyataan yang sama diberitakan oleh beberapa media daring, antara lain *Teraskata.com*, *Kongkrit.com*, *Liputan11.com*, serta *Harian-news.com* (Wabup Baharudin Sebut Sarpras..., 2025; Wabup Soroti..., 2025; Wabup Tulungagung Ungkap..., 2025; Kunjungi Kantor Damkar..., 2025). Dengan demikian, kesenjangan antara citra digital dan realitas operasional tidak hanya dirasakan masyarakat, tetapi juga diakui oleh pemangku kebijakan tertinggi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung. Wawancara dengan Wakil Bupati diperlukan untuk memperoleh

perspektif kebijakan publik serta konfirmasi langsung mengenai berbagai keterbatasan yang dihadapi Damkarmat.

Seluruh wawancara dilakukan secara langsung (tatap muka) kecuali satu informan yang diwawancarai melalui video call WhatsApp karena kendala jarak dan waktu. Lokasi wawancara disesuaikan dengan kesepakatan bersama, baik di kantor Damkarmat Tulungagung (Mako Damkarmat), rumah informan, maupun tempat lain yang netral. Waktu pelaksanaan wawancara berlangsung pada rentang 7 Februari hingga 6 April 2026.

Berikut rincian pelaksanaan wawancara:

1. Wawancara dengan Wakil Bupati Tulungagung, Bapak H. Ahmad Baharuddin, S.M., M.M. dilaksanakan pada hari Senin, 6 April 2026, pukul 16.30–17.00 WIB di kediaman beliau. Informan ini memberikan perspektif kebijakan publik dan dukungan pemerintah daerah terhadap kinerja Damkarmat.
2. Selanjutnya, wawancara dengan Kepala Bidang Pemadaman dan Penyelamatan, Bapak Hariyanto, Spd., M.Sos. dilaksanakan pada Senin, 10 Februari 2026, pukul 09.00–09.30 WIB di Kantor Damkarmat Tulungagung. Beliau menjelaskan kebijakan teknis operasional dan strategi komunikasi institusi.
3. Kepala Seksi Pemadaman dan Penyelamatan, Bapak Iwan Supriyono, S.Sos. diwawancarai pada Senin, 9 Februari 2026, pukul 10.00–10.30 WIB di Mako Damkarmat Tulungagung. Informan ini memberikan data tentang pelaksanaan lapangan, kendala teknis, serta koordinasi personel.
4. Admin media sosial Damkarmat, Bapak Tri Mulyoto, S.T. diwawancarai pada Jumat, 8 Februari 2026, pukul 15.05–16.00 WIB di Kantor Damkarmat. Informan ini menjelaskan strategi pembuatan konten, manajemen komentar, serta interaksi dengan publik di Instagram dan TikTok.
5. Salah satu personel Baruna, Bapak Atmojo, diwawancarai pada Sabtu, 7 Februari 2026, pukul 14.00–14.30 WIB di Mako Damkarmat. Informan ini memberikan gambaran tentang realitas operasional di lapangan, termasuk

beban kerja, tekanan psikologis, serta tugas evakuasi non-kebakaran.

6. Wartawan dari Tribun Jatim Network wilayah Tulungagung, Bapak David Yohanes, diwawancarai pada Selasa, 10 Februari 2026, pukul 13.00–13.30 WIB di SLB Tulungagung (lokasi liputan). Informan ini memberikan pandangan sebagai pengamat eksternal terhadap citra dan kinerja Damkarmat di mata publik.
7. Dari kalangan masyarakat, Ibu Aminatul (alamat Tegalrejo, Rejotangan) yang pernah melaporkan kejadian kebakaran, diwawancarai pada Sabtu, 7 Maret 2026, pukul 20.00–20.30 WIB melalui video call WhatsApp karena keterbatasan jarak.
8. Untuk layanan evakuasi non-kebakaran, terdapat tiga informan. Informan pertama, Ibu WY (usia 35 tahun, alamat Jatimulyo) yang pernah melaporkan evakuasi sarang tawon, diwawancarai pada Senin, 9 Februari 2026, pukul 15.00–15.30 WIB. Informan kedua, Bapak SG (usia 50 tahun, alamat Tulungrejo) yang pernah melaporkan evakuasi ular, diwawancarai pada Senin, 9 Februari 2026, pukul 16.00–16.30 WIB. Informan ketiga, Ibu FD (usia 29 tahun) yang pernah meminta bantuan evakuasi pelepasan cincin/anting, diwawancarai pada Selasa, 10 Februari 2026, di Mako Damkarmat Tulungagung.

Seluruh wawancara direkam (dengan izin informan) dan dicatat dalam bentuk transkrip verbatim untuk selanjutnya dianalisis menggunakan kerangka dramaturgi Erving Goffman.

Selanjutnya Observasi non-partisipan dalam penelitian ini difokuskan pada konten media sosial Damkarmat Tulungagung, khususnya akun Instagram (@damkar.tulungagung) dan TikTok (@damkarkab.tulungagung). Peneliti bertindak sebagai pengamat pasif, tidak terlibat dalam interaksi atau produksi konten, melainkan hanya mengamati dan mencatat berbagai elemen yang relevan dengan manajemen kesan dan dramaturgi. Elemen yang diamati meliputi gaya bahasa (formal, semi-casual, atau heroik), simbol visual (seragam, atribut kelembagaan, sudut pengambilan gambar), pola komunikasi (frekuensi unggahan, jenis konten, serta respons terhadap komentar publik), serta indikasi

perbedaan antara front stage (panggung depan digital) dan back stage (realitas operasional yang mungkin tersirat di balik konten). Observasi dilakukan secara berkala selama periode Februari hingga April 2026, dengan rentang waktu pengamatan setiap 2–3 hari sekali untuk menangkap dinamika unggahan dan interaksi.

Selain mengamati konten unggahan resmi, observasi juga mencakup interaksi publik di kolom komentar dan unggahan warga yang membahas Damkarmat Tulungagung, khususnya yang viral atau kontroversial. Data dari observasi ini dicatat dalam lembar observasi terstruktur yang telah disiapkan sebelumnya, mencakup tanggal unggahan, jenis konten, jumlah like, komentar, dan share, serta nada atau sentimen yang muncul dari tanggapan publik. Hasil observasi kemudian dikelompokkan berdasarkan indikator manajemen kesan (idealisasi, mistifikasi, realisasi dramatis, loyalitas dramaturgis, disiplin dramaturgis, dan kewaspadaan dramaturgis) untuk selanjutnya dianalisis bersama data wawancara dan dokumentasi. Observasi non-partisipan ini penting untuk menangkap secara langsung bagaimana Damkarmat Tulungagung menampilkan citra heroik dan profesional di ranah digital (front stage) sebelum dibandingkan dengan realitas operasional yang diungkap melalui wawancara.

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan dan menyimpan seluruh bukti fisik maupun digital yang mendukung data wawancara dan observasi. Jenis dokumen yang dikumpulkan meliputi tangkapan layar (screenshot) unggahan Instagram dan TikTok Damkarmat Tulungagung, arsip konten media sosial beserta caption dan kolom komentar, data interaksi (jumlah like, komentar, dan share), serta dokumen pendukung lainnya seperti berita daring, laporan kinerja Damkarmat, dan kebijakan tertulis yang relevan. Seluruh dokumen tersebut disusun secara sistematis dan diberi kode sesuai dengan kategori data, misalnya K01 untuk unggahan Instagram, K02 untuk unggahan TikTok, K03 untuk komentar publik, dan seterusnya.

Dokumentasi foto wawancara dengan informan, seperti kegiatan wawancara bersama Wakil Bupati, Kepala Bidang, admin medsos, personel, wartawan, dan masyarakat, juga dikumpulkan sebagai bukti fisik bahwa

penelitian benar-benar dilaksanakan. Seluruh foto dan bukti dokumentasi lainnya tidak disisipkan langsung di dalam teks skripsi, melainkan ditempatkan di bagian Lampiran pada halaman akhir skripsi. Dalam teks, peneliti cukup merujuknya dengan kode lampiran (misalnya: "Dokumentasi wawancara dengan Wakil Bupati dapat dilihat pada Lampiran 1"). Penempatan ini menjaga alur naratif tetap rapi dan memudahkan pembaca yang ingin memverifikasi bukti empiris penelitian.

1.5.4 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan pendekatan tematik. Proses analisis meliputi reduksi data, kategorisasi, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Indikator analisis dramaturgi yang digunakan mencakup konsep front stage (panggung depan digital), back stage (panggung belakang operasional), manajemen kesan (impression management), serta kesenjangan (discrepancy) antara citra yang ditampilkan dan realitas di lapangan. Indikator-indikator ini menjadi jembatan analitis antara data mentah (hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi) dengan temuan empiris yang akan dibahas secara sistematis di Bab IV.

Untuk menjaga keabsahan dan kredibilitas data, penelitian ini menggunakan triangulasi sebagai upaya meminimalkan bias peneliti serta meningkatkan validitas temuan. Triangulasi yang diterapkan meliputi tiga jenis: triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi teori. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan dengan posisi dan perspektif berbeda, yaitu pihak internal Damkarmat (pejabat struktural, admin media sosial, personel lapangan) dan pihak eksternal (pengamat sosial, masyarakat pengguna layanan kebakaran maupun non-kebakaran). Melalui perbandingan ini, peneliti dapat melihat konsistensi maupun perbedaan pandangan terkait strategi komunikasi, pengelolaan kesan, serta persepsi publik terhadap kesenjangan citra digital Damkarmat.

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipan, dan dokumentasi. Data

wawancara digunakan untuk menggali pengalaman, pandangan, dan strategi komunikasi informan. Observasi konten media sosial digunakan untuk mengamati secara langsung praktik komunikasi, gaya bahasa, simbol visual, serta interaksi yang terjadi di ruang digital. Dokumentasi berfungsi sebagai data pendukung untuk memperkuat temuan dari wawancara dan observasi. Triangulasi teori dilakukan dengan menggunakan perspektif dramaturgi Erving Goffman sebagai kerangka utama, yang mencakup konsep front stage, back stage, impression management, serta discrepancy (kesenjangan). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk tidak hanya mendeskripsikan praktik komunikasi Damkarmat, tetapi juga menafsirkan makna di balik representasi digital dan bagaimana kesenjangan antara citra dan realitas dikelola oleh personel dalam keseharian mereka.

Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang disusun secara sistematis. Tahap pra-lapangan meliputi identifikasi fenomena, perumusan masalah, studi pendahuluan literatur (terutama teori dramaturgi dan manajemen kesan), penyusunan proposal, perumusan fokus dan pertanyaan penelitian, penentuan subjek dan objek penelitian, penyusunan instrumen (pedoman wawancara, lembar observasi), serta pengurusan izin penelitian. Tahap pelaksanaan penelitian merupakan fase inti pengumpulan data, yaitu observasi terhadap akun media sosial resmi Damkarmat (Instagram dan TikTok) untuk mengidentifikasi pola representasi citra sebagai front stage, wawancara semi-terstruktur dengan informan internal dan eksternal untuk menggali realitas operasional (back stage) dan strategi mengelola kesenjangan, serta dokumentasi arsip unggahan, tangkapan layar, dan dokumen pendukung. Tahap analisis data dan penulisan laporan dilakukan secara simultan dengan pengumpulan data (sifat siklikal). Peneliti melakukan reduksi data, pengelompokan berdasarkan kategori konseptual (front stage, back stage, impression management, kesenjangan), analisis interpretatif dengan perspektif dramaturgi, serta triangulasi untuk meningkatkan kredibilitas temuan. Tahap akhir adalah penyusunan laporan penelitian dalam bentuk skripsi secara sistematis sesuai

pedoman akademik, yang mencakup perumusan temuan, penarikan kesimpulan, serta implikasi teoretis dan praktis dari hasil penelitian.

1.6 Sistematika Skripsi

Guna membuat tulisan ini lebih mudah dipahami, peneliti membuat sistem penulisan berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan landasan awal penelitian yang meliputi latar belakang masalah, fokus dan pernyataan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, serta sistematika skripsi.

BAB II : REPRESENTASI DIGITAL DAMKARMAT TULUNGAGUNG DALAM PERSPEKTIF FRONT STAGE

Bab ini membahas jawaban atas rumusan masalah pertama, yaitu bagaimana Damkarmat Tulungagung mengelola kesan heroik dan profesional di ranah digital berdasarkan konsep impression management Erving Goffman. Pembahasan meliputi profil Damkarmat Tulungagung, tugas dan fungsi operasional, media sosial sebagai ruang publik digital (Instagram dan TikTok), strategi pengelolaan kesan (idealisasi, mistifikasi, realisasi dramatis, serta praktik defensif dan protektif), serta analisis konten, gaya bahasa, dan simbol visual yang ditampilkan di panggung depan.

BAB III: REALITAS OPERASIONAL DAMKARMAT TULUNGAGUNG DI PANGGUNG BELAKANG (BACK STAGE)

Bab ini membahas jawaban atas rumusan masalah kedua, yaitu apa saja praktik, kendala, dan dinamika internal yang kontras dengan citra digital yang ditampilkan. Pembahasan meliputi panggung belakang (back stage) berupa keterbatasan sarana dan prasarana, minimnya sumber daya manusia, beban kerja tinggi (termasuk evakuasi non-kebakaran), tekanan psikologis personel, serta koordinasi internal yang tidak selalu tampak di media sosial. Bab ini juga mengungkap bagaimana realitas operasional ini berpotensi menciptakan

kesenjangan antara citra digital dan pelayanan di lapangan termasuk keterbatasan sumber daya, tekanan operasional, serta berbagai kondisi yang tidak selalu terekspose kepada publik melalui media sosial.

BAB IV : "DIGITAL IMAGE GAP DAN STRATEGI PENGELOLAAN KESENJANGAN"

Bab ini membahas jawaban atas rumusan masalah ketiga, yaitu bagaimana kesenjangan antara representasi digital (front stage) dan realitas operasional (back stage) terbentuk serta bagaimana Damkarmat Tulungagung mengelola kesenjangan tersebut. Pembahasan meliputi faktor-faktor penyebab digital image gap, peristiwa viral kendala teknis armada sebagai bentuk back stage spill, strategi pengelolaan kesenjangan melalui maintenance of expressive control, adaptasi konten, komunikasi kepada masyarakat, dan respons terhadap kritik publik. Selain itu, bab ini juga membahas bagaimana strategi tersebut berkontribusi dalam menjaga kepercayaan publik dan legitimasi institusi.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan penelitian mengenai representasi digital Damkarmat Tulungagung, realitas operasional di balik panggung belakang, terbentuknya digital image gap, serta strategi pengelolaan kesenjangan yang berperan dalam menjaga kepercayaan publik dan legitimasi institusi. Bab ini juga memuat saran bagi penelitian selanjutnya maupun bagi Damkarmat Kabupaten Tulungagung dalam mengelola komunikasi digital.