

---

## REPUTASI PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG SETELAH UNGGAHAN BIMA DI LAMAN SOSIAL MEDIA TIK TOK

Muhammad Amar Farhan  
Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia  
Email: farhanmuhammadamar7@gmail.com

---

### Abstrak

Reputasi merupakan komponen penting bagi keberlangsungan hidup sebuah perusahaan. Tak hanya diperlukan oleh perusahaan, reputasi juga penting dimiliki oleh instansi pemerintahan baik eksekutif maupun legislatif. Semakin tinggi kualitas reputasi yang dimiliki oleh instansi pemerintah menandakan baiknya sistem yang dijalankan oleh pemerintah tersebut. Hal ini seperti yang terjadi pada pemerintah Provinsi Lampung, Kritik dan saran yang disampaikan oleh warganya menandakan keharusan diadakannya evaluasi terkait keluhan-keluhan masyarakat. Penelitian ini disusun dengan menggunakan metode kualitatif. Sumber yang diperoleh berdasarkan pemberitaan yang beredar dan dikembangkan menggunakan teori reputasi. Hasil penelitian ini mengemukakan bahwa setelah Tiktoker Bima mengunggah video yang mengungkapkan rendahnya kualitas infrastruktur di Lampung membuat banyak warga Lampung protes kepada pemerintah setempat. Namun, pemerintah Lampung dinilai kurang terbuka dan bersikap reaktif terhadap kritik dan saran masyarakatnya.

---

**Kata Kunci:** Reputasi; Pemerintah Provinsi Lampung; Tiktoker;

---

### Abstract

*Reputation is an important component for the survival of a company. Not only required by companies, reputation is also important for government agencies, both executive and legislative. The higher the quality of reputation owned by government agencies indicates the good system run by the government. This is similar to what happened to the government of Lampung Province. Criticisms and suggestions submitted by its residents indicate the necessity of holding an evaluation regarding community complaints. This research was prepared using qualitative methods. Sources obtained based on circulating news and developed using reputation theory. The results of this study suggest that after Tiktoker Bima uploaded a video which revealed the low quality of infrastructure in Lampung, many Lampung residents protested to the local government. However, the Lampung government is considered to be less open and reactive towards criticism and suggestions from its people.*

---

**Keywords:** Reputation; Government of Lampung Province; Tiktokers ;

---

## PENDAHULUAN

Dunia digital saat ini memiliki pengaruh yang luar biasa untuk pengambilan keputusan dan membentuk opini publik. Bagi sebuah perusahaan ataupun instansi pemerintahan penting untuk selalu menjaga nama baik tidak hanya dengan dunia nyata, namun juga harus memiliki kesadaran untuk mengelola nama baiknya di dunia digital. Sebab bila isu yang muncul pada ruang lingkup digital tidak diantisipasi dengan serius

akan menjadi faktor yang menghambat bagi keberlangsungan hidup perusahaan atau instansi pemerintah tersebut.

Bagi instansi pemerintahan citra yang baik penting untuk dibentuk disinilah peran humas (public relations) dibutuhkan. Dalam perannya, humas memiliki dua peran besar yang dimunculkan secara konsisten yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen. peran sebagai teknisi mewakili seni dari humas seperti menulis, mengedit, membuat event spesial, dan melakukan kontak telepon dengan media. Peran sebagai manajer berfokus pada kegiatan yang membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah terkait humas (Lubis: 2012).

Selain peran humas yang tergolong penting bagi instansi pemerintah, humas juga memiliki fungsi yang juga bernilai penting. fungsi humas dalam instansi pemerintahan adalah membantu menjabarkan dan mencapai tujuan program pemerintahan, meningkatkan sikap responsif pemerintah, serta memberi publik informasi yang cukup untuk dapat melakukan pengaturan diri sendiri (Lattimore: 2010). Peranan humas pemerintah adalah untuk memberikan sanggahan mengenai pemberitaan yang salah dan merugikan pemerintah, dan mengkomunikasikan atau menginformasikan berbagai kebijakan pemerintah kepada masyarakat (Lubis: 2012).

Pembahasan mengenai besarnya potensi teknologi pada media dalam memberikan dorongan atau pun tekanan untuk menghasilkan dampak yang diinginkan oleh individu atau golongan kelompok tertentu saat ini menjadi pilihan. Sebab, industri media saat ini meliputi hal-hal yang bersifat mewabah (viral). Media kini juga dimanfaatkan bukan hanya untuk menyampaikan sebuah informasi atau pesan yang secara implisit memuat pengetahuan, melainkan dimanfaatkan untuk menyampaikan ungkapan perasaan, aktivitas keseharian seseorang, hobi, kritik dari individu untuk kelompok tertentu, dan lainnya.

Kritik yang disampaikan dari individu kepada kelompok atau instansi tertentu biasanya menuai banyak persetujuan dan penolakan. Hal inilah yang membuat pesan yang disampaikan tersebut menjadi mewabah (viral) dan menjadi pembicaraan banyak orang. Kritik ini juga bisa saja memberikan dampak langsung sebagai penanganan dari kelompok atau instansi tertentu untuk menanggulangi meluasnya pesan yang bisa saja membahayakan nama baik atau citra instansi tersebut. Hal ini menjadi sesuatu yang menarik untuk dibahas karena sebuah instansi bisa melakukan sesuatu demi menyelamatkan citranya dari kritikan yang disampaikan oleh seseorang atau individu.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian termasuk bagian penting dari suatu pengetahuan guna memainkan peran penting dalam pembangunan ilmu pengetahuan (Rijal: 2021). Pada penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan menggunakan analisis pada studi pustaka berdasarkan sumber yang diperoleh dari sosial media. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah (Walidin, Saifullah & Tabrani: 2015).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengertian Reputasi**

Reputasi adalah kumpulan dari representasi berdasarkan tindakan masa lalu perusahaan dan hasil yang memberikan gambaran dari perusahaan secara keseluruhan

untuk memberikan daya tarik bagi para pemangku kepentingan (John Wiley & Sons: 2014). Reputasi juga dapat diartikan sebagai kumpulan dari citra-citra yang ditampilkan oleh perusahaan dengan konsistensi dalam jangka waktu yang lama. Reputasi perusahaan tidak boleh disepelekan, dan harus dengan serius dipelihara dengan cara yang tepat. Perusahaan dengan reputasi yang baik akan mudah mendapatkan kepercayaan dari publiknya. Sehingga berbagai program yang hendak dilakukan akan mudah mendapatkan dukungan. Sementara perusahaan yang memiliki reputasi kurang baik akan mengalami kesulitan dalam menjalankan program-programnya bahkan bila reputasi tersebut tidak segera dipulihkan, akan membuat perusahaan gulung tikar. Hal ini juga sama dengan instansi pemerintah yang memiliki publik yaitu masyarakatnya. Meskipun bila reputasinya berada pada tingkat paling rendah, instansi pemerintah tidak akan gulung tikar. Namun, krisis kepercayaan masyarakat lah yang akan menjadi masalah besar hingga menimbulkan protes dan kecaman dari masyarakat yang tentu akan memberikan dampak bagi berbagai sektor di instansi pemerintah tersebut.

### **Konsep Pengembangan Reputasi**

Reputasi tidak hanya tersusun dari citra positif yang ditampilkan oleh sebuah instansi atau perusahaan. Reputasi juga didukung oleh faktor-faktor lain diantaranya performa perusahaan, perilaku karyawan perusahaan, budaya kerja, dan sebagainya. Reputasi organisasi dibangun melalui kinerja dan perilaku organisasi yang baik ditambah dengan komunikasi efektif kepada setiap stakeholdernya (Tria: 2020). Setidaknya ada tiga bagian yang menjadi pembentuk sekaligus pengembang reputasi (Doorley & Garcia: 2015), yaitu sebagai berikut.

#### 1) Performa atau kinerja perusahaan

Performa atau kinerja menunjukkan profesionalisme perusahaan dalam memberikan produk berkualitas atau pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Ini juga menjadi tolak ukur dari sejauh mana perusahaan serius dalam menjaga hubungan dengan konsumen melalui barang dagangannya.

#### 2) Perilaku perusahaan

Perilaku perusahaan merupakan bidang studi yang memfokuskan kajian-kajiannya pada perilaku, sikap-sikap, dan penampilan atau kinerja individu dalam perusahaan (Burhanuddin: 2016). Perilaku mencakup setiap kegiatan dan tindakan perusahaan baik pada sistem hierarki internal perusahaan maupun dalam menjalin relasi eksternal kepada publiknya. Perusahaan pada bidang jasa ialah perusahaan yang secara langsung menampilkan perilakunya di hadapan konsumennya, seperti maskapai penerbangan, petugas bank, para petugas di sektor pariwisata dan perhotelan, dan yang lainnya. Tapi bukan berarti perusahaan yang bergerak dibidang barang dapat berperilaku seenaknya, karena meskipun tidak tampil secara langsung dihadapan publiknya, perusahaan tetap bertanggung jawab untuk berperilaku baik dan begitu pula dengan karyawannya.

#### 3) Komunikasi organisasi

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi yang kompleks dimana organisasi sendiri merupakan perkumpulan atau wadah bagi sekelompok orang untuk bekerja sama, terkendali dan dipimpin untuk tujuan tertentu (Astuti, Bambang, & Wahyuni: 2022). Komunikasi pada perusahaan juga merupakan bagian dari komunikasi organisasi dimana peran komunikasi disini tidak hanya sebagai media perantara penyebaran informasi di dalam internal perusahaan, akan tetapi komunikasi perusahaan juga berperan penting pada eksternal perusahaan.

Komunikasi bagi perusahaan juga memiliki kemungkinan untuk merekrut karyawan baru, memelihara relasi dengan pelanggan lama, dan menjalin relasi pada pelanggan baru. Selain itu, ketika perusahaan memiliki kendala baik karena masalah finansial ataupun yang disebabkan oleh serangan krisis, komunikasi berperan penting untuk menjadi sirkulasi dari perputaran informasi yang terjadi di dalam dan di luar perusahaan.

### **Penerapan Konsep Pengembangan Reputasi Pada Kasus Provinsi Lampung**

Baru-baru ini warganet dibuat geger dengan unggahan singkat yang dilakukan oleh seorang pemuda yang menyampaikan kritiknya tentang infrastruktur di Provinsi Lampung. Unggahan dengan judul “Alasan Kenapa Lampung Gak Maju-maju” menjadikan sosok Bima dikenal luas oleh warganet. Bima menuturkan hal-hal terkait infrastruktur seperti proyek yang mangkrak, jalan berlubang yang menghambat mobilisasi, masalah pendidikan, tata kelola pemerintah yang lemah, hingga kontribusi Lampung pada sektor pertanian yang mendominasi namun dinilai fluktuatif oleh Bima.

Bahasan konsep dari reputasi untuk Provinsi Lampung meliputi dasar-dasar implementasi dari public relations. Public relations berperan penting dalam memelihara hubungan antara organisasi dengan publiknya. Meski banyak juga yang membuat stigma negatif bahwa public relations merupakan langkah propaganda, praktik publisitas dan untuk mencapai ketenaran (Guth & Mars: 2017).

Langkah pemerintah Provinsi Lampung untuk menyelamatkan reputasinya ditengah pandangan negatif publik sebab unggahan dari Tiktok Bima yang ternyata merupakan fakta dan bukan bersumber dari persepsi pribadi.

#### **1. Pemda Lampung Mengalokasikan Empat Puluh Persen APBD Untuk Membangun Jalan.**

Dalam pemberitaan yang dimuat oleh news.republika.co.id disampaikan bahwa pemerintah Lampung baik Pemprov maupun Pemda sepakat untuk mengalokasikan 40 persen dari total belanja APBD untuk infrastruktur secara bertahap. Hal lain juga dimuat bahwa Pemprov dan Pemda Lampung akan membuat perencanaan terpadu terkait peningkatan prasarana dan sarana jalan. Jika dilihat dari sudut pandang paham public relations hal ini merupakan salah satu cara mengatasi masalah dengan menggunakan kebijakan, dan hal ini akan berkaitan langsung dengan kinerja dari pemerintah Provinsi Lampung. Masyarakat akan memberikan penilaian tentang sejauh mana dan seefektif apa langkah kebijakan yang diambil oleh pemerintah Provinsi Lampung. Kinerja merupakan salah satu aspek dari pembentukan reputasi bagi sebuah organisasi. Bila pemerintah Provinsi Lampung mampu menunjukkan kinerja maksimalnya maka salah satu unsur dari pembentukan reputasi akan terpenuhi.

#### **2. Sikap Gubernur Lampung dan Jajaran Pemda Lampung**

Dimuat oleh kompas.com, Komnas HAM menyesalkan sikap gubernur dan jajaran Pemda Lampung, serta aparat penegak hukumnya yang bersikap reaktif terhadap kritik. Padahal kritik yang disampaikan Tiktok Bima merupakan kebebasan berekspresi dan berpendapat dan maksud yang disampaikan adalah bentuk dari kepedulian terhadap perbaikan layanan publik yang menjadi tanggung jawab bagi pemerintah Provinsi Lampung. Jika dilihat dari sudut pandang teori pembentukan reputasi, maka hal ini merupakan tindakan yang tidak sejalan dengan teori reputasi. Seharusnya pemerintah Provinsi Lampung tidak mengambil sikap reaktif, agar reputasi tetap dapat terjaga. Disamping itu, pernyataan Gubernur

Lampung yang dinilai mengintimidasi semakin membuat perilaku pemerintah Lampung tampak tidak baik. Dengan ungkapan kata “tidak bisa mendidik anak” yang disampaikan Gubernur Lampung, semakin memperparah penurunan nilai dari perilaku pejabat pemerintah di Lampung.

### 3. Kritik yang Disampaikan Bima Yudho Menjadi Pemicu Dialog Politik antara Pemda Lampung dan Masyarakat

Salah seorang anggota DPR – RI fraksi PKS dapil Lampung menyampaikan bahwa pernyataan yang disampaikan Bima Yudho merupakan ekspresi yang timbul karena kepedulian. Pemda Lampung beserta jajarannya disarankan untuk menanggapi dengan jawaban yang proporsional sehingga akan membuka ruang dialog publik. Dari hal ini maka masyarakat Lampung sebagai publik dapat mengetahui berbagai agenda baik pembangunan maupun agenda lainnya. Keterbukaan ini lah yang menjadi nilai penting dari tersampainya aspirasi masyarakat dengan kebijakan publik yang diberlakukan pemerintah setempat. Sehingga apa yang dicita-citakan bersama dapat sesegera mungkin tercapai. Unsur terakhir dalam pembentukan reputasi merupakan aspek komunikasi, dimana pemerintah sebagai pelaku komunikasi membuka diri baik untuk menyampaikan informasi yang jujur maupun menerima dengan tangan terbuka kritik dan saran yang datang dari masyarakatnya. Jika pemerintah Lampung memilih untuk menutup diri dan tidak melakukan dialog publik maka publiknya akan kehilangan kepercayaan yang nantinya tidak akan dapat membuat sinkronisasi antara kemauan masyarakat dan kebijakan publik.

## **KESIMPULAN**

Reputasi bagi sebuah instansi merupakan satu hal yang penting. Keberadaan sebuah instansi akan lebih bermakna jika memiliki reputasi yang baik. Instansi yang memiliki reputasi akan memiliki hubungan yang lebih harmonis dengan publiknya, sehingga kebijakan-kebijakan yang diberlakukan akan dapat terlaksana dengan sebagaimana mestinya. Reputasi yang baik juga akan menjadi jaminan dimana publik mudah untuk berinteraksi dengan instansinya, dan harapan yang ada di kedua pihak dapat diresonansikan untuk ketercapaian hasil yang diharapkan.

Instansi pada jurnal ini ialah pemerintah Provinsi Lampung. Pemerintah Provinsi Lampung menuai banyak kritik setelah pernyataan dari Tiktoker Bima Yudho yang menyampaikan banyak kritiknya untuk prasarana dan sarana yang dinilai tidak memadai untuk keberlangsungan kegiatan sehari-hari masyarakat Lampung. Pada kritik yang disampaikan yang menjadi fokus bagi masyarakat setempat ialah infrastruktur jalan di Lampung. Jalan-jalan yang menghubungkan baik antarkabupaten maupun antarprovinsi di Lampung rusak dari intensitas sedang hingga rusak parah. Dalam menanggapi kritik ini, pemerintah Lampung dinilai bersikap reaktif, meskipun kebijakan yang diambil bersama pemerintah pusat terlihat sudah meyakinkan tetapi perilaku dan keterbukaan pemerintah Lampung masih dinilai kurang sesuai. Hal ini tentu memengaruhi reputasi pemerintah Lampung yang bisa saja mengalami penurunan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah provinsi juga akan bermasalah. Sehingga jauh lebih baik bila pemerintah Lampung melakukan evaluasi untuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap perilaku, kinerja, dan sistem komunikasi yang ada. Agar kedepannya pemerintah Provinsi Lampung dapat berbenah diri untuk masyarakat yang hidup lebih baik.

## BIBLIOGRAFI

- Fadli, Muhammad Rijal. 2021. Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Humanika.
- Lattimore. 2010. Public Relations dan Praktik. Salemba Humanika.
- Lubis, Evawani Elysa. 2012. Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah. Riau: Jurnal Ilmu Administrasi Negara.
- Patrianti, Tria. 2020. Mengelola Citra dan Membangun Reputasi: Studi atas Peran Public Relations di Universitas Muhammadiyah Jakarta. Jakarta: Kajian Ilmu Sosial.
- Walidin, W., Saifullah, & Tabrani. 2015. Metode Penelitian Kualitatif dan Grounded Theory. FTK Ar-Raniry Press.
- Burhanuddin. 2016. Perilaku Organisasi dalam Manajemen dan Kepemimpinan Strategik. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Astuti, Dwi Indah., Bambang Irawan & Annisa Wahyuni Arsyad. 2022. Pola Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Kecamatan Long Itam Kabupaten Kutai Barat. Samarinda: eJournal Ilmu Komunikasi.



**This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.**