

Konstruksi sosial teknologi dalam komunikasi organisasi pemerintah (studi kasus penggunaan aplikasi citizen relation management di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta) = Social construction of technology in government organizational communications (case study of citizen relation management application use in Jakarta Provincial Government) / Dewinta Puristia

Dewinta Puristia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20475706&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Komunikasi terjadi dalam suatu konteks sosial dimana penafsiran, sikap dan penggunaan teknologi komunikasi pada suatu organisasi dibangun bersama dalam konteks sosial tersebut. Anggota organisasi memiliki keleluasaan dalam menginterpretasikan teknologi yang digunakan dimana interpretasi tersebut biasanya merupakan hasil dari konstruksi sosial. Pendekatan konstruksi sosial teknologi milik Pinch dan Bijker dan pengembangan milik Humphreys digunakan untuk menganalisis penggunaan teknologi dalam komunikasi organisasi pemerintah dengan menekankan pada dua elemen penting yaitu fleksibilitas interpretasi dan kelompok sosial relevan. Dari hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa sebuah teknologi yang sama digunakan oleh pengguna yang berada dalam kelompok sosial yang sama justru memiliki fleksibilitas untuk diinterpretasikan secara berbeda. Interpretasi aparatur pemerintah mengenai aplikasi Citizen Relation Management (CRM) yang digunakan dalam komunikasi organisasi sehari-hari terbentuk melalui pemahaman dan pengalaman menggunakan teknologi dalam praktek penyelesaian pekerjaan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa faktor kekuasaan dan struktural berperan untuk menunjukkan proses pembentukan makna penggunaan teknologi dalam komunikasi organisasi pemerintah.

---

**ABSTRACT**

The communication occurs in a social context in which the interpretation, attitude and the use of communication technology in an organization are constructed within that social context. The member of an organization has flexibility in interpreting the use of technology that such interpretation is usually the result of a social construction. The concept of Social Construction of Technology from Pinch and Bijker and its development that belongs to Humphreys are employed to analyze the use of technology at government organizational communications by emphasizing its two essential elements, interpretive flexibility, and relevant social groups. Through in-depth interview showed that the same technology used by users within the same of a relevant social group has the flexibility to be interpreted differently. The interpretation of government officers on Citizen Relation Management (CRM) application used in daily organizational communication is constructed through the understanding and experience of using technology in the practice of work completion. The findings of this study are power and structural factors play a role to show the process of shaping the meaning of technology use within government organizational communications.