

# Manajemen Reputasi pada Organisasi Sektor Publik (Studi Mixed Method pada Technology Business Incubation Center Pusat Penelitian Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) = Reputation Management in Public Sector Organizations (Mixed-Method Study at the Technology Business Incubation Center Pusat Penelitian Ilmu Pengetahuan dan Teknologi).

Shiddiq Sugiono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20504523&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Reputasi organisasi yang positif mampu memberikan berbagai manfaat bagi suatu organisasi. Salah satu manfaatnya adalah mendorong terbentuknya kelebihan kompetitif (competitive advantage). Persaingan dalam layanan inkubasi bisnis menjadi bagian yang urgen dalam pembahasan mengenai manajemen reputasi. Puspipstek merupakan salah satu organisasi sektor publik yang memberikan layanan inkubasi bisnis ditengah maraknya inkubator bisnis yang didirikan oleh perusahaan-perusahaan bonafide. Organisasi sektor publik dalam hal ini memiliki tantangan tersendiri dalam membangun reputasi karena secara umum terbentuk stereotip negatif di masyarakat. Berangkat dari permasalahan tersebut, maka muncul dugaan bahwa model manajemen reputasi tidak dapat diaplikasikan di organisasi sektor publik. Penelitian ini menggunakan dua analisis yaitu kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif bertujuan untuk menguji pengaruh antara reputasi organisasi terhadap intensi WOM dengan identifikasi organisasi sebagai mediator dalam konteks organisasi sektor publik. Adapun analisis kualitatif dilakukan untuk menggambarkan aktivitas corporate branding pada layanan inkubasi bisnis di Puspipstek. Paradigma penelitian ini adalah post-positivistik dan menerapkan desain convergent parallel mixed method. Analisis kuantitatif dilakukan dengan melalui metode survei terhadap 86 responden (respond rate 93%) dan menggunakan teknik PLS-SEM dalam menganalisis data. Pada analisis kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara dengan empat representasi manajemen inkubator bisnis Puspipstek dan studi dokumentasi. Temuan utama dalam analisis kuantitatif adalah signifikannya pengaruh mediasi parsial dari identifikasi organisasi sehingga meskipun reputasi organisasi mampu mendorong intensi WOM ada rasa terikat dengan organisasi turut memberikan kontribusi pada pengaruh tersebut. Temuan utama pada analisis kualitatif menyebutkan bahwa Puspipstek menunjukkan identitasnya sebagai taman sains dan teknologi melalui pemberian layanan yang relevan untuk menumbuhkembangkan jiwa technopreneurship. Puspipstek dinilai perlu merumuskan kembali budaya organisasinya dan mentransformasikan dirinya sebagai organisasi pembelajar sehingga pegawainya dapat terus meningkatkan kompetensi dalam pengembangan bisnis start-up. Penelitian ini memiliki implikasi bahwa organisasi sektor publik yang masuk dalam kompetisi bisnis harus memiliki identitas yang kuat dan terus mengomunikasikannya sehingga terbangun reputasi yang positif serta turut mendorong hadirnya manfaat positif bagi organisasi.

.....Positive organizational reputation can provide various benefits for an organization. One of the benefits is to encourage the competitive advantages. Competition in business incubation services is an urgent part of the discussion on reputation management. Puspipstek is one of the public sector organizations that provide business incubation services amid the rise of business incubators established by bonafide companies. Public sector organizations in this case have their own challenges in building a reputation because in general negative stereotypes are formed in society. Departing from these problems, there is a suspicion that the

reputation management model cannot be applied in public sector organizations. This study uses two analyzes namely quantitative and qualitative. Quantitative analysis aims to examine the effect of the reputation of the organization on the intention of the WOM with the identification of the organization as a mediator in the context of public sector organizations. The qualitative analysis was carried out to illustrate the activities of corporate branding in business incubation services in Puspiptek. The paradigm of this research is post-positivistic and applies the convergent parallel mixed method design. Quantitative analysis was carried out through a survey method of 86 respondents (93% respond rate) and using the PLS-SEM technique in analyzing data. In qualitative analysis, data was collected through interviews with four Puspiptek business incubator management representations and documentation studies. The main finding in quantitative analysis is the significant influence of partial mediation from organizational identification so that even if the reputation of the organization is able to encourage the intention of WOM there is a sense of being bound to the organization contributing to that influence. The main finding in the qualitative analysis states that Puspiptek shows its identity as a science and technology park through the provision of relevant services to foster technopreneurship. Puspiptek is considered necessary to reformulate its organizational culture and transform itself as a learning organization so that its employees can continue to improve competence in the development of business start-ups. This research has the implication that public sector organizations that enter in business competition must have a strong identity and continue to communicate it so as to build a positive reputation and also encourage the presence of positive benefits for the organization.