



REALITAS PENGADUAN MASYARAKAT DALAM GRUP *FACEBOOK*
LAPOR LUMAJANG

Skripsi

Disusun Sebagai Persyaratan Dalam Menyelesaikan Strata-1 Ilmu

Pemerintahan

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik Universitas Diponegoro

Penyusun :

ANISA AZRIANA

14010119120032

DEPARTEMEN POLITIK DAN ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, S.H.
Tembalang Semarang KodePos 50275
Tel./Faks. (024) 74605407
www.fisip.undip.ac.id | email: fisip[at]undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Anisa Azriana
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010119120032
3. Tempat / Tanggal Lahir : Tegal, 16 September 2000
4. Jurusan / Program Studi : Ilmu Pemerintahan
5. Alamat : Jl. Tlogobiru IV Tlogosari Kulon Kec.
Pedurungan Kota Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

Realitas Pengaduan Masyarakat dalam Grup Facebook Lapor Lumajang

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 12 Juni 2023

Mengetahui
Dosen Pembimbing

Pembuat Pernyataan,

Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si
NIP. 19711030 199903 2 001

Anisa Azriana
NIM.14010119120032

Ketua Program Studi

Dr. Dra. Rina Martini, M.Si
NIP. 19670313 199303 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Realitas Pengaduan Masyarakat dalam Grup Facebook
Lapor Lumajang

Nama Penyusun : Anisa Azriana

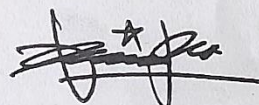

Departemen : Politik dan Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1
(S1)

Semarang, 27 Juni 2023

Dekan,

Wakil Dekan I,



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, MT
NIP. 19640827 1999001 1 001

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 19690822 199401 1 003

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si

(.....)

2. Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D

(.....)

Dosen Penguji

1. Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si

(.....)

2. Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D

(.....)

3. Hendra Try Ardianto, S.IP., MA

(.....)

HALAMAN MOTTO

“Tidak ada yang lebih kuat daripada sekelumit harapan yang tiada menyerah.”

—Matt Haig

“Jadilah orang yang rendah hati karena dirimu terbuat dari tanah.

Jadilah orang yang luhur, karena dirimu terbuat dari bintang gemintang.”

—Peribahasa Serbia

“Bila segalanya jadi gelap, kita tidak dapat melihat melihat apa yang kita miliki.

Tidak berarti kita tidak memiliki semuanya. Semua itu tetap ada, pas di depan kita. Yang kita butuhkan adalah menyalakan lilin, atau menyulut harapan, dan kita dapat melihat apa yang kita kira hilang ternyata hanya tersembunyi.”

—Matt Haig

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan penulis kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Tulisan ini penulis persembahkan kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT Tuhan Semesta Alam yang memberikan nikmat sehat, kemudahan, kelancaran, serta ketenangan batin sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sudarmin dan Mama Titin Warsiyah yang senantiasa meyakinkan bahwa penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terimakasih atas semua dukungan yang diberikan. Terimakasih sudah memberikan kepercayaan kepada penulis. Terimakasih untuk semua kerja keras yang diberikan. Terimakasih telah mengusahakan yang terbaik agar semua anak perempuannya merasakan pendidikan.
3. Kakak tercinta, Anisa Nur Pratiwi & Ibnul Haybar, serta Anisya Mei Hartina & Ogi Putra Ramadhana. Skripsi ini penulis persembahkan untuk kalian yang senantiasa memberikan dukungan baik materiil maupun non materiil. Akhirnya kita bisa melewati semua ini dengan baik.
4. Sahabat-sahabat tersayang, Gravilian Megarifera Liset, Arieq Zulian, Zidan Alfarishi, Karlina Nur Azizah, Aniq Farikha, dan Alyka Fadiyah Haya yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis dalam menyusun skripsi. Terimakasih untuk semua penghiburan yang diberikan kepada penulis selama mengerjakan skripsi ini.

5. Sahabat-sahabat Ilmu Pemerintahan 2019, Imelia Nur Rahma Tyas, Rosy Nabila, Ilfen La Reartha, Aifa Dafa Assyifa, serta Berliana Syafa Kirana yang menjadi bagian dalam cerita manis penulis. Terimakasih sudah membantu penulis melewati masa perkuliahan dengan penuh cerita yang menyenangkan.
6. Seluruh anggota LPM OPINI FISIP UNDIP yang penulis banggakan. Terimakasih telah menjadi ruang bagi penulis untuk bertumbuh dan membangun diri menjadi lebih baik.
7. Terimakasih untuk karya Reality Club, Garamerica, Sheila on 7, Hindia, Sal Priadi, Queen, Fiersa Besari serta lagu lainnya dalam *playlist spotify* penulis. Terimakasih telah menemani malam-malam penulis selama mengerjakan skripsi.
8. Terimakasih untuk kata-kata luar biasa dalam Buku *The Comfort Book* —*Matt Haig* yang memberikan ketenangan dan keyakinan sehingga penulis mampu keluar dari kebingungan tak berujung serta mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. *Last but not least, I dedicate this paper to myself. I wanna thank me for all doing this hard work. Thank you for believing in yourself. Thanks to myself for not giving up. You did a really great job. Well done Anisa!*

REALITAS PENGADUAN MASYARAKAT DALAM GRUP FACEBOOK LAPOR LUMAJANG

ANISA AZRIANA

Departemen Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Diponegoro Semarang, Jawa Tengah

Website : <https://fisip.undip.ac.id/> — Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Pengaduan masyarakat merupakan jalan komunikasi yang dibuka untuk menampung aspirasi, pengaduan, dan protes dari masyarakat kepada pemerintah. Saat ini, pemerintah berlomba-lomba membuka kanal pengaduan masyarakat baik melalui telepon interaktif maupun aplikasi. Berbeda dengan pemerintah lainnya, Pemerintah Kabupaten Lumajang membuka pengaduan masyarakat melalui Grup Facebook Laporan Lumajang. Melalui media sosial yang digunakan, ada kemungkinan menciptakan ruang publik virtual alih-alih sebatas praktik pengaduan masyarakat semata.

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif deskriptif. Peneliti dalam hal ini terlibat dalam Facebook Grup Laporan Lumajang untuk memahami kenyataan yang terjadi berkaitan dengan kemungkinan Grup Facebook Laporan Lumajang sebagai representasi ruang publik virtual yang membangun diskusi dan proses deliberasi. Desain penelitian kualitatif deskriptif menjadikan analisis yang kaya mengenai hal yang terjadi dalam kaitannya dengan Grup Facebook Laporan Lumajang,

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Grup Facebook Laporan Lumajang merupakan representasi pengaduan masyarakat melalui media sosial. Sebagai representasi ruang publik virtual Habermas, Grup Facebook Laporan Lumajang belum menunjukkan kesesuaiannya terhadap kriteria ruang publik virtual. Aspek publik dan deliberasi tidak nampak dalam praktik yang diajalkan dalam Grup Facebook Laporan Lumajang. Selain itu, berdasarkan kriteria Dahlberg masih terdapat ketidaksesuaian pada beberapa kriteria meliputi kejujuran, pengambilan peran yang ideal, serta pertukaran kritik yang didasarkan validitas berbasis moral.

Dalam penelitian ini, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah perlunya komitmen bersama dalam mendukung praktik demokrasi deliberatif dalam Grup Facebook Laporan Lumajang. Respons pemerintah masih berkisar pada keluhan tentang layanan OPD dan informasi publik lainnya. Penelitian di masa depan diharapkan dapat melihat realitas media sosial lainnya dalam kaitannya dengan kemungkinan ruang publik melalui media sosial.

Kata kunci: ruang publik virtual, demokrasi deliberatif, pengaduan publik, media sosial, advokasi kebijakan.

**THE REALITY OF PUBLIC COMPLAINTS IN THE GROUP
FACEBOOK OF LAPOR LUMAJANG
ANISA AZRIANA**

Department of Politics and Government, Faculty of Social and Political Sciences,
Diponegoro University Semarang, Central Java

Website : <https://fisip.undip.ac.id/> — Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Public complaints is a communication avenue opened to accommodate aspirations, complaints, and protests from the public to the government. Currently, the government is competing to open public complaint channels both through interactive phones and applications. Unlike other governments, the Lumajang Regency Government opens public complaints through the Group Facebook of Lapor Lumajang. Through the social media used, there is the possibility of creating a virtual public space instead of being limited to the practice of public complaints.

This study used a descriptive qualitative design. Researchers in this case are involved in Group Facebook of Lapor Lumajang to understand the reality that occurs related to the possibility of the Group Facebook of Lapor Lumajang as a representation of virtual public space that builds discussions and deliberation processes. The descriptive qualitative research design makes for a rich analysis of what happened in relation to the Lumajang Report Facebook Group.

The results of this study show that the Group Facebook of Lapor Lumajang is a representation of public complaints through social media. As a representation of Habermas' virtual public sphere, the Group Facebook of Lapor Lumajang has not shown its conformity to the criteria of virtual public sphere. Public aspects and deliberation are not visible in the practices carried out in the Group Facebook of Lapor Lumajang. In addition, based on Dahlberg's criteria, there are still discrepancies in several criteria including honesty, ideal role taking, and exchange of criticism based on morally based validity.

In this study, the suggestion that can be given by researchers is the need for a joint commitment in supporting deliberative democratic practices in the Group Facebook of Lapor Lumajang. The government's response still revolves around complaints about OPD services and other public information. Future research is expected to look at other social media realities in relation to possible public spaces through social media.

Keywords: virtual public sphere, deliberative democracy, public complaints, social media, policy advocacy.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Realitas Pengaduan Masyarakat dalam Grup Facebook Lapor Lumajang”** dengan baik. Penelitian skripsi ini disusun melalui berbagai rangkaian tahapan guna menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Segala kekurangan baik substansi maupun kebahasaan tentu saja termuat dalam skripsi ini. Oleh karena itu, segala bentuk masukan maupun kritik dari pembaca akan membangun serta menyempurnakan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Penulis sadar bahwa skripsi ini tak akan selesai tanpa bantuan pihak-pihak terkait. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Allah SWT Tuhan Semesta Alam yang memberikan kemudahan, ketenangan, serta kelancaran dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 Ilmu Pemerintahan FISIP UNDIP.
2. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Dr. Dra. Rina Martini, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Diponegoro yang senantiasa membantu segala urusan akademik mahasiswa.
4. Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan dukungan, masukan, support tak terhingga kepada

penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih untuk segala saran berharga untuk penulis. Semoga segala kebaikan Ibu dibalas oleh Allah SWT.

5. Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih untuk segala pencerahan dan diskusi menarik tentang teori-teori yang berkaitan dengan ruang digital. Terimakasih untuk saran yang membantu dalam penulisan skripsi ini.
6. Hendra Try Ardianto, S.IP., MA selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan serta kritik kepada penulis.
7. Bapak Ibu dosen pengajar Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Diponegoro yang memberikan pembelajaran berharga selama penulis menempuh pendidikan.
8. Seluruh staff kepegawaian dalam lingkungan FISIP Universitas Diponegoro yang senantiasa membantu penulis dalam urusan akademik.
9. Bapak Ainul Yakin selaku Admin Grup Facebook Lapor Lumajang yang telah terbuka terhadap penelitian penulis. Terimakasih untuk waktu serta bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh Anggota Grup Facebook Lapor Lumajang yang telah bersedia menjadi partisipan dalam penelitian ini.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

Aamiin Ya Rabbal'alam.

Semarang, 27 Juni 2023

Penulis,



Anisa Azriana

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
ABSTRAK	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7
1.5. Landasan Teori.....	8
1.5.1. Ruang Publik (Virtual).....	8
1.5.2. Pengaduan Masyarakat.....	13
1.6. Telaah pustaka.....	16
1.7. Kerangka Pikir.....	19
1.8. Metode Penelitian.....	20
1.8.1 Tipe Penelitian.....	20
1.8.2 Situs Penelitian.....	20
1.8.3 Subyek Penelitian.....	20
1.8.4. Jenis Data.....	21
1.8.5 Sumber Data.....	21
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data.....	21
1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data	22
1.8.8. Kualitas Data.....	24
BAB II GAMBARAN GRUP FACEBOOK LAPOR LUMAJANG DAN PERKEMBANGAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LUMAJANG	26
2.1 Grup Facebook Laporan Lumajang.....	26
2.1.1. Entitas dalam Grup Facebook Laporan Lumajang.....	29
2.2 Akses Telekomunikasi serta Media Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang.....	34
2.2.1. Gambaran Akses Telekomunikasi Masyarakat Kabupaten Lumajang.....	34
2.2.2. Media Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang.....	37
BAB III HASIL PENELITIAN REALITAS PENGADUAN MASYARAKAT DALAM GRUP FACEBOOK LAPOR LUMAJANG	39
3.1 Pengaduan Masyarakat yang Bertransformasi.....	39
3.2 Melihat Ruang Publik Virtual dalam Grup Facebook Laporan Lumajang.....	51
3.2.1. Aspek Publik dan Deliberasi dalam Grup Facebook Laporan Lumajang.....	53
3.2.2. Ruang Publik Virtual atau Bentuk Pengaduan yang Berbeda.....	64
BAB IV PENUTUP	78
4.1 Kesimpulan.....	78

4.2	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....		82
LAMPIRAN.....		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Daftar Entitas Pemerintah dalam Grup Facebook Lapor Lumajang.....	31
Tabel 2.2.	Daftar Entitas Non Pemerintah Dalam Grup Facebook Lapor Lumajang.....	33
Tabel 2.3.	Perbandingan Cakupan Sinyal Provinsi Jawa Timur Tahun 2019 dan 2020.....	35
Tabel 2.4.	Akses Internet Kabupaten Lumajang 2021.....	36
Tabel 2.5.	Daftar Media yang Dikelola Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang.....	38
Tabel 3.1.	Topik Aduan dalam Grup Facebook Lapor Lumajang.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Screen Capture Halaman Grup Facebook Lapor Lumajang.....	3
Gambar 1.2.	Frekuensi Aduan Masyarakat dalam Grup Facebook Lapor Lumajang Sepanjang Tahun 2021.....	4
Gambar 2.1.	<i>Screen Capture</i> Deskripsi Grup Facebook Lapor lumajang.....	27
Gambar 2.2.	Screen Capture Aturan Grup Facebook Lapor Lumajang.....	28
Gambar 2.3.	Screen Capture Postingan Pribadi Bupati Lumajang sebagai Entitas Pemerintah dalam Grup Lapor Lumajang.....	30
Gambar 3.1.	Mekanisme Laporan dalam Grup Facebook Lapor Lumajang	40
Gambar 3.2.	Screen Capture Pemrosesan dalam Aduan mengenai Penebangan Pohon.....	47
Gambar 3.3.	Screen Capture Feedback Masyarakat terhadap Tindaklanjut Pemerintah.....	49
Gambar 3.4.	Screen Capture Postingan akun @Reza Abdi MZ.....	56
Gambar 3.5.	Screen Capture Postingan Thoriqul Haq mengenai demo supir truk pasir.....	58
Gambar 3.6.	Screen Capture Kolom Komentar Warganet.....	60
Gambar 3.7.	<i>Screen Capture</i> Postingan Akun @Sandi Kurniawan mengenai Pupuk Subsidi.....	61
Gambar 3.8.	Screen Capture Postingan Akun @Thoriqul Haq	62
Gambar 3.9.	Screen Capture Kolom Komentar Postingan @Sandi Kurniawan.....	69
Gambar 3.10.	Screen Capture Konfirmasi dengan Pemilik Akun @Yulianto melalui Whatsapp.....	71
Gambar 3.11.	Screen Capture Kolom Komentar Pupuk Subsidi pada 7 September 2022.....	73