

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pemerintah pada dasarnya mengemban amanah untuk melaksanakan tata kelola serta memenuhi setiap kebutuhan warganya. Kontrak sosial yang menekankan bahwa tidak ada yang bisa duduk di pemerintahan tanpa suara rakyat membawa konsekuensi agar pemerintah dapat mewujudkan keinginan masyarakatnya (Wijaya, 2016). Wakil – wakil pemerintah sudah sepatutnya mewujudkan apa yang dikehendaki rakyat sebagai sebuah bentuk pertanggungjawaban politik. Hal tersebut kemudian berimplikasi pada pemerintah yang dituntut untuk bekerja dengan lebih transformatif. Tuntutan – tuntutan yang dibebankan kepada pemerintah sebagaimana dijelaskan (Hughes, 2014) menjadi tanggung jawab moral dimana berimplikasi pada praktik pemerintahan responsif yang tidak otokratis dan tidak tuli terhadap kepentingan warga negara. Oleh karena itu, praktik penyelenggaraan pemerintahan dihadapkan pada tantangan untuk menciptakan lembaga pemerintah yang mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat.

Pemenuhan kebutuhan masyarakat selanjutnya harus dipahami sebagai mandat dari rakyat selaku “tuan” kepada pemerintah yang dalam hal ini berperan sebagai “pelayan” masyarakat. Melalui konsepsi tersebut, rakyat kemudian memiliki sebuah hak eksklusif untuk menerima bentuk terbaik dari sang pelayan. Modernisasi kemudian berimplikasi pula pada keadaan dimana pemerintah harus berubah seiring berkembangnya zaman. Mitchell Dean dalam (Watts, 2017) menjelaskan bahwa praktik baru pemerintahan merupakan suatu

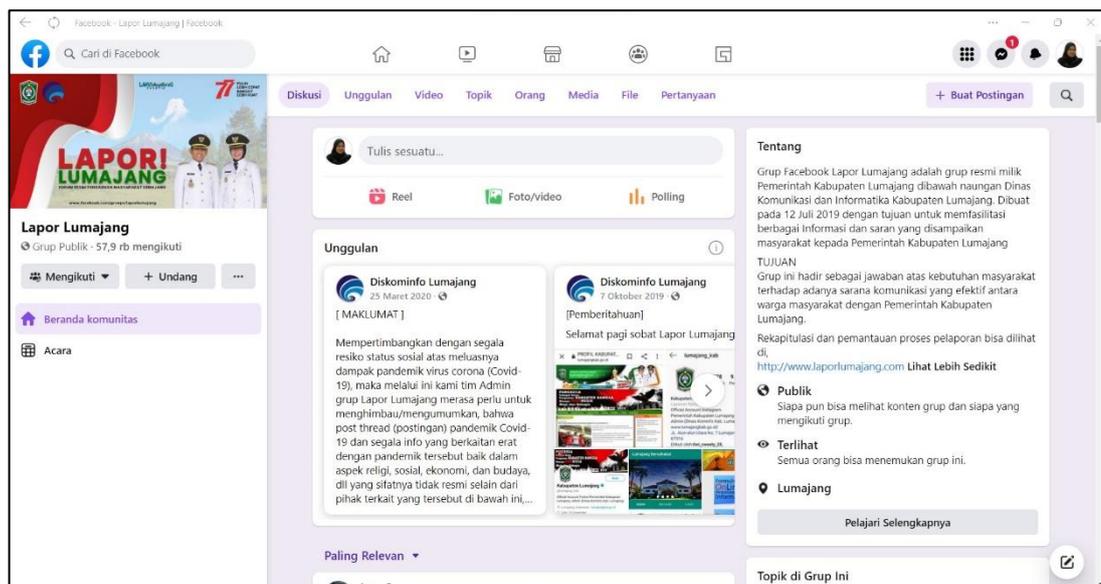
bentuk perilaku individu yang di dalamnya bekerja melalui keinginan, aspirasi, minat, serta keyakinan guna meraih tujuan yang telah lama berubah. Dengan konsepsi itu maka pemerintah harus bekerja dengan segenap kemampuannya untuk kepentingan masyarakat.

Pemahaman terhadap kehendak masyarakat diwujudkan pemerintah dengan membuka ruang pengaduan yang memungkinkan tiap masyarakat melaporkan berbagai macam keluhan. Keluhan masyarakat sebagaimana dijelaskan (Brewer, 2007) hadir karena warga mengalami berbagai bentuk permasalahan seperti perlakuan yang tidak sopan, kelalaian, kesalahan, inkonsistensi, maupun ketidakjelasan prosedur. Pengaduan masyarakat baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah dibuka melalui berbagai kanal seperti aplikasi, sms, maupun telepon interaktif. Di Pemerintah Kota Semarang, pengaduan ini dinamai Laporan Hendi yang merujuk pada nama Walikota Semarang—Hendrar Prihadi. Hasil penelitian yang dilakukan (Dzakiyati et al., 2018) mengungkapkan bahwa Laporan Hendi memiliki berbagai kekurangan. Salah satu kekurangan nampak pada laporan mengenai PDAM yang mati dimana baru bisa ditanggapi 10 hari setelah melaporkan ulang melalui akun media sosial pribadi Walikota Semarang. Selain Kota Semarang, beberapa Kabupaten / Kota juga menerapkan pengaduan yang hampir serupa.

Pengaduan masyarakat yang selama ini dibuka oleh berbagai pemerintah daerah memang terkesan sama. Berbeda dengan praktik pengaduan masyarakat yang dibuka oleh pemerintah daerah lainnya, Pemerintah Kabupaten Lumajang membuka kanal pengaduan melalui Grup Facebook Laporan Lumajang. Di dalam grup tersebut tiap akun bisa mengadukan apa yang dirasa menjadi

permasalahannya. Media sosial dianggap relevan sebagai ruang dimana masyarakat dapat mengemukakan masalah yang berorientasi pada kepentingan publik. Pemerintah Kabupaten Lumajang kiranya menimbang bahwa masyarakat dapat menjangkau media sosial dimanapun dan kapanpun. Disamping itu, media sosial juga dianggap meningkatkan kemungkinan bahwa keluhan mereka akan ditanggapi dengan cepat (Stauss & Seidel, 2019). Penggunaan media sosial oleh pemerintah diharapkan mampu membangun komunikasi se *real-time* mungkin dengan warganya, serta memaksa perubahan kebijakan secara cepat (Chun & Luna Reyes, 2012).

**Gambar 1.1. Screen Capture Halaman Grup Facebook Lapori Lumajang**



Sumber : Grup Facebook Lapori Lumajang

Grup Facebook Lapori Lumajang sebenarnya menjadi jalan komunikasi berbeda dari pemerintah tingkat daerah kabupaten / kota lainnya dalam pengaduan masyarakat. Di dalam grup yang digagas sejak 2019 lalu ini masyarakat bebas mengemukakan pendapat, saran, keluhan, serta aduan yang dirasa sebagai permasalahan mendesak sehingga perlu ditanggapi oleh

pemerintah secepat mungkin. Praktik pengaduan masyarakat yang dibuka melalui grup facebook Lapor Lumajang menjadi berbeda ketimbang kanal pengaduan masyarakat lainnya. Ketika aduan, keluhan, aspirasi, maupun saran dikemukakan melalui media sosial maka publik akan turut bisa melihat, mengomentari, mendiskusikan maupun mengangkat permasalahan agar lebih cepat ditanggapi. Lebih daripada itu, media sosial juga memungkinkan aspirasi dari bawah untuk ditanggapi oleh pemerintah terkait. Dibandingkan dengan praktik pengaduan yang selama ini dilakukan melalui sms, aplikasi, maupun telepon interaktif yang terkesan lebih privat maka pengaduan melalui media sosial akan lebih terbuka. Hal ini dikarenakan media sosial menggunakan web 2.0 dimana memungkinkan informasi dua arah dari pengguna (Khan, 2017). Oleh karena itu, publik pun dapat bersama-sama mengetahui perkembangan pengaduan. Berikut merupakan data mengenai jumlah pengaduan dalam Grup Facebook Lapor Lumajang sepanjang 2021.

**Gambar 1.2.**  
**Frekuensi Aduan Masyarakat dalam Grup Facebook Lapor Lumajang Sepanjang Tahun 2021**



Sumber : (Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang, 2021)

Berdasarkan data diatas maka diketahui bahwa sepanjang tahun 2021 jumlah aduan yang dibuat mencapai 420 aduan. Pengaduan paling banyak dibuat pada Februari dimana mencapai 57 pengaduan sedangkan laporan paling sedikit tercatat pada bulan Mei sebanyak 16 pengaduan. Berdasarkan hasil laporan monitoring dan evaluasi (Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang, 2021) diketahui pula bahwa dibandingkan kanal pengaduan lainnya maka pengaduan masyarakat yang dibuka melalui Grup Facebook Lapor Lumajang lebih banyak dan lebih ramai diakses oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan kecenderungan masyarakat yang lebih memilih mengadu dan berdiskusi melalui Grup Facebook Lapor Lumajang.

Grup Facebook Lapor Lumajang sebagai kanal dimana publik bisa melakukan protes maupun berdiskusi sebenarnya menjadi ruang publik baru dimana masyarakat menyampaikan apa yang dianggap sebagai permasalahan ke dalam sebuah ruang sehingga dapat ditanggapi oleh pemerintah. Dalam hal ini, ruang publik kemudian muncul dalam bentuk virtual. Mengacu pada konsep Habermas, ruang publik atau "*public sphere*" merupakan sebuah ruang yang melibatkan publik secara aktif dalam mendiskusikan berbagai realitas secara kritis guna mendapatkan pemecahan-pemecahan masalah (Nasrullah, 2015). Ruang publik seharusnya dapat mengakomodasi tiap aduan, permasalahan hingga kepentingan masyarakat sehingga mampu didengar oleh pemerintah selaku pembuat kebijakan.

Grup Facebook Lapor Lumajang sebagai ruang publik pengaduan memang menjadi sebuah praktik lain dari kebanyakan pemerintah daerah lainnya. Penggunaan media sosial sebagai ruang diskusi dalam menyatakan aduan dan

keluhan kepada pemerintah berkebalikan dengan hasil temuan LP3ES pada 2021 yang menyatakan bahwa sebanyak 52,1% responden semakin takut untuk mengemukakan pendapat dan kritik kepada pemerintah (Kompas, 2021). Grup Facebook Lapor Lumajang kemudian berpotensi menjadi nafas segar di tengah keterbatasan ruang publik virtual untuk berdiskusi dan menyampaikan pendapat serta kritik terhadap pemerintah. Lebih lanjut, Grup Facebook Lapor Lumajang kemudian juga berpotensi meningkatkan praktik demokrasi deliberatif.

Riset sebelumnya mengenai ruang publik yang bertransformasi melalui media sosial nampak pada penelitian (Laksono & Tradiono, 2021) yang menunjukkan bahwa Grup Facebook “Info Lintas Mojokerto” mampu menjadi ruang publik virtual dimana *citizen journalism* mampu melakukan kontrol sosial melalui media sosial. Selain itu, ruang publik virtual ini dapat diakses masyarakat secara luas tanpa adanya intervensi baik dari birokrasi maupun kekuatan ekonomi. Riset lainnya mengenai ruang publik yang mampu menghadirkan praktik demokrasi deliberatif nampak pada tulisan (Hendrawan et al., 2022) mengenai bagaimana demokrasi deliberatif dalam praktik *open government* yang ada di Kota Semarang. Hasil penelitian membuktikan bahwa praktik demokrasi deliberatif dilakukan baik dalam ruang publik fisik maupun virtual melalui kanal-kanal digital pemerintah seperti LAPOR Hendi yang dibuka melalui media sosial baik facebook maupun twitter. Meskipun demikian, demokrasi deliberatif belum sampai pada tataran pengambilan kebijakan oleh pemerintah terkait.

Riset mengenai pengaduan masyarakat yang selanjutnya lebih berfokus pada pengelolaan berbasis aplikasi, sms, maupun telepon interaktif belum bisa

menjawab bagaimana pengaduan masyarakat yang kemudian hadir dalam bentuk ruang publik virtual melalui media sosial. Riset sebelumnya yang berfokus pada bagaimana pengelolaan aduan dijalankan pemerintah belum memberikan jawaban bagaimana seharusnya ruang pengaduan menjadi ruang untuk berdiskusi mengenai permasalahan publik untuk selanjutnya dapat ditanggapi oleh pemerintah. Media sosial yang memfasilitasi pengaduan dapat dilihat sebagai ruang publik virtual yang potensial. Meskipun demikian, Grup Facebook Lapor Lumajang dalam praktiknya bisa saja hanya sebagai bentuk lain pengaduan masyarakat yang dibuka melalui media sosial. Berdasarkan pada hal itu, peneliti kemudian tertarik untuk melihat bagaimana Grup Facebook Lapor Lumajang menjadi praktik ruang publik virtual alih-alih hanya sebagai media pengaduan masyarakat semata.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Apakah Grup Facebook Lapor Lumajang mencerminkan praktik ruang publik virtual atau hanya bentuk lain pengaduan masyarakat?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Mengetahui praktik ruang publik virtual Habermas dalam pengaduan masyarakat Grup Facebook Lapor Lumajang.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

### **2. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini memiliki kegunaan untuk menambah wawasan mengenai ruang publik virtual Habermas melalui grup *Facebook* Lapor Lumajang.

### 3. Kegunaan Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk memahami praktik ruang publik virtual Habermas melalui Grup *Facebook* Lapor Lumajang.

## 1.5. Landasan Teori

### 1.5.1. Ruang Publik (Virtual)

Ruang publik atau *public sphere* merupakan sebuah istilah yang diangkat Jürgen Habermas. Pada awalnya, ruang publik merupakan ruang milik elit borjuis untuk mengkritisi otoritas yang berkaitan dengan publik. Habermas kemudian mengkritisi hal tersebut dengan menggunakan kriteria "*institutional criteria*". Menurut pandangan Habermas sebagaimana dijelaskan dalam (Nasrullah, 2015) ruang publik haruslah terdapat pengabaian terhadap status sosial. Di dalam ruang publik, siapapun mempunyai kesempatan untuk mengemukakan pendapat dan saran tanpa terhalang kelas sosial. Kriteria lain yang berkaitan dengan ruang publik adalah berfokus pada *common concern*. Artinya, berbagai hal bisa dikritisi oleh anggota dalam ruang publik. Kriteria terakhir mengenai ruang publik adalah inklusif. Setiap ide merupakan milik publik yang bisa diakses secara luas.

Gagasan Habermas mengenai ruang publik sebagai ruang untuk berdiskusi dan mengangkat suatu isu mengenai publik merupakan satu gagasan yang penting. Ruang publik sebagaimana dijelaskan (Calhoun, 2020) merupakan sebuah dimensi yang menjamin partisipasi masyarakat sipil secara kolektif baik mengenai kebijakan maupun institusi dasar. Lebih daripada itu, ruang publik pada dasarnya

merupakan ruang komunikasi yang di dalamnya tiap orang menjalin percakapan sehingga tanpa ruang publik yang kuat maka masyarakat sipil tidak memiliki kemungkinan untuk berpartisipasi dalam berbagai pilihan kolektif. Ruang publik juga menampung aspirasi arus bawah yang kemudian akan menumbuhkan demokrasi yang lebih kuat.

Ruang publik dalam pandangan awal Habermas merujuk terhadap suatu ruang spasial dimana publik bisa berdiskusi dan mengajukan berbagai idenya terkait wilayah publik. Namun, tak dapat dipungkiri bahwa ruang publik dewasa ini telah masuk ke dalam ranah virtual seiring perkembangan teknologi. Gagasan ruang publik virtual menurut (Papacharissi, 2002) hadir ketika internet mampu memfasilitasi diskusi yang bertujuan untuk mengangkat suatu permasalahan agar bisa ditanggapi dan diselesaikan oleh pemerintah selaku pengambil kebijakan. Menurutnya, ruang publik virtual akan meningkatkan diskusi yang kemudian akan berimplikasi pada meningkatnya demokrasi. Ruang publik virtual pada dasarnya konsep komunikasi termediasi antar pengguna. Topik yang berkembang dalam diskusi dibuat agar bisa disepakati bersama. Selanjutnya, diskusi yang didasarkan pada kepentingan publik ini akan diangkat sebagai suatu hal yang memang perlu diakomodasi oleh pemerintah terkait.

Media sosial pada dasarnya menjadi jalan perubahan dimana komunikasi yang terjalin kemudian dilakukan melalui sebuah perantara. Media sosial sebagaimana dijelaskan (Carr & Hayes, 2015) merujuk pada saluran berbasis internet yang memungkinkan

penggunanya untuk berinteraksi secara oportunistik dan secara aktif merepresentasikan diri *se-real time* sehingga memperoleh nilai dari konten maupun persepsi interaksi yang dibangun antar pengguna. Media sosial sudah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Selanjutnya, (Miller et al., 2016) memberi gambaran bahwa tidak ada yang meragukan percakapan di media sosial sebagai bagian terpisah dari kehidupan nyata. Oleh karena itu, realitas yang terjadi di media sosial merupakan realitas nyata yang terjadi di dunia sebenarnya.

Media sosial bertransformasi menjadi ruang dimana publik bisa menyampaikan segala aspirasinya secara digital. Hal ini menunjukkan bagaimana media sosial berpotensi untuk meningkatkan praktik demokrasi diantara warga masyarakat. Sifat internet sebagai media diskursif membuat hubungan antara perbincangan politik dan partisipasi politik menjadi menarik. Lebih daripada itu, partisipasi politik oleh warga masyarakat kemudian akan meningkatkan praktik demokrasi yang makin menguat.

Media sosial yang mewadahi masyarakat untuk berbincang dan berdiskusi memang menjadi jalan untuk praktik demokrasi yang lebih baik. Lebih lanjut, (Fuchs, 2021) menjelaskan bahwa baik platform yang dibuka oleh pemerintah maupun masyarakat sipil berpotensi untuk memajukan demokrasi deliberatif. Pada intinya, platform internet tersebut bekerja sebagai saluran ruang publik yang dijalankan secara non kapitalis. Hal ini penting karena sebagaimana syarat ruang publik Habermas yang menekankan ruang yang non kapitalis maka

keberadaan ruang media ini penting. Platform internet ini menjadi fondasi yang baik dalam memajukan apa yang disebut sebagai kepemilikan digital yang akhirnya akan meningkatkan praktik demokrasi yang lebih baik.

Ruang publik virtual ala Habermas sebagaimana dijelaskan (Dahlberg, 2001) erat kaitannya dengan demokrasi deliberatif dimana internet hadir sebagai sarana perluasan wacana warga yang dibangun dengan kritis, nasionalis, dan terlepas dari kekuasaan atau sensor negara. Perlu diketahui bahwa model deliberatif menekankan pada ruang publik yang dibangun melalui wacana rasional kritis. Warga yang turut hadir dalam ruang publik virtual merupakan warga yang memiliki perhatian khusus akan kepentingan publik. Selanjutnya, untuk mengukur dan mengetahui bagaimana sebuah ruang di media sosial bertransformasi menjadi ruang publik, maka beberapa kriteria yang diajukan (Dahlberg, 2001) adalah sebagai berikut :

1. Pertukaran dan kritik yang dapat dipertanggungjawabkan.

Diskusi yang dibangun melibatkan kritik timbal balik yang diberikan dengan alasan yang kritis dan rasional. Ini akan menilai apakah forum telah menjadi wadah bagi tiap orang untuk berdiskusi secara kritis dan dinilai kritis pula oleh orang lain.

2. Reflektivitas

Kriteria ini merujuk pada bagaimana pembentukan posisi dilakukan. Hal ini untuk melihat bagaimana individu bisa

mempertahankan pendapat mereka ketika dihadapkan pada kritik yang kuat.

3. Pengambilan peran yang ideal

Partisipan paham terhadap argumen dan perspektif lainnya. Maknanya, tiap peserta mampu menerima argumen lain guna menjamin keberjalanan percakapan yang ada di ruang publik virtual.

4. Kejujuran

Dalam membangun identitas dan bergabung dalam diskusi di ruang publik virtual maka peserta harus menjamin kejujuran baik terkait akunnya maupun informasi lainnya.

5. Mengembangkan nilai inklusi dan kesetaraan

Tiap partisipan berhak untuk memiliki hak untuk menggunakan ruang publik virtual dengan mengajukan pertanyaan, diskusi, maupun kritik apapun.

6. Otonomi dari negara maupun ekonomi

Sebagaimana konsep Habermas mengenai ruang publik, maka ruang publik virtual harus pula dibangun tanpa dominasi kekuasaan administratif maupun ekonomi. Tiap diskusi, kritik, pertanyaan, maupun hal lainnya harus dibangun berdasarkan kepentingan publik. Hal ini erat kaitannya dengan kewarganegaraan digital yang dijelaskan (Gastil & Richards, 2017) sebagai kepemilikan bersama yang mencakup bagaimana publik ikut merasakan satu permasalahan. Pada tahap ini, publik terkoneksi secara digital

untuk kebersamaan permasalahan yang dianggap perlu untuk diselesaikan segera oleh pemerintah. Melalui media digital pula publik akan terkoneksi secara *face-to-face* sehingga bisa melakukan pengecekan terhadap permasalahan yang diangkat di ranah publik. Ini menunjukkan bagaimana praktik ber-media sosial menjadikan publik merasa memiliki kepemilikan bersama atas suatu masalah sehingga mencoba mengadvokasikannya sehingga dapat ditanggapi oleh pemerintah.

### **1.5.2. Pengaduan Masyarakat**

Interaksi antara pemerintah dan masyarakat merupakan komunikasi dua arah yang harusnya dapat dilakukan dengan baik. Hal ini dilakukan karena pemerintah harus hadir dalam setiap tatanan kehidupan masyarakat. Burall dan Neigan dalam (Brewer, 2007) berpendapat bahwa pengaduan masyarakat yang dilaksanakan secara efektif akan mendukung prinsip akuntabilitas dan menjadikan praktik pemerintahan yang lebih baik. Penanganan keluhan yang ditangani secara efektif dan efisien akan berakibat pada meningkatnya kepuasan masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintah.

Selanjutnya, Burall dan Neigan dalam (Brewer, 2007) berpendapat bahwa pengaduan masyarakat yang dilaksanakan secara efektif akan mendukung prinsip akuntabilitas dan menjadikan praktik pemerintahan yang lebih baik. Operasionalisasi pengaduan masyarakat harus mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan mengintegrasikan pengaduan melalui sistem ganti rugi oleh pemerintah yang transparan

dan partisipatif melalui sebuah kebijakan. Pengaduan masyarakat yang dewasa ini sangat penting kemudian harus pula dipandang sebagai sarana dimana suara rakyat harus ditanggapi oleh pemerintah.

Pengaduan masyarakat yang berhasil dikelola dengan baik oleh pemerintah tidak diragukan lagi akan berkaitan erat dengan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Penanganan keluhan yang ditangani secara efektif dan efisien akan berakibat pada meningkatnya kepuasan masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintah. (Nel et al., 2000) menjelaskan bahwa dalam pengaduan masyarakat harus muncul prinsip keadilan di dalamnya. Konsep keadilan interaksi ditunjukkan dengan staff yang harus berlaku sopan dan menunjukkan empati terhadap keluhan yang diterima. Keadilan prosedural juga harus diterapkan dalam pengelolaan layanan aduan masyarakat. Keadilan prosedural dapat diwujudkan dengan staff yang bersedia menelepon pengadu sesaat setelah aduan masuk sehingga mereka merasa keluhannya ditanggapi dengan baik dan lembaga yang menangani keluhan bertanggungjawab. Selain itu, keadilan distributif dengan memberikan permintaan maaf dan kepastian bahwa hal yang dikeluhkan tidak akan muncul lagi merupakan tindakan yang sangat penting dilakukan. Perpaduan antar ketiga konsep tersebut kemudian dianggap mampu membangun pengaduan masyarakat yang kuat.

Pengaduan masyarakat yang dilaksanakan dengan efektif dan efisien dapat dipandang sebagai salah satu upaya guna mencapai tujuan peningkatan kualitas pemerintah. Oleh karena itu, bukan suatu hal yang

aneh jika pemerintah hampir di seluruh dunia mengembangkan sistem aduan masyarakat. Selanjutnya, (Dalrymple & Donnelly, 1997) menjelaskan bahwa penanganan aduan masyarakat yang efektif dan efisien setidaknya harus memuat beberapa kriteria, yakni :

#### 1. Aksesibilitas

Dalam hal ini, masyarakat harus tahu bagaimana cara untuk melakukan aduan, mendapatkan kemudahan untuk mendaftarkan keluhan mereka dan merasa diyakinkan bahwa keluhan mereka akan ditindaklanjuti.

#### 2. Pemrosesan

Organisasi publik harus mempunyai sebuah sistem dan prosedur untuk merespon keluhan masyarakat. Sistem ini meliputi transfer tanpa batas antara fungsi dan tingkatan organisasi sehingga dapat dipastikan bahwa sistem memiliki kemampuan untuk memberikan standar yang ditentukan.

#### 3. Hasil

Guna menciptakan layanan aduan masyarakat yang efektif dan efisien, peningkatan kualitas penting guna memastikan bahwa pelajaran dapat dipetik dan perbaikan dapat diidentifikasi dalam design layanan aduan masyarakat.

Pengaduan masyarakat hadir untuk memberi ruang dimana masyarakat bisa melaporkan berbagai masalah, keluhan, maupun hal lain yang dirasa perlu untuk dibahas. Oleh karena itu, (Brennan & Douglas, 2002) menjelaskan bahwa upaya mendengarkan keluhan yang

masuk adalah sesuatu yang penting. Keluhan yang masuk dari masyarakat memberikan organisasi kesempatan untuk berbenah dan meningkatkan performanya. Pada intinya, pengaduan masyarakat harus memungkinkan agar masyarakat dapat menjangkaunya serta memungkinkan pemerintah untuk merespon keluhan masyarakat maka sebuah ruang dimana tiap aduan yang berorientasi pada nilai publik harus dibangun untuk memudahkan masyarakat untuk melaporkan pengaduan.

### **1.6. Telaah Pustaka**

Pada bagian ini peneliti menjabarkan beberapa penelitian terdahulu sebagai upaya pembandingan dalam melakukan penelitian Realitas Pengaduan Masyarakat dalam Grup Facebook Lapor Lumajang.

1. Penelitian berjudul “*Determinants of The Policy Implementation of Guidelines Public Complaints Management in Tegal Regency*” oleh (Pamalis et al., 2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor – faktor yang mempengaruhi / determinan implementasi kebijakan mengenai sistem pengaduan publik yang ada di Kabupaten Tegal. Penelitian ini mencoba mengetahui determinan kebijakan dimana Kabupaten Tegal memiliki 1 sistem publik yang didalamnya terdapat banyak saluran pengaduan. Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III, ada 4 faktor determinan yang mempengaruhi implementasi kebijakan, yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

2. Penelitian berjudul “*Dimensi Pelayanan Publik dalam Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi di Kota Semarang*” oleh (Ramadhan & Priyadi, 2020). Penelitian yang mengangkat pengaduan masyarakat Kota Semarang ini didasarkan pada teori pelayanan publik. Hasilnya adalah pengaduan masyarakat Kota Semarang telah efektif meskipun dalam aspek sumber daya manusia masih terdapat kekurangan.
3. Penelitian berjudul “*Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*” oleh (Sabeni & Setiamandani, 2020). Penelitian ini berfokus pada bagaimana pengaduan masyarakat yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dikelola dalam upayanya meningkatkan pelayanan publik. Dengan metode *purposive sampling*, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaduan yang dikelola belum maksimal karena masih ada beberapa hal seperti tempat yang belum memadai, tidak adanya kotak pengaduan, formulir pengaduan dan alat tulis yang tidak ada, serta aspek teknologi yang kurang mendukung.
4. Penelitian berjudul “*Penggunaan Media Sosial sebagai Alat Komunikasi Politik*” oleh (Alam, 2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana media sosial digunakan sebagai alat komunikasi politik oleh Parati Solidaritas Indonesia Dewan Pimpinan Wilayah Jakarta. Penelitian berbasis media sosial ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan didukung oleh wawancara kepada DPW PSI Jakarta. Hasilnya, media sosial mampu memberikan dampak ke publik dengan berbagai unggahan

seperti foto, video, foto, maupun infografis. Melalui media sosial, komunikasi politik bisa berjalan dan PSI mampu menyerap aspirasi publik.

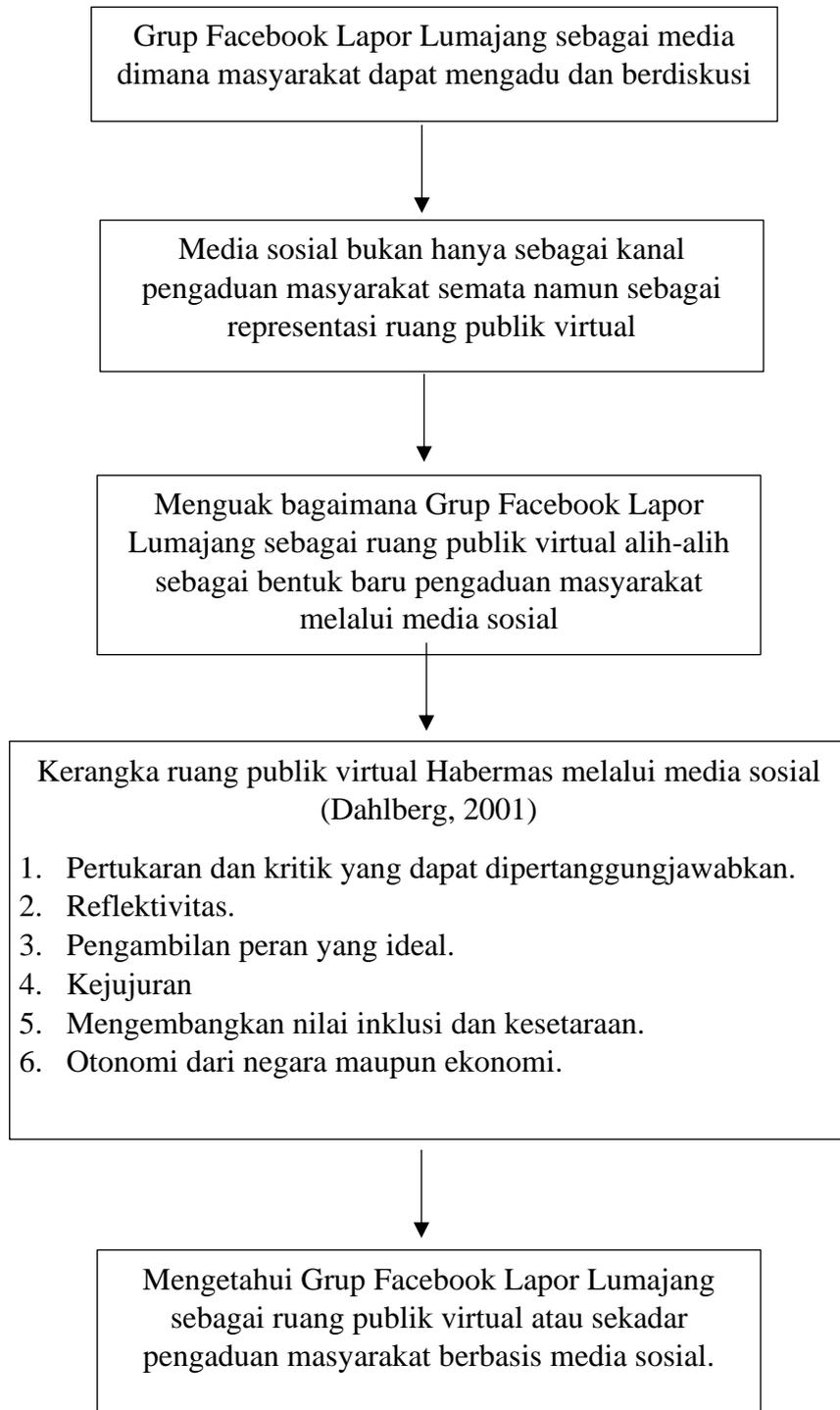
5. Penelitian berjudul "*Information Extraction of Public Complaints on Twitter Text for Bandung Government*" oleh (Anggareska & Purwarianti, 2014). Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan mengetahui cara memperoleh pengaduan melalui twitter. Penelitian mengenai pengaduan masyarakat berbasis media sosial twitter ini menggunakan pendekatan teknologi informatika sehingga berfokus pada bagaimana algoritma mengenai pengaduan masyarakat berjalan.

Berdasarkan beberapa penelitian di atas mengenai pengaduan masyarakat yang dikelola oleh pemerintah, penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya berfokus pada relasi antara pengaduan dan pelayanan publik. Meskipun terdapat penelitian pengaduan masyarakat berbasis media twitter, namun metode yang digunakan adalah berbasis teknologi informasi sehingga tidak bisa mengungkap realitas yang terjadi. Design penelitian yang mengungkap relasi antara pengaduan masyarakat berbasis media sosial dan kaitannya dengan ruang publik virtual serta demokrasi deliberatif belum dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini menempati posisi untuk mengaitkan antara ruang pengaduan masyarakat berbasis media sosial facebook sebagai representasi ruang publik dalam ranah virtual.

## 1.7. Kerangka Pikir

### Bagan 1.1.

#### Kerangka Pikir Penelitian



## **1.8. Metode Penelitian**

Penelitian mengenai Realitas Pengaduan Masyarakat dalam Grup *Facebook* Lapor Lumajang akan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sebagaimana dijelaskan (Creswell, 2014) diketahui bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam mengeksplorasi dan memahami makna dari individu maupun kelompok terkait masalah sosial. Proses penelitian kualitatif selanjutnya menggunakan prosedur dimana peneliti menggunakan analisis secara induktif sehingga mampu membuat interpretasi makna dari data yang diperoleh.

### **1.8.1. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam riset ini adalah kualitatif deskriptif. Tipe penelitian kualitatif deskriptif dilakukan dengan mengamati baik fenomena, gejala, maupun kenyataan sosial yang terjadi. Selanjutnya, tipe penelitian kualitatif deskriptif sebagaimana dijelaskan (Sugiyono, 2017) merupakan riset yang bertujuan guna mendeskripsikan keadaan maupun peristiwa serta menginterpretasikan hasil temuan sesuai dengan apa adanya.

### **1.8.2. Situs Penelitian**

Penelitian ini akan menggunakan Grup Facebook Lapor Lumajang yang dikelola Diskominfo Lumajang sebagai situs penelitian dimana data akan diambil.

### **1.8.3. Subyek Penelitian**

Subyek penelitian dalam riset ini meliputi anggota Grup Facebook Lapor Lumajang yang melaporkan aduan serta berdiskusi secara aktif

dalam grup. Informan dalam riset ini dipilih dengan pertimbangan untuk mengungkap realitas dalam grup facebook Lapor Lumajang. Selain itu, admin Grup Facebook Lapor Lumajang juga dijadikan sebagai subyek data, penelitian ini.

#### **1.8.4. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berbagai jenis dokumen yang ada di dalam grup *Facebook* Lapor Lumajang baik foto maupun video serta percakapan yang ada di dalam grup. Selain itu, data yang berkaitan dengan partisipan secara langsung juga digunakan dalam penelitian ini.

#### **1.8.5. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini akan berasal dari Grup Facebook Lapor Lumajang baik berupa foto, dokumen audio visual maupun dokumen lainnya yang kemudian dilakukan pemaknaan terhadapnya. Selanjutnya, interpretasi makna yang terbangun di atasnya akan divalidasi melalui pendapat dari berbagai akun yang ada dan aktif berdiskusi dalam grup.

#### **1.8.6. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam riset ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi dalam riset ini dilakukan dengan mengamati percakapan yang ada di Grup Facebook Lapor Lumajang serta mengumpulkan dokumen yang ada di dalam grup seperti foto maupun jenis dokumen audio visual lainnya yang berkaitan dengan pengaduan

maupun diskusi yang dibangun atasnya. Setelah melakukan pengamatan maka peneliti akan membuat pemaknaan atas data yang diperoleh.

## 2. Interview

Interview menjadi salah satu metode yang akan memperdalam temuan hasil penelitian. Meskipun bukan menjadi metode utama dalam mengumpulkan data secara digital, dengan mengajukan pertanyaan kepada partisipan maka hasil temuan akan lebih kaya daripada hanya melakukan observasi secara digital semata. Tahapan ini akan dilakukan kepada beberapa partisipan yang dianggap sesuai dan mampu menjelaskan hal yang terjadi serta terhadap admin Grup Facebook Lapor Lumajang. Interview juga dilakukan dengan admin Grup Facebook Lapor Lumajajng untuk mengetahui bagaimana Grup Facebook Lapor Lumajang dikelola.

### **1.8.7. Analisis dan Interpretasi Data**

Analisis dan interpretasi data yang digunakan dalam riset ini mengacu pada analisis dan interpretasi data penelitian kualitatif pada dasarnya akan terbangun seiring dilakukannya penelitian. Beberapa langkah analisis dan interpretasi data dalam penelitian kualitatif sebagaimana yang dijelaskan (Creswell, 2014) adalah sebagai berikut :

#### 1. Melakukan pengorganisasian dan mempersiapkan data

Langkah ini meliputi pengaturan dan mempersiapkan data untuk kemudian dianalisis. Dalam langkah ini meliputi berbagai tindakan

seperti menyalin hasil wawancara, memindai materi, mencatat hasil observasi lapangan, serta melakukan penyortiran data.

2. Membaca dan melihat keseluruhan data

Langkah selanjutnya adalah membaca keseluruhan data guna mendapatkan pengertian tentang informasi serta makna keseluruhan dari data yang diperoleh.

3. Pengkodean data

Pengkodean merupakan suatu langkah dalam pengorganisasian data melalui kode tertentu yang digunakan oleh peneliti. Dalam hal ini, peneliti dapat mengembangkan kode guna mempermudah pengorganisasian data.

4. Menghasilkan deskripsi data melalui pengkodean

Proses pengkodean yang telah dilakukan sebelumnya kemudian menghasilkan deskripsi yang meliputi informasi rinci tentang orang, tempat, maupun peristiwa.

5. Menentukan presentasi data

Selanjutnya, peneliti harus menentukan bagaimana data akan dipresentasikan. Dalam hal ini, peneliti bisa menggunakan narasi yang dilengkapi dengan bagan, gambar, maupun ilustrasi.

6. Membuat interpretasi temuan

Peneliti melakukan interpretasi data terkait esensi serta pelajaran yang diperoleh dari penelitian. Peneliti dapat menyarankan serta mengkonfirmasi hasil temuan terhadap teori yang digunakan sehingga mampu membuat interpretasi atas data yang ada.

### 1.8.8. Kualitas Data

Dalam penelitian kualitatif, meskipun upaya untuk melakukan validasi data tercermin dalam setiap proses pengambilan data namun diperlukan langkah – langkah terstruktur dan terarah guna menentukan apakah data dapat dipertanggungjawabkan atau tidak. Hal ini juga kemudian berkaitan dengan bagaimana kualitas data yang diperoleh selama penelitian kualitatif dijalankan. Beberapa langkah melakukan validasi data dalam penelitian ini sebagaimana kerangka (Creswell, 2014) adalah sebagai berikut :

#### 1. Triangulasi Data

Triangulasi data yang berbeda dari sumber informasi dapat dilakukan dengan memeriksa bukti dan menggunakannya guna membangun pembenaran terhadap asumsi penelitian. (Creswell, 2014) menjelaskan bahwa proses triangulasi data dimaksudkan untuk menambah validitas penelitian.

#### 2. Melakukan pengecekan melalui subyek penelitian

Langkah ini dilakukan melalui pengecekan kepada subyek penelitian yang dimaksudkan agar mengetahui keakuratan data. Langkah ini dilakukan dengan membawa bagian yang telah dikembangkan untuk dapat dilakukan *follow – up* dengan partisipan guna memberikan kesempatan kepada mereka untuk mengomentari hasil penemuan.

#### 3. Menggunakan deskripsi yang kaya

Deskripsi yang kaya akan membawa pembaca pada setting diskusi lebih lanjut mengenai hasil penemuan. Ketika penelitian kualitatif menggunakan deskripsi yang mendetail maka hasil yang diperoleh akan lebih realistik.

4. Mengklarifikasi bias dalam penelitian

Upaya merefleksikan kembali hasil penelitian ini merupakan langkah dasar dalam penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yang baik akan berisikan komentar peneliti mengenai bagaimana interpretasi pribadinya terhadap penelitian dibangun melalui latar belakang peneliti sendiri.