

**BAB II**

**GAMBARAN GRUP FACEBOOK LAPOR LUMAJANG DAN  
PERKEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI KOMUNIKASI  
KABUPATEN LUMAJANG**

**2.1 Grup Facebook Lapor Lumajang**

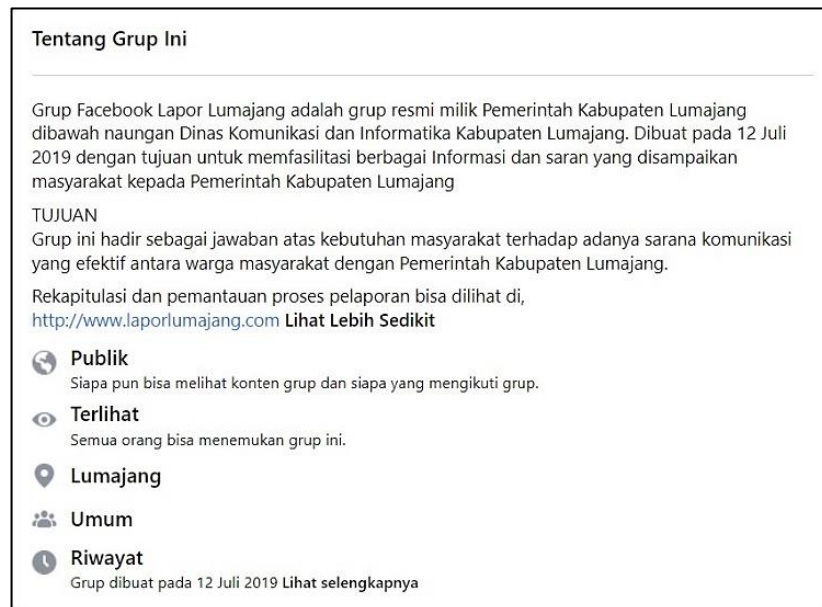
Facebook merupakan media sosial yang hingga kini telah memiliki 178,7 juta pengguna di Indonesia berdasarkan data per Desember 2022 (DataIndonesia.id, 2023). Meskipun media sosial lainnya bermunculan namun facebook menjadi salah satu media dimana pertukaran ide gagasan terjalin antar penggunanya. Facebook dianggap sebagai media baru (*new media*) yang mana memungkinkan tiap individu untuk mengirim pesan secara bersamaan kepada jumlah orang yang tak terbatas. Selain itu, sebagai media baru maka memungkinkan pula bahwa setiap orang yang terlibat dapat berbagi kendali atas konten yang dibagikan kepada individu (Crosbie, 2015). Maknanya, media baru akan mengkatalisasi penyebaran konten dan informasi kepada tiap orang dan tiap penerima bebas bereaksi terhadap konten yang diterima. Facebook menawarkan hal itu dimana pesan dapat dikonstruksi dan disebarakan bukan hanya kepada satu orang saja namun kepada jumlah orang yang tak terbatas dalam ruang yang tak terbatas pula.

Facebook sebagai media sosial memiliki kemampuan untuk menyebarkan pesan dan membebaskan penerima untuk bereaksi terhadapnya. Lebih daripada itu, facebook kemudian menjadi medium bagaimana tiap orang bisa berkomunikasi, berdiskusi, menyetujui, atau menolak informasi yang diterima. Tak heran jika kemudian facebook memfasilitasi tiap orang untuk bergabung

dalam grup yang sesuai dengan minat masing-masing individu. Kelebihan yang ada dalam facebook selanjutnya menjadi alasan mengapa pengaduan masyarakat Kabupaten Lumajang dibuka melalui sebuah grup facebook bernama Lapor Lumajang.

Grup Facebook Lapor Lumajang dikelola Pemerintah Kabupaten Lumajang telah dibuka sejak 2019. Grup facebook ini dibangun untuk menjadi sarana komunikasi yang efektif antara warga dengan pemerintah. Grup facebook Lapor Lumajang memfasilitasi tiap individu untuk dapat menyuarakan permasalahan apa yang dirasa perlu untuk ditindaklanjuti oleh pemerintah terkait. Sebagai gambaran, berikut merupakan deskripsi mengenai Grup Facebook Lapor Lumajang.

**Gambar 2.1.**  
**Screen Capture Deskripsi Grup Facebook Lapor Lumajang**



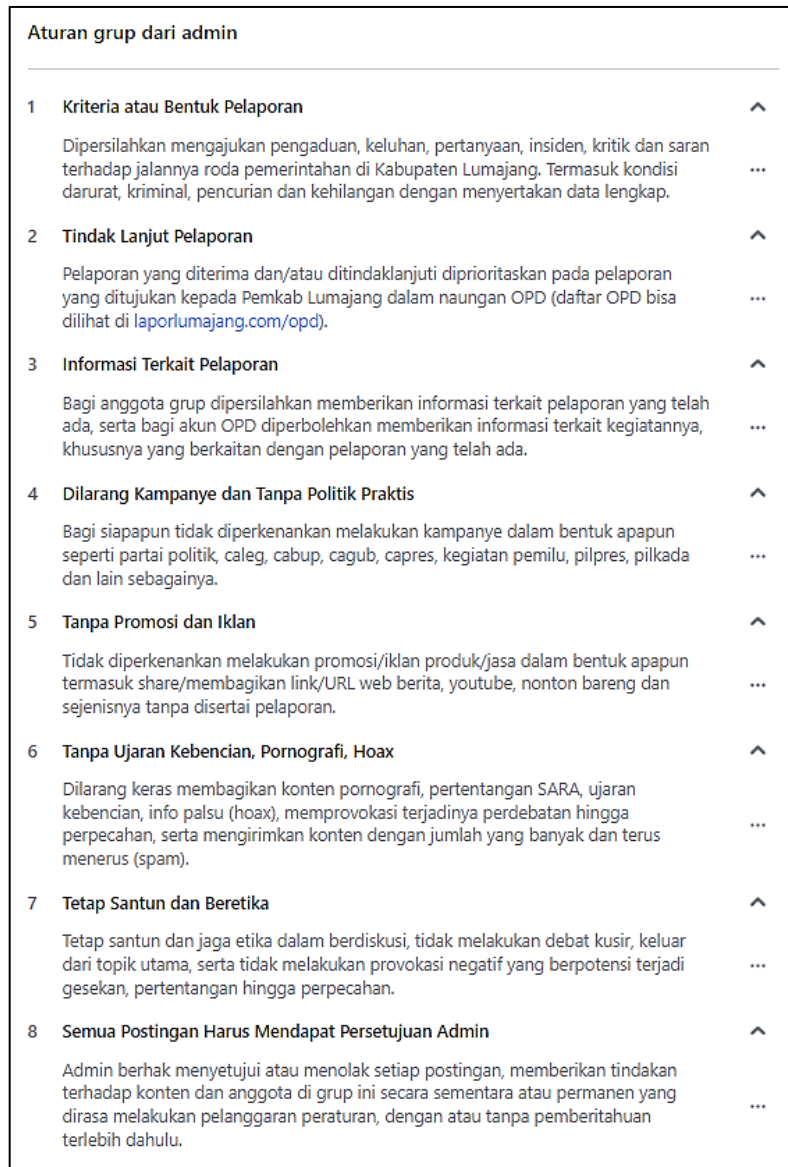
Sumber : Grup Facebook Lapor Lumajang

Grup yang dibuat sejak 12 Juli 2019 ini memfasilitasi berbagai informasi dan saran yang disampaikan langsung oleh masyarakat Kabupaten Lumajang. Hingga saat ini, Grup Facebook Lapor Lumajang telah memiliki 58 ribu

anggota. Sebagaimana komunitas lainnya, Grup facebook Lapor Lumajang juga memiliki pedoman dalam berinteraksi dan berdiskusi. Pedoman ini menjadi nilai-nilai penting yang memandu ketertiban komunitas.

**Gambar 2.2**

**Screen Capture Aturan Grup Facebook Lapor Lumajang**



Sumber : Grup Facebook Lapor Lumajang

Berdasarkan aturan yang dibuat oleh admin Grup Facebook Lapor Lumajang diketahui bahwa grup yang terbuka bagi publik ini memfasilitasi berbagai macam pelaporan, aduan, informasi, hingga kritik atas berjalannya

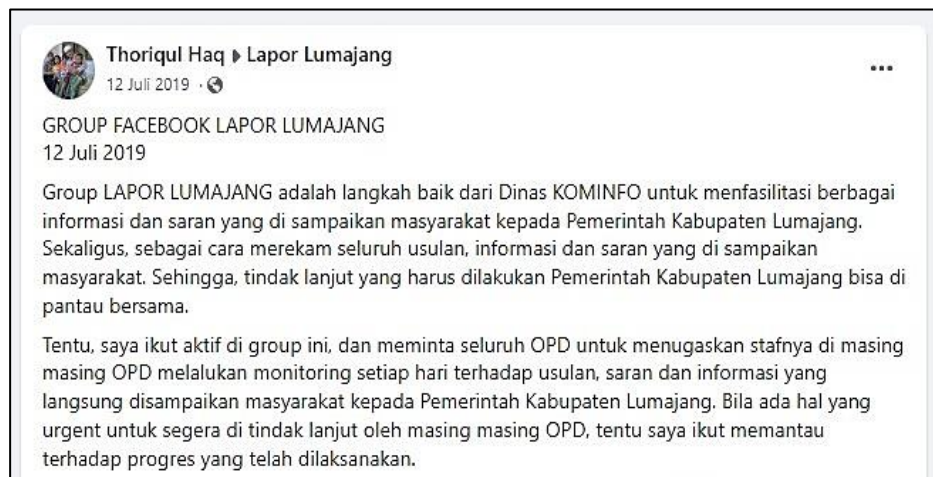
roda Pemerintahan Kabupaten Lumajang. Selanjutnya, laporan yang ditindaklanjuti oleh pemerintah lebih diprioritaskan pada aduan yang ditunjukkan pada OPD terkait. Meskipun Grup Facebook Lapor Lumajang terkesan memfasilitasi berbagai keluhan, aduan, maupun kritik dari masyarakat kepada pemerintah namun di sisi lain admin juga menerapkan “penyaringan” terhadap aduan yang akan diposting dalam Grup Facebook Lapor Lumajang. Maknanya, tidak setiap aduan yang ditunjukkan kepada pemerintah akan lulus filter dan dapat diposting di grup untuk selanjutnya ditanggapi baik oleh peserta, pemerintah, maupun OPD terkait yang bergabung dalam grup. Hal lain yang dapat dilakukan admin guna menjamin ketertiban dalam grup adalah memberikan sanksi terhadap peserta yang dianggap melanggar peraturan tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu.

#### **2.1.1. Entitas dalam Grup Facebook Lapor Lumajang**

Grup Facebook Lapor Lumajang terdapat entitas pemerintah yang menanggapi setiap laporan dan diskusi yang disampaikan masyarakat. Hal yang membedakan adalah entitas pemerintah dalam grup facebook Lapor Lumajang hadir melalui berbagai akun dinas terkait serta aktor-aktor pemerintah lainnya. Akun-akun pemerintah ini kemudian menanggapi berbagai laporan, aduan, kritik, maupun diskusi yang ditunjukkan oleh masyarakat kepada pemerintah. Dalam grup facebook ini, Bupati Lumajang—Thoriqul Haq— turut pula sebagai anggota sejak grup dibuka pada 12 Juli 2019. Kehadiran ini menunjukkan komitmen terhadap berbagai aduan yang ada di dalam grup. Lebih daripada itu, kehadiran Bupati maupun akun-akun pemerintah lain

menjadi bukti ‘kehadiran nyata’ pemerintah di tengah banyaknya pengaduan dan saran yang dilontarkan masyarakat.

**Gambar 2.3.**  
**Screen Capture Postingan Pribadi Bupati Lumajang sebagai Entitas Pemerintah dalam Grup Lapor Lumajang**



Sumber : Akun Pribadi @Thoriqul Haq

Entitas pemerintah dalam Grup Facebook Lapor Lumajang merupakan bagian penting yang dituju ketika masyarakat menyampaikan aduan, kritik, maupun aspirasinya. Hadirnya akun Bupati serta akun dinas lainnya dalam grup membuka harapan bagi masyarakat untuk didengar langsung oleh pemerintah. Postingan pribadi Bupati Lumajang pada 12 Juli 2019 ketika grup pertama kali dibentuk bisa dianggap sebagai komitmen dalam merespon segala bentuk aspirasi masyarakat dalam grup facebook Lapor Lumajang. Komitmen entitas pemerintah lainnya kemudian ditunjukkan pula dengan hadirnya berbagai akun dinas-dinas terkait dalam grup facebook.

**Tabel 2.1.**

**Daftar Entitas Pemerintah dalam Grup Facebook Lapor Lumajang**

<b>No</b>	<b>Entitas Pemerintah</b>	<b>Tanggal Bergabung</b>
1.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Lumajang	19 Juli 2019
2.	Dinas Perikanan Kabupaten Lumajang	22 Juli 2019
3.	Puskesmas Sukodono	11 November 2019
4.	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Lumajang	4 Januari 2023
5.	Puskesmas Gesang Kabupaten Lumajang	2 Oktober 2019
6.	Puskesmas Candipuro Kabupaten Lumajang	8 Februari 2020
7.	Dinas Sosial Kabupaten Lumajang	30 Juli 2019
8.	Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lumajang	8 April 2022
9.	Puskesmas Pasrujambe Kabupaten Lumajang	7 Mei 2022
10.	Puskesmas Ranuyoso Kabupaten Lumajang	2 Oktober 2019
11.	Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang	18 Januari 2022
12.	Puskesmas Yosowilangun Kabupaten Lumajang	2 Oktober 2019
13.	Puskesmas Kedungjajag	2 Oktober 2019
14.	Pemerintah Kabupaten Lumajang	17 Juli 2019
15.	Dinas Pertanian Kabupaten Lumajang	15 Juli 2019
16.	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Lumajang	14 November 2019
17.	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Lumajang	28 September 2021
18.	Panggilan Darurat ( <i>Public Safety Center</i> ) Silugas Kabupaten Lumajang)	5 April 2021
19.	Puskesmas Penanggal Kabupaten Lumajang	2 Oktober 2019
20.	Seksi Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular Dinkes Prov Jatim	24 Januari 2020
21.	Baznas Kabupaten Lumajang	28 April 2019
22.	Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Lumajang	25 November 2019
23.	PMI Kabupaten Lumajang	21 Juni 2022
24.	Pemerintah Kecamatan Lumajang	28 September 2021
25.	Badan Pengawas Pemilu Kabupaten Lumajang	28 Januari 2020
26.	Badan Latihan Kerja Kabupaten Lumajang	10 Desember 2019
27.	Satpol PP Kabupaten Lumajang	23 September 2022
28.	Lumajang GO	9 September 2022
29.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang	18 Agustus 2019
30.	RSUD Dr. Haryoto Lumajang	22 Juli 2022
31.	Lembaga Amil Zakat Nasional Kabupaten Lumajang	17 Oktober 2022
32.	Puskesmas Padang Lumajang	28 September 2021
33.	LPPL Suara Lumajang	7 September 2022
34.	Badan Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Lumajang	28 September 2021
35.	Koperasi Unit Desa Kabupaten Lumajang jang	14 Mei 2020

36.	DPRD Kabupaten Lumajang	3 September 2019
37.	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Lumajang	15 Juli 2019
38.	Kepolisian Resor Lumajang	20 Maret 2021
39.	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Lumajang	12 Agustus 2019
40.	Pelaksana Program Keluarga Harapan Kabupaten Lumajang	22 Juli 2019
41.	PLN Kabupaten lumajang	18 September 2019
42.	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Lumajang	3 September 2019
43.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lumajang	21 Juli 2019
44.	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lumajang	30 Januari 2020
45.	Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Lumajang	23 Juli 2021
46.	Ditjen Pajak Wilayah Kabupaten Lumajang	21 September 2020
47.	Badan kepegawaian daerah	27 Juli 2019
48.	Dinas tenaga kerja kabupaten lumajang	12 Agustus 2019
49.	Badan Pusat Statistik Kabupaten Lumajang	14 Februari 2020
50.	Pemerintah Desa Rogotrunan Lumajang	2 September 2019
51.	Dinas perhubungan kabupaten lumajang	12 Juli 2019
52.	Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu	29 Agustus 2019
53.	Kantor pertanahan kabupaten lumajang	30 September 2019
54.	Inspektorat kabupaten lumajang	21 September 2019
55.	Dinas pemberdayaan masyarakat dan desa kabupaten lumajang	15 Juli 2019
56.	Komisi Pemilihan Umum Lumajang	13 November 2019
57.	Kecamatan lumajang	14 November 2019
58.	Badan Narkotika Nasional Kabupaten Lumajang	23 Juni 2020
59.	Bagian Pembangunan Sekretariat Daerah Kabupaten Lumajang	27 Agustus 2019
60.	Bagian Rumah Tangga Protokol Kabupaten Lumajang	13 Februari 2020
61.	Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Lumajang	10 Oktober 2019
62.	Perumda Air Minum Tirta Mahameru	13 Juli 2019
63.	Dinas kesehatan Kabupaten Lumajang	23 September 2019

Sumber : Olahan penulis berdasarkan Grup Facebook Laporan

Lumajang

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa terdapat lebih dari 60 entitas pemerintah yang bergabung dalam grup melalui akun-akun media sosial facebook. Berbagai entitas lembaga pemerintah ini

sebagaimana yang disampaikan Bupati Lumajang —Thoriqul Haq akan melakukan *monitoring* serta menindaklanjuti tiap aduan yang dinilai memiliki urgensi guna segera diselesaikan. Selain itu, berbagai entitas non pemerintah yang tergabung dalam Grup Facebook Lapor Lumajang antara lain

**Tabel 2.2.**  
**Daftar Entitas Non Pemerintah Dalam Grup Facebook Lapor Lumajang**

No	Entitas Non Pemerintah	Nama Akun
1.	iNews Lumajang	@Inews Lumajang
2.	Lumajang TV	@Lumajang TV
3.	D- One News Lumajang	@D-OneNews Lumajang
4.	KLIK JATIM	@KLIK LUMAJANG
5.	Harian Merdeka Post Lumajang	@Harian merdeka post.com Lumajang
6.	Radio Semeru FM Lumajang	@Radio Semeru FM Lumajang
7.	Gerakan Masyarakat Perangi Korupsi	@Gmpk Lumajang
8.	NU TV Senduro	@NU TV Senduro
9.	Fatayat NU Lumajang	@Fatayat NU Lumajang
10.	Fanpage Media Zona Surabaya Raya.com	@ZonaSurabaya.com
11.	Fanpage Organisasi Pemuda Pancasila Kedungjajag	@PemudaPancasilaKedungjajag
12.	Fanpage media radarjember.id	@jawaposradarjember.id
13.	Fanpage media Radar Semeru	@Radar Semeru

Sumber : Olahan Penulis berdasarkan Grup Facebook Lapor Lumajang

Dalam Grup Facebook Lapor Lumajang, tercatat ada 13 akun non pemerintahan yang juga bergabung dalam grup ini. Beberapa media dan organisasi kepemudaan serta organisasi masyarakat ikut bergabung sehingga memungkinkan untuk saling menanggapi aduan yang diposting dalam grup.



Dalam hal ini, bergabungnya berbagai macam entitas menunjukkan bahwa aduan yang ada dalam Grup Facebook Lapor Lumajang mampu didengar dan dipantau oleh seluruh elemen masyarakat yang ada di Kabupaten Lumajang.

## **2.2 Akses Telekomunikasi serta Media Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang**

### **2.2.1. Gambaran Akses Telekomunikasi Kabupaten Lumajang**

Dalam era digital, akses masyarakat terhadap telekomunikasi dan informasi merupakan hal yang penting. Berbagai informasi di era digital bisa dengan mudah diakses masyarakat melalui jejaring internet yang memadai. Internet ini selanjutnya akan menjadi perantara telekomunikasi masyarakat. Indonesia sebagai negara kepulauan dengan jumlah penduduk yang banyak ini terus mengembangkan aksesibilitas terhadap jaringan telekomunikasinya. Makin pesatnya penggunaan telepon seluler sebagai media telekomunikasi masyarakat tak lepas dari makin tingginya cakupan sinyal dan jaringan yang menembus hingga pelosok Indonesia.

Cakupan sinyal dan jaringan yang menembus Provinsi Jawa Timur juga makin meningkat tiap tahunnya. Provinsi yang memiliki 38 Kabupaten/Kota ini layaknya Provinsi daerah lainnya juga makin berbenah dengan meningkatkan aksesibilitas terhadap jaringan internet yang memadai. Jika dilihat cakupan daerah yang dapat mengakses sinyal internet pada tahun 2019 dan 2020 tercatat makin meningkat kualitasnya. Berikut adalah gambaran perbandingan cakupan sinyal dan

jaringan yang ada di Jawa Timur pada tahun 2019 dan 2020 berdasarkan data (Badan Pusat Statistik, 2021)

**Tabel 2.3.**  
**Perbandingan Cakupan Sinyal Provinsi Jawa Timur Tahun 2019 dan 2020**

Kabupaten / Kota	2019			2020				
	4G/LTE	3G/H/H+/EVDO	2,5G/E/GPRS	Tidak Ada Sinyal	4G/LTE	3G/H/H+/EVDO	2,5G/E/GPRS	Tidak Ada Sinyal
<b>Kabupaten</b>								
Pacitan	85	83	3	-	109	61	1	-
Ponorogo	198	104	4	1	258	46	2	1
Trenggalek	87	60	9	1	112	31	12	1
Tulungagung	195	72	3	1	231	39	1	-
Blitar	185	62	-	1	217	28	2	1
Kediri	281	59	4	-	317	26	1	-
Malang	304	81	5	-	336	53	1	-
Lumajang	136	66	2	-	145	57	2	-
Jember	166	79	2	1	203	42	2	-
Banyuwangi	143	73	1	-	189	28	-	-
Bondowoso	120	89	10	-	162	52	5	-
Situbondo	89	35	10	2	95	31	8	-
Probolinggo	228	88	12	2	235	84	9	1
Pasuruan	270	83	7	4	312	49	2	1
Sidoarjo	328	20	-	-	336	11	-	-
Mojokerto	252	42	9	1	277	25	2	-
Jombang	256	49	-	1	284	20	2	-
Nganjuk	195	87	1	1	233	51	-	-
Madiun	160	45	1	-	182	24	-	-
Magetan	132	91	12	-	173	58	4	-
Ngawi	147	66	4	-	169	42	6	-
Bojonegoro	324	97	9	-	381	38	9	1
Tuban	254	61	11	2	288	31	9	-
Lamongan	413	53	7	1	422	46	5	1
Gresik	290	58	6	1	328	22	4	2
Bangkalan	178	96	7	-	207	71	3	-
Sampang	103	80	3	-	91	94	1	-
Pamekasan	165	23	1	-	170	17	1	1
Sumenep	193	110	19	12	222	87	17	7
<b>Kota</b>								
Kediri	45	1	-	-	46	-	-	-
Blitar	8	13	-	-	21	-	-	-
Malang	57	-	-	-	57	-	-	-
Probolinggo	29	-	-	-	29	-	-	-
Pasuruan	26	8	-	-	34	-	-	-
Mojokerto	18	-	-	-	18	-	-	-
Madiun	26	-	-	1	27	-	-	-
Surabaya	147	7	-	-	153	1	-	-
Batu	23	1	-	-	24	-	-	-
<b>Jawa Timur</b>	<b>6.256</b>	<b>2.042</b>	<b>162</b>	<b>33</b>	<b>7.093</b>	<b>1.265</b>	<b>111</b>	<b>17</b>

*Sumber : (Badan Pusat Statistik Jawa Timur, 2021)*

Data diatas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jumlah jangkauan sinyal 4G di seluruh Kabupaten dan Kota di Provinsi Jawa Timur. Peningkatan tersebut dibarengi pula dengan penurunan sinyal 3G, 2G, serta jumlah daerah yang tidak memiliki sinyal di Jawa Timur. Hal ini dapat diartikan bahwa akses internet makin meningkat di berbagai Kabupaten / Kota di Provinsi Jawa Timur. Di Kabupaten

Lumajang, daerah yang terakses sinyal 4G juga meningkat. Jika pada 2019 terdapat 136 desa yang baru menikmati sinyal 4G maka pada 2020 jumlah tersebut meningkat menjadi 145 desa yang telah bisa menikmati sinyal 4G. Selain itu, sepanjang tahun 2019 hingga 2020 diketahui pula bahwa Wilayah Kabupaten Lumajang tidak tercatat memiliki desa yang belum tersentuh sinyal internet. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh Wilayah Kabupaten Lumajang telah terakses internet meskipun dengan kekuatan sinyal yang berbeda-beda.

Era digitalisasi dan cepatnya perkembangan informasi turut merubah pola telekomunikasi masyarakat Kabupaten Lumajang. Internet yang dapat diakses di Kabupaten Lumajang membuat masyarakat dapat mengaksesnya darimanapun dan kapanpun. Berikut merupakan gambaran akses internet masyarakat Kabupaten Lumajang pada tahun 2021

**Tabel 2.4.**  
**Akses Internet Kabupaten Lumajang 2021**

Uraian	Laki-Laki	Perempuan	Laki Laki & Perempuan
<b>I. Persentase Penduduk 5 Tahun keatas yang mengakses internet 3 bulan terakhir (%)</b>	45,34	43,13	45,10
<b>II. Persentase Penduduk yang pernah menggunakan komputer dan telepon seluler dalam 3 bulan terakhir (%)</b>			
-Telepon seluler/komputer	71,92	69,32	71,64

*Sumber : (Badan Pusat Statistik Kabupaten Lumajang, 2021)*

Data pada 2021 menunjukkan bagaimana akses internet masyarakat Kabupaten Lumajang terhadap fasilitas informasi dan telekomunikasi. Tabel di atas menunjukkan perkembangan positif akses masyarakat

terhadap internet di Kabupaten Lumajang pada 2021. Dalam 3 bulan terakhir pada 2022, persentase penduduk yang mengakses internet mencapai 45,10%. Hal ini menunjukkan adanya kemudahan dalam menjangkau informasi dan komunikasi di Kabupaten Lumajang. Tabel diatas juga menunjukkan bahwa persentase laki-laki lebih banyak yang mengakses ketimbang perempuan.

### **2.2.2. Media Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang**

Pemerintah Kabupaten Lumajang layaknya pemerintah daerah lainnya juga dituntut untuk mempercepat digitalisasi dalam tiap proses tata kelola pemerintahan. Digitalisasi merujuk pada proses peralihan media menjadi bentuk digital yang kemudian akan memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya dimanapun dan kapanpun. Hal yang paling penting dan difokuskan oleh banyak pemerintah daerah adalah bagaimana pelayanan kepada masyarakat dapat berubah menjadi bentuk digital yang memudahkan dan mendekatkan masyarakat kepada pemerintah.

Digitalisasi pemerintahan Kabupaten Lumajang merupakan perpanjangan tangan dari Visi “Terwujudnya Masyarakat yang Berdaya Saing, Makmur, dan Bermartabat” terutama pada Misi ke-3 yakni Reformasi birokrasi yang efektif, profesional, akuntabel, serta transparan guna mewujudkan pemerintahan yang baik, benar, dan bersih (*good and clean governance*) yang berbasis pada teknologi. Digitalisasi pemerintah yang terfokus dalam berbagai bentuk layanan

publik kemudian dipimpin oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang. Berdasarkan Laporan Monitoring dan Evaluasi Tahun 2021 yang diunggah (Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang, 2021) diketahui bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang bertugas mengelola berbagai media penyebaran informasi publik. Berikut merupakan berbagai media yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang

**Tabel 2.5.**  
**Daftar Media yang Dikelola Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang**

No	Jenis Media	Nama Media
1.	Media Online	a. Website Pemerintah Kabupaten Lumajang ( <i>lumajangkab.go.id</i> ) b. Portal Berita Info Publik c. Website PPID Kabupaten Lumajang ( <i>https://ppid.lumajangkab.go.id</i> ) d. Media Sosial Facebook Lapor Lumajang
2.	Radio	LPPL Radio Suara Lumajang 104.1 FM
3.	Media Luar Ruang	Baliho, spanduk, bando
4.	Media Cetak	Jawa Pos, Memo X, Harian Bangsa

Sumber : Hasil olahan penulis bersumber dari Laporan Monitoring dan Evaluasi Diskominfo Lumajang 2021

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang menyediakan berbagai macam platform penyebarluasan informasi dan layanan publik berbentuk digital. Layanan tersebut termasuk pula pengaduan masyarakat yang kemudian dibuka melalui kanal media sosial Facebook Lapor Lumajang.