

# Realitas Pengaduan Masyarakat dalam Grup Facebook Lapor Lumajang

Anisa Azriana\*), Nunik Retno Herawati\*\*), Wijayanto\*\*)

Departemen Politik dan Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang, Kode Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465404  
Laman: <https://fisip.undip.ac.id> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## ABSTRAK

Pengaduan masyarakat merupakan jalan komunikasi yang dibuka untuk menampung aspirasi, pengaduan, dan protes dari masyarakat kepada pemerintah. Pemerintah Kabupaten Lumajang membuka pengaduan masyarakat melalui Grup Facebook Lapor Lumajang sehingga ada kemungkinan menciptakan ruang publik virtual alih-alih sebatas praktik pengaduan masyarakat semata. Penelitian ini menggunakan desain kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Grup Facebook Lapor Lumajang merupakan representasi pengaduan masyarakat melalui media sosial. Sebagai representasi ruang publik virtual Habermas, Grup Facebook Lapor Lumajang belum menunjukkan kesesuaiannya terhadap kriteria ruang publik virtual. Aspek publik dan deliberasi tidak nampak dalam praktik yang diajalkan dalam Grup Facebook Lapor Lumajang. Dalam penelitian ini, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah perlunya komitmen bersama dalam mendukung praktik demokrasi deliberatif dalam Grup Facebook Lapor Lumajang. Respons pemerintah masih berkisar pada keluhan tentang layanan OPD dan informasi publik lainnya.

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

## ABSTRACT

Community complaints is a communication avenue opened to accommodate aspirations, complaints, and protests from the public to the government. The Lumajang Regency Government opens public complaints through the Group Facebook of Lapor Lumajang so that there is a possibility of creating a virtual public space instead of being limited to community complaint practices. This study used a descriptive qualitative design. 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 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.

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

\*Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

\*\*Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

\*\*Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

## A. PENDAHULUAN

Pemerintah mengemban amanah untuk melaksanakan tata kelola serta memenuhi setiap kebutuhan warganya. Kontrak sosial menekankan bahwa pemerintah harus 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.

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

Berbeda dengan praktik pengaduan masyarakat yang dibuka oleh pemerintah daerah lainnya, Pemerintah Kabupaten Lumajang membuka kanal pengaduan melalui Grup Facebook Lapor Lumajang. Media sosial 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).

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.

**Gambar 1**  
**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. Dibandingkan kanal pengaduan lainnya maka pengaduan masyarakat melalui Grup Facebook Lapor Lumajang lebih banyak dan lebih ramai diakses oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih memilih mengadu dan berdiskusi melalui Grup Facebook Lapor Lumajang.

Grup Facebook Lapor Lumajang sebagai kanal dimana publik bisa melakukan protes maupun berdiskusi sebenarnya berpotensi menjadi ruang publik virtual baru. Mengacu pada konsep Habermas, "*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 dan kepentingan masyarakat sehingga mampu didengar oleh pemerintah.

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.

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* 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.

Riset mengenai pengaduan masyarakat yang selanjutnya lebih berkuat pada pengelolaan berbasis

aplikasi, sms, maupun telepon interaktif belum bisa menjawab bagaimana pengaduan masyarakat yang kemudian hadir dalam bentuk media sosial. Media sosial yang memfasilitasi pengaduan dapat dilihat sebagai ruang publik virtual yang potensial. Grup Facebook Lapor Lumajang berpotensi menjadi ruang publik virtual atau hanya sebagai pengaduan masyarakat melalui media sosial.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **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. Menurut pandangan Habermas sebagaimana dijelaskan dalam (Nasrullah, 2015) ruang publik haruslah terdapat pengabaian terhadap status sosial. Kriteria lain yang berkaitan dengan ruang publik adalah berfokus pada *common concern*. 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. Ruang publik pada dasarnya merupakan ruang komunikasi yang di dalamnya tiap orang menjalin percakapan. Tanpa ruang publik yang kuat maka masyarakat sipil tidak memiliki kemungkinan untuk berpartisipasi dalam berbagai pilihan kolektif.

Ruang publik dewasa ini telah masuk ke dalam ranah virtual seiring perkembangan teknologi. Gagasan ruang publik virtual menurut (Papacharissi, 2002) hadir ketika ruang internet mampu memfasilitasi diskusi 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 bertransformasi menjadi ruang dimana publik bisa menyampaikan segala aspirasinya secara digital. 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.

Ruang publik virtual ala Habermas sebagaimana dijelaskan (Dahlberg, 2001) 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 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 dipertanggungjawabkan.

Diskusi yang dibangun melibatkan kritik timbal balik secara 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 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.

4. Kejujuran

Dalam membangun 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 menggunakan ruang publik virtual dengan mengajukan pertanyaan, diskusi, maupun kritik apapun.

6. Otonomi dari negara maupun ekonomi

Ruang publik virtual harus dibangun tanpa dominasi kekuasaan administratif maupun ekonomi. Tiap diskusi, kritik, pertanyaan, maupun hal lainnya harus 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.

## **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.

Operasionalisasi pengaduan masyarakat harus mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan mengintegrasikan pengaduan melalui sistem ganti rugi oleh pemerintah. 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 masyarakat. Penanganan keluhan yang ditangani secara efektif dan efisien akan berakibat pada meningkatnya kepercayaan terhadap pemerintah. (Nel et al., 2000) menjelaskan bahwa pengaduan masyarakat harus muncul prinsip keadilan di dalamnya.

Pengaduan masyarakat dapat dipandang sebagai salah satu upaya guna mencapai tujuan peningkatan kualitas pemerintah. Lebih lanjut, (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 bahwa keluhan mereka akan ditindaklanjuti.

2. Pemrosesan

Organisasi publik harus mempunyai sistem untuk merespon keluhan. Sistem ini meliputi transfer tanpa batas antara fungsi dan tingkatan organisasi.

3. Hasil

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

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.

### **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian mengenai Realitas Pengaduan Masyarakat dalam Grup *Facebook* Lapor Lumajang akan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan Grup Facebook Lapor Lumajang sebagai situs penelitian dengan subyek penelitian merupakan anggota Grup Facebook Lapor Lumajang dan Admin Grup Facebook Lapor Lumajang.

### **D. HASIL PENELITIAN**

#### **1. Pengaduan Masyarakat yang Bertransformasi**

Pengaduan masyarakat yang dikelola oleh Pemerintah 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.

Dinas Komunikasi dan Informatika sesuai dengan Peraturan Bupati Lumajang No. 7 Tahun 2021 mempunyai tanggungjawab untuk menyediakan kanal pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat dalam Grup Facebook Lapor Lumajang memiliki mekanisme yang diatur oleh admin.

Layaknya pengaduan masyarakat yang dibuka oleh pemerintah, pengaduan masyarakat yang dibuka melalui Grup Facebook Lapor Lumajang juga mensyaratkan kejelasan identitas dari pengadu. Grup Facebook Lapor Lumajang hadir sebagai transformasi dari banyaknya grup facebook yang ada di Kabupaten Lumajang. Selain itu, Grup ini hadir sebagai jalan untuk merubah komunikasi dengan masyarakat agar lebih dekat dengan pemerintah. Hal ini senada dengan apa yang diungkapkan admin Grup Facebook Lapor Lumajang.

Transformasi pengaduan melalui Grup Facebook Lapor Lumajang kiranya menimbang sifat media sosial yang memungkinkan penggunanya untuk berinteraksi secara oportunistik dan secara aktif merepresentasikan diri *se-real time* mungkin sehingga memperoleh nilai dari konten maupun persepsi interaksi yang dibangun antar pengguna. Sebagai ruang yang digunakan sebagai kanal pengaduan masyarakat, SOP yang dibuat kemudian mengatur bagaimana dinas menanggapi postingan yang masuk mengenai permasalahan publik yang diadakan.

Surat Edaran yang dikeluarkan Bupati Lumajang pada 21 Juli 2019 mengatur bahwa tiap OPD yang ada di Kabupaten Lumajang wajib memiliki akun facebook yang kemudian tergabung dalam Grup Facebook Lapor Lumajang. Selanjutnya, setiap OPD juga diwajibkan mengelola akun facebook OPD dengan turut memanfaatkan fitur menanggapi komentar warganet yang di atasnamakan instansi pemerintah dan bukan perseorangan. Berkaitan dengan respon yang diberikan atas aduan yang ada dalam Grup Facebook Lapor Lumajang, tiap OPD wajib untuk merespon paling tidak dengan ucapan terimakasih yang dilanjutkan dengan

penyelesaian permasalahan. Selain itu, penindaklanjutan aduan juga bisa dilaporkan kepada Bupati Lumajang.

Sebagai pengaduan masyarakat yang bertransformasi melalui media sosial pada dasarnya Grup Facebook Lapor Lumajang tidak begitu memiliki perbedaan yang signifikan dengan kanal pengaduan masyarakat lainnya. Hal yang cukup membedakan adalah bagaimana pengaduan mampu ditanggapi dan diawasi oleh entitas-entitas lainnya yang tergabung dalam Grup Facebook Lapor Lumajang. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh pemilik akun @Ak Lee yang turut bergabung dalam Grup Facebook Lapor Luamajang.

“Grup Facebook Lapor Lumajang bermanfaat untuk pengaduan masyarakat karena jika pengaduan [dilakukan] pribadi jarang didengar. Kalau pengaduan dilakukan di dalam grup pasti dibaca oleh banyak orang, termasuk warga Lumajang, warga luar, jurnalis, bahkan orang pemerintahan yang akhirnya pengaduan ini akan ditanggapi”.

(Konfirmasi akun @Ak Lee pada 24 Desember 2022)

Berdasarkan pada hal yang disampaikan oleh pemilik akun @Ak Lee diketahui bahwa dalam pengaduan masyarakat yang dibuka melalui Grup

Facebook Lapor Lumajang maka akan dibaca oleh banyak orang termasuk warga Lumajang maupun luar Lumajang. Media sosial mampu memfasilitasi komunikasi *se-real time* mungkin antara masyarakat dengan pemerintah (Chun & Luna Reyes, 2012).

Grup Facebook Lapor Lumajang sebagai kanal pengaduan masyarakat memang memiliki bentuk yang berbeda dari kebanyakan kanal yang dibuka oleh pemerintah. Namun, dalam praktiknya sebagai kanal pengaduan masyarakat maka setidaknya harus memenuhi kriteria sebagaimana dijelaskan (Dalrymple & Donnelly, 1997) yang mencakup 3 hal yakni

1. Aksesibilitas

Aksesibilitas dalam pengaduan masyarakat berbicara mengenai bagaimana kanal pengaduan masyarakat dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat. Sebagaimana yang dijelaskan (Seneviratne & Cracknell, 1988) bahwa setiap orang yang harus dapat menggunakan prosedur pengaduan dengan mudah dan cepat. Dengan pengaduan yang dibuka melalui media sosial Grup Facebook Lapor Lumajang

maka siapapun yang tergabung dalam grup facebook Lapor Lumajang dapat mengadakan berbagai macam protes dan aduan kepada pemerintah.

Dalam Grup Facebook Lapor Lumajang, tiap akun memiliki kebebasan untuk mengadu maupun melontarkan protes kepada pemerintah asal tetap berpegang pada aturan komunitas yang telah dibuat oleh admin. Tidak setiap postingan bisa lolos dalam Grup Facebook Lapor Lumajang. Meskipun dibuka melalui media sosial, pengaduan masyarakat yang dijalankan tetap memiliki prosedur yang harus dipatuhi oleh seluruh anggota Grup Facebook Lapor Lumajang.

Media sosial memang menawarkan akses tak terbatas pada seluruh informasi dan aduan yang berkembang. Meskipun demikian, layaknya pisau bermata dua maka media sosial menawarkan pula kemungkinan simpang siurnya informasi yang beredar. Oleh karena itu, admin kemudian menerapkan peraturan dimana setidaknya aduan yang akan diposting memuat informasi

dasar mengenai tempat kejadian perkara, waktu, identitas pemosting, terutama pada keakuratan isi aduan yang disampaikan pelapor dalam Grup Facebook Lapor Lumajang.

Peraturan yang dibuat oleh admin Grup Facebook Lapor Lumajang pada dasarnya pandangan (Vaidhyanathan, 2018) bahwa Facebook sebenarnya tidak memiliki intrvensi yang cukup besar terhadap perlindungan privasi dan pedoman dalam komunitas. Oleh karena itu, pedoman harus dibuat sendiri oleh pengelola komunitas sebagai sebuah kesepakatan bersama mengenai apa yang baik dan apa yang buruk di ranah media.

## 2. Pemrosesan

Pemrosesan berbicara bagaimana prosedur dijalankan dalam menanggapi aduan. Hal ini meliputi pula pada sistem transfer tanpa batas antara fungsi dan tingkatan organisasi sehingga dapat dipastikan bahwa sistem memiliki kemampuan untuk memberikan standar yang ditentukan. Dalam Grup Facebook Lapor Lumajang, fungsi ini dijalankan melalui

seperangkat prosedur penanganan aduan yang dilakukan melalui media sosial.

Ketika ada aduan yang diposting, admin Grup Facebook Lapor Lumajang akan mencatatnya sebelum ditanggapi oleh akun OPD terkait dalam Grup Facebook Lapor Lumajang. Berdasarkan SOP yang diterapkan, jarak penanganan oleh OPD adalah 30 menit sejak postingan dibuat oleh masyarakat. Jika kemudian waktu penanganan oleh OPD terkait telah melebihi 30 menit maka admin Grup Facebook Lapor Lumajang menghubungi admin OPD terkait sehingga aduan bisa segera ditindaklanjuti.

Pemrosesan sebagaimana dijelaskan admin Grup Facebook Lapor Lumajang dilakukan dengan koordinasi antara admin user dengan admin OPD yang ada.

“tiap OPD memiliki akun facebook dan admin pengaduan yang tergabung dalam Grup. Selain itu, kami mempunyai Grup Whatsapp yang berisi admin-admin OPD. Jadi koordinasinya juga melalui grup whatsapp

yang berisi admin-admin tadi.”

(Wawancara dengan Ainul Yakin pada 8 Juni 2023)

Melalui koordinasi dalam pemrosesan yang dilakukan maka aduan akan dapat dipantau untuk selanjutnya diberi tanggapan oleh dinas terkait. Media sosial yang bertransformasi sebagai media pengaduan diharapkan akan lebih memperjelas pemrosesan yang dijalankan berkaitan dengan pengaduan masyarakat.

Tiap akun bisa melakukan *mention* kepada akun OPD terkait untuk selanjutnya ditanggapi dan mendapatkan penyelesaian masalah. Prosedur pemrosesan ini nampak jelas pada berbagai postingan aduan yang ada di Grup Facebook Lapor Lumajang.

Berdasarkan penuturan admin Grup Facebook Lapor Lumajang, pemrosesan aduan dilakukan secepat mungkin oleh OPD yang berkepentingan.

“Aduan yang berkaitan dengan dinas perhubungan. Dinas perhubungan mempunyai rekor tercepat dalam

menanggapi aduan yakni 5 menit. Itu karena lokasi yang diadakan jaraknya dekat sehingga bisa langsung ditindaklanjuti.”

(Wawancara Ainul Yakin pada 8 Juni 2023)

Pemrosesan yang dilakukan berkaitan dengan pengaduan masyarakat melalui Grup Facebook Lapor Lumajang dilaksanakan melalui prosedur-prosedur layaknya pengaduan melalui platform lainnya.

Meskipun dibuka melalui media sosial, pengaduan masyarakat yang ada di Grup Facebook Lapor Lumajang tetap mencerminkan komunikasi dijalankan pemerintah kepada masyarakat. Terstruktur, baku, serta sesuai dengan standar menjadi ciri utama bagaimana pemrosesan dilakukan oleh admin dalam Grup Facebook Lapor Lumajang.

### 3. Hasil

Peningkatan kualitas penting guna memastikan bahwa pelajaran dapat dipetik dan perbaikan dapat diidentifikasi dalam design layanan aduan

masyarakat. Ini mencakup hasil penindaklanjutan dari aduan yang dilaporkan oleh pengadu.

Dalam Grup Facebook Laporan Lumajang, hasil penindaklanjutan dari aduan memang diharuskan agar bisa diposting oleh OPD terkait sehingga tiap akun yang bergabung dapat memantau dan memetik pelajaran dari penanganan aduan yang dilakukan.

Hasil tindaklanjut yang dilakukan oleh OPD akan membuat masyarakat tahu jika aduannya ditanggapi dengan baik oleh pemerintah. Hal ini senada dengan apa yang dijelaskan (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.

Selanjutnya, media sosial memastikan bahwa hasil penindaklanjutan aduan agar bisa diketahui oleh semua orang dalam Grup Facebook Laporan Lumajang. Pengaduan

masyarakat yang dibuka melalui media sosial memang memiliki platform yang berbeda ketimbang website, sms, maupun telepon interaktif. Pengaduan masyarakat yang bertransformasi melalui media sosial pada dasarnya tidak memiliki perbedaan yang signifikan.

Grup Facebook Laporan Lumajang tetap memiliki berbagai prosedur untuk memudahkan masyarakat melakukan pengaduan. Perbedaan nampak pada bagaimana akun-akun lainnya dapat turut serta dalam mengawasi dan memantau tindaklanjut dari pemerintah.

Lebih lanjut, transformasi media sosial sebagai pengaduan masyarakat memungkinkan keterbukaan yang jauh lebih tinggi ketimbang pengaduan yang terkesan privat karena dibuka melalui kanal sms maupun telepon interaktif

## **2. Aspek Publik dan Deliberasi dalam Grup Facebook Laporan Lumajang**

Ruang publik ala Habermas sebagaimana dijelaskan (Nasrullah, 2015) berfokus pada common concern atau kepentingan publik.

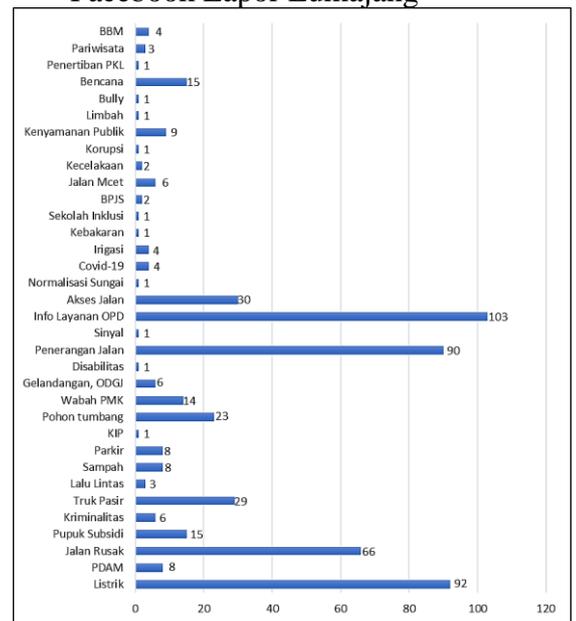
Konsepsi ini lahir dari kepemilikan awal ruang publik yang didominasi oleh kalangan borjuis sehingga segala bentuk kebijakan yang diambil pemerintah berdasarkan pada kepentingan golongan private semata. Ruang publik ala Habermas ingin merubah hal ini. Oleh karena itu, pembahasan yang berorientasi pada kepentingan khalayak banyak dan otonom dari kekuasaan negara maupun kelas ekonomi menjadi prasyarat utama ruang publik ala Habermas.

Ruang publik berbicara bagaimana publik mampu menyuarakan kritik, protes, maupun diskusi mengenai permasalahan yang terjadi. Lebih lanjut, ruang publik akan melahirkan proses deliberasi yang tujuan utamanya untuk menaikkan suatu permasalahan agar mampu ditindaklanjuti oleh pemerintah.

Proses deliberasi publik sebagaimana dijelaskan (Muzaqqi, 2013) menitikberatkan pada pandangan multiperspektif warga negara yang memiliki kebebasan dan kesetaraan. Grup Facebook Lapor Lumajang sudah sepatutnya berorientasi pada “nilai-nilai” publik. Tiap akun yang tergabung dalam Grup Facebook Lapor

Lumajang sudah sepatutnya berorientasi pada dimensi publik. Berikut merupakan gambaran topik yang diadakan dalam Grup Facebook Lapor Lumajang sepanjang 2022.

**Tabel 1**  
Topik Aduan dalam Grup Facebook Lapor Lumajang



Sumber : Olahan Penulis Berdasarkan Grup Facebook Lapor Lumajang

Ada lebih dari 30 topik aduan yang berkembang sepanjang 2022. Aduan paling banyak diposting dalam Grup Facebook Lapor Lumajang berkaitan dengan info layanan OPD, listrik, penerangan jalan, jalan rusak, serta akses jalan. Jika dilihat secara saksama, topik yang paling banyak diadakan sebenarnya lebih berkaitan pada permasalahan yang tidak

memerlukan diskusi atau pembentukan opini maupun upaya deliberasi publik agar ditindaklanjuti pemerintah. Permasalahan yang paling banyak diadukan merupakan permasalahan sehari-hari warga yang berkaitan dengan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Lumajang.

Publik atau warga yang dimaksud dalam ruang publik ala Habermas merujuk pada warga negara yang memiliki pandangan bahwa permasalahan yang terjadi merupakan permasalahan khalayak luas dan memiliki nilai publik (Dahlberg, 2001). Maknanya, permasalahan merupakan sebuah representasi dari masalah publik dan bukannya masalah yang dirasakan pribadi semata.

Topik aduan yang paling banyak diadukan dalam Grup Facebook Lapor Lumajang tidak mencerminkan apa yang dimaksud nilai publik. Permasalahan ini didasarkan pada nilai-nilai pribadi yang mana permasalahan tersebut mengganggu keberlangsungan aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu perlu diadukan dan ditindaklanjuti oleh pemerintah terkait.

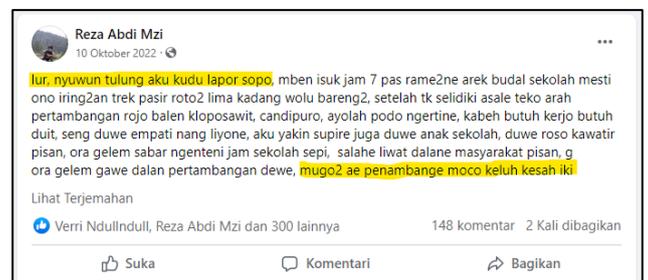
Aduan yang berkaitan dengan layanan pemerintah memang paling

banyak diadukan dan paling cepat ditanggapi oleh dinas terkait. Namun, aduan mengenai permasalahan yang dirasa memerlukan diskusi lebih lanjut jarang ditanggapi oleh pemerintah. Hal ini nampak pada beberapa permasalahan seperti truk pasir dan pupuk subsidi.

Permasalahan truk pasir yang membuat jalan rusak dan membahayakan pengendara jalan lainnya muncul karena ruas jalan kabupaten dilewati oleh truk pasir sehingga jalan cepat berlubang. Selain itu, truk pasir yang ugallugalan tanpa muatan dirasa lebih membahayakan pengendara jalan lainnya

Hal ini sesuai dengan apa yang diposting pemilik akun @Reza Abdi MZI pada 10 Oktober 2022.

**Gambar 2**  
Screen Capture Postingan akun @Reza Abdi MZI



Sumber : Grup Facebook Lapor Lumajang

Pemilik akun @Reza Abdi MZI menjelaskan bahwa apa yang Ia bawa dalam grup berkaitan dengan keselamatan umum dan orang banyak.

“sangat urgent [masalahnya] berkaitan dengan keselamatan umum pengguna jalan lain, didasarkan atas tingginya kecelakaan bermotor yang melibatkan kendaraan truk material”

(Konfirmasi Akun @Reza Abdi MZI pada 17 Januari 2023)

Dalam hal ini, dapat diketahui bahwa akun-akun dalam Grup Facebook Lapor Lumajang pada dasarnya paham bahwa permasalahan ini merupakan masalah yang membahayakan bagi masyarakat. Nilai yang diangkat adalah berkaitan dengan permasalahan publik yang patut untuk ditindaklanjuti melalui keputusan maupun kebijakan.

Permasalahan truk pasir dan jalan rusak pada dasarnya bukan hanya menyangkut masyarakat semata namun menyangkut pula pada sektor pertambangan pasir yang ada di Kabupaten Lumajang.

Deliberasi menurut (Asy'ari Muthhar, 2016) menyangkut pada berbagai pertimbangan atau alasan mengenai kebijakan yang harus melalui uji publik terlebih dahulu. Permasalahan truk pasir dan jalan

rusak pada dasarnya berkaitan pula dengan masyarakat, penambang, dan supir truk pasir. Kebijakan yang diambil melalui proses deliberasi harus memenuhi ketiganya. Ketika pengambilan keputusan pemerintah didasarkan pada salah satu golongan maka akan menimbulkan permasalahan seperti demo yang dilakukan oleh paguyuban supir truk pasir.

**Gambar 3**  
Screen Capture Postingan Thoriqul Haq mengenai demo supir truk pasir



Sumber : Akun Facebook @Thoriqul Haq

Protes yang dilakukan dalam Grup Facebook Lapor Lumajang membuat golongan penambang dan supir truk pasir merasa posisinya terancam. Dalam hal ini, ruang publik ala Habermas sudah sepatutnya digunakan untuk berdiskusi dan mengambil jalan tengah mengenai permasalahan yang terjadi.

Grup Facebook Lapor Lumajang sudah seharusnya menjadi wadah pembangunan opini kritis dari tiap golongan untuk bisa mempertahankan argumennya untuk kemudian dijadikan sebagai pertimbangan pemerintah dalam pengambilan kebijakan. Namun, hal ini nyatanya tidak terjadi.

Berkaitan dengan masalah ini, Grup Facebook Lapor Lumajang diisi dengan berbagai aduan yang diinisiasi oleh golongan yang merasa dirugikan atas permasalahan jalan rusak akibat truk pasir. Opini pembelaan dari supir truk pasir tidak nampak dalam Grup Facebook Lapor Lumajang. Hal ini yang kemudian menyebabkan adanya demo Paguyuban Supir Truk Pasir Lumajang.

Ruang publik ala Habermas memang dibangun untuk melaksanakan diskusi dan

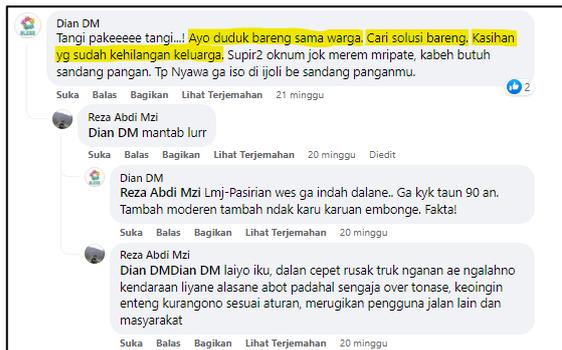
pembangunan opini kritis rasional yang didasarkan pada wacana moralitas tanpa adanya sekat kelas sosial. Meskipun demikian, tanpa bisa dihindari kalangan borjuis juga merepresentasikan apa yang disebut sebagai publik (Nasrullah, 2015). Meskipun dipandang sebagai pemilik modal namun mereka juga merepresentasikan diri sebagai perwakilan dari publik yang harus didengar pula suaranya.

Permasalahan mengenai truk pasir dan jalan rusak dipenuhi oleh suara yang mengecam lewatnya truk pasir pada jalan kabupaten. Pandangan golongan supir truk pasir maupun penambang tidak nampak. Ketika mereka beropini bahwa mereka hanya ingin mencari penghidupan maka argumen ini ditolak oleh hampir sebagian besar anggota Grup Facebook Lapor Lumajang. Ketika melakukan demo kepada Bupati Lumajang pun keputusan yang diambil oleh Bupati Lumajang bukan didasarkan deliberasi publik.

Nyatanya, keputusan tetap diambil tanpa adanya deliberasi publik. Meskipun demikian, publik dalam Grup Facebook Lapor Lumajang menyadari bahwa sudah sepatutnya langkah pemerintah

diambil melalui musyawarah bersama yang mewakili ketiga golongan yang berkepentingan dalam permasalahan truk pasir dan jalan rusak.

**Gambar 4**  
Screen Capture Kolom Komentar Warganet



Sumber : Grup Facebook Lapor Lumajang

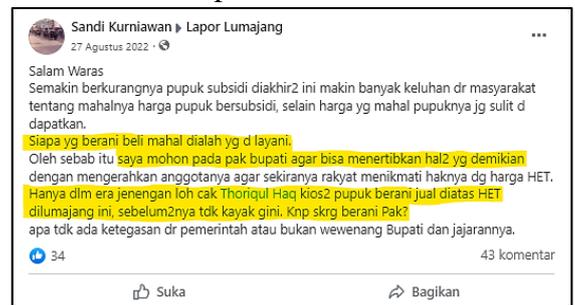
Langkah mengkritisi nampak ketika netizen berkomentar bahwa pemerintah harus duduk bersama warga untuk mencari solusi atas masalah yang telah terjadi meskipun Bupati Lumajang telah melakukan sidak maupun pelarangan truk pasir untuk melewati ruas jalan kabupaten. Maknanya, harus ada deliberasi yang dibuat agar permasalahan ini menemui titik terang penyelesaiannya.

Deliberasi yang perlu dilakukan menyangkut pada ketiga golongan publik yang berkaitan dengan masalah truk pasir dan jalan rusak. Hal ini sesuai dengan pandangan (Fuchs, 2014) bahwa

ruang publik merupakan bagian – bagian tumpang tindih antara ranah publik dengan ranah lainnya seperti sosial-politik, sosial-ekonomi, serta sosial-budaya.

Permasalahan berikutnya yang berkaitan dengan nilai-nilai publik yang tergambar jelas adalah mengenai pupuk subsidi. Permasalahan ini naik dalam Grup Facebook Lapor Lumajang melalui postingan akun @Sandi Kurniawan pada 27 Agustus 2022.

**Gambar 5**  
Screen Capture Postingan Akun @Sandi Kurniawan mengenai Pupuk Subsidi



Sumber : Grup Facebook Lapor Lumajang

Permasalahan pupuk subsidi yang langka dan sulit ditemui di Lumajang berkaitan dengan nilai-nilai publik karena menyangkut kepentingan masyarakat Kabupaten Lumajang. Permasalahan ini didasarkan pada sulitnya petani mengakses pupuk subsidi yang harusnya ada di Kabupaten Lumajang. Selain itu, dugaan

lainnya adalah adanya pihak lain yang bermain sehingga HET di beberapa wilayah berbeda. Banyak kios-kios yang menjual di atas HET yang ditetapkan. Seperti aduan mengenai truk pasir dan jalan rusak, aduan pupuk subsidi langsung ditanggapi oleh Bupati Lumajang melalui akun pribadinya.

**Gambar 6**  
Screen Capture Postingan Akun  
@Thoriqul Haq



Sumber : Akun Pribadi Thoriqul Haq

Tanggapan Bupati Lumajang beserta merupakan langkah tindak lanjut atas permasalahan yang ada. Meskipun demikian, aspek deliberasi lagi-lagi tak nampak dalam tindakan yang diambil oleh masyarakat. Permasalahan pupuk subsidi tidak dilakukan diskusi lebih lanjut dengan pihak-pihak yang berkepentingan bahkan dianggap pencitraan oleh sebagian pihak.

### 3. Ruang Publik Virtual atau Bentuk Pengaduan yang Berbeda

Ruang publik yang dibuka secara virtual memungkinkan tiap individu untuk melakukan diskusi dan menaikkan isu-isu yang berkenaan dengan masalah publik untuk kemudian ditindaklanjuti oleh pemerintah terkait. Ruang publik virtual sebagaimana dijelaskan (Schäfer, 2015) memiliki lebih banyak sudut pandang alternatif tentang masalah publik yang terjadi jika dibandingkan dengan media arus utama. Hal ini yang kemudian memberikan kontribusi pada ruang publik.

Lebih lanjut, Facebook menjadi salah satu platform media sosial dimana ruang publik berkembang dengan segala diskusinya. Meskipun demikian, apa yang terjadi di media sosial tidak semuanya bisa bermakna dan menjadi diskusi yang berbobot. Penelitian (Valtysson, 2012) menunjukkan bahwa facebook tetap menjadi salah satu jalur komunikasi emansipatif dimana memuat pandangan-pandangan yang bervariasi.

Media sosial tidak bisa dipungkiri menawarkan ruang untuk berdiskusi mengenai suatu isu

tertentu yang berkaitan dengan publik. Ketika hal ini dilakukan, media sosial kemudian berpotensi untuk menciptakan praktik demokrasi yang lebih baik.

Sebagaimana dijelaskan (Dahlberg, 2001) demokrasi yang berkembang dibedakan menjadi 3 yakni komunitarian, individual liberal, serta deliberatif. Model demokrasi komunitarian menekankan internet sebagai ruang yang meningkatkan semangat dan nilai komunal. Jenis demokrasi individual liberal melihat internet sebagai ruang yang membantu ekspresi kepentingan individu. Berbeda dengan hal itu, model demokrasi deliberatif lebih mengedepankan internet sebagai sarana perluasan ruang publik yang mana tiap wacana warga negara dibangun secara kritis, rasional, serta otonom dari kekuasaan negara.

Ruang publik virtual dan demokrasi deliberatif memang saling berkaitan. Hal menarik kemudian jika mengaitkan Grup Facebook Laporan Lumajang sebagai ruang publik virtual dengan praktek demokrasi deliberatif. Kaitan antara Grup Facebook Laporan Lumajang sebagai ruang publik virtual dengan praktik demokrasi deliberatif dapat

dijelaskan melalui kerangka (Dahlberg, 2001) yakni

1. Pertukaran dan kritik yang didasarkan pada klaim validitas berbasis moral (*Exchange and critique of reasoned moral-practical validity claims*).

Dalam ruang publik virtual yang mengedepankan praktik demokrasi deliberatif maka pertukaran kritik harus dapat dipertanggungjawabkan oleh pembuat diskusi. Dalam hal ini, tiap diskusi baik mengenai jalan rusak dan truk pasir maupun pupuk subsidi dibangun atas moralitas meskipun ada akun yang tetap mengolok maupun tidak menganggap serius diskusi yang berlangsung.

“Ketika mereka membuat postingan mengenai opini maupun hal lain untuk didiskusikan boleh juga sebenarnya. Ketika netizen mengkritik, itu dibolehkan dan tinggal meminta konfirmasi kepada dinas mengenai hal tersebut. Jika diluar itu seperti postingan jualan atau link maka tidak diizinkan untuk di up dalam Grup Facebook Laporan Lumajang.”

(Wawancara Ainul Yakin pada 8 Juni 2022)

## 2. Refleksivitas (*reflexivity*)

Refleksivitas merujuk pada bagaimana pembentukan posisi dilakukan oleh partisipan sehingga bisa mempertahankan pendapat ketika dihadapkan pada kritik lainnya.

Pembentukan posisi ini nampak pada bagaimana tiap akun mempertahankan pendapatnya yang telah didukung klaim rasional kritis. Refleksivitas ini didapat ketika mereka dihadapkan pada kritik yang kuat dan posisi alternatif yang kuat.

Dalam Grup Facebook Lapor Lumajang, refleksivitas lebih kompleks daripada grup facebook lainnya. Hal ini nampak pada bagaimana misalnya akun-akun berdiskusi mengenai permasalahan baik jalan rusak dan teruk pasir maupun pupuk subsidi untuk menjawab diskusi yang ada. Refleksivitas juga berkaitan dengan bagaimana tiap akun bisa

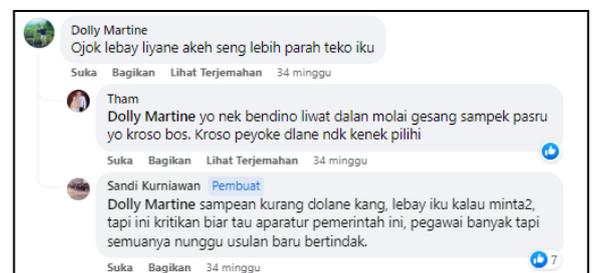
merefleksikan diri sebagai publik yang berdiskusi dan menaikkan isu untuk selanjutnya dapat ditanggapi oleh pemerintah melalui proses deliberasi.

Dalam hal ini, refleksivitas telah nampak karena tiap akun bisa membawa dirinya selaku publik yang memiliki kepentingan.

## 3. Pengambilan peran yang ideal (*Ideal role taking*)

Pengambilan peran termasuk pada bagaimana mengembangkan dialog saling menghormati. Dalam Grup Facebook Lapor Lumajang hal ini tidak terjadi.

### **Gambar 7** **Screen Capture Kolom** **Komentar Postingan @Sandi** **Kurniawan**



Sumber : Grup Facebook Lapor Lumajang

Melalui gambar diatas diketahui bahwa dalam postingan akun @Sandi

Kurniawan mengenai kerusakan jalan, beberapa akun tidak bisa mengembangkan perannya yang ideal.

Mereka tidak menghormati postingan dan memberikan perhatian terhadap masalah yang diadukan. Hal ini nampak pada bagaimana @Dolly Martine mengatakan postingan yang dibuat oleh akun @Sandi Kurniawan merupakan hal yang berlebihan ketika ada ruas jalan yang lebih parah daripada itu.

#### 4. Kejujuran (*Sincerity*)

Dalam ruang diskusi, kejujuran merupakan hal yang penting. Kejujuran membantu menciptakan ruang publik yang lebih aman dan terpercaya. Dalam hal ini, admin Grup Facebook Lapor Lumajang memberikan sejumlah peraturan yang salah satunya mengatur tentang pelarangan identitas anonim, nama samaran, atau identitas palsu. Namun, hal ini nyatanya

tidak berjalan efektif. Ada banyak akun yang menggunakan nama bukan sebenarnya dan hal yang lebih penting adalah bagaimana mengetahui bahwa nama yang ada pada akun facebook merupakan nama sebenarnya? Hal ini masih menjadi PR bagi admin Grup Facebook Lapor Lumajang.

Salah satu yang nampak adalah mengenai kejujuran akun @Sandi Kurniawan. Ketika dikonfirmasi, akun @Sandi Kurniawan mengaku bahwa dirinya adalah pelaku tani namun ketika ditelusuri lebih lanjut melalui kontak pelaku tani Lumajang yang sebenarnya yakni akhirnya diketahui bahwa pemilik akun @Sandi Kurniawan merupakan wartawan.

Kejujuran dalam ruang publik virtual memastikan bahwa diskusi yang dibangun bisa dipercaya. Akun @Sandi Kurniawan yang ikut berdiskusi mengenai pupuk subsidi nyatanya ketika ditelusuri

lebih lanjut memiliki perbedaan identitas dengan apa yang diketahui oleh peneliti. Hal ini merupakan kelemahan ruang publik yang dibuka secara virtual karena melalui media sosial tiap akun bisa saja tidak menggambarkan identitas sebenarnya.

5. Mengembangkan nilai inklusi dan kesetaraan (*Discursive inclusion and equality*)

Ruang publik virtual layaknya ruang publik dalam artian sebenarnya harus mengembangkan nilai inklusi dan kesetaraan dalam tiap diskusinya. Inklusi dan kesetaraan yang dimaksud adalah bagaimana diskusi bisa menjadi setara dan tiap wacana bisa saling divalidasi dan diperjuangkan. Ruang publik virtual layaknya ruang publik dalam artian sebenarnya harus mampu mengembangkan nilai inklusi dan kesetaraan dalam tiap diskusinya. Inklusi dan kesetaraan

yang dimaksud adalah bagaimana diskusi bisa menjadi setara dan tiap wacana bisa saling divalidasi.

Ruang diskusi dalam Grup Facebook Lapor Lumajang komentar yang menyatakan saran, inklusivitas dan kesetaraan dalam hal ini hadir melalui sanggahan dari partisipan lain mengenai masalah publik.

6. Otonomi dari negara maupun ekonomi (*Autonomy from state and economic power*)

Ruang publik virtual sudah seharusnya terbebas dari dominasi kekuasaan administratif maupun ekonomi. Ruang publik yang mengembangkan demokrasi deliberatif mesti terbebas dari sensor pemerintah maupun ekonomi tertentu.

Dalam Grup Facebook Lapor Lumajang, admin berhak melakukan penghapusan postingan maupun komentar secara sepihak.

Tindakan pemblokiran yang dilakukan admin terbatas pada akun yang berjualan dan *share link* tidak jelas. Hal ini menunjukkan bahwa ada upaya dari admin agar Grup Facebook Lapor Lumajang tetap berada sesuai pada koridornya sebagai kanal pengaduan dan ruang publik virtual. Dominasi ekonomi jelas dilarang dalam Grup.

Grup Facebook Lapor Lumajang menjadi sarana publik untuk mengadu, berdiskusi, maupun menaikkan isu untuk segera ditanggapi oleh pemerintah. Ruang publik seyogyanya bisa dibangun secara ideal sehingga dapat menciptakan praktik demokrasi deliberatif yang lebih baik.

Berbagai akun yang tergabung dalam Grup Facebook Lapor Lumajang telah difasilitasi untuk mengadu dan berdiskusi secara bebas dalam Grup Facebook Lapor Lumajang. Meskipun demikian, aspek kejujuran masih menjadi kendala karena sulit untuk melakukan *tracing*

terhadap validitas akun yang bergabung dalam Grup Facebook Lapor Lumajang. Klaim validitas berbasis moral yang harusnya dilakukan oleh berbagai akun yang berdiskusi dalam Grup Facebook Lapor Lumajang belum nampak pada diskusi yang dibangun dalam Grup Facebook Lapor Lumajang.

Grup Facebook Lapor Lumajang pada dasarnya merupakan ruang digital yang berpotensi sebagai ruang publik ala Habermas. Meskipun demikian, jika ditelisik lebih lanjut maka dapat diketahui bahwa Grup Facebook Lapor Lumajang lebih merefleksikan diri sebagai media pengaduan yang dibuka melalui media sosial.

Ruang ini merupakan kanal pengaduan yang belum bertransformasi menjadi ruang publik sepenuhnya. Meskipun dalam beberapa aspek Grup Facebook Lapor Lumajang memenuhi sebagai kriteria ruang publik virtual, namun dalam beberapa aspek Grup Facebook Lapor Lumajang dianggap sebagai ruang

pengaduan yang bertransformasi melalui media sosial semata.

Grup Facebook Lapor Lumajang jika dilihat saksama menggambarkan praktik pengaduan yang dijalankan pemerintah melalui media sosial. Ruang publik virtual mencanangkan adanya diskusi yang terbangun secara kritis dan dapat dipertanggung jawabkan. Meskipun demikian, kolom komentar yang seharusnya dibuka untuk berdiskusi lebih lanjut malah ditutup admin ketika aduan sudah ditanggapi oleh OPD terkait.

Praktik ini jelas mencerminkan bagaimana media sosial bertransformasi sebagai media pengaduan alih-alih sebagai ruang publik virtual yang mampu mengakomodasi tiap diskusi dan proses deliberasi publik. Respon OPD terhadap berbagai aduan yang ada dalam Grup Facebook Lapor Lumajang menjadi praktik pengaduan yang selama ini dijalankan pemerintah. Komentar OPD dianggap sebagai tindak lanjut

dari adanya permasalahan bukan sebagai respon semata. Permasalahan yang diadukan dalam Grup Facebook Lapor Lumajang kemudian bisa saja tidak menemui solusi yang nyata.

Respon pemerintah dalam Grup Facebook Lapor Lumajang merupakan respon formal yang tidak mencerminkan proses deliberasi. Alih-alih sebagai ruang publik virtual, Grup Facebook Lapor Lumajang hanya menjadi praktik lain dari pengaduan masyarakat melalui media sosial.

## **E. KESIMPULAN**

Grup Facebook Lapor Lumajang sebagai media pengaduan masyarakat yang dibuka melalui media sosial pada dasarnya bukan praktik baru yang ada di pemerintahan dalam era digital saat ini. Sebagai media pengaduan masyarakat yang dibuka melalui media sosial, Grup Facebook Lapor Lumajang pada praktiknya seperti pengaduan masyarakat yang dibuka melalui kanal lainnya.

Sebagai media pengaduan masyarakat yang dibuka melalui media sosial maka Grup Facebook Lapor Lumajang dinilai telah memberikan

fasilitas yang mudah untuk masyarakat bisa mengadu, mengkritik, maupun berdiskusi. Meskipun demikian, berkaitan dengan ruang publik virtual maka Grup Facebook Lapor Lumajang belum mencerminkan apa yang dimaksud Habermas sebagai *common concern* dan deliberasi. Langkah yang diambil Bupati Lumajang dalam menanggapi permasalahan yang berkaitan dengan publik bukan dianggap sebagai langkah pemerintah yang didasarkan deliberasi publik.

Selanjutnya, sebagai ruang publik virtual maka praktik pengaduan akan mendukung praktik demokrasi deliberatif. Melalui kriteria (Dahlberg, 2001) Grup Facebook Lapor Lumajang telah menunjukkan beberapa kriteria sebagai ruang publik virtual yang dapat membangun praktik demokrasi deliberatif. Namun, di beberapa kriteria Grup Facebook Lapor Lumajang tidak mencerminkannya.

## **F. SARAN**

Beberapa saran yang di dapat melalui penelitian ini antara lain adalah :

1. Perlu adanya komitmen dinas beserta jajaran pemerintah terkait untuk merespon secepatnya permasalahan yang

ada dalam Grup Facebook Lapor Lumajang. Respon yang diberikan selama ini dari pemerintah kepada masyarakat hanya terbatas pada aduan yang berkaitan dengan pelayanan publik semata. Respon lebih cepat terhadap pengaduan yang berkembang menjadi sebuah diskusi diperlukan agar publik menjadi tahu bahwa pemerintah memperhatikannya. Lebih daripada itu, perkembangan tindaklanjut dari tiap aduan maupun diskusi perlu diposting dalam grup sehingga publik tahu bahwa apa yang mereka suarkan telah berhasil sampai ke telinga pemerintah.

2. Berkaitan dengan ruang publik virtual dan praktik demokrasi deliberatif, Grup Facebook Lapor Lumajang telah memulai langkah yang baik sebagai grup yang diinisiasi pemerintah agar warganya bisa berdiskusi dengan aman sehingga bisa didengarkan oleh pemerintah dan masyarakat lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Brennan, C., & Douglas, A. (2002). Complaints procedures in local government: Informing your customers. *International Journal of Public Sector Management*, 15(3), 219–236.  
<https://doi.org/10.1108/09513550210414569>
- Brewer, B. (2007). Citizen or customer? Complaints handling in the public sector. *International Review of Administrative Sciences*, 73(4), 549–556.  
<https://doi.org/10.1177/0020852307083457>
- Calhoun, C. (2020). Rethinking the Public Sphere. *Religion and Civil Society*, January 2008, 105–128.  
<https://doi.org/10.4324/9781315244822-10>
- Carr, C. T., & Hayes, R. A. (2015). Social Media: Defining, Developing, and Divining. *Atlantic Journal of Communication*, 23(1), 46–65.  
<https://doi.org/10.1080/15456870.2015.972282>
- Chun, S. A., & Luna Reyes, L. F. (2012). Social media in government. *Government Information Quarterly*, 29(4), 441–445.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.07.003>
- Dahlberg, L. (2001). The Internet and Democratic Discourse: Exploring The Prospects of Online Deliberative Forums Extending the Public Sphere. *Information, Communication & Society*, 4(4), 615–633.  
<https://doi.org/10.1080/13691180110097030>
- Dalrymple, J. F., & Donnelly, M. (1997). Managing and evaluating customer complaint procedures in local government. *Total Quality Management*, 8(2 SUPPL. 1), 130–134.  
<https://doi.org/10.1080/0954412979857>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Lumajang. (2021). *Laporan Monitoring dan Evaluasi Tahun 2021*.
- Fuchs, C. (2021). The digital commons and the digital public sphere: How to advance digital democracy today. *Westminster Papers in Communication and Culture*, 16(1), 9–26.  
<https://doi.org/10.16997/WPCC.917>
- Gastil, J., & Richards, R. C. (2017). Embracing Digital Democracy: A Call for Building an Online Civic Commons. *PS - Political Science and Politics*, 50(3), 758–763.  
<https://doi.org/10.1017/S1049096517000555>
- Hendrawan, A., Yuwanto, Y., & Erowati, D. (2022). Demokrasi Deliberatif Dalam Open Government (Studi Kasus Di Kota Semarang Tahun 2018-2019). *JWP (Jurnal Wacana Politik)*, 7(1), 11.  
<https://doi.org/10.24198/jwp.v7i1.31148>
- Kompas. (2021). Hasil Survei LP3ES, Masyarakat Makin Takut Menyatakan Pendapat. Kompas.Com.  
<https://nasional.kompas.com/read/2021/05/06/16561701/hasil-survei-lp3es-masyarakat-makin-takut-menyatakan-pendapat>
- Laksono, P., & Tradiono, E. S. (2021). *CITIZEN JOURNALISM SEBAGAI MEDIA EMANSIPATIF DI GRUP FACEBOOK "INFO LANTAS MOJOKERTO."* 5(2).
- Nasrullah, R. (2015). Internet dan Ruang Publik Virtual, Sebuah Refleksi atas Teori Ruang Publik Habermas. *Komunikator*, 4(01).  
<http://journal.umy.ac.id/index.php/jkm/article/view/188>
- Nel, D., Athron, T., Pitt, L. F., & Ewing, M. T. (2000). Customer evaluations of service complaint experiences in the public sector. *Journal of Nonprofit and Public Sector Marketing*, 7(3), 3–30.  
[https://doi.org/10.1300/J054v07n03\\_](https://doi.org/10.1300/J054v07n03_)

- Papacharissi, Z. (2002). The Virtual Sphere. *The Information Society Reader*, 4(1), 379–392.  
<https://doi.org/10.4324/9780203622278-36>
- Schäfer, M. S. (2015). Digital Public Sphere. *MedieKultur: Journal of Media and Communication Research*, 15, 1–7.  
<https://doi.org/10.7146/mediekultur.v36i68.118440>
- Seneviratne, M., & Cracknell, S. (1988). Consumer Complaints in Public Sector Services. *Public Administration*, 66(2), 181–193.  
<https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1988.tb00689.x>
- Stauss, B., & Seidel, W. (2019). *Social Media Complaints*. 451–468.  
[https://doi.org/10.1007/978-3-319-98705-7\\_17](https://doi.org/10.1007/978-3-319-98705-7_17)
- Vaidhyanathan, S. (2018). *Anti Social Media : How Facebook Disconnects Us and Undermines Democracy*. Oxford University Press.
- Valtysson, B. (2012). *Facebook as a Digital Public Sphere : Processes of Colonization and Emancipation*. 10(1), 77–91.
- Wijaya, D. N. (2016). Kontrak Sosial Menurut Thomas Hobbes dan John Locke. *Jurnal Sosiologi Pendidikan Humanis*, 1(2), 183–193.