

## **RUANG PUBLIK VIRTUAL TWITTER PADA AKUN @PemkotBPN SEBAGAI ALAT KONTROL PUBLIK**

**Nur Annisa Kurniawati<sup>1</sup>, Abdullah Karim<sup>2</sup>, Ghufron<sup>3</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana ruang publik virtual twitter sebagai wadah partisipasi publik dalam menyampaikan pendapat mengenai persoalan-persoalan publik sebagai bentuk dari hak nya sebagai warga negara yang mana merupakan bagian dari proses kontrol publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk untuk mengetahui ruang publik virtual Twitter pada akun @PemkotBPN sebagai alat kontrol publik melalui diskursus yang terjadi didalam ruang publik ini.*

*Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dikarenakan jenis penelitian kualitatif berusaha menggambarkan dan memaparkan obyek yang diteliti berdasarkan realita. Penggunaan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dimana teknik pengambilan sumber data dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ruang Publik Virtual Twitter Pada Akun @PemkotBPN Sebagai Alat Kontrol Publik diketahui bahwa dengan adanya ruang publik ini sebagai tempat proses berjalannya kontrol publik, melalui ruang publik ini masyarakat secara langsung dapat menyampaikan pendapat baik berupa kritik dan saran mengenai pelayanan publik yang secara tidak langsung masyarakat ikut mengawasi jalannya pemerintahan tidak hanya itu saja dengan adanya ruang publik virtual Twitter ini sebagai bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan citra dan kepercayaan sebagai pelayan publik.*

***Kata Kunci :*** Ruang publik, pelayanan publik, kontrol publik, partisipasi publik, demokrasi.

### **Pendahuluan**

Hadirnya internet dalam perkembangan teknologi komunikasi dan informasi di Indonesia membawa perubahan bagi kehidupan masyarakat khususnya dalam hal mengakses informasi dan komunikasi. Internet secara tidak langsung merubah warna komunikasi dari nyata kepada komunikasi ke dunia maya. Internet memungkinkan terjadinya praktik komunikasi di berbagai bentuk mulai intrapersonal, interpersonal, kelompok, dan massa bahkan dapat dilakukan percakapan massa dalam waktu yang serentak. Kebebasan dalam menyebarkan informasi melalui internet terjadinya pergeseran dalam komunikasi politik. Pada saat sekarang ini siapapun yang dapat mengakses

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: nurannisa.kurniawati@gmail.com.

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

<sup>3</sup> Dosen Pembimbing 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

internet dapat bebas menyampaikan pendapatnya melalui internet. Kehadiran internet dan perkembangannya membuat masyarakat semakin leluasa dalam beropini menyatakan pendapatnya terkait dengan persoalan publik yang sedang terjadi.

Internet berkembang menjadi media yang mampu mewedahi aspirasi publik sehingga media ini bisa disebut sebagai ruang publik. Masyarakat pada saat sekarang tidak hanya dapat menyuarakan pendapat mengenai isu yang terjadi melalui ruang publik pada media massa seperti koran, televisi, dan radio akan tetapi dengan hadirnya internet penyampaian aspirasi dapat dilakukan secara terbuka dalam ruang publik pada dunia maya. Salah satu ruang publik pada dunia maya ialah media sosial.

Media sosial pada saat ini menjadi salah satu media dominan masyarakat dalam menyuarakan pendapatnya di dunia maya. Masyarakat dapat menyuarakan pendapatnya dengan sangat praktis, cepat, dan mudah, bahkan tak jarang masyarakat dapat menyuarakan pendapatnya secara bebas dan sangat terbuka mengenai persoalan-persoalan publik yang mana hal ini sulit dilakukan apabila masyarakat menyuarakan pendapatnya pada ruang publik media massa, sehingga tak heran apabila media sosial sebagai ruang publik pada dunia maya ini menjadi pilihan banyak masyarakat dalam menyuarakan pendapatnya terkait isu-isu publik.

Salah satu media sosial yang banyak digunakan masyarakat di Indonesia ialah media sosial Twitter. Melihat pesatnya perkembangan media sosial Twitter banyak institusi pemerintah menggunakan Twitter sebagai bentuk wadah komunikasi dialogis antara pemerintah dengan masyarakatnya. Salah satu lembaga pemerintahan yang membuka ruang publik pada media sosial Twitter ialah Pemerintah Kota Balikpapan. Pemerintah kota Balikpapan melalui Diskominfo membuka ruang publik pada media sosial Twitter membuka ruang publik sebagai salah satu perwujudan dari konsep *good governance* yaitu sebuah konsepsi tentang penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, terbuka dan berorientasi pada pelayanan bagi masyarakat. Ruang publik mewedahi partisipasi masyarakat dalam memberikan pendapat baik berupa kritik ataupun saran terkait persoalan-persoalan publik.

Diskominfo membuka ruang publik media sosial Twitter @PemkotBPN sebagai bentuk implementasi terhadap UU Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta sebagai implementasi terwujudnya *good governance*. Dalam negara yang menganut prinsip demokrasi ruang publik menempati peranan yang cukup sentral. Ruang publik hadir sebagai prasyarat yang harus dimiliki oleh negara yang menganut prinsip demokrasi demi menjamin tercapainya ideal-ideal yang terkandung dalam penyelenggaraan suatu pemerintahan yang demokratis. Dari uraian diatas maka signifikan dalam mengangkat penelitian dengan judul ruang publik virtual twitter pada akun @PemkotBPN sebagai alat kontrol publik.

### ***Rumusan Masalah***

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas disini adalah Bagaimana Ruang Publik Virtual Twitter Pada Akun @PemkotBPN Sebagai Alat Kontrol Publik

### ***Tujuan Penelitian***

Adapun yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Untuk mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis ruang publik virtual Twitter pada akun @PemkotBPN sebagai alat kontrol publik .

### ***Manfaat Penelitian***

Penulis mengharapkan dari penelitian ini sendiri dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat, antara lain:

#### 1. Manfaat Teoritis

Untuk memberikan sumbangsih pemikiran dan memperkaya perbendaharaan kepustakaan bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan terutama bagi jurusan ilmu komunikasi khususnya perkembangan teknologi dan komunikasi.

#### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Balikpapan sebagai bahan informasi dan evaluasi serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan perkembangan teknologi komunikasi.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Ruang Publik***

Ruang publik tidak dapat dilepaskan dari teoritis Jerman, Jurgen Habermas. Habermas mendefinisikan ruang publik adalah ruang yang terdapat diantara negara / pemerintah dan masyarakat sipil. Ruang publik merupakan ruang yang memungkinkan bagi siapapun untuk menyampaikan opininya dengan bebas tanpa adanya tekanan. Ruang publik adalah tempat debat publik sebagai wujud dari partisipasinya di dalam etos persamaan. Di dalam ruang publik, masyarakat secara kolektif menentukan jalan dengan pertimbangan yang rasional berkaitan dengan kebijakan-kebijakan pemerintah (Curran,2002: 233). Ruang publik adalah sebuah ruang diskursif dimana kelompok-kelompok orang bisa berkumpul untuk mediskusikan apa-apa yang mereka ingin diskusikan, dan bila mungkin, sampai keputusan-keputusan tertentu (Hardiman, 2015: 26). Ruang publik tidak merupakan suatu ruang fisik, tetapi suatu ruang sosial yang diproduksi oleh tindakan komunikatif (Hardiman, 2015: 270). Ruang publik merupakan bagian vital dalam negara demokratis.

### ***Komunikasi***

Komunikasi merupakan sebagai suatu proses pemberitahuan tentang sesuatu atau berdialog atas sesuatu komunitas tertentu, dimana si pembawa

pesan menginginkan umpan balik (feedback) dari apa yang diberitahukan atau didialogkan tersebut (Daryanto, 2010: 57). Harlod D Laswell (dalam Fajar, 2009:95) mengatakan bahwa komunikasi merupakan menjawab pertanyaan berikut : *who says what in which channel to whom with what effects?* (siapa mengatakan apa dengan saluran apa kepada siapa dengan efek apa? ). Carl I. Hovland (dalam Effendy, 2003: 4) mengatakan komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap.

### ***New Media***

Menurut (Flew, 2005:2) dikutip dalam (Simamarta, 2014: 25) *New Media* atau media baru adalah semua bentuk media yang menggabungkan unsur tiga unsur C, yaitu : computing and information technology (IT), communication network, dan convergence. *New Media* merupakan media yang menggunakan internet, media online berbasis teknologi, berkarakter fleksibel, berpotensi interaktif dan dapat berfungsi secara privat maupun secara public (Mondry, 2008: 13).

### ***Media Sosial***

Media sosial adalah konten yang dibuat menggunakan teknologi penerbitan mudah di akses dan terukur. Hal yang paling utama dari teknologi ini adalah terjadinya pergeseran cara mengetahui orang, memperoleh bacaan dan berita, serta mencari konten dan informasi. Ada ratusan saluran media sosial yang beroperasi diseluruh dunia saat ini, dimana yang termasuk dalam tiga besar seperti halnya facebook, LinkedIn, dan twitter (Badri, 2011:132). Media sosial merupakan salah satu produk yang hadir dari kemunculan new media. Media sosial pada mulanya merupakan suatu wadah pertemuan antara masyarakat dunia cyber yang ingin berbagi informasi dan interaksi. Semenjak kemunculannya, media sosial tidak hanya digunakan oleh individu tetapi juga digunakan oleh suatu perwakilan organisasi, perusahaan ataupun lembaga baik lembaga pemerintahan ataupun non pemerintahan untuk melakukan komunikasi dengan publiknya

### ***Twitter***

Twitter sendiri ialah merupakan *mikroblog* paling populer di Indonesia. Mikroblog ini memungkinkan pengguna untuk mengirim dan membaca pesan yang disebut kicauan (*tweets*), berupa teks maksimal 280 karakter yang ditampilkan pada halaman profil pengguna.

### ***Kerangka Ruang Publik Virtual***

Internet berkontribusi dalam pengembangan demokrasi Internet berkontribusi dalam pengembangan demokrasi yang ada didalam dunia virtual disebut *cyber democracy* atau dengan kata lain yaitu demokrasi virtual. Demokrasi dilakukan melalui ruang-ruang virtual. Adapun menurut dari prespektif

Wilhelm (2003: 39-45) kerangka ruang publik virtual meliputi Penguasaan sumber-sumber terdahulu, Inclusiveness atau Keikutsertaan, Kebebasan dan Disain.

### ***Kontrol Publik***

Kritik dan saran warga yang disampaikan melalui media sosial Twitter kepada pihak institusi pelayanan publik merupakan sebagai bentuk bagian dari aktivitas kontrol eksternal yang dapat dilakukan seluruh *stakeholders*. Dalam hal ini Widodo mendefinisikan kontrol sebagai proses usaha untuk melihat, dan menemukan apakah suatu kegiatan yang telah dilakukan telah sesuai dengan yang direncanakan. Dengan demikian, kegiatan kontrol, bukan merupakan kegiatan yang berusaha, untuk mencari kesalahan yang telah diperbuat oleh seseorang, namun ditujukan untuk menemukan secara dini kesalahan – kesalahan atau penyimpangan penyimpangan sehingga dapat segera dilakukan perbaikan dan pelurusan kembali agar akibat buruk yang ditimbulkan dari kesalahan atau penyimpangan tadi tidak berkelanjutan(Widodo, 2009 : 94).

### ***Demokrasi Deliberatif***

Istilah “deliberasi” berasal dari kata latin *deliberatio* yang lalu dalam bahasa Inggris menjadi *deliberation*. Istilah ini berarti merujuk pada “konsultasi”. “menimbang-nimbang” atau dengan kata lain yaitu musyawarah (Hardiman, 2009:128). Dalam demokorasi deliberatif jauh lebih penting memastikan dengan cara manakah opini-opini mayoritas itu terbentuk sehingga seluruh warga negara dapat mematuhi opini-opini itu. Menurut Gutnam dan Thompson dalam (Sanjaya, 2013: 13) demokrasi deliberatif memiliki empat karakterisitk yaitu pertama, yang merupakan karakteristik terpenting adalah pentingnya argumentasi dalam proses dialog, karakteristik kedua yaitu argumen yang dimunculkan dalam proses wacana di ruang publik harus dapat diakses oleh semua warganegara yang terkait dan memiliki kepentingan dalam persoalan publik tersebut, karakteristik ketiga bahwa proses deliberasi ditujukan untuk mencapai suatu keputusan yang bersifat publik dan yang terikat pada periode tertentu, dan keempat bahwa demokrasi deliberatif memiliki karakter yang sifatnya dinamis.

### ***Partisipasi***

Partisipasi merupakan salah satu pilar utama dalam konsep *good governance*. Menurut United Nations Development Programme (UNDP) dalam (Sedarmayanti, 2012: 5) partisipasi adalah dimana setiap warga Negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif. Menurut (Muluk, 2007: 5-6) arti penting partisipasi pada intinya terletak pada fungsi dan manfaat. Fungsi pertama sebagai sarana swaedukasi kepada masyarakat mengenai berbagai persoalan publik. Kedua, adalah sebagai sarana untuk menampilkan keseimbangan kekuasaan

antara masyarakat dan pemerintah sehingga kepentingan dan pengetahuan masyarakat dapat terserap dalam agenda pemerintahan. Manfaat Pertama, adalah untuk meningkatkan kualitas keputusan yang dibuat berdasarkan kepentingan dan pengetahuan real yang ada didalam masyarakat. Kedua, bermanfaat dalam membangun komitmen masyarakat untuk membantu penerapan suatu keputusan yang telah dibuat.

### ***Keterbukaan***

Keterbukaan atau transparansi merupakan salah satu pilar dari terwujudnya konsep *good governance*. Himbauan atas prinsip transparansi ini semakin menguat dengan hadirnya UU no 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Transparansi merupakan prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. Untuk mewujudkan pertanggung jawaban pemerintah terhadap publik, maka salah satu cara dilakukan adalah dengan menggunakan prinsip-prinsip transparansi atau keterbukaan. Transparansi penyelenggaraan pemerintahan memiliki arti yang sangat penting dimana masyarakat diberikan kesempatan untuk mengetahui kebijakan yang akan dan telah diambil oleh pemerintah. Bahkan dengan adanya transparansi penyelenggaraan pemerintahan tersebut, masyarakat dapat memberikan *feedback* atau *outcomes* terhadap kebijakan yang telah diambil oleh pemerintah (Tahir, 2011: 161).

### ***Definisi Konsepsional***

Yang dimaksud ruang Publik virtual Twitter @PemkotBPN merupakan ruang komunikasi dialogis antara pemerintah dan masyarakat yang mewadahi partisipasi masyarakat dalam memyampaikan pendapat berupa kritik dan saran, serta sebagai bentuk keterbukaan dalam publikasi informasi dari pemerintah kepada masyarakat.

### ***Metode Penelitian***

#### ***Jenis Penelitian***

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini tidak berupaya menjelaskan hubungan antara gejala sosial yang satu dengan gejala sosial yang lain (Martono, 2016: 197).

#### ***Fokus Penelitian***

Dalam penelitian ini fokus penelitian yaitu :

1. Partisipasi
2. Keterbukaan

### ***Sumber dan Jenis Data***

#### **1. Data Primer**

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2010: 225). Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2010: 225). Adapun data primer dalam penelitian ini ialah berupa hasil wawancara yang dilakukan dengan informan beserta key informan dan teks yang ada didalam ruang publik Twitter @PemkotBPN yang berada pada *timeline* dan *comment box* pada periode Januari-Juli 2017.

#### **2. Data Sekunder**

Data Sekunder, yaitu sumber data yang tidak langsung Data Sekunder, yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya berupa dokumen (Sugiyono, 2010: 225). Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah foto , gambar , ataupun data- data yang lain yang mendukung untuk memperkaya penelitian ini.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

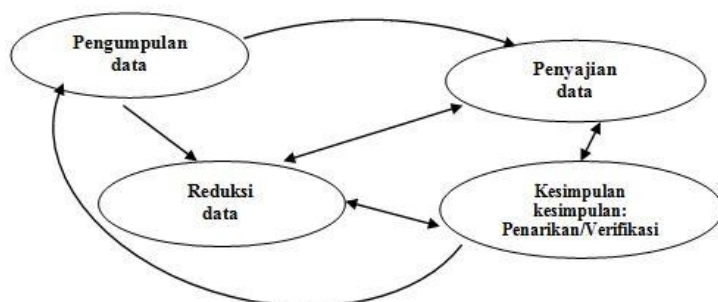
1. Observasi
2. Wawancara
3. Studi Dokumen
4. Triangulasi

### ***Teknik Analisi Data***

Sesuai dengan jenis penelitian yaitu deskriptif, maka data akan dianalisis secara kualitatif. Untuk keperluan penelitian tersebut peneliti menyederhanakan data yang diperoleh kedalam bentuk yang mudah untuk dibaca, dipahami dan diinterpretasikan (Sugiyono, 2010:246).

Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2010: 247-252) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Berikut model analisis data interkatif Miles dan Huberman

**Gambar 3.1 Komponen Analisis Data**



## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### ***Gambaran Umum Obyek Penelitian***

Dinas Komunikasi dan Informatika adalah unsur pelaksana otonomi daerah dibidang komunikasi, informatika, statistik, persandian, pos dan telekomunikasi dan LPSE. Dalam upaya peningkatan mutu dan sebagai pelayanan publik bagi masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Balikpapan memiliki beberapa pelayanan yaitu :

1. Layanan SITANGGAP (Sistem Informasi dan Tanggapan Aduan Publik)  
Layanan SITANGGAP adalah layanan yang diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin menyampaikan kritik, saran ataupun pertanyaan atas penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat dapat menyampaikan melalui :
  - 1) Website : [www.balikpapan.go.id](http://www.balikpapan.go.id)
  - 2) Email : [sitanggapbalikpapan@gmail.com](mailto:sitanggapbalikpapan@gmail.com)
  - 3) Twitter : @PemkotBPN
  - 4) Facebook : [www.facebook.com/pemkotbpn](http://www.facebook.com/pemkotbpn)
  - 5) SMS (Short Message Service) : 08115440542
2. Layanan NTPD 112  
Dinas Komunikasi dan Informatika Balikpapan terpilih sebagai 10 pilot project dari sepuluh kota yang ada di Indonesia diantaranya Kota Batam, Tangerang, Depok, Bogor, Bandung, Surakarta, Denpasar, Mataram, Makassar dan Balikpapan. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 adalah satu atau beberapa nomor telepon yang dapat dihubungi dalam keadaan darurat oleh masyarakat untuk mendapatkan bantuan dari berbagai pihak seperti polisi, pemadam kebakaran, pertolongan medis atau pengangkutan (evakuasi).

### ***Hasil Penelitian***

#### ***Partisipasi***

Partisipasi merupakan salah satu terbentuknya unsur *good governance*. Adanya partisipasi masyarakat secara bentuk dari cerminan negara yang demokratis. Ruang publik virtual memberikan/melahirkan budaya baru dalam proses demokratisasi. Masyarakat berpartisipasi dalam menyampaikan opini terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Partisipasi dalam hal ini yaitu berupa penyampaian gagasan baik berupa kritik dan saran dalam ruang publik virtual Twitter @PemkotBPN. Partisipasi dalam dalam hal ini dapat diartikan bahwa sebagai bentuk komunikasi antara pihak pemerintah sebagai pemegang kebijakan dan masyarakat sebagai pihak yang merasakan langsung dampak dari kebijakan tersebut.

Partisipasi masyarakat dalam membahas persoalan publik didalam ruang publik ini merupakan sebagai bentuk kontrol publik dimana masyarakat mengawasi secara proses jalannya pemerintahan. Hal ini pun didukung oleh pernyataan dari Bapak IT yang menyampaikan bahwa :

“Ketika dunia komunikasi sudah begitu canggih kontrol masyarakat tidak secara langsung mereka sampaikan. Kalau dulu demo menyampaikan aspirasinya seperti itu. Sekarang jaman semakin berubah menyampaikan



opini seperti itu tidak semata melalui demo ataupun media massa, dengan banyak bermunculan media sosial masyarakat sekarang lebih bebas menyampaikan . Oleh karena itu Diskominfo membuka berbagai kanal sebagai ruang publik yang mengawasi pemerintah salah satunya Twitter. Banyak saran-saran masyarakat, banyak masukan-masukan masyarakat banyak komunitas-komunitas yang menyampaikan saran-sarannya melalui media ini” (Wawancara 31 Agustus 2017).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dengan menyampaikan kritik dan saran yang disampaikan masyarakat melalui ruang publik ini dilakukan penyelesaian terhadap persoalan yang terjadi. Hal ini mengindikasikan bahwa ruang publik sebagai ruang komunikasi mampu mempengaruhi kebijakan pemerintah

### ***Keterbukaan***

Keterbukaan atau transparansi merupakan salah satu unsur terbentuknya tata pemerintahan yang baik. Keterbukaan atau transparansi adalah suatu kondisi dimana masyarakat mengetahui apa-apa yang terjadi dan apa yang dilakukan oleh pemerintah. Pemerintah menyampaikan publikasi kepada masyarakat terkait penyelenggaraan pemerintahan hingga pencapaian pemerintah. Ruang publik tidak hanya sebagai wadah komunikasi dialogis antara pemerintah dan masyarakat akan tetapi ruang publik juga ini juga digunakan pemerintah untuk menyampaikan pesan-pesan kepada masyarakat.

. Adapun wawancara dengan Bapak IT adalah sebagai berikut :

“Tentu saja disini disamping sebagai media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat media sosial ini juga sebagai media informasi untuk menyampaikan pesan-pesan dari pemerintah kepada masyarakat. Jadi bukan hanya sebagai sarana komunikasi tetapi juga sebagai sarana penyampaian informasi pemerintah kepada masyarakat. Melalui media Twitter ini pemerintah menyampaikan pesan-pesannya kepada masyarakat misalkan seperti pemerintah ada kebijakan apa seperti itu” (Wawancara 31 Agustus 2017).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwasannya dalam ruang publik media sosial Twitter ini melakukan publikasi untuk tujuan-tujuan tertentu hal ini disampaikan oleh Bapak IT sebagai berikut :

“Jadi intinya ialah begini kalau istilah netizen yang suka ngebully itu apa namanya haters ya? Nah kalo *haters* untuk layanan publik udah banyak lah. Media-media pun selalu menyudutkan pemerintah. Jadi tidak dipungkiri bahwa Diskominfo itu melalui media ini salah satunya media sosial Twitter ini adalah pencitraan. Artinya bahwa setiap ada publikasi yang negatif kita harus hadirkan publikasi yang positif. Harus kita *counter* itu . Karena sudah terlalu banyak orang-orang yang melakukan seperti itu. Selalu mencari sudut, istilahnya apa itu *bad news is good news* ya. Nah itu mereka. Setiap berita jelek itu berita bagus buat dia. Kita beda. Kita harus hadir sebagai pemberitaan yang bagus, walaupun kita tidak menutupi bahwa memang ada

kekurangan. Misalnya pungli atau banjir. Ya itu adalah negatif buat kita. Tapi ada sisi positifnya. Sisi positifnya apa ? Ya paling tidak kita tunjukkan lewat publikasi disini bahwa pemerintah hadir ketika ada kejadian seperti itu”. (Wawancara 31 Agustus 2017)

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa melalui publikasi yang dilakukan dalam ruang publik media sosial Twitter ini tidak hanya sebagai bentuk keterbukaan pemerintah kepada masyarakat terkait penyelenggaraan pemerintahannya, disamping itu pemerintah memiliki kepentingan-kepentingan tertentu terhadap publikasi yang disampaikan yaitu sebagai upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah serta sebagai tempat membangun citra yang baik di mata masyarakat. Dari wawancara diatas dapat diketahui bahawasannya melalui publikasi dalam ruang publik ini pemerintah memiliki kepentingan tersendiri.

### ***Pembahasan Partisipasi***

Sebagai negara yang menganut asas demokrasi partisipasi dari masyarakat merupakan hal yang sangat krusial, kebebasan masyarakat berpartisipasi dalam kehidupan bernegara menjadi salah satu tolak ukur cermin keberhasilan bagi negara yang menjunjung tinggi asas demokrasi. Salah satu jalan untuk mewadahi partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pendapat ialah dengan melalui ruang publik. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kritik dan saran masyarakat terkait persoalan publik disampaikan kepada pihak terkait untuk ditindaklanjuti sehingga terjadi perubahan kebijakan atau dengan kata lain perbaikan atas layanan publik kearah yang lebih baik. Dengan kata lain masyarakat melakukan aktivitas kontrol publik dalam ruang publik ini khususnya dalam hal pelayanan publik. Hal itu berkaitan dengan fungsi ruang publik secara politis dimana ruang publik ialah suatu ruang komunikasi para warga negara untuk ikut mengawasi jalannya pemerintahan (Hardiman, 2015: 11). Interaksi masyarakat dalam ruang publik virtual yang menyuarakan perhatian mereka, dan dengan demikian mereka berharap untuk mempengaruhi pemerintah atau pelaku politik lainnya (Wilhelm,2003 :40).

### ***Keterbukaan***

Keterbukaan atau transparansi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi semakin penting sejalan dengan semakin menguatnya keinginan untuk mengembangkan praktik *good governance* (Dwiyanto, 2008: 223). Himbauan atas prinsip transparansi ini semakin menguat dengan hadirnya UU no 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai (Tahir, 2009: 178). Warga memiliki *the right to know* terhadap apapun yang terjadi didalam instansi pemerintah

Diketahui bahwa pada ruang publik media sosial Twitter @PemkotBPN ini tidak hanya sebagai wadah untuk berpartisipasi dalam beropini terkait persoalan-persoalan publik yang dihadapinya sebagai warga akan tetapi ruang publik ini juga merupakan sebagai alat pemerintah untuk menyampaikan informasi atau dengan kata lain pesan-pesan pemerintah kepada masyarakat. Pesan dalam komunikasi politik digunakan dalam praktek sejarahnya sebagai peluru untuk mempengaruhi atau memersuasi komunikan atau khalayak yang menjadi sasaran dalam kegiatan komunikasi politik (Subiakto dan Ida, 2012: 40). Dalam ruang publik ini dapat kita pahami bahwasannya ruang publik tidak hanya sebagai ruang komunikasi dialogis antara pemerintah dan masyarakat akan tetapi dalam ruang publik ini dapat kita lihat bahwasannya pemerintah di satu sisi mempunyai kepentingannya melalui ruang publik. Setiap subjek-subjek dalam ruang publik menyampaikan pesan dalam ruang publik dibaliknya selalu memiliki beragam kepentingan. Oleh karena itu , ruang publik tentu saja tidak dapat dipahami sebagai proses yang netral karena didalamnya akan selalu ada beragam kepentingan (Mariana, 2015 :227).

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan sebelumnya maka kesimpulan yang dapat diberikan peneliti tentang “Ruang Publik Virtual Twitter Pada Akun @PemkotBPN Sebagai Alat Kontrol Publik adalah

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dalam ruang publik media sosial Twitter @PemkotBPN dalam periode Januari-Juli 2017 terdapat berbagai macam jenis partisipasi diantaranya berupa kritik, saran, pertanyaan dan pujian dengan total jumlah keseluruhan sebanyak 90.
2. Berdasarkan hasil penelitian bahwasannya adanya partisipasi masyarakat terhadap suatu persoalan publik hingga terjadi kebijakan mengisyaratkan berjalannya proses kontrol publik.
3. Berdasarkan hasil penelitian wawancara dengan pengelola ruang publik diketahui bahwa publikasi materi dari pemerintah dalam ruang publik ini berdasarkan agenda kegiatan, perencanaan konten serta isu-isu krusial.
4. Berdasarkan hasil penelitian wawancara diketahui bahwa publikasi oleh pemerintah kepada masyarakat dalam ruang publik ini sebagai bentuk penyampaian pesan-pesan politik yang bertujuan antara lain sebagai upaya untuk membangun citra serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

### ***Saran***

Saran yang dapat diberikan peneliti tentang “Ruang Publik Virtual Twitter Pada Akun @PemkotBPN Sebagai Alat Kontrol Publik” adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian wawancara dengan beberapa follower dan psotingan dalam ruang publik diketahui bahwa respon terhadap kritik dan saran masyarakat cenderung kurang responsif berkaitan dengan kecepatan

- menjawab. Diharapkan pimpinan Dinas Komunikasi dan Informatika selaku pengelola ruang publik media sosial Twitter ini membuat regulasi berkaitan dengan waktu dalam menjawab respon.
2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa belum adanya riset kepuasan layanan informasi secara berkala oleh karena itu sebaiknya pimpinan Dinas Komunikasi dan Informatika melakukan riset kepuasan layanan informasi secara berkala dengan cara bekerja sama dengan LSM ataupun akademisi.
  3. Berdasarkan hasil penelitian terdapat penggunaan kata-kata yang kurang pantas dalam beropini. Sebaiknya Dinas Komunikasi dan Informatika sebaiknya membuat aturan dalam penggunaan bahasa agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.
  4. Berdasarkan hasil penelitian wawancara dengan beberapa follower diketahui bahwa tindak lanjut atas kritik dan saran tidak semua yang disampaikan kepada masyarakat. Sebaiknya, Dinas Komunikasi dan Informatika menyampaikan semua tindak lanjut atas kritik dan saran yang disampaikan masyarakat dengan cara menjawab secara tekstual ataupun dengan *link* berita.

#### **Daftar Pustaka**

##### **Buku:**

- Cangara, Hafied. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Curran, James. 2002. *Media and Power*. London & New York: Routledge
- Daryanto. 2011. *Ilmu Komunikasi*. Bandung : PT. Sarana Tutorial Nuranu
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- \_\_\_\_\_, Agus. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Faisal, Andi. Budiawan (Ed.). 2015. *Warung-Warung Kopi di Makassar sebagai Ruang Publik (Politis)* . Yogyakarta : Jalasutra
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori & Praktek* Edisi Pertama. Yogyakarta: Kanisius
- Hardiman, F. Budi. 2009. *Demokrasi Deliberatif. Menimbang Negara Hukum dan Ruang Publik dalam Teori Diskursus Jurgen Habermas*. Yogyakarta: Kanisius
- \_\_\_\_\_, F. Budi. 2015. *Ruang Publik : Melacak "Partisipasi Demokratis" dari Polis Sampai Cyberspace*. Yogyakarta : Kanisius

- Ida, Rachmah dan Henry Subiakto. 2012. *Komunikasi Politik, Media dan Demokrasi*. Jakarta: Kencana
- Junaedi, Fajar. 2013. *Komunikasi Politik : Teori, Aplikasi dan Strategi di Indonesia*. Yogyakarta : Mata Padi Pressindo
- Kusuma, Yuliandi. 2009. *Pintar Twitter*. Yogyakarta; Grasindo
- Lalolo, Loina K.P. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi*. Jakarta
- Martono, Nanang. 2016. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Mc Quail, Denis. 2011. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Salemba Humanika
- Mondry. 2008. *Pemahaman Paraktik dan Teori Jurnalistik*. Bogor ; Ghalia Indonesia
- Muluk, M.R. Khairul. 2007. *Menggugat Partisipasi Publik dalam Pemerintahan Daerah (Sebuah Kajian dengan Pendekatan Berfikir Sitem)*. Malang : Bayumedia
- Onong, Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bndung: Citra Aditya Bakti
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance: Kepemerintahan Yang Baik*. Bandung: Mandar Maju
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung; Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumaryadi, I. Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan Dari Prespektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi dan Sistem Kepeminpinan*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Tahir, Arifin. 2011. *Kebijakan Publik dan Transparansi Kebijakan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Pustaka Indonesia Press
- Widodo, Joko. 2009. *Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing
- Wilhelm, Anthony G. 2003. *Demokrasi di Era Digital Tantangan Kehidupan Politik di Ruang Cyber*, Heru Nugroho (penyunting dan pengantar). Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Zarella, Dan. 2010. *The Social Media Marketing Book*. Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta

**Jurnal :**

Anggraini, R. Dewi. (2013). Transparansi, Partisipasi dan Akuntabilitas Pengelolaan Anggaran Dana Bos Dalam Program RKAS di SDN Pacarkeling VIII Surabaya Jurnal Volume I/ No 2. Jurnal Adiministrasi Negara Universitas Airlangga

Badri, Muhammad. (2011). *Komunikasi Pemasaran UMKM Di Era Media Sosial. Corporate and Marketing Communication*. Jakarta : Pusat Studi Komunikasi dan Bisnis Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana. Pp 127-146

Laily, Elida. (2015). Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan Partisipatif Jurnal Volume III/ No 2. Jurnal Adiministrasi Negara Universitas Airlangga

Mariana, Dede. (2015). *Partisipasi Masyarakat Dalam Proses Kebijakan*. Jurnal Volume I/No 2. Jurnal Penelitian Ilmu Pemerintahan Universitas Padjajaran Bandung.

Simarmata, Salvatore (2014). *Media Baru, Ruang Publik Baru, dan Transformasi Komunikasi Politik di Indonesia*, Jurnal Volume III/No. 2, November 2014, Jurnal Penelitian Ilmu Komunikasi Unika Atma Jaya Jakarta

**Skripsi :**

Widya Puspita, A. (2016). *Analisis Penggunaan Media Sosial Twitter Dalam Penerapan Good Governance (Studi Terhadap Akun Gubernur Lampung, Gubernur Jawa Tengah dan Walikota Bandung)*. Lampung: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Tidak diterbitkan

Sanjaya, Ryan. (2013). *Demokrasi Deliberatif dalam Media Online Detik.com, Kompas.com dan Viva News*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atmajaya. Tidak diterbitkan

**Website:**

<http://www.internetlivestats.com> (diakses pada tanggal 15 Januari 2017).

<https://www.statista.com> (diakses pada tanggal 30 Januari 2017)

<https://twitter.com/PemkotBPN> (diakses pada tanggal 8 Mei 2017)

[https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20150616182515-185\\_60401/twitter-media-sosial-paling-efektif-untuk-gerakan-sosial/](https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20150616182515-185_60401/twitter-media-sosial-paling-efektif-untuk-gerakan-sosial/) (diakses pada tanggal 23 November 2017)