

DEMOKRASI DALAM PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL

(Studi Kasus Postingan di *Twitter* Tentang Anggaran Lem Aibon Pemerintah Provinsi DKI Jakarta)

Khusnul Fatmawati¹, Rizqiyatu Zuthfiyah², Rima Atikal Kafa³
Yuni Kurniasih

^{1,2,3}Universitas Tidar; Jalan Kapten Suparman No 56 Magelang Utara 56116
e-mail: khusnulfatmawatigombong@gmail.com¹, rizqiyatu.zuthfiyah99@gmail.com²,
rimakafa98@gmail.com³

ABSTRAK

Penggunaan media sosial yang setiap tahunnya meningkat membuat publik bebas menyampaikan pendapat mereka tentang apapun melalui media online. Jika tidak puas terhadap suatu kondisi seperti masalah politik dan pemerintahan maka dengan mudah disampaikan melalui media sosial. Hal ini menumbuhkan demokrasi di ranah virtual. Media sosial dapat menjadi media demokrasi yang efektif. Salah satu media sosial yang banyak digunakan di Indonesia yaitu Twitter. Dengan adanya fenomena masalah anggaran lem aibon terkait rencana anggaran APBD di DKI Jakarta yang tidak realistis, dijadikan obyek kajian dalam penelitian ini. Melalui studi kasus anggaran lem aibon, tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang demokrasi yang terjadi melalui partisipasi masyarakat di Twitter. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis isi (content analysis) dengan pendekatan kualitatif dan dengan bantuan perangkat lunak TweetReach. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial memiliki peran aktif dalam menyerap partisipasi masyarakat. Partisipasi yang diberikan masyarakat diantaranya meningkatkan arus informasi mengenai fenomena di publik (34%), sarana masyarakat mengajukan tuntutan-tuntutan (24%), dan masyarakat dapat menyampaikan keluhan-keluhan masyarakat secara universal (21%) sehingga melalui media sosial transparansi dapat tercapai dan kinerja pemerintah lebih dapat ditingkatkan, serta media sosial juga dapat digunakan masyarakat untuk mengawasi kinerja pemerintah. Sebanyak 21 % yang tersisa mengunggah hal yang di luar konteks atau tidak terkait dengan kasus. Sehingga dapat disimpulkan media Twitter merupakan sarana demokrasi yang bersifat universal bagi masyarakat yang dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Keywords: e-governance, demokrasi, media social

1. PENDAHULUAN

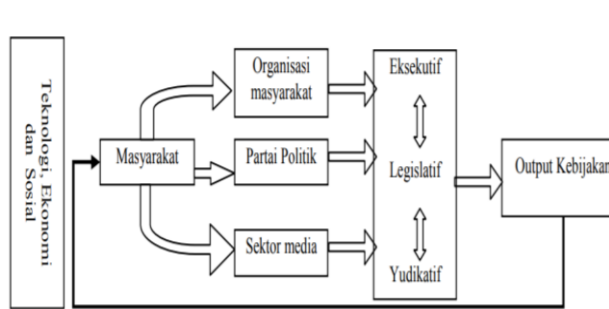
Dinamika implementasi *e-governance* secara langsung maupun tidak langsung dipengaruhi oleh perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Dalam konteks *e-governance* TIK dimanfaatkan dalam praktik pemerintahan dengan karakteristik komunikasi dan transaksi dua arah antara aktor tata kelola (pemerintah,

dunia bisnis dan masyarakat) yang terintegrasi dalam satu *platform* digital. Aktivitas yang terjadi diantaranya adalah komunikasi dua arah, transaksi data, finansial dan partisipasi masyarakat yang dilakukan secara *online*.

Sebelum adanya *online platform*, warga negara dapat menyalurkan aspirasinya melalui sekelompok masyarakat ataupun

wakil rakyat dalam parlemen untuk berinteraksi dengan pemerintah. Partisipasi publik merupakan salah satu syarat negara demokrasi. Untuk mendorong partisipasi diterbitkannya UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah [1] sebagai dasar hukum partisipasi publik yang tertuang dalam pasal 354 tentang upaya, cakupan dan bentuk partisipasi publik. Selanjutnya diatur secara teknis dalam Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Dalam pasal tersebut disebutkan bentuk partisipasi diantaranya penyampaian aspirasi dan pengawasan.

Menurut Nooris dalam [2] demokrasi diartikan sebagai kemampuan masyarakat untuk berpartisipasi secara langsung atau melalui perwakilannya dalam proses pemerintahan. Demokrasi menurut Nooris digambarkan seperti gambar berikut:



Gambar 1. *The Virtual Political System* (sumber: Norris dalam [2])

Untuk menampung seluruh aspirasi masyarakat Indonesia yang berjumlah ratusan juta penduduk, tidak mungkin dilakukan secara langsung. Kemunculan teknologi web 2.0 menjadi jawaban atas

permasalahan untuk menjembatani antara rakyat dan pemerintah. Terminologi Web 2.0 merupakan istilah untuk mengidentifikasi layanan interaktif antara pengguna dan penyedia layanan dalam internet. Web 2.0 adalah perkembangan dari Web 1.0 yaitu dimana pemanfaatan teknologi pada kategori ini diidentifikasi berupa diseminasi informasi atau interaksi satu arah. Chu dan Xu dalam [3] mendefinisikan Web 2.0 perkembangan TIK dengan karakteristik utama '*of the user, by the user and more importantly for the user*'. Dalam lingkup kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah, Web 2.0 memberikan keleluasaan bagi pengguna untuk menciptakan konten secara partisipatif, slogan dari, oleh dan untuk pengguna menjadi relevan dalam penggunaan Web 2.0.

Penggunaan Internet yang dibangun menggunakan fondasi dan teknologi Web 2.0 salah satunya adalah media sosial, yang memungkinkan pengguna untuk membuat dan bertukar informasi dari konten yang dibuat oleh pengguna. Kini media sosial banyak dijadikan masyarakat untuk menuangkan aspirasinya. Mekanisme interaksi dalam media sosial lebih sederhana mudah dan ekonomis, dibandingkan harus melalui lembaga perwakilan dengan prosedur yang bertingkat, sehingga media sosial dianggap lebih demokratik dalam menyerap aspirasi warga negara. Selain itu, media

sosial juga dapat dijadikan wadah dalam pengawasan tata kelola pemerintah.

Barber dalam [4] mengungkapkan bahwa internet menawarkan sebuah alternatif komunikasi di mana masyarakat saling berkomunikasi dan bersuara tanpa perantara elit politik. Hal ini menimbulkan wacana yang menentang pola komunikasi hierarki dalam politik, sehingga media baru dianggap mendorong demokrasi secara langsung. Dalam ruang ini, masyarakat saling berinteraksi satu sama lain tanpa takut ekspresi mereka tidak diakomodir baik oleh politisi maupun pemangku kebijakan.

Keunggulan penggunaan media sosial adalah meningkatkan partisipasi dan pelibatan masyarakat dalam kebijakan dan penyediaan pelayanan publik. Sebelum adanya teknologi Web 2.0 dan media sosial, partisipasi publik dibatasi oleh isu teknis dan prosedural yaitu syarat pertemuan langsung dan prosedur demokrasi perwakilan melalui lembaga. Sekarang dengan adanya media sosial masyarakat dapat ikut serta secara aktif dalam upaya penyelesaian masalah publik. Media sosial dapat dijadikan sebagai saluran bagi warga negara untuk terlibat dalam debat politik dimana opini mereka dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan publik. Hal ini memposisikan media sosial sebagai salah satu pilar demokratisasi yang telah mengubah peran warga negara dalam tata kelola pemerintahan (Firmstone & Soleman dalam [3]).

E-Governance untuk Demokrasi

Aspek terpenting dari *e-governance* adalah demokrasi. Sebelum membahas konsep *governance*. Konsep *governance e-governance* perlu diketahui dahulu menunjukkan pergeseran kewenangan yang dominan oleh pemerintah menjadi kepada sektor non-pemerintah seperti sektor privat, lembaga swadaya masyarakat maupun masyarakat secara individual sehingga sektor non-pemerintah semakin meningkat dan terbuka aksesnya dalam proses pembuatan kebijakan dan pelaksanaan kebijakan (Yamamoto, Antiroiko, Pierre, dalam [11]). Penggunaan istilah *electronic e-governance* menunjukkan pemanfaatan TIK dalam proses *governance* tersebut. Secara umum relasi yang terbentuk yaitu pemerintah dengan pemerintah (G to G), Pemerintah dengan sektor privat (G to B), dan Pemerintah dengan warga (G to C). Kebanyakan penelitian *e-governance* terkonsentrasi pada sektor publik, padahal konsep *governance* sesungguhnya yaitu terdiri dari banyak sektor, yang saling berhubungan dalam berbagai level/tingkat *governance* (Yamamoto, Antiroiko, Pierre, dalam [11]).

Demokrasi diartikan sebagai kemampuan partisipasi masyarakat baik secara langsung maupun diwakilkan seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Partisipasi tidak selalu berarti ikut serta secara langsung tetapi partisipasi merupakan suatu proses

yang kontinyu mulai dari partisipasi yang paling rendah (non-partisipasi) dimana masyarakat mempunyai kesempatan untuk menerima informasi saja (misal informasi mengenai pemerintah), kemudian meningkat ke tahap yang lebih tinggi seperti berdiskusi mengenai isu politik, ikut serta dalam proses voting suatu referendum, ikut serta dalam organisasi masyarakat atau organisasi politik tertentu, sampai dengan hal yang paling ekstrim yaitu ikut serta secara langsung seperti mengontrol implementasi kebijakan pemerintahan (Antiroiko dalam [11]). Sesuai dengan aliran informasi yang digambarkan Norris, salah satu kanal demokrasi adalah media, secara spesifik media sosial termasuk di dalamnya. Media sosial menjadi alat dalam penghubung antara pemerintah dengan warga negara (G to C). Dapat dikatakan bahwa media sosial menjadi alat untuk menciptakan demokrasi dalam mewujudkan *e-governance*.

Perkembangan media sosial di Indonesia semakin masif, hal tersebut tidak lain didorong dengan semakin banyaknya pengguna *smartphone* sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses internet dan juga media sosial sebagai tempat berbagai macam hal. Di Indonesia, penetrasi internet juga telah berkembang dengan pesat. Menurut laporan terakhir dari [5] pada tahun 2019 dari total populasi 268.2 juta penduduk Indonesia memiliki pengguna internet 150

juta atau 56% dari total populasi. Telah terjadi peningkatan yang signifikan dari tahun ketahun dengan pertumbuhan rata-rata 15% per tahun. Dari jumlah tersebut, pengguna media sosial mencapai 130 juta atau 48% dari jumlah populasi. Menurut hasil survei di lembaga yang sama, secara berturut turut media sosial yang terbanyak digunakan yaitu diantaranya *YouTube*, *WhatsApp*, *Facebook*, *Instagram*, dan *Twitter*.

Twitter merupakan media sosial yang banyak mendapatkan perhatian masyarakat Indonesia. *Twitter* menghitung pengguna harian mencapai 134 juta, naik dari tahun lalu sebanyak 120 juta. Pengguna media sosial di Indonesia memiliki pengetahuan yang baik dengan dunia digital. Disamping itu pengguna *Twitter* di Indonesia dinilai sangat atraktif dan bersemangat dan dianggap sangat aktif menuliskan cuitan. Tidak jarang, hasil obrolan di lini masa menjadi *trending topic* atau topik yang paling banyak dibicarakan di seluruh dunia [6].

Mengkaji fenomena ini dapat dilihat juga bahwa penggunaan kode pagar atau *hashtag* (#) sebagai salah satu penanda dari fitur *Twitter*, ikut mempermudah sebuah topik untuk dibicarakan. Fitur ini biasanya digunakan untuk membedakan antara sebuah topik dengan topik lain yang memiliki kalimat yang mirip atau serupa di dalam aktivitas di media sosial *Twitter*.

Cuitan *#lembaibon* adalah salah satu *hashtag* di *Twitter* yang menjadi *trending*

topic di akhir Oktober 2019. Awal *hashtag* ini muncul karena salah satu anggota DPRD DKI Jakarta menemukan kejanggalan anggaran pembelian lem aibon senilai Rp82,8 miliar oleh Dinas Pendidikan DKI Jakarta yang kemudian di unggahnya melalui akun *Twitter*-nya sehingga menimbulkan beragam tanggapan dari pengguna *Twitter* lain. Hal ini kemudian menarik untuk diteliti terkait bagaimana respon dan sentimen publik dalam media *Twitter* mengenai topik ini, untuk menunjukkan mekanisme demokrasi dalam media sosial.

Beberapa penelitian terdahulu yang meneliti tentang media sosial diantaranya, Kietzmann, Hermkens, McCarthy & Silvestre (2011) [7] mengidentifikasi dan membandingkan aktivitas di *LinkedIn*, *Foursquare*, *YouTube* dan *Facebook* menggunakan kerangka kerja: identitas, kehadiran, hubungan, reputasi, kelompok, percakapan, dan sebaran. Dengan hasil tersebut dapat diketahui bagaimana pola interaksi yang tercipta dari media sosial tersebut. Penelitian Judhita menganalisis media *Facebook* dan *Twitter* untuk mengetahui proses demokrasi dalam media tersebut, menghasilkan masyarakat mampu menciptakan eksistensi demokrasinya dalam media sosial terkait masalah pembahasan Rancangan Undang-Undang yang menjadi obyek kajian [4]. Berbeda dengan sebelumnya Pratama [3] melakukan penelitian dalam media sosial *YouTube* salah

satu *platform* pemerintah daerah untuk mengidentifikasi citra pemerintah yang terbentuk dari respon masyarakat melalui kolom komentar.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang demokrasi yang terjadi melalui *Twitter* berdasarkan cuitan *#lemaibon* yang menjadi *trending topic* di *Twitter*.

Analisis dilakukan dengan metode analisis Isi (*content analysis*), Postingan para pengguna *Twitter* yang ber-*hashtag* (*#*)*lemaibon* akan di analisis berdasarkan kategori tanggapan yang telah ditentukan oleh penulis untuk kemudian ditarik kesimpulan sesuai dengan analisis yang telah dilakukan.

2. METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan metode analisis Isi (*content analysis*) untuk menganalisis fenomena penelitian. Analisis konten adalah teknik penelitian untuk merumuskan kesimpulan dari seperangkat teks dengan memperhatikan konteks [3].

Data yang digunakan bersumber dari analisis konten perangkat lunak *TweetReach* (<https://tweetreach.com/>). Perangkat ini berfungsi untuk mengambil hasil potret (*snapshot*) yang telah dikumpulkan oleh perangkat dalam kurun waktu tertentu. *Snapshot* yang dihasilkan adalah mengenai topik pembicaraan tertentu yang dicari melalui kata kunci *hashtag*, *username*, *URL*,

atau kata tertentu. *TweetReach* menyediakan hasil *snapshot* yang terdiri dari 100 cuitan, selain itu tersedia hasil metrik analisis konten aktivitas dalam *Twitter* seperti jangka waktu, pencuit, besar *impression*, dan lain-lain secara gratis. Dalam konteks kajian, *hashtag* (#)lemaibon dipilih untuk mengetahui impresi publik tentang hal tersebut kemudian kaitannya pada pertanyaan kajian.

Pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi untuk memudahkan manajemen data. Metode dan teknik tersebut memungkinkan penulis untuk memberikan interpretasi terhadap konten yang diunggah oleh pengguna *Twitter*. Data kemudian akan di kategorikan untuk memudahkan dalam menarik kesimpulan. Kategorisasi dilakukan berdasarkan 4 kategori yaitu:

Tabel 1. Kategorisasi Komentar *Netizen* di *Twitter*

Kategori	Lingkup
Meningkatkan informasi publik dan pertukaran informasi [4]	Memasang atau memberikan komentar tentang hal-hal yang meningkatkan pencarian informasi politik dan pertukaran informasi antara pemerintah administrasi publik, perwakilan, organisasi politik dan masyarakat dan warga negara;
Tuntutan	Segala bentuk permintaan

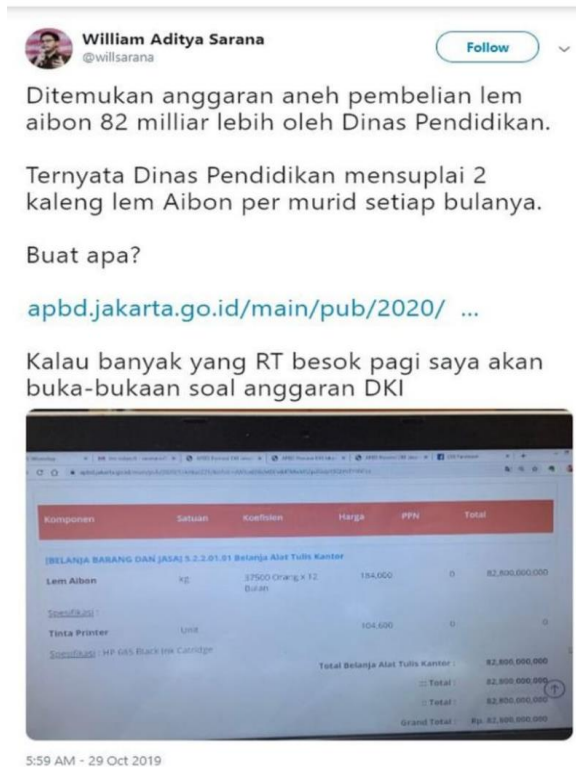
	keinginan, desakan yang diungkapkan masyarakat pengguna <i>Twitter</i> ditambah Penilaian masyarakat terhadap obyek permasalahan
Sentimen	Ekspresi atau emosi publik dalam menanggapi obyek permasalahan termasuk sindiran.
Di luar konteks	Tidak ada hubungannya dengan permasalahan yang sedang dibahas.

Sumber : Olahan peneliti, 2019

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Studi Kasus Anggaran Lem Aibon

Media sosial *Twitter* diramaikan dengan isu mengenai pengadaan biaya belanja Alat Tulis Kantor (ATK) sebesar Rp.82,8 miliar hanya untuk lem aibon hingga kemudian menjadi *trending topic* di Indonesia. Awal mula lem aibon Rp.82,8 miliar menjadi *trending topic* adalah ketika salah satu anggota DPRD DKI Jakarta mengungkapkan kejanggalan yang ditemukan dari pengadaan biaya tersebut melalui *Twitter*-nya dengan nama akun @willsarana pada tanggal 29 Oktober 2019. Unggahan tersebut dapat dilihat pada gambar 2 dibawah ini:



Gambar 2. Unggahan akun Twitter @willsarana, 2019

Berdasarkan laman apbd.jakarta.go.id, anggaran tersebut diusulkan oleh Dinas Pendidikan Wilayah 1 Kota Jakarta Barat. Adapun nama anggarannya adalah penyediaan biaya operasional pendidikan sekolah dasar negeri senilai Rp.82 miliar. Dijelaskan bahwa anggaran tersebut akan digunakan untuk membeli lem aibon bagi 37.500 orang selama 12 bulan dengan harga satuannya sebesar Rp.184.000. anggaran tersebut telah masuk dalam komponen belanja alat tulis kantor, anggaran tersebut juga telah masuk dalam kebijakan umum anggaran (KUA) dan platform prioritas anggran sementara (PPAS) pemerintah Provinsi DKI Jakarta [10].

Atas berbagai berita mengenai lem aibon Rp.8,82 miliar tersebut, masyarakat

kemudian banyak berpartisipasi dalam memberi tanggapan diberbagai platform *online* salah satunya melalui media sosial *Twitter*. berbagai tanggapan tersebut adalah berupa kritikan, protes, sentimen publik dan tututan.

3.2. Analisis Partisipasi dalam Demokrasi di *Twitter*

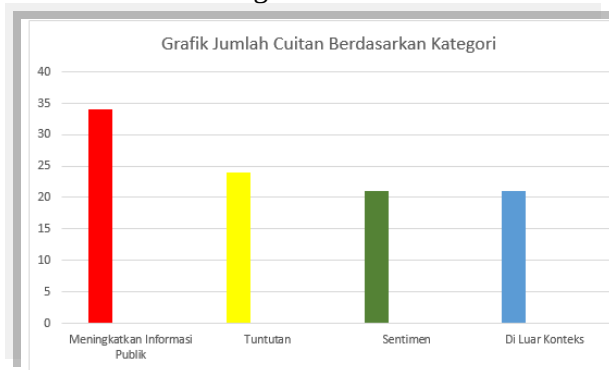
Dalam melakukan kajian, penulis menggunakan analisis konten dengan bantuan perangkat lunak *TweetReach*. Melalui perangkat ini sampel yang didapatkan adalah 100 cuitan dalam kurun waktu 4 menit mengenai *hashtag* (#)lemaibon, atau yang menjadi pembicaraan yang berkaitan dengan fenomena. Dari 100 cuitan tersebut dihasilkan 139.764 jumlah keseluruhan tayangan potensial yang dihasilkan oleh oleh *tweet* dikirimkan ke *timeline*, atau biasa yang disebut dengan *exposure*.

Untuk jumlah total pengguna *Twitter* unik potensial yang menerima tweet tentang istilah pencarian tanpa pengulangan yang disebut dengan istilah *Reach* sebanyak 116,873 akun. Artinya bahwa sebanyak itulah akun yang menerima postingan tentang Lem Aibon, sehingga sebanyak itulah masyarakat mengetahui fenomena lem aibon yang dapat meningkatkan potensi partisipasi masyarakat.

Berbagai cuitan di *Twitter* terkait lem aibon tersebut kemudian diidentifikasi kedalam kategorikan yang sudah ditentukan

sebelumnya. Berikut hasil analisis dari 100 *tweet* berdasarkan bentuk partisipasinya.

Tabel 2. Grafik Jumlah Cuitan Berdasarkan Kategorisasi Cuitan



Sumber : Olahan peneliti, 2019

3.2.1 Kategori Meningkatkan Informasi Publik dan Pertukaran Informasi

Dari 100 sampel cuitan yang penulis ambil, sebanyak 34 cuitan atau 34% dari pengguna *Twitter*, membagikan konten mengenai fenomena dengan menyertakan berita dari portal media massa. Hasil ini sekaligus menjadi perolehan terbesar dari keseluruhan sampel. Hal ini mengartikan bahwa masyarakat sudah memiliki tanggung jawab dalam memberikan informasi dengan menyertakan bukti atas pernyataannya yang mereka unggah. Dengan begitu, informasi yang mengandung konten pernyataan bohong atau *hoax* dapat terminimalisir karena didukung dengan informasi yang *reputable*.

Selain itu, adanya pertukaran informasi mengidentifikasikan mereka sebagai masyarakat informasi. George dalam Damanik [8] masyarakat informasi adalah sebuah istilah yang digunakan untuk

mendeskripsikan sebuah masyarakat dan sebuah ekonomi yang dapat membuat kemungkinan terbaik dalam menggunakan informasi dan TIK baru. Dengan salah satu ciri, adanya level intensitas informasi yang tinggi. Hal ini akan memicu pertukaran informasi diantara para pengguna sesuai dengan jumlah pengikut yang mereka punya. Berikut contoh akun yang telah disebutkan.



Gambar 3. Cuitan dari akun @ringk4r dan @hasbyyusuf9, 2019

3.2.2 Kategori Tuntutan

Posisi kedua ditempati oleh akun yang mengekspresikan aspirasinya melalui tuntutan yaitu sebanyak 24 *tweet*. Akun-akun tersebut sebagian besar menuntut adanya transparansi dan kejelasan mengenai isu kejanggalan anggaran tersebut kepada Pemprov DKI Jakarta. Adanya tuntutan transparansi dari masyarakat sebagai mekanisme kontrol terhadap pemerintah.

Sesuai dengan kerangka *virtual political system* yang telah dijelaskan sebelumnya media merupakan salah satu cara untuk menyampaikan aspirasi masyarakat, dalam hal ini media sosial *Twitter*. Media sosial menjadi alat paling efektif untuk menyampaikan aspirasi karena bersifat langsung tanpa perantara pihak lain. Pada

dewasa ini, banyak institusi pemerintah menyediakan akun resmi mereka di media sosial seperti *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, *e-mail*, bahkan *YouTube*.

Berikut contoh cuitan berupa tuntutan.



Gambar 4. Cuitan dari akun @fery_aee dan @tweetyaaaaant, 2019

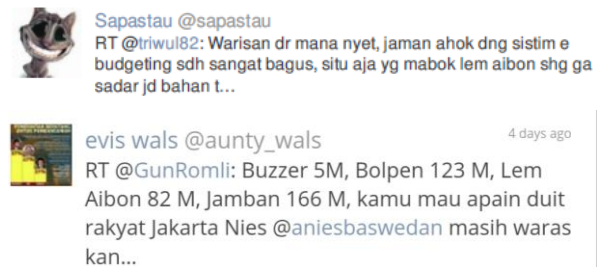
3.2.3 Kategori Sentimen

Secara akumulatif 21 cuitan masuk dalam Kategori sentiment. Cuitan yang di posting oleh pengguna *Twitter* dalam kategori sentiment cenderung berupa luapan kekesalan yang kemudian memberikan penilaian terhadap dua pihak yaitu pemerintah DKI yang sedang menjabat dengan pemerintah DKI yang menjabat sebelumnya dengan nada sindiran atau ejekan yang merupakan bentuk kritik kinerja yang dibandingkan antara pemerintah DKI yang sedang menjabat dengan pemerintah DKI yang menjabat sebelumnya

Sejalan dengan penelitian dari Pratama melalui platform *Youtube*, mengungkapkan bahwa citra pejabat publik dalam hal ini gubernur sebelumnya memiliki persepsi positif teratas yang dimaknai positifnya citra politik gubernur. Sehingga walaupun

gubernur sebelumnya sudah selesai menjabat namun citra baik yang dimiliki masih tetap ada dalam masyarakat.

Berikut cuplikan cuitan #lemaibon kategori sentimen.

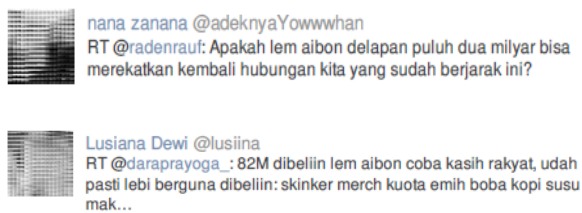


Gambar 5. Cuitan dari akun @sapastau dan @aunty_wals, 2019

3.2.4 Kategori di Luar Konteks

Dalam kategori ini terdapat 21 cuitan yang memberikan cuitan diluar konteks. Cuitan diluar konteks memberikan indikasi terkait dengan tingkat keterlibatan aktif public. Dalam kategori ini berarti bahwa pengguna *Twitter* yang memposting komentar diluar konteks tidak benar-benar berpartisipasi aktif dan terlibat secara aktif dalam interaksi tersebut. Pratama [3] menyebut fenomena ini dengan nama pelibatan semu (*pseudo engagement*) sebagai posisi ditengah-tengah antara pelibatan aktif (*real engagement*) secara nyata dan tidak ada pelibatan masyarakat (*fake engagement*) dimana pengguna media sosial hanya ingin mendapat eksistensi dan pengakuan namun tidak benar-benar terlibat aktif dalam rangka partisipasi publik.

Berikut cuplikan cuitan #lemaibon kategori diluar konteks.



Gambar 6. Cuitan dari akun
@adeknyaYowwwhan dan @luslina, 2019

3.3 HUBUNGAN ANTARA E-GOVERNANCE DAN DEMOKRASI DI MEDIA SOSIAL TWITER TERKAIT LEM AIBON

Implementasi *e-governance* berarti memanfaatkan teknologi informasi komunikasi (TIK) dalam berinteraksi antar pemerintah, pemerintah dengan masyarakat, maupun pemerintah dengan sektor bisnis. Pemanfaatan TIK dalam sarana berdemokrasi salah satunya adalah media sosial, media sosial menjadi media yang efektif dalam berinteraksi dalam hal ini *Twitter*. *Twitter* menjadi media yang biasa digunakan masyarakat dalam mencari dan berbagi informasi, sehingga lebih mudah diterima dalam masyarakat. Melalui informasi yang diunggah di *Twitter* masyarakat dapat berpartisipasi dalam merespon suatu informasi, yang kemudian dalam ranah informasi mengenai pemerintahan tanggapan tersebut berarti partisipasi masyarakat dalam mewujudkan demokrasi. Hal ini juga dapat dikatakan *Twitter* atau media sosial secara umum menjadi sarana demokrasi non formal, karena dalam media sosial masyarakat dapat menyampaikan aspirasinya

secara bebas tanpa ada intervensi dari pihak manapun. Berdasarkan studi kasus dalam kajian ini dapat diidentifikasi demokrasi yang terjadi didalamnya sebagai berikut:

1. Media sosial *Twitter* menjadi sarana dalam pertukaran arus informasi. Terkait permasalahan ketidakrasionalitas anggaran pemerintah DKI Jakarta yang menjadi pembahasan publik yang bersifat umum, artinya tidak ada eksklusivitas. Sehingga media *Twitter* menjadi sarana pencapaian pemerintahan yang baik antar warga negara dalam akses arus informasi (C to C).
2. Media sebagai sarana penyampaian aspirasi dan partisipasi sebagai proses demokrasi. Diskusi publik yang terjadi dalam *Twitter* mengenai permasalahan anggaran lem aibon menjadi bukti bahwa telah terjadi proses demokrasi di dalamnya. Berdasarkan informasi tersebut kemudian masyarakat memberikan berbagai tanggapan sebagai bentuk aspirasinya, tanggapan tersebut berupa: tuntutan, kritik dan pertukaran informasi terkait lem aibon. Hal ini berarti telah terjadi proses demokrasi antar masyarakat. *Twitter* ini kemudian menjadi sarana pencapaian *e-governance* antara

pemerintah dan warga negara (G to C).

3. Media Twitter kontrol publik dan transparansi terhadap kinerja pemerintah. Karena dengan adanya sorotan publik mengenai permasalahan anggaran DKI Jakarta, menjadikan dorongan bagi pemerintah untuk lebih cermat dalam kinerjanya .
4. Media Twitter bersifat universal. Interaksi yang terjadi dalam Twitter dapat dilakukan oleh siapapun tanpa memandang status sosial, suku, ras, agama, maupun latar belakang dan tanpa dibatasi oleh stratifikasi sosial, artinya bersifat universal. Ini semakin mendukung kualitas demokrasi.

4. SIMPULAN

Penelitian ini mengkaji tentang partisipasi sebagai bentuk demokrasi di media sosial *Twitter* dengan studi kasus anggaran lem aibon dengan mengidentifikasi *trending topic* #lemaibon, dengan sampel sejumlah 100 sampel *tweet*/cuitan, kemudian dikategorikan menjadi empat kategori partisipasi, yaitu partisipasi yang meningkatkan informasi, partisipasi kategori tuntutan, partisipasi kategori sentiment dan partisipasi kategori diluar konteks.

Berdasarkan kateogisasi yang telah dilakukan dengan sampel 100 *tweet*, jumlah terbanyak adalah kategori peningkatan

informasi sebanyak 34%, berarti dalam hal ini melalui media sosial *Twitter* masyarakat dapat berpartisipasi memberikan informasi terkait fenomena yang tengah dibahas di publik. Kemudian kategori tuntutan sebanyak 24%, melalui media sosial *Twitter* masyarakat dapat mengajukan tuntutan secara terbuka terkait penyelenggaraan pemerintahan. Kategori sentiment sebanyak 21 %, masyarakat dapat meluapkan ketidaksenangan atas kelalaian atau kesalahan penyelenggaraan pemerintah, dengan harapan nantinya pemerintah dapat memperbaiki kinerjanya. Selain 21 % sisanya adalah kategori di luar konteks dimana disebut sebagai fenomena *pseudo engagement* atau fenomena masyarakat yang tidak benar benar berpartisipasi dalam media sosial.

Selain itu, penelitian mengidentifikasi bahwa media sosial *Twitter* dapat menjadi : media sosial *Twitter* menjadi sarana dalam pertukaran arus informasi, media *Twitter* sebagai sarana penyampaian aspirasi dan partisipasi, media *Twitter* kontrol publik dan transparansi terhadap kinerja pemerintah dan media Twitter bersifat universal. Sehingga dapat disimpulkan media *Twitter* merupakan sarana demokrasi yang bersifat universal bagi masyarakat yang dapat meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Berdasarkan kajian yang telah dilakukan, hendaknya pemerintah lebih memperhatikan budaya media sosial

sekarang ini, dimana melalui media sosial tersebut pemerintah dapat melakukan transparansi dan melalui media sosial pula pemerintah dapat lebih mudah menampung partisipasi masyarakat. Dengan adanya media sosial, kinerja pemerintah juga menjadi lebih terawasi, sehingga hendaknya pemerintah lebih meningkatkan dan cermat dalam kinerjanya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- [2] Nurhadryani, Yani. "Memahami *E-governance* Serta Hubungannya Dengan E-Government dan E-Demokrasi". *Seminar Nasional Informatika*. UPN Veteran Yogyakarta. 2009
- [3] Pratama, Arif Budy. *Citra Pemerintah di Era Digital Tipologi dan Manajaemen Reputasi*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media. 2017
- [4] Juditha, Christiany. "Demokrasi di Media Sosial: Kasus Polemik Rancangan Undang-Undang Pemilihan Kepala Daerah." *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Pembangunan* Vol.17,no.1, 2016, 1-15.
- [5] We Are Social. (2019, 30 Januari). Digital 2019 : Global Internet Use Accelerates. Diakses 3 November 2019 dari, <https://wearesocial.com/blog/2019/01/digital-2019-global-internet-use-accelerates>.
- [6] Juditha, Christiany. Fenomena Trending Topic di Twitter: Analsiis Wacana Twit #savehajilulung. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Pembangunan* vol. 16 no. 2, 2015, pp. 138-154.
- [7] Keitzmann J.H., Hermkens, K., McCarthy, I.P., & Silvestre, B.S. Sosial Media? Get Serious! Understanding The Functional Building Blocks f Sosial Media. *Business Horizons*. 2011
- [8] Damanik, Florida Nirma Sanny."Menjadi Masyarakat Informasi". *JSM STIMIK Mikroskil*.vol 13 no. 1, 2012, 73-82
- [9] Tirto.id. (2019, 30 Oktober). Lem Aibon Jadi Trending Twitter karena Anggaran Rp82,8 M Disdik DKI. Diakses 3 November 2019, dari <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://amp.tirto.id/lem-aibon-jadi-trending-twitter-karena-anggaran-rp828-m-disdik-dki-ekPg&ved=2ahUKEwia7ZbjzNnlAhUyIbcAHVieBJoQFjAEegQIAhAB&usg=AOvVaw0CKFcar tiZqKcMAJTluHz9&cf=1>
- [10] Tweet Reach. Tweet Reach Snapshot for Lem Aibon. Diakses pada 3 November 2019 dari, <https://tweetreach.com/reports/23793815>. Diakses pada 3 November 2019.
- [11] Nurhadryani, Yani. "Memahami Konsep *E-governance* Serta Hubungannya Dengan E-Government Dan E-Demokrasi". *Seminar Nasional Informatika 2009 (semnasIF 2009)*. UPN "Veteran" Yogyakarta, 23 Mei 2009.