

FACEBOOK SEBAGAI RUANG PARTISIPASI PUBLIK DALAM PENGELOLAAN TRANSPORTASI

FACEBOOK AS A PUBLIC PARTICIPATION SPACE IN TRANSPORTATION MANAGEMENT

Mustaqbirin¹, Andre Noevi Rahmanto², Sudarmo³

^{1,2,3}Program Pasca Sarjana Ilmu Komunikasi
Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia
mustaqbirin@student.uns.ac.id

Diterima : 03 Maret 2020

Direvisi : 02 April 2020

Disetujui : 28 April 2020

ABSTRACT

Public participation using social media is increasingly popular in open government era that emphasizes transparency and public involvement. Bojonegoro Transportation Office has been using Facebook to provide information to the public and to engage with them. However, the use of Facebook by the government is relatively new. Therefore, this study aimed to examine how Facebook can be used as a space for public participation, which was analyzed in terms of communication forms and types of public participation. This research adopted descriptive qualitative method. Data were collected by interviewing some Bojonegoro Transportation Office personnels and observing Facebook account of the Office. Results of this study indicated that the form of communication occurred between the community and Bojonegoro Transportation Office was two-way communication, as indicated by comments and status on Facebook. This communication form created consultative public participation. The type of public participation found on Facebook posts and comments is in the form of support, advice, criticisms, complaints, reports, and knowledge sharing.

Keywords: Facebook, Public Participation, Transportation Management

ABSTRAK

Partisipasi publik dengan menggunakan media sosial semakin populer di era pemerintahan terbuka yang menekankan transparansi dan keterlibatan publik. Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro menggunakan Facebook guna memberikan informasi kepada publik dan menyediakan ruang partisipasi bagi masyarakat. Walaupun demikian, penggunaan Facebook oleh pemerintah masih tergolong baru. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan Facebook sebagai ruang bagi partisipasi publik, yang ditelaah dari bentuk komunikasi serta jenis partisipasi publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dengan sejumlah pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro dan mengamati konten akun Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro. Hasil penelitian ini menemukan bahwa bentuk komunikasi yang terjadi antara masyarakat dengan Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro adalah komunikasi dua arah dengan memanfaatkan unggahan dan komentar di Facebook. Bentuk ini mendukung terjadinya partisipasi publik yang bersifat konsultatif. Adapun jenis partisipasi publik yang ada di dalam unggahan dan komentar Facebook berbentuk dukungan, saran, kritik, keluhan, laporan, dan berbagi pengetahuan.

Kata Kunci: Facebook, Partisipasi Publik, Pengelolaan Transportasi

PENDAHULUAN

Teknologi berperan besar dalam menyempitkan waktu, ruang dan jarak sehingga memungkinkan orang saling terkoneksi satu sama lainnya dalam satu ruang bernama ruang siber (Raharjo Jati, 2016). Perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, dalam hal ini internet, menawarkan cara baru bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, kritik dan gagasan terhadap pemerintah. Salah satu bentuk perkembangan teknologi ini adalah perkembangan media baru sebagai metode alternatif dalam berpendapat. Salah satu media baru tersebut adalah media sosial. Media sosial dengan cepat diadopsi oleh masyarakat informasi modern. Media sosial memungkinkan mereka untuk membangun dan mengekspresikan pribadi serta identitas profesional mereka (van Zoonen *et al.*, 2014a). Media ini menawarkan beberapa fitur yang memberi kesempatan kepada pengguna untuk bisa berpartisipasi dan berbagi pesan (O'Reilly, 2007). Dengan demikian, media sosial memberikan kepada organisasi peluang untuk terlibat dalam dialog langsung dengan masyarakat melalui akun resmi media sosial perusahaan/organisasi (Romenti *et al.*, 2014). Hal ini membuat media sosial secara drastis mengubah lanskap media dalam organisasi (Booth dan Matic, 2011; Dekay, 2012; Haigh dan Wigley, 2015).

Platform media sosial dapat dianggap sebagai sarana komunikasi yang efektif antara pemerintah dan warga negara (Bonsón, Torres, Royo, & Flores, 2012; Kavanaugh *et al.*, 2012). Pemerintah menggunakan platform media sosial sebagai media informasi baru untuk mengomunikasikan pencapaian kinerja mereka dan melakukan diskusi dengan warga. Di sisi lain, warga menggunakan platform media

sosial untuk mengutarakan pendapat mereka dan mengevaluasi kinerja pemerintah. Oleh karena itu, penggunaan media sosial memberikan pilihan baru bagi pemerintah dalam menyampaikan informasi dan berinteraksi dengan masyarakat (Driss, O. B., Mellouli, S., & Trabelsi, Z., 2019).

Sejak tahun 2016, Kabupaten Bojonegoro telah memiliki platform *Open Government Partnership* (Pemerintahan Terbuka) yang menunjukkan keterbukaan pemerintah terhadap publik dalam memberikan layanan serta menerima kritik, masukan dan partisipasi masyarakat. Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro memanfaatkan Facebook sebagai media komunikasi dengan masyarakat yang menjadi penerima layanan di bidang transportasi. Facebook digunakan sebagai media pemberitaan tentang aktivitas dan kegiatan yang dilaksanakan Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro serta menjadi wadah partisipasi publik tentang masalah transportasi yang terjadi di sekitar mereka.

Partisipasi publik memainkan peran penting dalam berbagai isu di bidang transportasi, termasuk perencanaan, pembuatan kebijakan formal, desain program dan layanan, serta evaluasi (Garrett M., 2014). Melalui partisipasi dan berbagi informasi, organisasi dapat mengintegrasikan kebutuhan sarana dan prasarana transportasi ke dalam rencana transportasi. Dengan demikian, partisipasi publik dapat membantu perencanaan transportasi yang dilakukan Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro. Selain itu, Garret (2014) mengemukakan bahwa pengambilan keputusan partisipatif yang mempertimbangkan partisipasi publik akan melahirkan hasil yang lebih baik, dapat meminimalisasi kesalahan, kritik, dan tuntutan

hukum selama pelaksanaan kegiatan dan implementasi kebijakan. Tanpa adanya pemilihan dan penggunaan media yang tepat untuk meningkatkan minat masyarakat dalam partisipasi publik maka keinginan pemerintah dalam melibatkan masyarakat dalam pengambilan kebijakan akan sulit terlaksana. Apalagi pemanfaatan Facebook yang dilakukan Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro sebagai media komunikasi pemerintah masih tergolong baru. Oleh karena itu, peneliti perlu melakukan kajian mengenai Facebook sebagai ruang partisipasi publik, yang melibatkan masyarakat dan Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro.

Adapun pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana Facebook menyediakan ruang partisipasi publik, yang ditelaah berdasarkan bentuk komunikasi maupun jenis partisipasi yang bisa dilakukan. Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan analisis wacana dalam unggahan Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro. Media sosial telah diuji dapat memungkinkan komunikasi dua arah yang lebih simetris antara organisasi dan publik (Coombs & Holladay, 2014; Kelleher, 2009; Macnamara & Zerfass, 2012). Media ini juga dapat meningkatkan pembelajaran dan berbagi pengetahuan dengan biaya yang sangat rendah (Valentini, 2015).

Menurut Valentini (2015), komunikasi dua arah yang simetris dipandang penting untuk membangun hubungan timbal balik dan menguntungkan. Interaksi ini dimungkinkan jika individu mengetahui dan mau berinteraksi dengan orang lain. Komunikasi dua arah pada media sosial tidak dapat terjadi jika tidak ada konten yang dibuat, dibagi dan tidak ada yang memberikan komentar atas konten tersebut.

Pada organisasi, komunikasi dua arah yang dihasilkan oleh organisasi melalui media *online* hanya akan terjadi jika organisasi tersebut bukan merupakan entitas abstrak, melainkan kumpulan yang dikenal baik oleh individu dan publik. Ketika organisasi menggunakan media sosial untuk mengunggah konten dengan tujuan meningkatkan dialog dan percakapan dengan publik, hal ini tidak serta merta berarti bahwa konten tersebut telah menciptakan komunikasi di antara pengikut media sosial organisasi, atau menandakan bahwa organisasi telah memiliki interaksi dengan masyarakat yang menjadi *follower*-nya. Interaksi baru terjadi jika masyarakat memberikan respon berupa komentar terhadap unggahan organisasi. Hal inilah yang membedakan antara media sosial dan media digital lainnya, yakni kehadiran interaksi dan komunikasi *online* antara dan oleh individu (Kaplan & Haenlein, 2010).

Model komunikasi pada media sosial ini bersifat *Two-Way Symmetric Dialogic Communication Models* (Kent and Taylor, 1998) yakni dialog model dua arah yang menandai komunikasi antara organisasi dan para pemangku kepentingannya. Dalam model dialog ini, penekanannya bergeser dari penyampaian pesan/informasi oleh organisasi ke interaksi atau percakapan yang dilakukan organisasi dengan para pemangku kepentingan. Strategi komunikasi ditargetkan untuk menyediakan *platform* bagi interaksi dan mengundang serta memotivasi pemangku kepentingan untuk terlibat dalam percakapan dengan organisasi dan aktor lain.

Partisipasi publik yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah terdiri dari tiga jenis (Reddick, 2011), yakni manajerial, konsultatif, dan partisipatif. Partisipasi manajerial merupakan interaksi satu arah.

Dalam partisipasi jenis ini, pemerintah memberikan informasi pada masyarakat dan masyarakat tidak bisa merespon atas informasi tersebut secara langsung. Model ini diarahkan oleh pemerintah dan masyarakat hanya menggunakan apa yang pemerintah sediakan, contohnya *website* pemerintah.

Partisipasi jenis kedua adalah partisipasi konsultatif, yang merupakan interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat. Dalam model ini, masyarakat dapat memberi masukan maupun kritik kepada pemerintah. Peran pemerintah adalah membuat keputusan dan kebijakan yang lebih baik dengan mempertimbangkan masukan warga. Media yang digunakan dalam jenis partisipasi ini contohnya adalah media sosial (Facebook, Twitter, Instagram).

Jenis partisipasi terakhir adalah partisipatif. Partisipasi partisipatif merupakan interaksi komunikasi multiarah sehingga kebijakan perubahan merupakan kesepakatan dari banyak pihak, baik warga, organisasi nirlaba, media, dan bisnis. Model ini lebih mengarah pada peningkatan demokrasi dan partisipasi warga dalam pemerintahan. Contoh jenis partisipasi ini adalah *e-voting*, jajak pendapat *online*, dan pertemuan warga *online*.

Sementara itu, terdapat enam bentuk partisipasi masyarakat dalam media sosial Facebook menurut Pusvita (2017), yaitu dukungan, berupa respon positif yang mendukung program pemerintah; saran, berupa dukungan/partisipasi masyarakat dalam memberikan saran terhadap layanan publik, serta perbaikan pembangunan dalam pemerintahan; kritik, yang berisi koreksi terhadap kebijakan yang pemerintah lakukan dalam pembangunan dan pelayanan publik; keluhan yakni aspirasi ketidakpuasan dalam layanan pemerintahan yang tidak sesuai antara

harapan dan kenyataan yang dirasakan masyarakat; laporan yakni laporan terhadap kejadian di masyarakat yang belum diketahui pemerintah dan membutuhkan respon cepat dari pemerintah; dan berbagi pengetahuan yakni kontribusi dari masyarakat dengan latar belakang pendidikan dan budaya yang berbeda yang pemikirannya bisa dipertimbangkan pemerintah dalam mengatasi permasalahan pembangunan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan melakukan observasi pada beberapa unggahan di laman Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro, dilengkapi dengan wawancara. Narasumber yang diwawancarai adalah admin Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro selaku pengendali akun, serta Kepala Seksi Angkutan Air Bidang Angkutan dan Kepala Seksi Rekayasa Lalu Lintas Bidang Lalu Lintas sebagai pihak yang memiliki tugas dan fungsi yang berkaitan langsung dengan masyarakat.

Teknik pengolahan data yang dilakukan meliputi pengumpulan data, reduksi data, analisis, interpretasi data, dan triangulasi data yang didukung dengan transkrip wawancara. Objek penelitian ini adalah konten pada akun Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro periode Januari hingga Maret 2020, yang berisi masukan, usulan, kritikan dan apresiasi pada kolom komentar Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Komunikasi pada Akun Facebook Dinas Perhubungan Bojonegoro

Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro memanfaatkan media sosial

sebagai sarana komunikasi dan publikasi kegiatan serta informasi yang perlu disampaikan kepada masyarakat. Selain itu, Dinas Perhubungan Bojonegoro juga memanfaatkan media sosial untuk mendorong masyarakat berpartisipasi. Model partisipasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro disebut juga sebagai model konsultatif. Model ini memungkinkan terjadinya interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat melalui media sosial guna memberikan aspirasi kepada pemerintah dalam hal pembuatan ataupun pelaksanaan kebijakan.

Alasan penggunaan Facebook menurut Sugeng Agung S. adalah karena media sosial ini merupakan sarana komunikasi yang murah, aman, nyaman, dan mudah digunakan serta digemari sebagian besar masyarakat. Sejak digunakan pada tahun 2013, akun Facebook Dinas Perhubungan selalu diisi dengan

informasi dan kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro. Jumlah pengikut akun tersebut adalah sebanyak 5000 pengguna, yang 2184 penggunanya berdomisili di Kabupaten Bojonegoro dan hal tersebut memberikan peluang kegiatan Dinas Perhubungan dapat diketahui dan dipantau oleh banyak orang melalui dunia virtual.

Kini seiring dengan aktifnya unggahan admin pada akun Facebook Dinas Perhubungan, akun ini mampu menarik perhatian masyarakat. Hal ini terbukti dengan banyaknya komentar masuk, menyukai (*like*), dan membagi statusnya di Facebook. Selama rentang waktu Januari s.d. Maret 2020, Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro telah mengunggah 28 berita/unggah yang memunculkan 599 komentar, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Data Unggahan Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro Periode Januari s.d. Maret 2020.

No.	Isi Unggahan	Tanggal	Jumlah Komentar	Jenis Partisipasi
1	Sosialisasi tentang RHK (Ruang Henti Kendaraan)	14 Januari 2020	114	Saran
2	Pantauan CCTV terhadap beberapa ruas jalan	21 Januari 2020	7	Laporan
3	Himbauan keselamatan	24 Januari 2020	7	Keluhan
4	Penebangan ranting pohon yang menghalangi <i>traffic light</i>	24 Januari 2020	31	Saran
5	Himbauan tertib berlalu lintas	29 Januari 2020	74	Berbagi Pengetahuan
6	Logo Dinas Perhubungan	29 Januari 2020	4	Dukungan/Apresiasi
7	Info kemacetan lalu lintas serta penggunaan Bojonegoro Traffic Information Center	3 Februari 2020	34	Saran
8	Laporan kegiatan pembangunan <i>trap</i> (undak-undakan) dermaga penyeberangan Sungai Bengawan Solo	12 Februari 2020	24	Kritik
9	Himbauan penggunaan helm SNI	12 Februari 2020	83	Kritik
10	Perbaikan <i>traffic light</i>	17 Februari 2020	5	Laporan

11	Pembangunan Akses Jalan ke dermaga penyeberangan sungai tahun 2019	19 Februari 2020	74	Saran
12	Pos perlintasan kereta api	20 Februari 2020	5	Kritik
13	Pengumuman kenaikan tarif retribusi uji kendaraan	26 Februari 2020	7	Kritik
14	Pembinaan Juru Parkir	27 Februari 2020	8	Saran
15	Sosialisasi Smart Card uji kendaraan	3 Maret 2020	4	Kritik
16	Pembagian <i>life jacket</i> kepada para operator penyeberangan sungai	5 Maret 2020	41	Dukungan/Apresiasi
17	Sosialisasi Smart Card uji kendaraan	6 Maret 2020	0	-
18	Berita diklat tenaga PJJ	9 Maret 2020	2	Dukungan/Apresiasi
19	Himbauan keselamatan acara <i>full moon</i>	10 Maret 2020	13	Dukungan/Apresiasi
20	Penutupan kegiatan diklat PJJ	13 Maret 2020	2	Dukungan/Apresiasi
21	Pengumuman tentang <i>Car Free Day</i> saat pandemi Corona	15 Maret 2020	2	Dukungan/Apresiasi
22	Gerakan cuci tangan di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro	16 Maret 2020	2	Dukungan/Apresiasi
23	Pengumuman penutupan Uji Kendaraan	23 Maret 2020	4	Laporan
24	Kegiatan penyemprotan desinfektan pada angkutan umum di Terminal Rajekwesi Bojonegoro	23 Maret 2020	8	Kritik
25	Informasi tentang partisipasi Dinas Perhubungan dalam pencegahan Covid19	25 Maret 2020	1	Kritik
26	Kegiatan penyemprotan dan pembagian desinfektan pada pos PJJ	25 Maret 2020	28	Laporan
27	Penutupan uji kendaraan dalam rangka pencegahan penyebaran Covid19	26 Maret 2020	10	Laporan
28	<i>Link website</i> berita tentang peran serta Dinas Perhubungan dalam penanggulangan Covid19	27 Maret 2020	0	-
29	Ucapan terima kasih terhadap tenaga medis dalam menanggulangi Covid19	30 Maret 2020	5	Saran

Dari data pada Tabel 1 dapat diketahui bahwa telah terjadi komunikasi dua arah antara Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro dengan masyarakat. Hal ini terlihat dari komentar warga pada beberapa unggahan, walaupun belum melibatkan seluruh masyarakat. Tabel 1 juga menunjukkan bahwa dari dua puluh sembilan unggahan hanya terdapat dua unggahan yang tidak memperoleh komentar. Dua unggahan tersebut berisi sosialisasi uji *smart card* kendaraan dan *link website* penanggulangan Covid19. Sementara

itu, unggahan dengan komentar terbanyak (114 komentar) adalah mengenai sosialisasi ruang henti kendaraan. Jika dilihat dari jumlah pengikut akun Facebook ini, jumlah komentar yang didapatkan masih sangat sedikit. Walaupun demikian, adanya respon masyarakat dalam hampir seluruh unggahan menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan berhasil menarik partisipasi sebagian kecil masyarakat melalui akun ini.



Gambar 1. Tampilan Unggahan pada Akun Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro

Gambar 1 di atas menunjukkan salah satu upaya Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro dalam memberikan informasi kegiatan dan menawarkan ruang partisipasi kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk memperoleh masukan kepada pemangku kepentingan tentang layanan masyarakat yang akan diwujudkan pada tahun anggaran berikutnya. Seperti yang terlihat pada Gambar 1, strategi pemerintah dalam menyapa masyarakat berhasil memotivasi masyarakat agar terlibat dengan urusan pemerintah. Unggahan tersebut mampu menarik minat masyarakat dalam menyampaikan aspirasi langsung. Hal ini dibuktikan dengan adanya tujuh puluh empat komentar pada unggahan ini. Adanya respon masyarakat terhadap unggahan tersebut menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro telah membangun komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Komunikasi tersebut terjadi melalui pertukaran komentar pada unggahan Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro.



Gambar 2. Tampilan Unggahan Pengguna Langsung pada Beranda Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro

Selain melalui komentar, Gambar 2 menunjukkan bahwa masyarakat juga bisa langsung menyampaikan informasi, saran, dan kritik melalui beranda Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro. Adanya unggahan masyarakat tersebut menunjukkan bahwa warga mempercayai akun Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro sehingga mereka mau berpartisipasi melalui akun tersebut. Pada Gambar 2 juga diketahui bahwa admin Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro juga langsung memberikan respon terhadap unggahan masyarakat tersebut. Hal ini secara tidak langsung menunjukkan bahwa admin membaca unggahan tersebut dan berupaya membangun komunikasi dua arah. Adanya upaya masyarakat untuk berpartisipasi menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro telah mampu menjadikan akun Facebook sebagai sarana partisipasi bagi masyarakat. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang mengungkapkan bahwa pendekatan lembaga pemerintah, dalam hal ini Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro, terhadap masyarakat melalui media sosial tidak hanya merupakan ajang publikasi informasi kegiatan. Akan tetapi, hal itu juga menjadi sarana menyampaikan

kritik/masukan serta usulan tentang kelengkapan transportasi yang perlu diperhatikan, diperbaiki bahkan ditambahkan pada tahun berjalan atau tahun ke depannya.

Jenis Partisipasi Masyarakat

Penggunaan Facebook sebagai media komunikasi dua arah mampu menumbuhkan kepedulian masyarakat terhadap masalah transportasi di Kabupaten Bojonegoro, baik tentang sarana dan prasarananya. Ali Suroko, selaku admin Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro, menyatakan bahwa:

“Penggunaan media sosial Facebook dirasa sangat berguna karena user friendly dalam penggunaannya dan tidak dibatasi waktu dan tempat, sehingga siapa pun dan kapan pun setiap user bisa selalu terhubung baik menyampaikan saran, kritik dan apresiasi terhadap layanan publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro. Bahkan selain memberikan masukan dan usulan, masyarakat juga dapat langsung melaporkan setiap kondisi atau permasalahan yang terjadi di lingkungan mereka yang berhubungan dengan tugas dan fungsi Dinas Perhubungan serta usulan tentang kelengkapan transportasi apa yang perlu diperhatikan, diperbaiki bahkan ditambahkan pada tahun berjalan atau tahun ke depannya.”

Namun dengan adanya Facebook ini, tidak semua masukan atau permintaan bisa diwujudkan. Saad Sugiri, selaku Kepala Seksi Rekayasa pada Bidang Lalu Lintas, menuturkan :

“bahwa tentunya semua usulan terkait perbaikan, perencanaan transportasi yang disampaikan lewat Facebook kita akan filter kembali, karena tidak semua hal yang bersumber dari masukan dari media sosial bisa kita wujudkan, karena harus disesuaikan dengan peraturan yang

berlaku, dalam pengadaan rambu misalnya input dari Facebook bisa kami akomodasi dan kemungkinan bisa diwujudkan dengan melakukan survei terlebih dahulu pada lokasi yang disampaikan guna penilaian layak atau tidaknya. Masukan dari Facebook memang tidak selalu dipakai karena menyesuaikan dengan aturan serta kondisi di lapangan. Bila tidak bisa diwujudkan dalam tahun berjalan maka akan menjadi catatan kita untuk tahun depannya”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa tidak semua usulan masyarakat diterima karena pihak Dinas Perhubungan juga harus menyesuaikan dengan kondisi dan aturan berlaku. Usulan-usulan masyarakat tersebut akan difilter terlebih dahulu sesuai dengan urusan/bidang, kemudian disesuaikan dengan rencana tahun kerja berjalan jika memungkinkan. Jika tidak memungkinkan maka akan dijadikan usulan dalam penyusunan anggaran tahun berikutnya dengan tetap mempertimbangkan kondisi dan aturan yang berlaku. Sementara itu, keluhan/kritik terhadap sarana dan prasarana yang disampaikan masyarakat umumnya langsung ditindaklanjuti.

Adapun bentuk partisipasi masyarakat dapat dikategorikan berdasarkan beberapa gambar berikut ini:



Gambar 3. Kritik Masyarakat pada Akun Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro.

Gambar 3 menunjukkan adanya bentuk partisipasi masyarakat berupa kritik. Respon ini merupakan bentuk kepedulian masyarakat yang memberikan koreksi terhadap pembangunan yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro. Komentar pada Gambar 3 memperlihatkan adanya anggapan warga bahwa Dinas Perhubungan melakukan pembiaran terhadap kondisi dermaga penyeberangan di Sungai Bengawan Solo. Selain kritik, masyarakat juga memberikan respon berupa keluhan seperti terlihat pada Gambar 3.



Gambar 4. Keluhan Masyarakat pada Akun Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro

Gambar 4 menunjukkan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui komentar pada unggahan Facebook Dinas Perhubungan. Keluhan ini muncul karena layanan pemerintah tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Pada Gambar 4, masyarakat mengeluhkan akses jalan menuju dermaga penyeberangan serta pengelolaan jasa angkutan penyeberangan sungai. Selain keluhan dan kritik, masyarakat juga memberikan apresiasi dan dukungan terhadap Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro yang dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Dukungan dan Apresiasi pada Akun Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro

Gambar 5 menunjukkan bentuk dukungan dan apresiasi masyarakat terhadap kegiatan serta laporan pelaksanaan layanan publik yang disampaikan melalui Facebook oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro. Dalam komentar pada Gambar 5, Dinas Perhubungan mendapatkan dukungan atas keterbukaan dalam berinteraksi dengan masyarakat melalui Facebook. Masyarakat bahkan memberikan apresiasi terhadap Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro yang menjadi pelopor pemanfaatan media sosial terkait transparansi pelaksanaan urusannya. Masyarakat juga memanfaatkan media sosial untuk memberikan laporan terkait permasalahan di sekitarnya. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6. Laporan Masyarakat pada Akun Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro

Gambar 6 menunjukkan bahwa masyarakat juga bisa melaporkan layanan publik kepada Dinas Perhubungan melalui media sosial. Pada Gambar 6 tersebut terlihat masyarakat yang melaporkan permasalahan *traffic light* di beberapa lokasi, yang dilaporkan oleh tiga akun yang berbeda. Terkait laporan yang dapat langsung ditindaklanjuti tersebut, pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro mempertimbangkan waktu penerimaan laporan dan waktu kerja. Jika laporan diterima saat jam kerja dengan waktu yang masih memungkinkan maka tim teknis akan langsung menindaklanjutinya. Akan tetapi, bila lokasi berada jauh dan waktu sudah tidak memungkinkan maka akan dilakukan perbaikan keesokan harinya.

Bentuk partisipasi lain yang ditunjukkan masyarakat pada akun Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro adalah berbagi pengetahuan. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 7.



Gambar 7. Berbagi Pengetahuan pada Akun Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro

Gambar 7 menunjukkan bahwa masyarakat dengan berbagai latar belakang pemikiran dan pendidikan juga terkadang mampu menyumbangkan pemikiran guna

perbaikan layanan publik oleh Dinas Perhubungan. Contohnya, akun dengan nama Khoirul Huda menawarkan kepada Dinas Perhubungan untuk melakukan kajian bersama tentang efektivitas *timer* pada *traffic light* yang menjadi bahan karya tulis skripsinya. Ini menunjukkan bahwa yang bersangkutan mempunyai pengetahuan cukup guna menyumbangkan pengetahuannya kepada Dinas Perhubungan.

Berkaitan dengan berbagai jenis partisipasi yang disampaikan oleh masyarakat, Sugeng Agung S. selaku Kepala Seksi Angkutan Air pada Bidang Angkutan Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro, mengatakan,

“Dari aspirasi ini terlihat masyarakat antusias berinteraksi melalui Facebook, baik lewat like dan Komentar, serta komunikasi dua arah. Media sosial ini merupakan bagian dari cara kita berhubungan dengan masyarakat, yang ujungnya akan membuat organisasi kami lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bagi kami, sangat membantu sekali interaksi dari masyarakat tentang informasi, saran masukan serta program-program yang disampaikan. Pada tahapan perencanaan kegiatan pastinya nanti digunakan dari masukan, usulan langsung dari masyarakat, baik melalui media sosial Facebook ini serta dari Musrenbang tingkat Kecamatan”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, masyarakat diharapkan menjadi agen aktif yang dapat mengutarakan sikap terhadap informasi yang diunggah oleh pemerintah. Dengan demikian, diharapkan agar bentuk komunikasi dua arah dapat berjalan dengan baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Bentuk komunikasi yang terdapat di akun Facebook Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro adalah komunikasi dua arah. Ini terlihat dari interaksi antara Dinas Perhubungan dengan masyarakat melalui unggahan dan komentar mereka. Analisis terhadap unggahan dan komentar tersebut menunjukkan bahwa jenis partisipasi yang dibentuk oleh Dinas Perhubungan merupakan partisipasi konsultatif.

Jenis partisipasi yang ditemukan di dalam komentar Facebook ini berupa saran, dukungan, kritik, keluhan, laporan, serta berbagi pengetahuan. Pada periode Januari sampai Maret tahun 2020 jenis partisipasi publik pada laman Facebook cenderung berisi kritik, saran serta dukungan/apresiasi. Kritik dan saran mengenai sarana dan prasarana publik cepat ditindaklanjuti dengan langkah-langkah perbaikan. Adapun saran dan kritik yang terkait dengan kebijakan disampaikan ke level pimpinan guna dipertimbangkan dalam mengambil langkah lebih lanjut. Bentuk komunikasi, jenis dan bentuk partisipasi publik ini memperlihatkan peran media sosial sebagai ruang publik untuk partisipasi.

Peningkatan partisipasi masyarakat melalui media sosial Facebook ini akan bermanfaat bagi masyarakat. Selain dapat menyumbangkan pemikirannya, masyarakat juga bisa memantau program dan layanan publik yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro melalui Facebook.

Berdasarkan temuan tersebut, Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro disarankan untuk memanfaatkan komunikasi *online* melalui Facebook ini dengan optimal. Bentuknya tidak terbatas pada unggahan

laporan kegiatan saja, tetapi juga dapat berisi usulan dan saran terhadap layanan publik yang telah dan akan dilakukan. Unggahan bisa dibuat lebih bervariasi, tidak hanya sekedar foto namun juga bisa berupa video pendek. Akan lebih baik sekiranya setiap bulan admin melakukan evaluasi/pelaporan kepada pimpinan mengenai perkembangan pemanfaatan Facebook sebagai ruang partisipasi publik. Bentuknya dapat berupa statistik dari komentar yang berisi saran, kritik, maupun keluhan, yang akan menjadi pertimbangan dalam perencanaan program serta pembuatan kebijakan. Dengan demikian, pemanfaatan Facebook sebagai ruang partisipasi publik akan semakin maksimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Perhubungan Kabupaten Bojonegoro yang telah mengizinkan pengambilan data guna mendukung penelitian ini. Terima kasih pula penulis haturkan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sebelas Maret Surakarta, khususnya kepada Bapak Andre Rahmanto dan Sudarmo yang telah mendukung, membantu dan membimbing penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, M. S. Twitter dan Ruang Publik Pemerintahan Lokal yang Partisipatif (Telaah Atas Komunikasi Politik Ridwan Kamil melalui Twitter). *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Pembangunan*, 15(2).
- Bonsón, E., Torres, L., Royo, S., & Flores, F. (2012). Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. *Government Information Quarterly*, 29, 123–132.

- Booth, N. and Matic, J.A. (2011), Mapping and leveraging influencers in social media to shape corporate brand perceptions. *Corporate Communications: An International Journal*, 16(3), 184-191.
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2015). Public relations' "relationship identity" in research: Enlightenment or illusion. *Public Relations Review*, 41(5), 689-695.
- Dekay, S.H. (2012), How large companies react to negative Facebook comment, *Corporate Communications: An International Journal*, 17(3), 289-299.
- Driss, O. B., Mellouli, S., & Trabelsi, Z. (2019). From citizens to government policy-makers: Social media data analysis. *Government Information Quarterly*, 36(3), 560-570.
- Garrett, M. (Ed.). (2014). *Encyclopedia of transportation: Social science and policy*. SAGE Publications.
- Haigh, M.M. and Wigley, S. (2015), Examining the impact of negative, user-generated content on stakeholders, *Corporate Communications: An International Journal*, 20(1), 63-75.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business horizons*, 53(1), 59-68.
- Kavanaugh, A. L., Fox, E. A., Sheetz, S. D., Yang, S., Li, L. T., Shoemaker, D. J., ... Xie, L. (2012). Social media use by government: From the routine to the critical. *Government Information Quarterly*, 29, 480-491.
- Kelleher, T. (2009). Conversational voice, communicated commitment, and public relations outcomes in interactive online communication. *Journal of communication*, 59(1), 172-188.
- Kent, M. L., & Taylor, M. (1998). Building dialogic relationships through the World Wide Web. *Public relations review*, 24(3), 321-334.
- Kent, M. L., & Taylor, M. (2002). Toward a dialogic theory of public relations. *Public relations review*, 28(1), 21-37.
- Macnamara, J., & Zerfass, A. (2012). Social media communication in organizations: The challenges of balancing openness, strategy, and management. *International journal of strategic communication*, 6(4), 287-308.
- Pusvita, V. (2017). Intensi Warga Terhadap Penerimaan Dan Partisipasi Government 2.0 (Studi Kasus Halaman Facebook Ridwan Kamil). *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*. 6 (1), 1-14.
- Raharjo Jati, Wasisto. (2016). Cyberspace, Internet, dan Ruang Publik Baru : Aktivisme Online Politik Kelas Menengah Indonesia. *Jurnal Pemikiran Sosiologi*, 3(1), 25 - 35.
- Romenti, S., Murtarelli, G. and Valentini, C. (2014), Organisations' conversations in social media: applying dialogue strategies in times of crises, *Corporate Communications: An International Journal*, 19(1), 10-33.
- Valentini, C. (2015). Is using social media "good" for the public relations profession? A critical reflection. *Public Relations Review*, 41(2), 170-177.
- Van Zoonen, W.V., Verhoeven, J.W.M. and Elving, W.J. (2014b), Understanding work-related social media use: an extension of theory of planned behaviour, *International Journal of*

Management, Economics and Social Sciences, 3(4), 164-183.

O'Reilly, T. (2007). What is Web 2.0: Design patterns and business models for the next generation of software. *Communications and Strategies*, 65, 17–37.

Reddick, C. G. (2011). Citizen interaction and e-government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 5(2), 167–184.

