



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (2017), bahwa pengguna internet setiap tahun mengalami peningkatan yang signifikan. Pada tahun 2017, pengguna internet mencapai 143,26 juta jiwa dari total populasi penduduk Indonesia 54,68% atau 262 juta orang.

Kehadiran media *online* pada era globalisasi ini telah merambah dunia baru melalui jaringan internet. Akses jaringannya yang cepat, murah, dan mudah seolah telah menghipnotis publik untuk bergantung pada media ini, khususnya untuk memperluas jaringan serta referensi bagi para penggunanya. Kebutuhan masyarakat tertolong melalui media *online*, yang kini dapat diakses melalui media sosial seperti *facebook*, *twitter* dan lain sebagainya (Muhtadi, 2016, p.77).

Posisi *facebook* sangat strategis karena menurut riset *Reuters Institute Digital News Report 2016*, *Reuters Institute for the Study of Journalism* lebih dari lima puluh ribu konsumen berita di 26 negara, *facebook* merupakan jejaring sosial yang paling penting bagi khalayak untuk menemukan, membaca, menonton dan membagi berita (Wendratama, 2017, p. 158).

Bagi jurnalisme, semua konten di media sosial khususnya *facebook* sebagai sumber informasi untuk menuangkan kreativitas. Kini jurnalis berinteraksi dengan khalayak sepanjang waktu. Situasinya bukan lagi khalayak menanggapi berita, melainkan jurnalis menanggapi khalayak. Bahkan jurnalis bersandar pada khalayak. Dimana khalayak membantu jurnalis mendapatkan berita, hingga mengetahui apa yang ingin didengar oleh publik. Konten warga sering disebut sebagai *participatory journalism* (Wendratama, 2017, p. 156).

Participatory journalism berperan sebagai penampung ide dari berbagai kegiatan kolaboratif dan kolektif. Dengan kata lain, orang-orang yang terlibat baik di dalam maupun di luar redaksi mempunyai fungsi tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga saling berkomunikasi satu sama lain. Selain itu, mereka juga berpartisipasi dalam proses pembuatan portal berita dan membangun komunitas yang beraneka ragam. *Participatory journalism* menjadi penting di dalam suatu media karena memiliki pengaruh terhadap penyampaian informasi untuk kepentingan publik (Singer, 2011, p. 2). Ada beberapa media yang berfokus untuk mengembangkan konten warga tersebut, salah satunya yaitu Fesbuk Banten News.

Fesbuk Banten News merupakan media yang menggerakkan masyarakat untuk berperan aktif dalam menyampaikan aspirasi mengenai layanan publik di Banten yang dirasa buruk. Fesbuk Banten News memiliki dua media sosial yaitu *facebook page* dan *website*.

Layanan publik di Banten masih dikategorikan buruk untuk menjadi contoh bagi daerah lainnya dalam hal pelayanan publik seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, hingga permasalahan perizinan yang menyebabkan kerusakan lingkungan. Ketua Ombudsman Perwakilan Banten, Bambang Poerwanto Sumo menegaskan bahwa,

“Berdasarkan data pengaduan kepada Ombudsman, setiap tahun selalu mengalami peningkatan pengaduan dari masyarakat. Pada tahun 2014 itu ada 65 pengaduan, kemudian 2015 menjadi 120 pengaduan, tahun 2016 kemaren menjadi 210 pengaduan, sedangkan untuk 2017 ini hanya bulan Oktober sudah terdapat 205 pengaduan dari masyarakat Banten” (<http://www.bantennews.co.id/ombudsman-pelayanan-publik-di-banten-buruk-belum-pantas-dijadikan-contoh/>, diakses 1 Maret 2018).

Fesbuk Banten News memfasilitasi pembaca untuk berpartisipasi dalam menyebarkan informasi, sehingga khalayak tidak lagi pasif dalam menerima informasi. Kini khalayak bisa menyukai, memberikan komentar hingga membagikan informasi tersebut melalui media sosial.

Fesbuk Banten News mengangkat informasi tentang infrastruktur karena dugaan korupsi dan dinasti politik. Menurut Kepala Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Banten Bambang Poerwanto Sumo, survei tersebut dilakukan pertahun dengan landasan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

“Berdasarkan hasil survei kepatuhan standar pelayanan publik pada tahun 2016 masuk dalam kategori zona merah dengan persentase penilaian 49,93 persen. Hasil tersebut menunjukkan tingkat standar pelayanan di Banten masih dalam kategori buruk. “Kalau di bawah 51 persen buruk atau zona merah, di atas 51 sampai 80 persen zona kuning, 81 sampai 100 persen zona hijau.” (<https://www.radarbanten.co.id/standar-layanan-publik-di-banten-masuk-zona-merah/>, diakses 28 Juli 2018).

Oleh karena itu, penelitian ini ingin melihat bagaimana praktik *participatory journalism* yang dijalankan oleh Fesbuk Banten News.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui praktik *participatory journalism* yang dijalankan oleh Fesbuk Banten News.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan oleh peneliti di atas, maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana praktik *participatory journalism* yang dijalankan Fesbuk Banten News?
2. Apa saja topik pelayanan publik yang diangkat oleh Fesbuk Banten News?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi praktik *participatory journalism* yang dijalankan oleh akun media sosial Fesbuk Banten News dalam memantau layanan publik.
2. Untuk mengetahui topik pelayanan publik yang diangkat oleh Fesbuk Banten News.

1.5 Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan cara pandang terhadap fenomena baru di bidang jurnalistik. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi referensi atau masukan terhadap penelitian lain dengan topik yang sama.

b. Kegunaan Praktisi

Secara praktisi, penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Fesbuk Banten News atau *praktik participatory journalism* dalam memantau layanan publik.

