

## **ABSTRAK**

### **PERAN PENGAWASAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL TERHADAP PERBAIKAN JALAN (Studi di Wilayah Kec. Sukarame Kota Bandar Lampung)**

**Oleh :**

**Raeycita Yaza**

Tujuan penelitian ini untuk mengeksplorasi peran pengawasan masyarakat melalui media sosial dan dampaknya terhadap perbaikan jalan. Penelitian ini menerapkan metode analisis sentimen berbasis model pemrosesan bahasa alami NLP (*Natural Language Processing*) sebagai kerangka desain utamanya. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah komentar dan tanggapan dari pengguna media sosial, khususnya melalui web portal berita online, yang mencakup berbagai reaksi seperti kritik, dukungan, saran, penolakan, dan ketidaksetujuan terhadap kebijakan publik di Provinsi Lampung. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kehadiran media sosial, terutama di kalangan pengguna dari kelas menengah, berfungsi sebagai alat efektif untuk memberikan respons terhadap kebijakan publik di wilayah tersebut. Hal ini menandai pergeseran drastis dalam dinamika hubungan antara masyarakat umum dan pemerintah, yang sebelumnya mengandalkan model konvensional seperti pertemuan tatap muka atau saluran komunikasi tradisional, kini beralih ke model interaksi yang berbasis internet dan lebih cepat serta luas jangkauannya. Temuan lebih lanjut menunjukkan bahwa setiap bentuk kritik, saran, atau pendapat yang disampaikan oleh publik melalui media sosial memiliki pengaruh nyata terhadap proses perubahan kebijakan, khususnya dalam hal perbaikan infrastruktur jalan di Provinsi Lampung, termasuk Jalan H.M. Ryacudu yang menjadi fokus perhatian. Platform media sosial berperan sebagai wadah utama bagi masyarakat untuk mengungkapkan keluhan dan pandangan mereka mengenai kebijakan tersebut, dan pemerintah di Provinsi Lampung akhirnya merespons secara aktif setelah isu kerusakan jalan menjadi viral di berbagai platform media sosial. Secara keseluruhan, adanya kritikan atau protes dari masyarakat di media sosial telah mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam perbaikan jalan, sehingga persentase jalan yang rusak di Lampung, termasuk Jalan Provinsi H.M. Ryacudu, telah berkurang secara signifikan dan dianggap cukup memadai.

**Kata Kunci : Pengawasan, Media Sosial, Infrastruktur Jalan.**

## **ABSTRACT**

### **THE ROLE OF PUBLIC OVERSIGHT THROUGH SOCIAL MEDIA ON ROAD REPAIRS (Study in the Sukarame District Area, Bandar Lampung City)**

**By :**

**Raeycita Yaza**

*The aim of this research is to explore the role of public oversight through social media and its impact on road repairs. In its approach, this research applies a sentiment analysis method based on the Natural Language Processing (NLP) model as its main design framework. The instrument used to collect data is comments and responses from social media users, especially through online news portals, which include various reactions such as criticism, support, suggestions, rejection, and disagreement towards public policies in Lampung Province. The research results reveal that the presence of social media, especially among middle-class users, functions as an effective tool to respond to public policies in the region. This marks a drastic shift in the dynamics of the relationship between the general public and the government, which previously relied on conventional models such as face-to-face meetings or traditional communication channels, now shifting to an internet-based interaction model that is faster and has wider reach. Further findings show that every form of criticism, suggestion, or opinion expressed by the public through social media has a real influence on the policy change process, especially in terms of road infrastructure improvement in Lampung Province, including H.M. Ryacudu Road which is the focus of attention. Social media platforms serve as the main venue for the public to express their complaints and views regarding the policy, and the government in Lampung Province finally responds actively after the road damage issue goes viral on various social media platforms. Overall, the presence of criticism or protests from the community on social media has encouraged the government to improve the quality of public services, especially in road repairs, so that the percentage of damaged roads in Lampung, including Provincial Road H.M. Ryacudu, has decreased significantly and is considered adequate.*

**Keywords : Surveillance, Social Media, Road Infrastructur**