

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

(Skripsi)

Oleh

**RAEYSITA YAZA
NPM 2216021001**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

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

Oleh

RAEYSITA YAZA

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar

SARJANA ILMU PEMERINTAHAN

pada

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

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 :

Raeyrita 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

Judul Skripsi

**: Peran Pengawasan Masyarakat Melalui
Media Sosial Terhadap Perbaikan Jalan
(Studi di Wilayah Kec. Sukarame Kota
Bandar Lampung)**

Nama Mahasiswa

: Raeycita Yaza

Nomor Induk Mahasiswa

: 2216021001

Jurusan

: Ilmu Pemerintahan

Fakultas

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Syarief Makhya, M.Si.

NIP. 19590803 198603 1 003

2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Dr. Tabah Maryanah, M.Si.

NIP. 19710604 200312 2 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji
Ketua

: **Prof. Dr. Syarief Makhya, M.Si.**



Penguji Utama

: **Himawan Indrajat, S.IP., M.Si.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Maret 2026

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun diperguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 6 Maret 2026
Yang Membuat Pernyataan



Raeycita Yaza
NPM. 2216021001

Catatan:
Pernyataan ini diletakkan pada halaman setelah Abstrak

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Raeycita Yaza yang dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 29 Januari 2004, penulis merupakan anak pertama dari 2 bersaudara pasangan Bapak Mirza Sabkie dan Ibu Yana Purnama. Penulis menyelesaikan Pendidikan bertahap mulai dari sekolah dasar sampai perguruan tinggi sebagai berikut :

Pendidikan sekolah dasar yang penulis tempuh adalah SDN 1 Rawa Laut, yang terletak di kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung dan lulus tahun 2016, lalu menempuh Sekolah Menengah Pertama di MTS N 1 Bandar Lampung yang terletak di Pahoman dan lulus pada tahun 2019, setelah itu penulis menempuh Sekolah Menengah Atas di SMA N 1 Bandar Lampung yang terletak di Jl. Jendral Sudirman dan lulus pada tahun 2022.

Kemudian di tahun 2022, penulis terdaftar sebagai mahasiswa program Studi S-1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi (SNMPTN).

MOTTO HIDUP

“Perbaiki shalatmu maka Allah akan memperbaiki hidupmu”

(Ust. Hanan Attaki)

“Keberanian dimulai dengan keberanian untuk mencoba”

(Walt Disney)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Qs. Al Baqarah 286)

“The best way to gain self confidence is to do what you are afraid to do”

(Swati Sharma)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan nikmat yang tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan kemudahan.

Dengan segala kerendahan hati, serta penuh cinta dan kasih sayang atas hasil buah pikir sederhana ini saya persembahkan untuk:

Papa dan Mama Tersayang
Mirza Sabkie dan Yana Purnama

Sebagaimana wujud rasa hormat, cinta, dan terima kasih atas segala dukungan, doa, pengorbanan, dan kasih sayang yang tiada henti untuk penulis. Semoga semua kebaikan mendapatkan balasan lebih dari Allah SWT.

Serta Adik ku Tersayang

Atas perhatian, dukungan, serta semangat yang selalu diberikan dalam penyusunan skripsi ini.

Almamater Tercinta

Sumber yang menjadi penyemangat penulis untuk menuntut ilmu, belajar lebih giat, serta tumbuh lebih baik.

SANWACANA

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT serta shalawat dan salam tak lupa selalu penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai pembawa Rahmatan Lil'alamin sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Peran Pengawasan Masyarakat Melalui Media Sosial Terhadap Perbaikan Jalan (Studi di Wilayah Kec. Sukarame Kota Bandar Lampung)”** yang merupakan syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Selanjutnya, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu melalui doa ataupun dukungan. Terkhusus kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmelia Afriani, D.E.A.IPM., selaku Rektor Universitas Lampung.
2. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Ibu Dr. Tabah Maryanah, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung yang telah memberikan dukungan bagi kemajuan jurusan.
4. Bapak Prof. Dr. Syarief Makhya, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik serta Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi selama masa perkuliahan dengan sabar memberikan pembelajaran demi menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Himawan Indrajat, S.I.P., M.Si., selaku dosen penguji yang juga membantu memberi masukan dan saran terkait penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Lampung yang memberikan inspirasi penulis tentang judul Perbaikan Jalan di Provinsi Lampung.
7. Papa tersayang yang selalu ada mendukung serta mendoakan kemudahan anak perempuan pertamanya dalam menyelesaikan skripsi ini dan selalu meyakinkan penulis bahwa penulis bisa.
8. Mama tercinta yang selalu ada mendukung serta mendoakan juga kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis berharap suatu saat bisa membanggakan papa dan mama.
9. Adik Sasha, selaku adik kesayangan penulis yang turut mendampingi penulis dalam keadaan apapun baik suka dan duka, yang selalu penulis harapkan bisa tumbuh lebih baik dari penulis.
10. Teman teman Governance 2022 yang momennya selama kurang lebih 3,5 tahun, jurusan ini membuat penulis semakin banyak menambah pengalaman di hidup penulis.

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR SINGKATAN	v
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Penelitian Terdahulu	9
1.3. Rumusan Masalah.....	12
1.4. Tujuan Penelitian	12
1.5. Kegunaan Penelitian	12
II. TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Peran	13
2.1.1. Pengertian Peran	13
2.1.2. Jenis Jenis Peran.....	15
2.1.3. Fungsi Peran.....	16
2.2. Media Baru (<i>New Media</i>).....	17
2.2.1. Pengertian Media Baru (<i>New Media</i>).....	17
2.2.2. Ciri Ciri Media Baru (<i>New Media</i>).....	18
2.2.3. Karakteristik Media Baru (<i>New Media</i>).....	18
2.2.4. Teknologi Komunikasi Dalam Media Baru (<i>New Media</i>).....	20

2.2.5. Manfaat Media Baru (<i>New Media</i>).....	21
2.3. Berbagi Informasi (<i>Information Sharing</i>).....	22
2.4. Portal Berita.....	26
2.5. Konsep Pembangunan Jalan.....	27
2.5.1. Pengertian Infrastruktur.....	27
2.5.2. Pengertian Jalan.....	28
2.5.3. <i>Public Goods</i>	31
2.6. Peran Pengawasan Masyarakat Dalam Perbaikan Jalan.....	36
2.7. Kerangka Pikir.....	37
III. METODE PENELITIAN	40
3.1. Jenis Penelitian.....	40
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.3. Fokus Penelitian	41
3.4. Penentuan Informan.....	41
3.5. Teknik Pengumpulan Data	42
3.6. Teknik Analisis Data	43
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Gambaran Umum Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung.....	45
4.1.1. Geografis Wilayah Kecamatan Sukarame.....	46
4.1.2. Administrasi Wilayah Kecamatan Sukrame.....	47
4.1.4. Topografi Kecamatan Sukarame.....	48
4.2. Kondisi Jalan Mayjend H.M Ryacudu.....	49
4.3. Hasil dan Pembahasan.....	51
4.3.1. Persiapan.....	51
4.3.2. <i>Preprocessing</i>	53
4.3.3. <i>Training</i>	54
4.3.4. Pemodelan dan Evaluasi.....	59
4.4. Pembahasan.....	65
4.4.1. Implikasi Temuan Penelitian.....	65
4.5. Kelemahan Analisis Sentimen.....	69

V. SIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1. Simpulan.....	71
5.2. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Beberapa Artikel di Media Sosial Pengawasan Kebijakan Masyarakat.....	11
2. Contoh Penginputan Data.....	55
3. Contoh Pembagian Data Menggunakan <i>Stratified Split</i>	57
4. Contoh Penyusunan <i>Pipeline Model</i>	58
5. Hasil Evaluasi Model.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kondisi Jalan Ryacudu.....	10
2. Presiden Joko Widodo Mengunjungi Provinsi Lampung.....	14
3. Kerangka Pikir.....	42
4. Luas Wilayah Kelurahan Sukarame 2023.....	48
5. Peta Administrasi Kecamatan Sukarame 2023.....	49
6. Tinggi rata-rata dari Permukaan Laut Menurut Kelurahan di Kec.Sukarame...50	50
7. Pemodelan NLP (<i>Natural Language Prosessing</i>).....	53
8. Dataset.csv Menggunakan Fungsi <i>read_csv</i> dari Pandas.....	54
9. Pembentukan DataSet.....	55
10. Pembersihan Data.....	56
11. Pengujian Data.....	57
12. Proses dimasukkan ke TF-IDF (<i>Term Frequency – Inverse Document</i>) Melalui Fungsi <i>clean_text()</i>	58
13. Contoh Analisis Distribusi label.....	59
14. Grafik Batang Hasil Pengujian.....	59
15. Penyusunan <i>Pipline Model</i>	60

16. Pelatihan Model.....	61
17. Proses Evaluasi Model.....	62
18. Pola Prediksi.....	63
19. Model Dilatih disimpan ke file <i>model_nlp.joblib</i>	64
20. Pengujian Prediksi.....	65
21. Grafik Temuan Penelitian.....	66
22. Kondisi Jalan Ryacudu Tahun 2024.....	67
23 Tingkat Jalan Mantap dan Tidak Mantap.....	67

DAFTAR SINGKATAN

1. APBN : Anggaran Pendapatan Belanja Negara
2. APJII : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet
3. BERT : *Bidirectional Form Transformer*
4. BBPJN : Balai Besar Pelaksanaa Jalan Nasional
5. BPJN : Balai Pengelolaan Jalan Nasional
6. BPS : Badan Pusat Statistik
7. CSV.ETIS : *Comma Separated Values*
8. DINAS BMBK : Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi
9. ITERA : Institut Teknologi Sumatera
10. JTTS : Jalan Tol Trans Sumatera
11. KPR – BTN : Kredit Pemilikan Rumah – Bank Tabungan Negara
12. NLP : *Natural Language Processing*
13. PPK : Pejabat Pembuat Komitmen
14. RS : *Right Side*
15. RRS : *Right Road Side*

16. RE : *Regular Expression*
17. SKPD – TP : Satuan Kerja Perangkat Daerah Tugas Pembantu
18. SVM : *Support Vector Machine*
19. TF – IDF : *Term Frequency – Inverse Document Frequency*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Media sosial telah menyatu sepenuhnya ke dalam rutinitas harian manusia, menjalankan fungsi vital dalam mendukung dan memperkaya interaksi sosial, baik pada skala pribadi antarindividu maupun dalam komunitas kelompok yang lebih besar. Berkat keberadaan platform digital seperti Instagram, Facebook, atau Twitter, ikatan antarmanusia tak lagi terikat ketat pada kontak fisik langsung; sebaliknya, hubungan tersebut bisa dijaga, dikembangkan, dan diperdalam melalui jaringan online yang fleksibel, memungkinkan komunikasi lintas batas waktu dan jarak. Everett Kleinjan, seorang ahli dari East West Center di Hawaii (2005:1), media sosial sebagai salah satu elemen esensial dalam kehidupan manusia, setara dengan kebutuhan fisiologis dasar seperti menghirup udara, yang tetap menjadi prioritas mutlak selama umat manusia masih eksis sebagai spesies sosial. Pandangan ini menggarisbawahi signifikansi mendalam media sosial dalam memfasilitasi konektivitas, pertukaran pengetahuan, serta pemeliharaan relasi sosial di tengah dinamika era kontemporer yang didominasi teknologi.

Selain itu, interaksi antara media sosial dan masyarakat pada hakikatnya bersifat interdependen atau saling mendukung, sebagaimana dielaborasi oleh Wilbur Schramm (2004:204), seorang tokoh kunci dalam ilmu komunikasi. Schramm berargumen bahwa pembentukan masyarakat sebagai struktur sosial yang koheren tak mungkin terjadi tanpa peran media sebagai mediator utama untuk transmisi ide, budaya, dan interaksi; sebaliknya, evolusi dan ekspansi media sosial sendiri bergantung sepenuhnya pada dinamika masyarakat sebagai katalisator, yang melalui partisipasi aktifnya seperti menciptakan

konten, membentuk tren, dan membangun komunitas mendorong inovasi dan pertumbuhan berkelanjutan platform tersebut.

Menurut David K. Berlo (1998), media sosial memberikan kontribusi signifikan dalam memperkaya dinamika interaksi sosial, karena memungkinkan individu untuk lebih mudah memahami perspektif dan perilaku orang lain, sekaligus memprediksi respons mereka dalam berbagai situasi, yang pada akhirnya membantu menjaga harmoni dan keseimbangan dalam kehidupan yang kompleks. Meskipun demikian, tidak setiap individu atau kelompok siap sepenuhnya untuk merangkul esensi demokrasi yang menuntut komitmen mendalam. Hanya melalui kesadaran akan nilai-nilai demokrasi yang diterapkan secara konkret dalam rutinitas harian seperti partisipasi dalam diskusi publik, pengawasan infrastruktur via platform digital, atau advokasi isu lokal yang dapat mewujudkan masyarakat yang benar-benar demokratis, di mana prinsip kesetaraan, akuntabilitas, dan keterlibatan menjadi norma sehari-hari.

Sekarang, interaksi antara masyarakat biasa dengan para pembuat kebijakan dalam urusan pembangunan tidak hanya dengan cara tradisional seperti berbicara langsung, mendengar pendapat, atau mengumpulkan aspirasi (seperti yang dibahas Oginni dan Moitui tahun 2015), tetapi juga semakin mudah via media sosial (Gao dan Lee, 2017; Haro-de-Rosario dkk., 2018). Diakui oleh Scott (2001) di sistem demokrasi, media sosial ini dianggap bebas dari campur tangan negara, maka dari itu tempat aman untuk orang-orang berkomunikasi tanpa takut dan juga medsos bisa di manfaatkan secara positif untuk mendorong advokasi publik lewat macam-macam cara, seperti berdiskusi atau mobilisasi massa (Khan, 2017).

Media sosial dianggap punya kemampuan besar untuk bantu tingkatkan tiga fase kunci dalam mempererat hubungan antara pemerintah dan warga : (1) komunikasi satu arah yang fokus nyebarin info secara terbuka soal upaya perbaikan kualitas pemerintahan yang transparan dan akuntabel ke publik luas; (2) interaksi dua arah tapi masih terbatas lewat konsultasi publik, di mana

warga dikasih kesempatan nyampaikan aspirasi, kritik, atau saran langsung buat ikut bentuk kebijakan publik; dan (3) dorong interaksi dua arah yang lebih maju, dengan ajak warga ikut aktif dalam proses pengambilan keputusan dan pembuatan kebijakan secara nyata (OECD, 2001a; OECD, 2001b). Dari perspektif ini, media sosial merupakan sarana bagi warga negara untuk mengartikulasikan dan mengendalikan proses pembuatan kebijakan publik. Di negara-negara maju, aplikasi media sosial digunakan untuk memenuhi hak politik warga negara dalam memperoleh informasi dan berpartisipasi dalam pemerintahan. Instagram, Facebook, dan Twitter merupakan platform dan jejaring media terkini yang tidak hanya berfungsi sebagai kanal komunikasi individual, tetapi juga digunakan sebagai sarana tak terpisahkan untuk membahas urusan publik dan negara. Facebook misalnya, telah membantu hampir semua upaya sosial, ekonomi, politik, dan budaya di seluruh dunia. (Leedkk., 2017; Sinclair dan Grieve, 2017; Cook, 2018; Manzid.(2018).

Penggunaan media sosial sebagai alat pengawasan masyarakat membawa dampak positif yang signifikan dalam mempercepat respons pemerintah terhadap masalah publik, khususnya perbaikan jalan yang menjadi kebutuhan dasar warga. Melalui fitur-fitur interaktif di platform digital tersebut, masyarakat bisa melakukan pengawasan secara langsung, transparan, dan real-time. Dari sudut pandang tersebut, media sosial menjadi cerminan reaksi publik berupa dukungan, kritik, atau protes terhadap kebijakan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana Pemerintah Kota Bandar Lampung menanggapi sikap kritis masyarakat melalui media sosial dan dampaknya terhadap perubahan kebijakan, yang menandakan sensitivitas masyarakat dan interaksi antara warga dengan pemerintah daerah, termasuk respons pemerintah terhadap kritik. Hal ini tidak hanya meningkatkan partisipasi warga dalam proses pembangunan, tetapi juga mendorong akuntabilitas dan transparansi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam beberapa tahun terakhir, tercatat bahwa penggunaan media sosial sangat tinggi di kalangan generasi milenial dan kelas menengah di Bandar Lampung. Penggunaannya berkisar dari berbagi gambar hingga memposting status aktivitas harian, termasuk menanggapi kebijakan pemerintah daerah.

Jalan Terusan Ryacudu merupakan jalan yang menghubungkan antara Jalan Tol Trans Sumatera dengan Jalan Lintas Sumatera. Seperti yang diberitakan media Radio Republik Indonesia (RRI) bahwa kondisi jalan terusan Ryacudu, di Desa Way Huwi, Kecamatan Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan semakin bertambah parah dan cukup memprihatinkan. Selain berlubang, jalan tersebut juga bergelombang. Kondisi ini tentu membuat masyarakat khususnya para pengguna jalan mengalami kesulitan saat akan melintas di jalan tersebut.




Gambar 1. kondisi jalan Ryacudu (19 Mei 2020)
(Sumber : Tribun Lampung)

Akibatnya masyarakat yang kerap melintas di Jalan Terusan Ryacudu, Desa Way Huwi, Kecamatan Jati Agung, Kabupaten Lampung Selatan, tak henti mengeluhkan kondisi kerusakan di jalan yang dinilai sudah semakin bertambah parah. Kerusakan sudah terlihat di jalan menuju ke Polda Lampung hingga lampu merah menuju gerbang tol Kota Baru. Kerusakan jalan memang terlihat cukup beragam mulai dari bergelombang, jalan yang dikeruk, hingga jalan yang berlubang membuat pengendara harus ekstra hati-hati saat akan melintas. Dalam artikel berita yang diterbitkan media ini, mahasiswa Institute Teknologi Sumatera (Itera) meminta pemerintah dan pihak terkait segera melakukan proses perbaikan yang dikarenakan kerusakannya sudah tambah parah dan membahayakan masyarakat serta pengendara yang melewati jalan tersebut. Warga Lampung melakukan aksi protes jalan dengan mengkritik kondisi infrastruktur melalui media sosial, kontrol publik yang massif mampu

mendorong perbaikan jalan Rusaknya jalanan lampung yang menjadi salah satu permasalahan bagi masyarakat ternyata sampai ketelinga Presiden Jokowi.

Tabel 1.

Beberapa Artikel di Media Sosial Pengawasan Kebijakan Masyarakat

No	Artikel	Penjelasan
1		<p>Artikel tersebut membahas kritik Irwan Fecho terkait kebijakan pembangunan jalan tol Presiden Jokowi yang dianggap mengabaikan jalan penghubung desa dan kabupaten, sehingga banyak jalan di daerah seperti Lampung mengalami kerusakan parah. Ia menilai pembangunan jalan tol lebih diutamakan dibanding perbaikan jalan utama yang berdampak langsung pada kehidupan ekonomi masyarakat. Namun, ada juga pendapat bahwa tanggung jawab perbaikan jalan daerah seharusnya dipegang oleh pemerintah daerah (APBD).</p>
2		<p>Kondisi terbaru jalan Jalan Terusan Ryacudu, Lampung Selatan usai viral di media sosial karena mobil Presiden Joko Widodo kesulitan melintas jalan rusak berlubang. Berdasarkan informasi yang terhimpun, tidak sepanjang ruas jalan itu diperbaiki. Hanya satu ruas jalan saja yang dianggarkan untuk diperbaiki.</p>



Sumber : (Instagram) Tribun lampung

3



Sumber : rri.co.id

Artikel ini membahas kondisi Jalan Terusan Ryacudu di Lampung yang rusak parah dan mengganggu aktivitas warga serta akses menuju toll dan Kota Baru. Pemerintah menganggarkan Rp 68 miliar untuk perbaikan jalan dengan target selesai Desember 2023, termasuk pembangunan beton kaku dan perbaikan drainase. Perbaikan ini penting untuk meningkatkan keselamatan dan kenyamanan pengguna jalan serta mendukung perkembangan wilayah sekitar.

4



Artikel itu menjelaskan kunjungan Presiden Jokowi ke Lampung, saat beliau menyoroti langsung kondisi jalan Terusan Ryacudu yang rusak parah. Jokowi menyindir perlunya perbaikan segera dan berjanji mengalokasikan dana dari APBN untuk memperbaiki jalan tersebut agar lebih aman dan nyaman. Proyek perbaikan ditargetkan selesai pada akhir 2023 untuk menunjang akses

Sumber : Kompas.com

dan aktivitas warga.

5



Sumber : Kupastuntas.co, Bandar Lampung

Artikel ini menunjukkan proses perbaikan Jalan Terusan Ryacudu di Lampung dengan pengecoran beton di salah satu sisi jalan, sementara sisi lain masih berupa aspal. Proyek ini sudah mencapai 31 persen dan ditargetkan selesai Desember 2023 dengan anggaran Rp 68 miliar. Perbaikan ini diharapkan memperbaiki kondisi jalan yang selama ini rusak dan meningkatkan kenyamanan pengguna jalan.

Presiden Joko Widodo dijadwalkan untuk memeriksa kondisi jalan yang rusak di Provinsi Lampung, setelah isu tersebut menjadi viral di media sosial. Hal ini mendorong Pemerintah Provinsi Lampung di bawah kepemimpinan Gubernur Arinal Junaidi untuk segera memperbaiki berbagai ruas jalan yang buruk menjelang kunjungan Presiden. Gubernur bahkan melakukan peninjauan langsung terhadap perbaikan di beberapa lokasi, di antaranya Pasar Natar dan Jalan Terusan Ryacudu di Kabupaten Lampung Selatan, yang mengarah ke pintu gerbang Tol Kota Baru. Jalan beraspal yang dilalui Presiden tampak mengalami kerusakan serius, tidak hanya ditandai dengan lubang-lubang besar yang menggenang air, tetapi juga aspal yang sebagian besar telah mengelupas. Di beberapa segmen, iring-iringan kendaraan Presiden Jokowi terlihat melaju dengan kecepatan rendah dan penuh kehati-hatian saat melintasi ruas jalan tersebut, sehingga mobil presiden berupaya menghindari lubang besar maupun sedang.

Selama peninjauan jalan beberapa kali Presiden Jokowi dan Mendag Zulkifli Hasan turun dari mobil kemudian berjalan kaki, Presiden pun menerima aduan soal perbaikan jalan rusak di Lampung yang diperbaiki secara kilat. Sementara

itu dalam pernyataan sebelum kunjungan Presiden Jokowi Gubernur Lampung Arinal Djunaidi membantah perbaikan jalan rusak tidak semata-mata dilakukan hanya karena unggahan viral di media sosial ataupun rencana kedatangan Jokowi dan menyebut perbaikan baru bisa dilakukan saat ini karena proses tender baru selesai.



Gambar 2. Presiden Joko Widodo Mengunjungi Provinsi Lampung
(5 Mei 2023)
(Sumber : Tempo.co)

Perbaikan pada Ruas Jalan Terusan Ryacudu, yang dibiayai melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2023, terus dilaksanakan secara berkelanjutan. Hingga kini, Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) Satuan Kerja Perangkat Daerah Tugas Pembantu (SKPD-TP) Balai Pengelolaan Jalan Nasional (BPJN) Lampung telah mencapai kemajuan pekerjaan sebesar 31 persen. Proyek perbaikan jalan ini dimulai dari depan Institut Teknologi Sumatera (Itera) hingga pintu tol Kota Baru, dengan anggaran mencapai Rp68 miliar. Pekerjaan telah dimulai sejak bulan Juli 2023, mencakup panjang total 2,3 kilometer, mulai dari simpang Kopri atau Lampan Kuning hingga persimpangan menuju pintu tol Kota Baru. (Sumber: Kumpastuntas.co)

1.2 Penelitian Terdahulu

Fungsi Media Sosial Dalam Kebijakan Publik adalah subjek dari beberapa studi sebelumnya tentang subjek penelitian ini. Penelitian pertama diterbitkan dalam jurnal oleh Prof. Dr. Syarief Makhya, M.Si. dan Andi Windah (2019). "Pengaruh Media Sosial Terhadap Perubahan Kebijakan Publik di Kota Bandar Lampung". Penelitian menunjukkan bahwa di Bandar Lampung, terutama di kalangan pengguna media sosial dari kelas menengah, media sosial telah berkembang menjadi alat utama yang digunakan untuk merespons dan menanggapi kebijakan publik. Hal ini mencerminkan perubahan signifikan dalam pola interaksi antara masyarakat dan pemerintah, yang sebelumnya bersifat konvensional dan satu arah, kini bertransformasi menjadi hubungan yang lebih dinamis dan berbasis teknologi internet. Dengan adanya media sosial, komunikasi menjadi lebih terbuka, partisipasi publik meningkat, dan masyarakat dapat secara langsung menyampaikan aspirasi serta kritik mereka, sehingga mendorong pemerintah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan warga.

Penelitian Kedua Oleh, Egi Arapentha Sinurat (2024) "Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Informasi Media Sosial Di "Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional". Skripsi ini menjelaskan bagaimana penggunaan media sosial—seperti Instagram, TikTok, Facebook, dan YouTube digunakan sebagai sarana publikasi informasi sekaligus interaksi dengan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik. BBPJN (Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional) Sumsel yang bertugas mengelola dan memelihara infrastruktur jalan nasional menggunakan media sosial untuk menjangkau masyarakat lebih luas dan menyampaikan berbagai informasi terkait pembangunan, perawatan jalan, serta pengaduan publik. Namun, penelitian juga menemukan bahwa masih ada kendala, seperti kurangnya sosialisasi mengenai keberadaan akun media sosial BBPJN, sehingga banyak masyarakat belum mengetahui sarana ini sebagai media pelayanan dan informasi. Aktivitas akun-akun tersebut juga kurang responsif dalam menanggapi aspirasi masyarakat, yang berdampak pada tingkat kepuasan publik yang belum maksimal. Untuk mengatasi hal ini,

BBPJN (Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional) membentuk tim khusus yang bertugas mengelola media sosial secara profesional dan aktif agar informasi yang disebarakan lebih efektif.

Penelitian Ketiga oleh, Ethy Yasmiarti dan Yuli Efianto (2023) “Dinamika Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif *Responsibility* Masyarakat melalui Media Sosial”. Jurnal ini mengkaji bagaimana aplikasi layanan pengaduan jalan di Tangerang Selatan memfasilitasi peran masyarakat sebagai pengawas pembangunan infrastruktur. Melalui platform digital tersebut, masyarakat tidak hanya dapat melaporkan kondisi jalan yang rusak dengan cepat dan mudah, tapi juga secara aktif memantau progres perbaikan yang dilakukan oleh pemerintah atau kontraktor. Penelitian menunjukkan bahwa keberadaan aplikasi ini meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan perbaikan jalan, serta mempercepat respons pihak terkait terhadap keluhan warga. Temuan utama menegaskan bahwa pengawasan berbasis media sosial dan aplikasi pengaduan memiliki efek positif signifikan dalam memperbaiki hubungan pemerintah-masyarakat dan mempercepat perbaikan infrastruktur jalan.

Penelitian Keempat oleh, Amirulkamar, S., Mulya, S. M., Rahmatillah, P.R., & Dinatuzahra (2023) “Dinamika Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif *Responsibility* Masyarakat melalui Media Sosial”. Jurnal ini mengkaji bagaimana media sosial berperan penting dalam melibatkan masyarakat sebagai pengawas aktif dalam pelayanan publik, khususnya dalam perbaikan jalan di Tangerang Selatan. Dengan menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif, peneliti mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dengan warga yang menggunakan aplikasi pengaduan jalan, pemerintahan daerah, dan kontraktor yang bertanggung jawab atas perbaikan. Data lain berasal dari dokumentasi media sosial dan laporan resmi, yang dianalisis dengan teknik content analysis dan coding tematik.

Penelitian Kelima oleh, Mohammad Soekarno, Atik Septi Winarsih, Hacykal Huda Wijaya, Prihantika Septi Cahyani (2021) “Analisis Pelayanan Publik di

Indonesia dalam Perspektif Responsibility Masyarakat Melalui Media Sosial. *The Journalish : Social and Government*". Jurnal ini menganalisis bagaimana masyarakat di Indonesia menggunakan media sosial sebagai alat untuk menjalankan tanggung jawab (*responsibility*) dalam pengawasan pelayanan publik. Ditulis oleh Mohammad Soekarno dkk, jurnal ini mengungkap dinamika interaksi antara masyarakat dan pemerintah melalui platform seperti Twitter dan Facebook yang meningkatkan transparansi dan partisipasi dalam pelayanan publik. Metode penelitian kualitatif dengan studi kasus ini melibatkan pengumpulan data dari media sosial dan wawancara dengan pengguna aktif untuk memahami bagaimana media sosial memfasilitasi pengawasan dan komunikasi dua arah. Temuan utama menunjukkan media sosial efektif memperkuat akuntabilitas pemerintah sekaligus meningkatkan responsifitas pelayanan publik.

Perbedaan penelitian di atas terkait dengan skripsi ini yaitu memiliki fokus yang menitikberatkan pada bagaimana media sosial menjadi media kontrol sosial di tingkat lokal, yaitu sebagai saluran masyarakat untuk melaporkan, mengawasi, dan menuntut perbaikan infrastruktur jalan yang rusak. Penelitian ini menonjolkan peran media sosial sebagai wadah komunikasi dua arah, antara masyarakat dan pemerintah daerah, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya perbaikan jalan. Tujuannya lebih teknis dan pragmatis, yakni untuk mempercepat respons pemerintah sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan di sektor infrastruktur. Ruang lingkup juga lebih terbatas karena fokusnya pada satu isu layanan publik dan pada wilayah Kecamatan Sukarame, bukan seluruh kota.

Dari segi hasil yang diharapkan penelitian terdahulu ingin menunjukkan sejauh mana media sosial mampu membuka peluang perubahan kebijakan yang responsif dan inklusif, memperluas demokrasi partisipatif, atau bahkan mempengaruhi agenda kebijakan di kota. Sementara itu, penelitian kamu berorientasi pada peningkatan efektivitas perbaikan jalan melalui pengawasan masyarakat yang terjalin lewat media sosial, meningkatkan transparansi, dan

menjamin akuntabilitas pemerintah daerah secara lebih konkret dan terukur dalam satu sektor layanan publik.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian ini memiliki rumusan masalah yaitu bagaimana dampak pengawasan masyarakat melalui media sosial terhadap proses perbaikan Jalan Mayjend H.M Ryacudu di Provinsi Lampung ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dampak pengawasan masyarakat melalui media sosial terhadap proses perbaikan Jalan Mayjend H.M Ryacudu di Provinsi Lampung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut :

1. Secara teoritis, peneliti berharap hasil penelitian ini bisa menjadi referensi atau bahan pertimbangan bagi siapa saja yang ingin mempelajari atau mengembangkan Ilmu Pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan peran pengawasan masyarakat terhadap perbaikan jalan melalui media sosial. Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan, memberikan sudut pandang baru, serta memperkaya kajian-kajian sebelumnya tentang bagaimana pengawasan perbaikan jalan melalui media sosial.
2. Secara praktis, peneliti ingin agar hasil penelitian ini bisa dimanfaatkan oleh pembaca akan mendapatkan pemahaman lebih baik tentang bagaimana media media sosial membangun mengawasi perbaikan jalan di Provinsi Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Peran

2.1.1. Pengertian Peran

Secara istilah, peran Adalah merujuk pada kumpulan perilaku atau tindakan yang diharapkan oleh masyarakat dari individu yang menduduki posisi tertentu. Dalam bahasa Inggris, istilah ini dikenal sebagai "*role*", yang berarti tugas atau kewajiban yang wajib dilaksanakan oleh seseorang dalam suatu pekerjaan atau inisiatif khusus. Dengan demikian, peran tidak terbatas pada status semata, melainkan mencakup apa yang sebenarnya dilakukan serta bagaimana individu tersebut melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di tengah komunitas. (Torang Syamsyir, 2014: 86).

Selain itu, istilah peranan biasanya digunakan untuk menggambarkan tindakan nyata yang dilakukan seseorang dalam situasi tertentu, sesuai dengan harapan ataupun kebutuhan masyarakat di sekitarnya. Peran ini bisa dijalankan oleh individu, kelompok, maupun oleh lembaga atau organisasi secara keseluruhan.

Istilah peran sering sekali dipakai dalam berbagai penelitian, terutama di bidang ilmu sosial. Menurut Margono Slamet (1985:15), peran itu sebenarnya adalah perilaku yang dilakukan seseorang yang punya posisi atau kedudukan tertentu di masyarakat. Jadi, peran itu seperti tindakan yang dilakukan oleh seseorang sesuai status yang dimilikinya. Kemudian menurut Agus Sujanto (1996:19), peran bisa diartikan juga sebagai suatu

tindakan yang dilakukan oleh seseorang yang berkaitan dengan tugas atau kewajiban yang harus dia jalankan.

Menurut Soerjono Soekanto (2000: 268-269), peran merujuk pada rangkaian tindakan yang dilakukan seseorang secara khusus dalam melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan status sosial yang dimilikinya. Selain itu, peran juga dapat dipahami sebagai seluruh aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam menjalankan tugas serta hak mereka di tengah masyarakat atau organisasi tempat mereka bergabung.

Menurut Soerjono Soekanto, peran paling tidak mencakup 3 elemen utama:

1. Peran terkait dengan norma atau aturan yang mengatur posisi atau kedudukan seseorang dalam masyarakat. Dengan kata lain, peran merupakan himpunan aturan yang membimbing dan menjaga agar perilaku individu selaras dengan kehidupan bermasyarakat.
2. Peran juga merujuk pada konsep aktivitas yang dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai suatu organisasi.
3. Peran dapat dipahami sebagai perilaku individu yang esensial bagi struktur sosial dalam konteks kemasyarakatan..

Menurut Taneko, (1989:15). Peran itu sebenarnya adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi dalam rangka mencapai tujuan-tujuan yang sudah ditetapkan bersama. Jadi, di sini yang ditekankan adalah prosesnya, bagaimana setiap tindakan atau langkah dalam organisasi dijalankan untuk mencapai target atau hasil yang diinginkan.

Dari penjelasan tersebut bisa disimpulkan bahwa peran adalah bentuk tindakan nyata yang dilakukan oleh individu ataupun organisasi dalam melaksanakan hak dan kewajibannya, sesuai dengan posisi atau jabatan yang dimiliki di dalam masyarakat. Dengan kata lain, peran itu bukan sekadar status saja, tetapi juga terkait erat dengan apa yang benar-benar dilakukan sehari-hari baik dalam skala individu, kelompok, maupun organisasi.

2.1.2. Jenis Jenis Peran

Menurut Bruce J. Cohen, peran atau *role* itu ternyata punya beberapa jenis yang memiliki bentuk dan tantangannya masing-masing dalam kehidupan bermasyarakat.

- a) Peran nyata (*Enacted Role*), yang merujuk pada peran yang secara aktif dijalankan oleh individu atau kelompok dalam kenyataan kehidupan sehari-hari. Ini mencerminkan bagaimana seseorang benar-benar bertindak atau melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan posisi atau tugas yang dipikulnya di dunia nyata.
- b) Peran yang dianjurkan (*Prescribed Role*), yaitu ekspektasi atau harapan yang diberikan oleh masyarakat terhadap seseorang dalam menjalankan fungsi atau status tertentu. Biasanya, ini melibatkan standar ideal dari lingkungan sosial, seperti harapan bahwa seorang guru harus bertindak bijaksana atau seorang polisi harus menegakkan keadilan.
- c) Konflik peran (*Role Conflict*), yang terjadi ketika seorang individu menghadapi dua atau lebih status atau peran yang saling bertolak belakang dalam tuntutanannya. Sebagai contoh, seorang ibu yang juga bekerja sebagai karyawan mungkin mengalami ketegangan antara kewajiban rumah tangga dan tuntutan pekerjaan di kantor.
- d) Kesenjangan peran (*Role Distance*), yaitu situasi di mana seseorang melaksanakan peran tertentu, tetapi secara emosional merasa terpisah atau tidak sepenuhnya terlibat dengannya. Misalnya, seseorang yang menjabat sebagai pemimpin namun tidak sungguh-sungguh mendedikasikan diri pada tanggung jawab kepemimpinannya.
- e) Kegagalan peran (*Role Failure*), yang menggambarkan ketidakmampuan seseorang untuk memenuhi tugas atau peran yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini bisa disebabkan oleh berbagai

faktor, seperti kekurangan keterampilan, pengalaman yang terbatas, atau hambatan eksternal di luar kendali individu tersebut.

2.1.3. Fungsi Peran

Peran sebenarnya lebih sering dikaitkan dengan fungsi, yaitu tentang bagaimana seseorang menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan menjalani proses di kehidupan sosial. Sehingga, peran itu bukan hanya soal status yang kita miliki, tapi bagaimana kita benar-benar menjalankan atau mengisi posisi itu dalam keseharian. Dalam menjalankan peran, ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan.

Pertama, peran sangat erat kaitannya dengan norma-norma atau aturan yang terkait dengan posisi atau kedudukan seseorang dalam masyarakat. Maksudnya, setiap orang di masyarakat pastinya punya kedudukan atau status tertentu, misalnya sebagai anak, orang tua, guru, atau lainnya. Masing-masing status ini punya aturan atau norma baik tertulis maupun tidak tertulis yang seharusnya dipatuhi. Peran di sini berarti aturan-aturan inilah yang membimbing dan mengarahkan kita dalam berperilaku, supaya apa yang kita lakukan tetap sejalan dengan aturan main di masyarakat.

Kedua, peran juga bisa diterjemahkan sebagai sebuah konsep tentang apa yang seharusnya dilakukan seseorang, baik dia sendirian maupun dalam kelompok atau organisasi. Jadi, peran menggambarkan perilaku atau tindakan yang dianggap penting untuk menunjang struktur sosial di masyarakat. Misalnya, seorang anggota kelompok diharapkan aktif berdiskusi, atau seorang pimpinan organisasi seharusnya mampu mengambil keputusan dan jadi panutan. Dalam hal ini, peran tidak hanya sebatas aturan tetapi juga ekspektasi dari lingkungan terhadap tindakan nyata kita sehari-hari.

Dengan kata lain, peran itu penting karena tanpa adanya peran dan aturan, kehidupan sosial jadi tidak terarah. Maka dari itu, peran membantu setiap orang paham apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan, serta bagaimana dia harus bertindak sesuai posisinya agar tercipta keteraturan dan harmoni dalam masyarakat.

2.2. Media Baru (*New Media*)

2.2.1. Pengertian Media Baru (*New Media*)

Menurut Everett M. Rogers (dalam Abrar, 2003:17-18), Sejarah perkembangan media komunikasi dapat dikelompokkan ke dalam empat era atau periode utama yang masing-masing memiliki karakteristik dan teknologi yang berbeda. Keempat era tersebut yang Pertama, era komunikasi tulisan merupakan periode paling awal dalam sejarah komunikasi manusia, di mana manusia mulai menggunakan simbol-simbol tulisan sebagai sarana untuk menyampaikan pesan dan informasi kepada orang lain. Dalam era ini, tulisan tangan menjadi satu-satunya cara untuk merekam dan menyebarkan informasi secara permanen kepada khalayak yang lebih luas. Kedua, era komunikasi cetak dimulai dengan penemuan mesin cetak oleh Johannes Gutenberg pada abad ke-15. Era ini ditandai dengan kemampuan untuk memproduksi tulisan secara massal dalam jumlah yang besar dan biaya yang relatif murah, sehingga informasi dapat disseminated kepada publik yang lebih luas secara efisien. Ketiga, era telekomunikasi merupakan periode di mana teknologi elektronik mulai dikembangkan untuk keperluan komunikasi jarak jauh. Penemuan telepon, radio, dan televisi memungkinkan penyampaian pesan secara simultan kepada jutaan orang sekaligus, meski tetap bersifat satu arah. Keempat, era komunikasi interaktif merupakan era paling modern yang ditandai dengan kemunculan teknologi digital dan internet. Dalam era ini, konsep media baru (*new media*) muncul sebagai bentuk komunikasi yang memungkinkan interaksi dua arah antara pengirim dan penerima pesan, serta memberikan kesempatan bagi khalayak untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses komunikasi.

Era Media baru digambarkan oleh Little John diantaranya Era Media yang pertama (1) Sentralisasi Produktif (satu menjadi banyak), (2) Komunikasi satu arah, (3) kendali situasi untuk sebagian besar, (4) reproduksi stratifikasi sosial dan perbedaan melalui media, (5) *audiens* massa yang

terpecah, dan (6) pembentukan kesadaran sosial. Era Media Kedua, digambarkan (1) desentralisasi, (2) dua arah, (3) di luar kendali situasi, (4) demokratisasi, (5) mengangkat kesadaran individu, dan (6) orientasi individu. (Littlejohn dkk, 2008: 413).

2.2.2. Ciri Ciri Media Baru (*New Media*)

Martin Lister, dalam bukunya berjudul *New Media: A Critical Introduction* menjelaskan ciri-ciri media baru, (Lister, 2009:11). Berikut adalah ciri-cirinya:

1. Bentuk pengalaman baru dalam teks, hiburan, kesenangan, dan pola dari konsumsi media (permainan komputer, simulasi, efek khusus film).
2. Cara baru dalam mempresentasikan dunia, penggunaan media yang menawarkan kemungkinan representasional baru.
3. Bentuk hubungan baru antara pengguna, konsumen, dengan teknologi media.
4. Bentuk pengalaman baru dari identitas diri maupun komunitas dalam berinteraksi.
5. Bentuk konsepsi baru dari hubungan manusia secara biologis dengan teknologi media.

2.2.3. Karakteristik Media Baru (*New Media*)

Karakteristik Media Baru menurut Martin Lister (2009: 13-14). Martin Lister menyampaikan bahwa media baru memiliki enam karakteristik utama, yaitu:

1. Digital (Digitalitas)

Proses digitalisasi menjadi pembeda mendasar antara media baru dengan media tradisional. – Dalam proses ini, berbagai bentuk data seperti suara, teks, dan gambar diubah menjadi kode biner (deretan angka 0 dan 1).

Kode biner tersebut kemudian dapat diproses, disimpan, dan dimanipulasi oleh komputer sesuai kebutuhan.

2. Interaktif (Interaktivitas)

Khalayak (pengguna) memiliki peran aktif dalam mengubah, menciptakan ulang, atau memodifikasi konten berupa teks, gambar, maupun suara yang mereka terima. Dalam konteks ini, pengguna tidak lagi hanya diposisikan sebagai konsumen pasif yang hanya menerima informasi, tetapi juga dapat bertransformasi menjadi produsen atau pencipta konten.

3. *Hypertextual* (Hipertekstualitas)

Pengguna dapat memanfaatkan karya atau bahan yang diciptakan oleh orang lain. – Bahan atau karya tersebut dapat disematkan ke dalam karya sendiri dalam bentuk tautan (link) yang menghubungkan antar-dokumen atau sumber informasi.

4. Virtual (Virtualitas)

Informasi atau pengalaman yang dikonsumsi pengguna dapat tampak seolah-olah lebih nyata atau mendekati kenyataan. Hal ini menciptakan sensasi seolah-olah pengguna benar-benar hadir di tempat kejadian berlangsung. Contoh nyata adalah teknologi Virtual Reality (VR) yang memungkinkan pengguna merasakan pengalaman imersif.

5. Networked (Jaringan/Konektivitas)

Teknologi ini memungkinkan pengguna untuk terhubung dan berkomunikasi dengan orang lain tanpa batasan geografis. Dengan kata lain, tidak ada hambatan ruang atau waktu yang menghalangi pengguna untuk berinteraksi dengan pengguna lainnya di berbagai belahan dunia.

6. Tersimulasikan (Simulasi)

Karakteristik ini serupa dengan karakteristik virtual. Apa yang pengguna alami dalam ranah virtual pada dasarnya hanyalah representasi atau tiruan dari kejadian asli. Dapat dikatakan bahwa peristiwa dalam dunia virtual merupakan kejadian semu yang menyerupai realitas.

2.2.4. Teknologi Komunikasi Dalam Media Baru (*New Media*)

Denis McQuaill dalam bukunya berjudul *Mass Communication Theory* yang menjelaskan didalamnya mengenai Teori New Media, ada pengelompokan Media baru menurut McQuail (McQuail, 2010: 123), diantaranya:

1. Media Komunikasi *Interpersonal* (*Interpersonal Communication Media*)

Jenis teknologi ini mengutamakan pesan yang bersifat pribadi dan sifatnya mudah hilang (tidak tersimpan secara permanen). Fokus utamanya adalah interaksi antara sejumlah kecil individu, di mana kebutuhan akan komunikasi yang selaras dengan perkembangan media baru menjadi sangat penting. Dalam media ini, hubungan antarpribadi yang dibangun dan diperkuat oleh teknologi lebih diutamakan dibandingkan dengan isi atau informasi yang dikirimkan. Contoh-contohnya meliputi telepon *fixed-line*, telepon seluler, surel (e-mail), serta berbagai *platform* media sosial.

2. Media Pencari Informasi (*Information Search Media*)

Teknologi ini mencakup kategori yang sangat luas dan dapat diakses dengan mudah oleh siapa saja. Salah satu keunggulannya adalah interaktivitas tinggi dalam proses pencarian dan pengambilan informasi pengguna tidak hanya menjadi konsumen pasif, tetapi juga dapat berpartisipasi aktif dengan membagikan atau memperbaiki data yang sudah ada. Informasi di dalam media ini saling terkait satu sama lain (*hyperlinked*), sehingga pengguna dapat menavigasi antar-materi dengan cepat. Contoh paling mendasar adalah internet secara umum dan *World*

Wide Web sebagai sistem yang memfasilitasi pencarian dan pertukaran informasi secara global.

Dengan kata lain, McQuail membagi media baru menjadi dua poros utama : (a) media yang menekankan hubungan personal dan sementara, serta (b) media yang menekankan akses dan partisipasi dalam pencarian informasi. Kedua poros ini mencerminkan bagaimana teknologi komunikasi masa kini mengubah cara manusia berinteraksi dan mengelola pengetahuan.

2.2.5. Manfaat Media Baru (*New Media*)

Media baru dapat dikategorikan sebagai media komunikasi massa karena pesan yang disampaikan dapat menjangkau khalayak yang luas melalui *platform online* atau media sosial. Internet sebagai salah satu teknologi komunikasi baru memiliki kemampuan yang luar biasa dalam membantu pengguna memilih dan mengatur informasi yang diinginkan atau dibutuhkan dengan lebih efisien. Secara garis besar, internet jauh lebih luwes dalam menjembatani waktu dan jarak dibandingkan dengan media-media yang telah ada sebelumnya. Internet juga dianggap memiliki kapasitas besar sebagai media baru karena tidak hanya memperkecil jarak dalam mengkomunikasikan pesan, tetapi juga telah berkembang hingga mengeliminasi penggunaan koneksi kabel namun tetap dapat memfasilitasi transmisi informasi yang cepat ke seluruh dunia.

Menurut Ben H. Bagdakian (2014: 114), media baru memiliki beberapa keunggulan utama seperti kecepatan dalam melakukan interaksi yang lebih efisien, biaya yang lebih murah dibandingkan media tradisional, serta kemampuan untuk mendapatkan informasi terbaru dengan sangat cepat. Namun demikian, media baru juga memiliki kelemahan yang perlu diperhatikan, namely ketergantungan pada jaringan internet. Jika jaringan internet berjalan dengan lancar dan cepat, maka informasi dapat disampaikan kepada pembaca dengan cepat pula. Sebaliknya, jika koneksi internet bermasalah, akses terhadap media baru akan terganggu. Selain itu, pengguna juga memerlukan koneksi internet di mana pun mereka berada

agar dapat memanfaatkan media baru secara optimal. Berdasarkan uraian manfaat diatas dapat disimpulkan bahwa media baru adalah sebuah media di mana berbagai kegiatan komunikasi, berinteraksi, dan berpendapat dilakukan dengan bantuan internet. Media baru menawarkan berbagai manfaat lainnya yang memudahkan khalayak umum dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari pembangunan, perdagangan, hingga pemenuhan kebutuhan informasi sehari-hari. Dengan demikian, media baru telah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat modern yang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas kehidupan manusia.

2.3. Berbagi Informasi (*Information Sharing*)

Ledakan informasi ini merupakan fenomena di mana jumlah informasi yang tersedia di berbagai media meningkat secara eksponensial dalam waktu yang relatif singkat. Akibatnya, setiap individu menjadi menghadapi tantangan yang lebih besar dalam proses mencari, menemukan, serta memilih informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masing-masing. Kesulitan ini muncul karena terbatasnya kemampuan manusia dalam memproses semua informasi yang tersedia secara bersamaan, serta adanya informasi yang tidak relevan atau bahkan menyesatkan yang tersebar di berbagai platform media.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, setiap individu secara otomatis akan mengembangkan suatu pola atau strategi tertentu dalam mencari informasi yang disebut sebagai perilaku pencarian informasi atau (*information seeking*). Seiring dengan itu, individu juga akan melakukan kegiatan berbagi informasi atau information (*sharing behavior*) di mana mereka saling bertukar informasi dengan orang lain dalam upaya memenuhi kebutuhan informasi masing-masing. Kedua perilaku ini saling berkaitan dan melengkapi satu sama lain dalam membantu individu (*navigate*) atau menavigasi ketatnya dunia informasi di era digital saat ini. Dengan demikian, perilaku mencari dan berbagi informasi menjadi suatu mekanisme penting yang dikembangkan oleh individu untuk dapat bertahan dan beradaptasi di tengah keberlimpahan informasi yang tersedia.

Menurut Clarke (dalam Fulton, 2009) Kegiatan information sharing berbeda dengan information seeking. Hal tersebut dijelaskan sebagai berikut

He referred to information sharing as information that is given to others within a social group, whereas information seeking involves intentional exploration for information outside one's circle. Clarke found that sharing information may occur between people exploring the possibility of information exchange that could draw them closer together, unlike information seeking where the balance of information lies with one of the individuals and the other seeks to elicit that information from this person.

(Beliau menjelaskan bahwa berbagi informasi merupakan proses penyampaian informasi kepada orang lain dalam suatu kelompok sosial, sedangkan pencarian informasi adalah upaya menelusuri atau menggali informasi yang berada di luar lingkaran individu tersebut. Clarke menemukan bahwa berbagi informasi dapat berlangsung di antara beberapa orang dan memungkinkan terjadinya pertukaran yang mempererat hubungan di antara mereka. Berbeda dengan itu, dalam pencarian informasi terdapat ketidakseimbangan, di mana satu pihak memiliki informasi sementara pihak lainnya berusaha memperoleh informasi dari individu tersebut).

Dengan demikian, information sharing tidak dilakukan oleh satu individu saja, melainkan merupakan bentuk kerja sama antar beberapa orang yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi. Sebaliknya, pencarian informasi lebih berpusat pada satu individu yang berupaya mendapatkan informasi. Penegasan mengenai hal ini juga disampaikan oleh Tajla (dalam Bao dan Bouthillier, 2007: 1).

information sharing as an umbrella concept that covers a wide range of collaborative behaviors from sharing accidentally encountered information to collaborative query formulation and retrieval.

Collaboration means that information sharing is not an individual behavior but a collective effort occurring in social networks (i.e., communities of practice or communities of sharing).

(Berbagi informasi dapat dipahami sebagai konsep umum yang menaungi berbagai bentuk perilaku kolaboratif, termasuk dalam proses merumuskan pencarian dan menemukan informasi. Dalam konteks ini, kolaborasi menunjukkan bahwa berbagi informasi bukanlah tindakan yang dilakukan secara individual, melainkan usaha bersama yang berlangsung dalam jaringan sosial, seperti di dalam *community of practice* atau komunitas berbagi).

Aktivitas information sharing sebagai bentuk kolaborasi juga dijelaskan oleh Bao dan Bouthillier (2007: 4) yang mendefinisikan *information sharing* sebagai berikut :

“ Information sharing can be defined as collaboration between two groups of actors in order to exchange information with the purpose to achieve their individual or common interest. ”

(Berbagi informasi dapat diartikan sebagai bentuk kerja sama antara dua individu yang saling menukar informasi, baik untuk kepentingan pribadi maupun untuk tujuan bersama).

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa perbedaan antara *information sharing* dan *information seeking* terletak pada jumlah individu yang terlibat dalam prosesnya. *Information seeking* hanya melibatkan satu individu yang berupaya mencari informasi, sedangkan *information sharing* merupakan aktivitas kolaboratif yang berlangsung antara dua orang atau lebih.

Perilaku berbagi informasi merupakan bagian dari aktivitas perilaku informasi (*information behavior*). Yusup (2012: 152) menjelaskan bahwa perilaku informasi mencakup seluruh tindakan manusia yang berkaitan dengan sumber serta saluran informasi, termasuk kegiatan pencarian, pemanfaatan informasi, dan komunikasi antarpribadi. Sementara itu, perilaku penggunaan informasi

merujuk pada tindakan, baik secara fisik maupun mental, yang dilakukan seseorang saat mengintegrasikan informasi yang diperoleh dengan pengetahuan dasar yang telah dimilikinya sebelumnya.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Wilson (dalam Yusup, 2012: 153) menyatakan bahwa manusia sebagai pengguna informasi memiliki berbagai peran dalam konteks perilaku informasi, yakni sebagai komunikator, pencari informasi, pengguna sistem informasi, penerima layanan informasi, dan pada akhirnya sebagai pengguna informasi itu sendiri. Sebagai komunikator, manusia senantiasa berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk menyampaikan hal-hal yang dianggap penting sesuai dengan tujuan komunikasinya. Di sisi lain, setiap individu juga merupakan pengguna informasi karena, secara sadar ataupun tidak, manusia menyerap berbagai data, fakta, peristiwa, gagasan, maupun imajinasi ke dalam pikirannya yang kemudian pada waktu tertentu akan disampaikan kembali kepada orang lain. Oleh karena itu, ketika seseorang telah memanfaatkan informasi dan mulai mengomunikasikannya, maka proses *information sharing* sebagai bagian dari perilaku informasi telah berlangsung.

Aktivitas *information sharing* memiliki sejumlah dimensi. Bao dan Bouthillier (2007: 8) mengemukakan bahwa dimensi dalam *information sharing* meliputi: (1) dimensi isi, yang tercermin dari jenis informasi yang dibagikan, serta tingkat kedalaman dan rincian informasi tersebut (2) dimensi spasial, yang berkaitan dengan jarak, jangkauan, dan cakupan proses berbagi (3) dimensi waktu, yang ditunjukkan melalui frekuensi dan ketepatan waktu dalam kegiatan berbagi informasi.

Sedangkan Du (2013: 14) menjelaskan bahwa *information sharing* memiliki lima dimensi utama, yaitu sebagai berikut.

1. *People*, dimensi ini menitikberatkan pada kepada siapa informasi disampaikan, seperti manajer, manajer senior, anggota dari kelompok kerja lain, maupun pihak eksternal.

2. *Purpose/goal*, dimensi ini berkaitan dengan tujuan anggota ketika melakukan *information sharing*, apakah untuk memberikan informasi kepada orang lain atau justru untuk memperoleh informasi dari pihak lain.
3. *Content*, dimensi ini berfokus pada jenis informasi yang dibagikan, misalnya berupa gagasan, sumber informasi, atau dokumen.
4. *Level of proactiveness*, dimensi ini menyoroti tingkat keaktifan individu dalam berbagi informasi, apakah dilakukan atas permintaan atau atas inisiatif pribadi.
5. *Mode*, dimensi ini mengkaji media yang digunakan dalam kegiatan *information sharing*, seperti melalui email, telepon, tatap muka langsung, maupun media sosial.

Dengan demikian, aktivitas *information sharing* dapat bervariasi satu sama lain berdasarkan dimensi-dimensi tersebut. Sebagai contoh, kegiatan berbagi informasi antara satu kelompok dengan kelompok lain tentu dapat

2.4. Portal Berita

Portal berita adalah situs atau halaman web yang menyajikan berbagai jenis informasi dan peristiwa aktual, mulai dari bidang politik, ekonomi, sosial, budaya, hingga hiburan, baik dalam bentuk *hard news* maupun *soft news* (Woro dkk., 2022). Sebagai media berbasis daring, portal berita memiliki keunggulan dalam aspek multimedia karena mampu menyajikan informasi secara terpadu dalam bentuk teks, audio, video, dan foto dalam satu platform yang sama

Selain itu, karakter utama berita pada portal daring adalah sifatnya yang aktual dan mutakhir. Informasi yang disampaikan dapat segera dipublikasikan begitu peristiwa terjadi, karena proses unggah atau *upload* yang cepat dan praktis. Kemudahan serta kecepatan penyajian inilah yang membuat portal berita mampu menghadirkan informasi terkini kepada masyarakat dalam waktu yang relatif singkat dibandingkan media konvensional.

2.5. Konsep Pembangunan Jalan

2.5.1. Pengertian Infrastruktur

Menurut Neil S. Grigg (1988), infrastruktur didefinisikan sebagai sistem fisik atau material yang mencakup berbagai fasilitas, seperti sarana pengairan, sistem drainase, transportasi, bangunan, dan elemen fisik lainnya, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia baik secara ekonomi maupun sosial. Sementara itu, N. Gregory Mankiw (2003) dalam perspektif ekonomi memandang infrastruktur sebagai modal publik atau *public capital*, yang terdiri dari unsur-unsur seperti jembatan, jalan raya, sistem drainase, dan sejenisnya, yang merupakan investasi pemerintah untuk mendukung pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat.

Dari kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa infrastruktur adalah modal publik yang terdiri dari berbagai fasilitas fisik penting seperti sarana pengairan, transportasi, drainase, bangunan gedung, dan lain-lain yang berfungsi memenuhi kebutuhan manusia di dua aspek utama, yaitu ekonomi dan sosial. Infrastruktur inilah yang menjadi pondasi bagi kelancaran aktivitas masyarakat dan pembangunan secara luas karena menyediakan layanan dasar yang mendukung kesejahteraan dan perekonomian masyarakat. Jenis-jenis infrastruktur dapat dibagi menjadi beberapa kategori, yaitu:

1. Infrastruktur keras, yaitu infrastruktur dengan bentuk fisik yang nyata dan mudah dilihat, seperti bandar udara, jalan raya, pelabuhan, saluran irigasi, dan fasilitas umum lainnya.
2. Infrastruktur keras non fisik, meliputi semua usaha pendukung terhadap sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan sosial dan ekonomi masyarakat, contohnya adalah penyediaan sumber energi.
3. Infrastruktur lunak, yaitu sistem atau regulasi yang mendukung aktivitas sosial dan ekonomi seperti layanan publik, penerapan etika

kerja, dan peraturan pemerintah yang mendukung perkembangan masyarakat.

Keberadaan infrastruktur yang memadai dan berkualitas memegang peranan sangat penting dalam mendukung terpenuhinya hak-hak dasar setiap individu dalam masyarakat, seperti kebutuhan akan pangan, sandang, papan, pendidikan, serta layanan kesehatan. Infrastruktur ini berfungsi sebagai fondasi utama yang memungkinkan berbagai aktivitas sosial dan ekonomi berjalan lancar, mulai dari distribusi bahan pangan, akses pendidikan, hingga pelayanan kesehatan yang merata.

Oleh sebab itu, infrastruktur bisa dianggap sebagai aset modal yang sangat krusial dan tak tergantikan bagi masyarakat, karena tanpa dukungan fasilitas-fasilitas ini, upaya menciptakan kemakmuran dan meningkatkan kualitas hidup secara menyeluruh akan sulit terwujud. Dengan infrastruktur yang kuat, masyarakat tidak hanya mendapatkan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan dasar, tapi juga mendapatkan peluang yang lebih besar untuk berkembang dan sejahtera secara berkelanjutan.

2.5.2. Pengertian Jalan

Jalan adalah prasarana transportasi darat yang meliputi segala bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukkan bagi lalu lintas, yang berada pada permukaan tanah, di atas permukaan tanah, di bawah permukaan tanah dan/atau air, serta di atas permukaan air, kecuali jalan kereta api, jalan lori, dan jalan kabel (UU No.38 Tahun 2004). Jalan diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, yaitu:

1. Jalan yang dirancang khusus untuk keperluan lalu lintas umum.
2. Jalan yang dibangun oleh lembaga, perusahaan, individu, atau komunitas untuk memenuhi kebutuhan pribadi mereka sendiri.
3. Jalan umum yang termasuk dalam jaringan sistem jalan nasional, di mana pengguna wajib membayar tol sebagai syarat akses.

Jalan adalah infrastruktur dasar yang esensial bagi manusia untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain guna memenuhi berbagai kebutuhan. Keberadaan jalan menjadi prioritas mendesak ketika aktivitas ekonomi masyarakat tumbuh secara signifikan. Infrastruktur jalan merupakan kebutuhan primer dalam sistem transportasi darat. Performa sistem angkutan jalan bergantung pada kapasitas prasarana jalan yang disediakan untuk mencapai tujuan utama transportasi.

Dilihat dari kewenangannya, infrastruktur jalan dibedakan mejadi tiga kategori, yaitu:

1. Jalan Nasional

Ini mencakup jalan arteri atau kolektor dalam jaringan jalan primer. Jalan ini menghubungkan ibu kota provinsi, jalur strategis nasional, serta jalan tol. Pembinaan jalan nasional menjadi tanggung jawab pemerintah pusat (Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum). Jalan nasional melayani kepentingan strategis nasional, seperti menjaga kesatuan dan keutuhan bangsa, mendukung daerah rawan, bagian dari rute lintas regional atau internasional, keperluan perbatasan negara, serta aspek pertahanan dan keamanan.

2. Jalan Provinsi

Ini adalah jalan kolektor dalam jaringan jalan primer yang menghubungkan ibu kota provinsi dengan ibu kota kabupaten/kota, atau antar ibu kota kabupaten/kota, serta jalur strategis provinsi.

3. Jalan Kabupaten/Kota

Ini termasuk jalan lokal dalam jaringan jalan primer yang tidak mencakup rute penghubung ibu kota kabupaten/kota dengan ibu kota kecamatan, antar ibu kota kecamatan, ibu kota kabupaten/kota dengan pusat kegiatan lokal, antar pusat kegiatan lokal, jalan umum dalam jaringan jalan sekunder di wilayah kabupaten/kota, serta jalan strategis kabupaten/kota.

Masalah kerusakan jalan menjadi isu krusial dalam pembangunan nasional. Saat ini, pembangunan dan perawatan jalan nasional, provinsi, serta kabupaten/kota sering menghadapi berbagai hambatan, baik dari sisi teknis maupun kelembagaan. Berdasarkan Bintoro (1997:16), penyebab kerusakan jalan dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori, yaitu:

1. Bersifat Teknis

- a) Lubang pada jalan yang disebabkan oleh kelebihan beban (*overloading*) dari kendaraan pengangkut yang melebihi daya tahan jalan.
- b) Sistem drainase air yang buruk, sehingga perkerasan jalan menjadi lembek dan rentan retak.
- c) Kualitas konstruksi, yaitu penggunaan bahan atau material yang tidak sesuai standar atau kelas jalan dengan kondisi lahan dan topografi wilayah.

2. Bersifat Kelembagaan

- a) Perencanaan, sebagai langkah pertama dalam perbaikan atau pemeliharaan jalan. Kurangnya perhatian pada perencanaan bisa menyebabkan masalah serupa muncul lagi di masa depan.
- b) Pemrograman, tahap pelaksanaan pemeliharaan jalan. Program harus mempertimbangkan kondisi jalan agar perbaikan rusakan berjalan sesuai target pembangunan.
- c) Penganggaran, di mana alokasi dana untuk infrastruktur jalan harus disesuaikan dengan kondisi jalan yang diperbaiki. Keterbatasan dana sering menyebabkan penggunaan material di bawah standar, yang akhirnya memperburuk kerusakan.
- d) Kurangnya koordinasi antar lembaga atau sektor yang bertanggung jawab atas perbaikan dan pemeliharaan infrastruktur jalan.

Menurut UU No. 38/2004, penyelenggaraan jalan mencakup berbagai kegiatan, antara lain:

1. Pengaturan jalan, yaitu proses merumuskan kebijakan perencanaan secara umum serta menyusun regulasi perundang-undangan terkait jalan.
2. Pembinaan jalan, yaitu upaya menyusun panduan dan standar teknis, memberikan pelayanan, memberdayakan sumber daya manusia, serta melakukan penelitian dan pengembangan di bidang jalan.
3. Pembangunan jalan, yakni kegiatan yang dilakukan untuk mewujudkan tertib pengaturan, pembinaan dan pembangunan jalan.

2.5.3. Public Goods

Di era saat ini, permintaan akan barang publik berkualitas tinggi semakin meningkat di tingkat pemerintah daerah. Oleh karena itu, secara ideal, layanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah harus memenuhi kebutuhan masyarakat dalam upaya perbaikan Jalan Mayjend H.M. Ryacudu di Provinsi Lampung.

Dalam buku *Public Finance in Theory and Practice*, Musgrave menekankan bahwa kebijakan publik tidak hanya menyangkut pengeluaran dan penerimaan negara, tetapi juga bagaimana kebijakan tersebut berdampak pada alokasi sumber daya, distribusi pendapatan, dan stabilitas ekonomi secara keseluruhan. Pemerintah, melalui sektor publiknya, tidak dapat dipisahkan dari sektor swasta dalam pengambilan kebijakan, karena interaksi keduanya menentukan kebutuhan dan bentuk intervensi fiskal yang diperlukan. Oleh karena itu, keberhasilan penyediaan *public goods* oleh pemerintah sangat bergantung pada kemampuannya menjalankan ketiga fungsi tersebut secara bersinergi dan berkelanjutan.

Barang publik adalah jenis barang yang jika dikonsumsi oleh satu individu, tidak akan mengurangi konsumsi individu lain terhadap barang yang sama. Ini berarti, penggunaan barang publik oleh satu orang tidak mengurangi ketersediaan barang tersebut untuk digunakan oleh orang lain Ridwan dkk, (2021:18). Contoh yang sering digunakan adalah jalan umum. Karakteristik ini menunjukkan bahwa barang publik memiliki kapasitas untuk digunakan bersama. Konsep yang dikemukakan Yunus berkaitan dengan sifat barang yang “*non-rivalrous*” artinya konsumsi oleh satu orang tidak mengurangi manfaat atau konsumsi orang lain.

Hal ini menciptakan situasi dimana barang tersebut dapat digunakan oleh banyak individu tanpa adanya kompetisi atau pengurangan manfaat. Teori keberadaan barang publik ini penting untuk mencegah kesenjangan sosial serta mendukung stabilitas dan pertumbuhan ekonomi. Mainingsih, (2024:24). Menekankan dua karakteristik utama barang publik, yaitu *non-rivalry* dan *non-excludable*. Sebagai berikut:

1. *Non-Rivalry*

Berarti konsumsi barang oleh satu individu tidak mengurangi jumlah barang yang tersedia untuk orang lain. Misalnya, jika seseorang menggunakan penerangan jalan umum di malam hari, hal itu tidak mengurangi intensitas cahaya yang diterima orang lain yang berjalan di jalan yang sama.

2. *Non-Excludable*

Tidak ada individu yang dapat dikecualikan dari penggunaan barang tersebut, terlepas dari apakah mereka berkontribusi terhadap penyediaan barang itu atau tidak. Contoh dari barang non-excludable adalah udara bersih atau keamanan nasional; tidak mungkin melarang seseorang untuk menghirup udara bersih atau menikmati manfaat dari keamanan nasional, bahkan jika mereka tidak membayar pajak yang mendanai penyediaannya.

Karakteristik *non-rivalry* dan *non-excludable* ini mengungkapkan tantangan utama dalam penyediaan barang publik “*free-rider problem*” atau masalah penumpang gratis Biswan, (2022:68). Dalam skenario barang publik, individu mungkin enggan membayar atau berkontribusi pada penyediaan barang tersebut karena mereka masih bisa menikmatinya meskipun tidak membayar. Masalah ini membuat sektor swasta enggan menyediakan barang publik, karena sulit atau tidak mungkin untuk mengumpulkan biaya dari seluruh pengguna. Akibatnya, penyediaan barang publik umumnya menjadi tanggung jawab pemerintah, yang mendanainya melalui pajak atau sumber daya lain yang dikumpulkan dari masyarakat.

Tanpa campur tangan pemerintah, banyak dari barang-barang ini tidak akan disediakan atau akan disediakan secara tidak merata. Namun, meskipun karakteristik *non-excludability* dan *non-rivalry* mendukung pentingnya penyediaan barang publik, ada potensi untuk penyalahgunaan atau ketidakefisienan dalam penyediaannya Dwiyanto, (2021:3). Pemerintah perlu memperhatikan desain kebijakan yang memungkinkan penyediaan barang publik dengan cara yang tepat, termasuk aspek perawatan dan pemeliharaan infrastruktur publik yang sering kali terabaikan. Tantangan lain yang muncul adalah konflik kepentingan dalam alokasi anggaran, yang dapat menyebabkan ketimpangan penyediaan barang publik di berbagai wilayah.

Konsep barang publik memengaruhi banyak aspek kebijakan publik dan ekonomi. Secara teoritis, konsep ini menjadi dasar dari berbagai kebijakan pemerintah, khususnya dalam penyediaan layanan dasar dan infrastruktur yang menopang kehidupan masyarakat. Tanpa adanya barang publik yang memadai, efisiensi ekonomi dan kesejahteraan sosial dapat terganggu. Misalnya, jika infrastruktur jalan rusak dan tidak tersedia dengan baik, maka dampaknya akan langsung terasa pada mobilitas masyarakat, distribusi barang, dan pertumbuhan ekonomi.

Untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi, individu dan masyarakat tidak hanya mengandalkan fungsi pasar melalui sektor swasta. Peran pemerintah dan dinamika pasar yaitu interaksi antara permintaan dan penawaran bersifat saling melengkapi (bukan saling menggantikan) dengan pelaku ekonomi lainnya. Sebagai salah satu aktor ekonomi (rumah tangga pemerintah), pemerintah memegang peran krusial dalam perekonomian, yakni stabilisasi, alokasi, dan distribusi. Barang publik menjadi elemen utama dalam ekonomi publik, sehingga pemerintah wajib memenuhi tiga fungsi esensial ini, yang pertama kali diuraikan oleh Richard A. Musgrave (1989) dan dielaborasi lebih lanjut dalam Rohima (2020: 4) :

1. Fungsi Alokasi

Fungsi alokasi merujuk pada peran pemerintah dalam mengalokasikan sumber daya untuk penyediaan barang publik yang tidak dapat disediakan secara efisien oleh pasar (Rohima, 2020:5). Sifat barang publik yang *non-rivalrous* dan *non-excludable* membuat sektor swasta cenderung menghindari penyediaannya, karena mereka tidak dapat menghasilkan keuntungan langsung dari penyediaan barang ini. Oleh karena itu, pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa barang-barang publik seperti infrastruktur, layanan kesehatan, pendidikan, dan keamanan nasional tersedia dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

Dalam menjalankan fungsi alokasi, pemerintah harus membuat keputusan strategis mengenai jenis barang publik yang harus disediakan, prioritas alokasi anggaran, serta mekanisme penyediaan yang paling efisien (Khusnaini, 2019:10). Sebagai contoh, pembangunan jalan, jembatan, atau sistem sanitasi adalah tanggung jawab utama pemerintah karena barang-barang ini dibutuhkan oleh masyarakat luas, tetapi tidak dapat dihasilkan oleh sektor swasta tanpa adanya mekanisme penetapan harga yang jelas.

2. Fungsi Distribusi

Berkaitan dengan tanggung jawab pemerintah dalam mendistribusikan pendapatan dan sumber daya ekonomi secara lebih adil dan merata kepada masyarakat. Fungsi ini penting karena barang publik sering kali memiliki nilai yang berbeda bagi kelompok masyarakat yang berbeda (Rohima, 2020:8). Misalnya, kelompok masyarakat berpenghasilan rendah mungkin sangat bergantung pada pelayanan publik seperti pendidikan gratis, layanan kesehatan, dan subsidi transportasi, sementara kelompok masyarakat yang lebih kaya mungkin dapat mengakses layanan ini secara mandiri.

Fungsi distribusi menekankan pentingnya keadilan sosial dalam penyediaan barang publik. Pemerintah harus memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat memiliki akses yang sama terhadap barang-barang publik, dalam hal ini terutama kelompok-kelompok yang rentan atau termarginalkan Mukhsinin, (2024:53). Hal ini bisa dilakukan melalui redistribusi pendapatan (misalnya melalui kebijakan perpajakan progresif), subsidi, atau program bantuan sosial. Salah satu tantangan utama dalam fungsi distribusi adalah ketimpangan akses terhadap barang publik di berbagai wilayah. Daerah perkotaan sering kali menikmati akses yang lebih baik terhadap infrastruktur dan layanan publik dibandingkan daerah pedesaan Badriah, (2019:5).

3. Fungsi Stabilisasi

Merujuk pada peran pemerintah dalam menjaga stabilitas ekonomi melalui kebijakan fiskal, moneter, dan regulasi. Pemerintah harus dapat menstabilkan ekonomi agar inflasi, pengangguran, dan fluktuasi ekonomi lainnya dapat dikendalikan Rohima, (2020:12). Fungsi stabilisasi sering kali melibatkan kebijakan-kebijakan yang bertujuan mengurangi ketidakstabilan ekonomi dengan cara menjaga permintaan dan penawaran barang publik Khusnaini, (2019:13). Pada saat krisis ekonomi, pemerintah dapat meningkatkan pengeluaran publik untuk memicu pertumbuhan ekonomi melalui proyek-proyek infrastruktur, seperti pembangunan jalan, sekolah, atau rumah sakit.

2.6. Peran Pengawasan Masyarakat Dalam Perbaikan Jalan

Menurut pandangan (Purnadi dkk., 2023) pengawasan oleh masyarakat yang dilakukan memiliki hubungan erat dengan kualitas pelaksanaan perbaikan jalan. Laporan dan pengaduan yang dikirim oleh warga melalui media sosial dapat menjadi stimulus bagi pemerintah atau kontraktor untuk memperbaiki dan mempercepat proses perbaikan jalan yang bermasalah. Partisipasi masyarakat bukan hanya sebatas menerima hasil pembangunan, melainkan juga terlibat aktif dalam pengambilan keputusan, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi. Keterlibatan ini penting agar perbaikan jalan dapat sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lokal. Dalam konteks pengawasan pembangunan jalan, media sosial turut berperan dalam membuka ruang transparansi sebagai sarana pelaporan dan *advokasi* (Antikorupsi.org).

Media sosial telah menjadi platform penting dalam keterlibatan masyarakat untuk ikut mengawasi pembangunan dan perbaikan infrastruktur, termasuk jalan. Dengan kemudahan akses dan penyebaran informasi yang cepat, masyarakat dapat melaporkan kerusakan jalan, ketidaksesuaian pekerjaan, atau hal-hal lain yang menjadi perhatian secara real time. Media sosial bukan hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai mekanisme kontrol sosial yang efektif. Media sosial memperluas ruang partisipasi masyarakat dalam pengawasan proyek perbaikan jalan. Melalui platform seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan Web, warga bisa mengupload foto maupun video kondisi jalan rusak serta melakukan pelaporan langsung kepada pihak terkait atau menyebarkan ke publik sebagai bentuk tekanan sosial agar cepat ditindaklanjuti (Dishub Kobar, 2023). Contohnya, laporan kerusakan jalan yang terjadi di Provinsi Lampung yang membuat Presiden Joko Widodo turun langsung untuk melihat kondisi jalan rusak dan salah satunya ruas jalan Mayjend H.M Ryacudu yang rusak parah sejak di bangunnya Jalan Tol Trans Sumatera (JTTS) pada tahun 2019, (Tribun.Lampung). Aksi dengan mengkritik kondisi infrastruktur jalan melalui media sosial yang menjadi permasalahan bagi masyarakat terdengar sampai Presiden Joko Widodo bahkan membuat Presiden Jokowi

meninjau langsung dan menjanjikan perbaikan jalan – jalan yang rusak di Provinsi Lampung secepat cepatnya. (bbc.com).

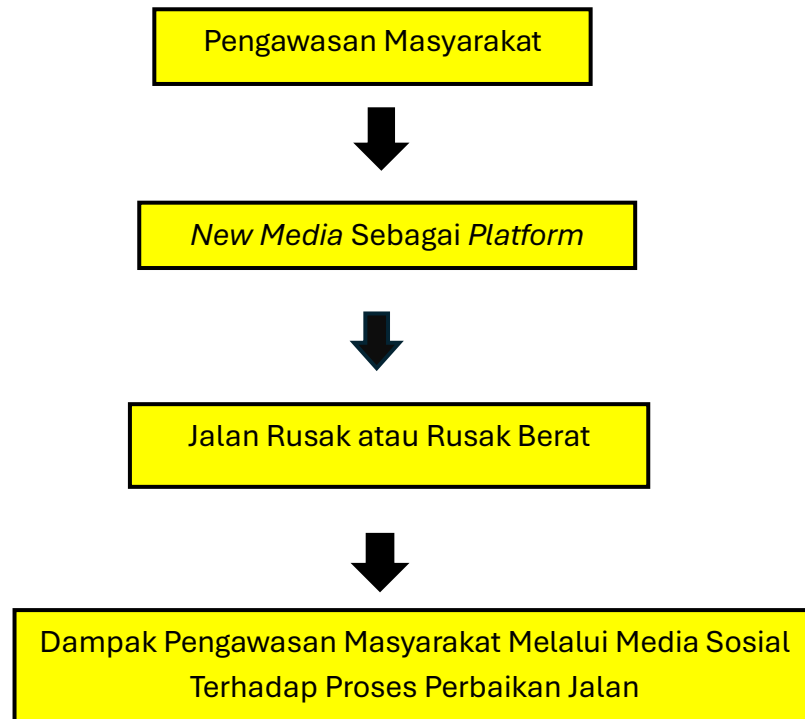
Sejumlah jalan rusak di Provinsi Lampung diperbaiki jelang kunjungan Presiden Joko Widodo sebagian mengapresiasi perbaikan jalan dilakukan, tapi tidak sedikit juga yang menyebutnya sebagai kepanikan pejabat pemerintah Lampung dan membuat masyarakat bertanya mengapa jalan tersebut ditinjau ketika sudah viral dan Presiden Jokowi mau datang. Ini menjadi satu tamparan yang cukup menyakitkan bagi kinerja Provinsi Lampung, dengan cara seperti ini suara masyarakat baru bisa di dengar dan bisa mendapatkan solusi. Secara luas, kasus viral jalan rusak di Provinsi Lampung ini bisa menjadi pintu masuk untuk mengoreksi kinerja pemerintah dan evaluasi pembangunannya.

Pengawasan masyarakat melalui media sosial ini juga membantu pemerintah dan pihak terkait mendapatkan informasi cepat dan akurat, sehingga respon perbaikan bisa lebih efektif dan tepat sasaran. Selain itu, peran aktif masyarakat dalam mengawasi melalui media sosial juga mendorong akuntabilitas pemerintah dalam pengelolaan anggaran dan pelaksanaan perbaikan. Dengan demikian, keterlibatan masyarakat melalui media sosial menjadi elemen kunci untuk meningkatkan kualitas perbaikan jalan, demi terciptanya layanan publik yang lebih baik dan responsif.

2.7. Kerangka Pikir

Penelitian ini dibangun atas keresahan masyarakat terhadap jalan rusak di Provinsi Lampung, melalui akses media sosial masyarakat dapat menyampaikan kritik dan saran tentang perbaikan jalan di Provinsi Lampung. Menurut kajian dari Teori media baru (*new media*) merupakan konsep yang dikemukakan oleh Pierre Levy untuk menjelaskan perkembangan media dalam era digital. Teori ini membahas bagaimana kemajuan teknologi informasi dan komunikasi melahirkan bentuk-bentuk media baru yang berbeda dari media konvensional, baik dari segi karakteristik, fungsi, maupun pola interaksi yang dihasilkannya.

Dalam kerangka teori media baru, terdapat dua pandangan utama. Pandangan pertama adalah perspektif interaksi sosial, yaitu cara melihat media berdasarkan tingkat kedekatannya dengan interaksi tatap muka. Artinya, suatu media dinilai dari sejauh mana media tersebut mampu menghadirkan komunikasi yang menyerupai komunikasi langsung antarindividu, termasuk dalam hal respons, partisipasi, dan kedekatan emosional. Pierre Levy memandang World Wide Web sebagai lingkungan informasi yang bersifat terbuka, fleksibel, dan dinamis. Melalui World Wide Web, setiap individu dapat mengakses, memproduksi, serta menyebarkan informasi secara luas tanpa batasan ruang dan waktu. Kondisi ini memungkinkan terbentuknya orientasi pengetahuan yang baru, di mana masyarakat tidak lagi hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga berperan aktif sebagai pencipta dan penyebar informasi dalam ruang digital.



Gambar 3 : Kerangka Pikir
(Sumber : Diolah Oleh Penulis)

III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis sentimen yaitu proses menentukan pola berupa klasifikasi sentimen dan pengelompokan dalam suatu jumlah yang ditargetkan. (Arsi, Kusuma, dkk : 2021). Analisis Sentimen dengan memperhatikan suatu topik tertentu bertujuan untuk menentukan opini atau perilaku dari seorang penulis. Perilaku bisa mengindikasikan penilaian atau opini dan juga dapat berupa alasan. Untuk mengetahui sentiment positif atau negatif dengan mengelompokkan opini pada kalimat dapat digunakan analisa sentimen. (Mahendra, Buntoro, dkk : 2019)

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi dan waktunya di sesuaikan dengan lokasi yang dapat membantu kelancaran proses penelitian. Lokasi penelitian di lakukan di ruas jalan Mayjend H.M. Ryacudu yang rusak parah sejak di bangunnya Jalan Tol Trans Sumatera (JTTS) pada tahun 2019 lalu, yang hingga kini sudah di lakukan perbaikan yang hampir selesai per-Desember 2024. Lokasi ini dipilih karena Kecamatan Sukarame dan Jalan Ryacudu merupakan jalan yang menghubungkan antar kota dan pintu Jalan Tol Trans Sumatera (JTTS) yang mana dengan situasi ini kondisi jalan Ryacudu akan sangat berpengaruh terhadap aktivitas Masyarakat.

3.3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu :

a) Pengawasan Masyarakat

Yaitu berupa kritik dan saran yang disampaikan oleh masyarakat.

b) Media Sosial

Yaitu berupa web portal berita media online.

c) Perbaikan Jalan

Yaitu data jalan rusak dan data perubahan perbaikan jalan.

3.4. Penentuan Informan

No.	Informan	Alasan
1.	Masyarakat Pengguna New Media (Portal Berita)	Karena masyarakat pengguna media sosial lebih aktif menyuarkan keluhan dan pengawasannya secara cepat dan luas. Mereka juga lebih mudah diakses sebagai informan yang real-time dan transparan soal kondisi jalan. Jadi, mereka menjadi sumber data penting untuk mengukur peran pengawasan masyarakat.
2.	Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Lampung (Melisa, Bagian Bina Program)	Alasan pemilihan informan dari Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Lampung adalah karena kedua instansi ini berperan sentral dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi perbaikan jalan di wilayah tersebut. Informan dari dinas ini memiliki wawasan mendalam

tentang proses pembangunan jalan serta mekanisme menanggapi pengawasan masyarakat melalui media sosial. Dengan demikian, mereka bisa memberikan data dan informasi yang relevan dan penting terkait bagaimana pengawasan masyarakat berpengaruh terhadap perbaikan jalan, sekaligus menjelaskan kendala dan respon pemerintah dalam proses tersebut.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Teknik pengumpulan Data Primer diperoleh dari Web Portal Berita dengan 100 artikel berita seperti (Detik.com, Kompas.com, atau Tribunnews.com dan lain – lain), dengan pencarian kata kunci "Kerusakan Jalan Ryacudu Lampung". Peneliti menggunakan 100 dataset proses gabungan scraping melalui google collab serta data dari Web Portal Artikel Berita dan mengumpulkan sekitar 100 dataset yang diperlukan untuk meneliti. Menurut Christopher D. Manning dan Hinrich Schütze dalam buku *Foundations of Statistical Natural Language Processing* 1999 oleh Stanford University dan MIT, *pressperforma* model NLP dipengaruhi oleh kualitas *preprocessing*, konsistensi domain teks keseimbangan distribusi dataset yang terlalu besar dan heterogen (berasal dari terlalu banyak portal dengan gaya bahasa berbeda) dapat meningkatkan noise dan menurunkan akurasi klasifikasi sentimen jika tidak diimbangi dengan teknik normalisasi yang kuat. Pengumpulan menggunakan scraping dengan BeautifulSoup atau Selenium dari portal berita, disimpan dalam CSV.Etis (*Comma Separated Values*), mematuhi kebijakan situs. Pengambilan dataset *benchmark* seperti IndoSentimen digunakan sebagai pelengkap.

2. Data Skunder

Data yang sudah ada dari instansi pemerintah yaitu laporan presentasi jalan rusak serta perbaikan dari tahun ke tahun Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Lampung.

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data melibatkan pemodelan sentimen menggunakan NLP (*Natural Language Processing*) dan evaluasi performa model BERT (*Bidirectional from Transformers*) yaitu model yang dikembangkan untuk memahami teks secara dua arah dan dipilih karena kemampuannya memahami konteks dalam teks berita panjang tentang kerusakan jalan. Analisis ini menghasilkan klasifikasi sentimen dan wawasan pola (misalnya, sentimen negatif dominan di artikel Ryacudu). Alasan BERT (*Bidirectional from Transformers*) unggul dalam tugas sentimen dibanding model tradisional seperti SVM (*Support Vector Machine*), dengan akurasi lebih tinggi pada data bahasa Indonesia (Devlin et al., 2018; Wilie et al., 2020).

1. Persiapan

Adapun persiapan ini yaitu penyediaan dataset, tahap ini melibatkan pengumpulan, penyimpanan, dan validasi data artikel berita dari portal. Secara mendalam menguraikan langkah-langkah yang harus dilakukan sebelum memasuki tahap pemodelan menggunakan model NLP (*Natural Language Processing*), langkah awal ini mencakup persiapan lingkungan kerja yang stabil dan efisien. Persiapan lingkungan kerja melibatkan pengaturan platform komputasi seperti Google Collab, selanjutnya seluruh proses mulai dari *Preprocessing Data*, Pelatihan Model (*Training*), hingga Evaluasi hasil dapat berjalan dengan lancar, konsisten, dan bebas dari gangguan teknis yang tidak diinginkan.

2. *Preprocessing*

Tahap *preprocessing* adalah langkah awal dalam suatu proses pengolahan data terutama pada (*Data Mining, Machine Learning, dan Pengolahan Citra*) yang bertujuan untuk menyiapkan data agar lebih bersih, rapi, dan siap digunakan pada tahap analisis atau pemodelan selanjutnya. Secara sederhana, *preprocessing* dilakukan karena data mentah biasanya masih kotor, tidak konsisten, atau tidak lengkap.

3. Pembagian Data Latih dan Uji (*Training*)

Pembagian data latih dan data uji (*Training Testing Split*) adalah proses membagi dataset menjadi dua bagian utama untuk melatih dan mengevaluasi kinerja model dalam *Machine Learning* atau *Data Mining*.

4. Pemodelan dan Evaluasi

Pemodelan adalah proses membuat dan melatih model agar dapat mengenali sentimen dari data teks sedangkan evaluasi bertujuan untuk mengukur kinerja model dalam memprediksi sentimen pada data uji.

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengawasan masyarakat melalui media sosial memiliki peran yang signifikan dalam mendorong pemerintah untuk merespons dan melakukan perbaikan terhadap infrastruktur jalan yang rusak. Media sosial berfungsi sebagai ruang partisipasi publik yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, kritik, serta bukti kondisi jalan secara cepat dan luas sehingga informasi tersebut mudah tersebar dan mendapatkan perhatian pihak terkait.

Partisipasi masyarakat dalam bentuk unggahan, komentar, maupun pemberitaan yang viral terbukti mampu meningkatkan tekanan publik terhadap pemerintah sehingga proses penanganan kerusakan jalan menjadi lebih cepat dibandingkan sebelum isu tersebut mendapat sorotan di media sosial. Hal ini menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya menjadi sarana komunikasi, tetapi juga berperan sebagai alat kontrol sosial terhadap kinerja pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik.

Namun demikian, efektivitas pengawasan masyarakat masih dipengaruhi oleh tingkat responsivitas pemerintah dan mekanisme tindak lanjut yang tersedia. Tanpa adanya sistem pengelolaan laporan yang terstruktur dan transparan, pengawasan melalui media sosial cenderung bersifat reaktif dan bergantung pada viralitas isu. Oleh karena itu, kolaborasi antara masyarakat dan pemerintah menjadi faktor penting dalam menciptakan perbaikan infrastruktur yang lebih cepat, tepat, dan berkelanjutan.

Skripsi ini menggunakan metode analisis sentimen berbasis machine learning NLP (Natural Language Processing) pada data dari platform media sosial yaitu web portal berita penelitian ini mengumpulkan data sebanyak 100 data dengan total sampel sekitar postingan. Analisis dilakukan melalui preprocessing data (persiapan, *preprocessing*, *training*, dan evaluasi model) klasifikasi sentimen menjadi positif, negatif, dan netral, serta visualisasi menggunakan tools seperti *Python* dengan *extBlob*.

Hasil utama menunjukkan bahwa sentimen publik terhadap perbaikan jalan HM Ryacudu cenderung negatif dominan, dengan persentase sekitar 35% Panik, 35% Kesal, dan 30% Netral. Postingan negatif sering kali disertai dengan foto atau video kondisi jalan yang rusak, yang viral di media sosial dan memicu diskusi luas. Di sisi positif, sebagian pengguna media sosial mengapresiasi upaya pemerintah dalam memperbaiki infrastruktur vital ini, terutama karena jalan H.M Ryacudu merupakan jalur strategis untuk transportasi. Sentimen positif muncul dari warga yang merasakan peningkatan aksesibilitas pasca-perbaikan, meskipun masih ada kekhawatiran tentang keberlanjutan. Sentimen netral umumnya berupa informasi faktual atau pertanyaan tentang jadwal perbaikan, menunjukkan bahwa banyak pengguna mencari klarifikasi daripada mengungkapkan opini kuat.

Secara demografis, analisis menunjukkan bahwa sentimen negatif lebih tinggi dari pengguna di kelompok usia 20-40 tahun (generasi milenial dan Z), yang aktif di media sosial dan sering mengalami dampak langsung seperti keterlambatan kerja atau sekolah. Pengguna dari daerah sekitar jalan (seperti Kecamatan Sukarame atau Tanjungkarang) lebih dominan dalam diskusi, dengan hashtag seperti #JalanRusakRyacudu atau menjadi viral. Korelasi antara sentimen dan faktor eksternal, seperti cuaca hujan yang memperburuk kondisi jalan, juga teridentifikasi, di mana postingan negatif meningkat selama musim hujan.

Dari segi metodologi, analisis sentimen terbukti efektif dalam menangkap opini publik real-time, dengan akurasi model mencapai 70% sentimen negatif

memiliki arti tingginya sentimen yang menunjukkan adanya ketidakpuasan kolektif yang kemudian berdampak pada meningkatnya urgensi penanganan oleh pemerintah. Setelah isu tersebut ramai diperbincangkan, barulah terjadi perubahan berupa perbaikan atau penanganan jalan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa sentimen negatif bukan hanya mencerminkan persepsi buruk masyarakat, tetapi juga menjadi faktor yang berkontribusi terhadap terjadinya perubahan kondisi Jalan Ryacudu melalui tekanan opini publik dan pengawasan berbasis media sosial. dan 30% sentimen positif/netral yang artinya tanggapan yang bersifat informatif dan tidak mengandung unsur emosi yang kuat, baik pujian maupun kritik. Contohnya berupa pemberitaan atau komentar yang hanya menyampaikan informasi tentang kondisi jalan, proses perbaikan, jadwal pengerjaan, atau data teknis tanpa menunjukkan sikap setuju atau tidak setuju. Dalam analisis sentimen, kategori netral penting karena menunjukkan arus informasi yang objektif, setelah validasi manual.

Namun, tantangan seperti bahasa slang, sarkasme, dan data *noise* (misalnya, kritik dan saran) mempengaruhi akurasi. Skripsi ini menyimpulkan bahwa media sosial bukan hanya platform ekspresi, tetapi juga alat diagnostik untuk evaluasi kebijakan infrastruktur. Perbaikan jalan H.M Ryacudu, meskipun penting, perlu ditingkatkan melalui pendekatan partisipatif yang melibatkan masyarakat, agar sentimen publik bergeser ke arah positif dan mendukung pembangunan berkelanjutan di Provinsi Lampung.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis sentimen terhadap pemberitaan web portal berita dan respons masyarakat di media sosial, dapat disimpulkan bahwa pemerintah daerah masih menunjukkan pola respons yang kurang optimal dalam menangani permasalahan kerusakan jalan, khususnya pada perbaikan Jalan H. M. Ryacudu di Provinsi Lampung. Rendahnya perhatian dan lambatnya tindakan perbaikan pada tahap awal sebelum isu tersebut menjadi viral di media sosial mengindikasikan adanya kelemahan dalam sistem pengawasan kondisi infrastruktur serta mekanisme penanganan keluhan masyarakat. Fenomena ini

menunjukkan bahwa pemerintah cenderung bersikap reaktif, yaitu baru mengambil tindakan setelah mendapat tekanan publik yang luas, alih-alih melakukan upaya preventif dan respons cepat terhadap permasalahan yang telah lama dirasakan oleh masyarakat pengguna jalan.

Kondisi tersebut tidak hanya berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, tetapi juga dapat memperbesar risiko keselamatan pengguna jalan serta memperpanjang dampak sosial dan ekonomi akibat keterlambatan perbaikan infrastruktur. Oleh karena itu, pemerintah daerah disarankan untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem pengambilan keputusan dan prioritas penanganan perbaikan jalan, dengan menempatkan kepentingan dan keselamatan masyarakat sebagai fokus utama, bukan semata-mata respons terhadap viralitas di media sosial. Pemerintah juga perlu meningkatkan intensitas pemantauan lapangan secara berkala, memperkuat koordinasi antarinstansi terkait, serta mengembangkan sistem pengaduan publik yang lebih responsif, transparan, dan mudah diakses agar setiap keluhan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat tanpa harus menunggu sorotan publik yang luas.

Selain itu, pemerintah diharapkan mampu memanfaatkan data digital, termasuk hasil analisis sentimen berbasis *Natural Language Processing*, sebagai alat evaluasi dan pengambilan kebijakan yang berkelanjutan. Dengan menjadikan opini publik sebagai masukan strategis sejak tahap awal, pemerintah dapat membangun pola pelayanan publik yang lebih proaktif, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan nyata masyarakat. Pendekatan ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kualitas perbaikan infrastruktur jalan, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan partisipasi masyarakat terhadap kebijakan pembangunan yang dijalankan oleh pemerintah daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R., KamaL R., Prasetyaningtyas, H., Rosyidi, U., Takdir, Muh., (2024) Humas dan Media Sosial Sebagai Seni Membangun Reputasi Sekolah Di Era Post Truth : Systematic Literature Review, *Journal On Education*.
- Amirulkamar S, Mulya, S.M, Rahmatillah, P.R, & Dinatuzahra, D. (2023). Dinamika Pelayanan Publik Di Indonesia dalam Perpektif Responspibility Masyarakat Melalui Media Sosial *TheJournalish: Social and Government*, 4(4), 351-361.
- Bejo Robertus, (2023). Presiden Jokowi ambil alih perbaikan jalan di Lampung, pengamat nilai itu 'tamparan buat pemerintah daerah'.<https://www.bbc.com/indonesia/trensosial-65467866>.
- Biswan. (2022). Keuangan Publik: Teori dan Implementasi Pengambilan Keputusan Publik. Tangerang Selatan: Politeknik Keuangan Negara STAN.
- Devlin, J., Chang, M. W., Lee, K., & Toutanova, K. (2020). *BERT: Pre-training of Deep Bidirectional Transformers for Language Understanding*.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.
- Efendi Rizal Muhammad, Hamlan Hamlan, Hamka Hamka, Azma Azma. (2023) “Strategi Pemasaran Pendidikan Melalui Media Sosial di SD Islam Khalifah Palu”. *Jurnal Integrasi Manajemen Pendidikan*.
- Hafizd, J. (2023). Peran Media Sosial dalam Penyampaian Aspirasi. Diakses dari <https://journals.stratapersada.com/index.php/sshs/article/download/108/54/509>.
- Huda, S., & Yuliati, A. (2024). Pengaruh Infrastruktur Jalan, Infrastruktur Listrik Dan Perkembangan Internet Terhadap Produk Domestik Regional Bruto Di Kabupaten Sidoarjo
- Ikhwan, Wijaya. (22 februari 2024). Kerusakan Jalan Terusan Ryacudu Semakin Parah:[vhttps://www.rri.co.id/daerah/170353/kerusakan-jalan-terusan-ryacudu-semakin-parah](https://www.rri.co.id/daerah/170353/kerusakan-jalan-terusan-ryacudu-semakin-parah).
- Mohamad Sukarno, Atik Septi Winarsih, Hacykal Huda Wijaya, Prihantika Septi Cahyani, (2021). Analisis Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial (Studi Kasus Provinsi Jawa Tengah)
- Meliala, Adrianus (2020). "Ombudsman Way : Jalan Menuju Perbaikan Pelayanan Publik," *Jurnal Kajian Stratejik Ketahanan Nasional*: Vol. 3: No. 1, Article 4. DOI:10.7454/jkskn.v3i1.10029.

- Musgrave, R.A & Musgrave, P.B. (1989). (*Public Finance In Theory And Practice (Fifth Edition)*). New York: McGraw-Hill Book Company.
- Noprita, M. (2022). Kajian Fungsi dan Status Jalan Provinsi Lampung, Seminar Nasional Insinyur Profesional.
- Oktara Samuel, Kisswara Sucipto Adi, (2017). Jalan Nasional Minim Pengawasan. Link. Kompas.id.
- Purnadi, Agus Sya'bani Arlan, Mahdalina (2025). Partisipasi Masyarakat Dalam Perbaikan Jalan Melalui Proses Musyawarah Desa Rintisan Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- Rahman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik. Sukoharjo* ; Media Tahta Group.
- Renstra Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Lampung, Triwulan I 2025.
- Reny, Fitriani. (19 oktober 2024). Kondisi Terbaru Ruas Jalan Terusan Ryacudu yang Sempat Bikin Mobil Jokowi Tersangkut : <https://lampung.tribunnews.com/2023/10/19/kondisi-terbaru-ruas-jalan-terusan-ryacudu-yang-sempat-bikin-mobil-jokowi-tersangkut>
- Rendita Anugrah Utami, (27 Februari 2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Optimalisasi Media Sosial : Berita - Ombudsman RI
- Ridwan, R., & Nawir, I. S. (2021). Buku Ekonomi Publik. Yogyakarta : Pustaka Pelajar (Anggota IKAPI).
- Sjafrina Almas, (2023). Antikorupsi.org. alan Rusak dan Darurat Pengawasan Korupsi Infrastruktur. Diakses dari <https://antikorupsi.org/id/jalan-rusak-dan-darurat-pengawasan-korupsi-infrastruktur>
- S Makhya, A Windah (2019). The Influence Of Social Media Toward Public Policy Changes In Bandar Lampung City.
- Syamsir Torang, Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi) (Bandung: Alfabeta, 2014), 86.
- Sinurat, Egi Arapentha and Nadjib, Abdul (2024) Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Informasi Media Sosial Di Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Sumatera Selatan.
- Sulistyanto, Bambang. (2018). Warisan Budaya Sebagai Barang Publik.
- Sujanto, A. (Jakarta : Bumi Aksara 1991). *Psikologi Kepribadian*.
- Siregar Guntur Solhani, Fahmi, Yetti. (2023). Tanggung Jawab Hukum Pemerintah Terhadap Kerusakan Jalan Yang Mengakibatkan Kecelakaan. *The Juris*.
- Windiasih Rili, (2019). Komunikasi Pembangunan Di Era Digital melalui e-Government dalam Pelayanan Publik dan Pemberdayaan, Suluh Pembangunan *Journal of Extension and Development*.

Zaelani Qodir Abdul, Armi Andi. (2023). Penggunaan Jalan Umum Untuk Acara Walimatul U'rs Dalam Perspektif Hukum Islam, As-Syari:Jurnal Bimbingan & Konseling Keluarga.