

PERGESERAN BUDAYA KOMUNIKASI DI ERA MEDIA BARU (STUDI KASUS PENGGUNAAN LAPOR OLEH MASYARAKAT KOTA SOLOK)

Meynalti Handhayani¹, Ernita Arif², Rahmi Surya Dewi³

^{1,2,3} Universitas Andalas Padang

¹Meynaltierick@gmail.com, ²arifernita@yahoo.com, ³rahmi.ikom@gmail.com

ABSTRACT :

As a new medium, the Lapor application has a platform that can have implications for the culture of communication of its users. Users of the Report application can easily provide their aspirations and complaints and get the clear information needed. This research uses a qualitative approach with descriptive methods. The technique used in data collection uses observation, interviews and documentation. The theory used is symbolic interaction theory and cultural norm theory. Where the theory of symbolic interaction states that humans interact with each other and act on the meaning that is obtained from the results of social interactions conducted with others, namely by using the media report to get the desired information. Meanwhile, according to the theory of cultural norms, the Report media used by users gives new impressions and beliefs to users of the Report application and can change the prevailing norms and create a new culture of communication using the Report application.

Keywords : *cultural shift; communication; new media*

ABSTRAK

Sebagai media baru, aplikasi LAPOR! memiliki platform yang dapat memberikan implikasi pada budaya komunikasi penggunaannya. Masyarakat pengguna aplikasi LAPOR! dapat dengan mudah memberikan aspirasi dan pengaduan serta mendapatkan informasi yang jelas yang dibutuhkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik yang dipakai dalam pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teori yang digunakan adalah teori interaksi simbiolik dan teori norma budaya. Dimana teori interaksi simbiolik menyatakan bahwa manusia berinteraksi satu sama lainnya dan bertindak berdasarkan makna yang ada yang diperoleh dari hasil interaksi social yang dilakukan dengan orang lain yaitu dengan menggunakan media LAPOR! untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Sedangkan menurut teori norma budaya maka media LAPOR! yang digunakan oleh pengguna memberikan kesan dan keyakinan baru pada pengguna aplikasi LAPOR! serta dapat mengubah norma yang berlaku dan menciptakan budaya baru dalam berkomunikasi menggunakan aplikasi LAPOR!.

Kata kunci : *pergeseran budaya; komunikasi; media baru*

PENDAHULUAN

Komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat sangat penting karena dapat menentukan apakah program yang

dijalankan pemerintah dapat diterima dan dipahami dengan baik atau tidak oleh masyarakatnya. Seiring dengan kemajuan teknologi saat ini, pemerintah mulai mengikuti perkembangan zaman dengan

menggunakan media baru untuk berkomunikasi dengan masyarakatnya dalam hal penyampaian aspirasi maupun layanan publik lainnya.

Media baru dipilih oleh pemerintah, karena saat ini masyarakat Indonesia sudah tidak asing lagi dengan media baru seperti layanan aplikasi, facebook, instagram dan lainnya. Media baru adalah media yang berbasis internet dengan menggunakan komputer maupun telepon genggam yang canggih. Terdapat dua perubahan kekuatan awalnya adalah komunikasi satelit dan pemanfaatan komputer. Kekuatan komputer sebagai sebuah mesin komunikasi kuncinya terletak pada proses digitalisasi yang memungkinkan segala bentuk informasi dibawa dengan efisien dan saling berbaaur, Carey dalam (Denis McQuail, 2011:43).

Untuk menciptakan komunikasi yang baik antara pemerintah dengan masyarakatnya, maka pemerintah membuat sebuah layanan pengaduan dan aspirasi online menggunakan media baru agar masyarakat dapat berkomunikasi secara langsung dengan pemerintahnya dalam bidang pembangunan, dan dapat diakses melalui 3 cara yaitu website www.lapor.go.id, aplikasi pada smartphone dan layanan sms ke nomor 1708. LAPOR menampung aspirasi dan pengaduan rakyat untuk kemudian didisposisikan ke lembaga terkait. Kehadiran media baru dalam system pemerintahan dapat mengubah pemikiran masyarakat tentang layanan publik yang diberikan pemerintah yaitu dengan adanya LAPOR (layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) saat ini. Dengan adanya LAPOR ini masyarakat dapat memberikan aspirasi dan pengaduan secara langsung kepada pemerintah.

Perkembangan masyarakat dan peradaban serta kebudayaan, komunikasi

bermedia mengalami kemajuan dengan memadukan komunikasi berlambang bahasa dengan komunikasi berlambang gambar dan warna. Film, televisi dan lain-lain adalah sebagai media mengandung bahasa, gambar dan warna yang melanda masyarakat secara global. Oleh sebab, media disebut sebagai proses komunikasi sekunder. (Sedarmayanti, 2018:6).

Seiring dengan perkembangan demokrasi dalam pemerintahan, maka kebutuhan masyarakat akan akses informasi dan pelayanan publik semakin terbuka dan hal ini sudah menjadi kebutuhan masyarakat yang pemenuhannya harus berkualitas, dikarenakan adanya pergeseran dalam orientasi masyarakat karena semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat dan memandang organisasi pemerintahan yang tidak lagi sebagai tuan akan tetapi sebagai pelayan masyarakat ketika masyarakat semakin kritis dalam berfikir dan aktif dalam memberi masukan kepada pemerintah. Perubahan inilah yang menjadi sangat penting dalam proses implementasi kebijakan dan merupakan awal untuk mengubah perilaku birokrasi dari yang sebelumnya pasif menjadi lebih responsive dan menjadi ingin melayani untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik.

Semakin gencarnya upaya perubahan sosial yang semakin demokratis dan penguatan terhadap masyarakat, maka muncullah berbagai usulan yang berkaitan dengan upaya untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik. Dan secara perlahan dapat mengubah wajah birokrasi yang tercermin dari banyaknya produk perundang-undangan yang dikeluarkan pemerintah menuju kearah yang lebih demokratis, responsif dan transparan. Hal ini tanpa disadari

menyebabkan terjadinya pergeseran budaya komunikasi dimasyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi saat ini.

Konstruksi sebuah budaya dapat dilihat dari nilai yang dianut oleh masyarakat, dan nilai yang ada pada masyarakat dapat membentuk budaya. Dalam kehidupan sehari-hari masyarakat yang biasanya melakukan komunikasi secara langsung yaitu dengan tatap muka dengan informasi yang diperoleh melalui komunikasi dapat dijadikan panduan untuk melakukan sesuatu hal. Berbeda dengan era media baru saat ini informasi yang diperoleh cenderung dikomodifikasi menjadi sesuatu yang dapat menghasilkan materi ataupun keuntungan.

Implikasi sosial dari media adalah bahwa media akan menjadi perpanjangan inderamanusia untuk membentuk dunianya (Mc Luhan, 2001). Dalam teori medium Innis dan Mc Luhan mengintegrasikan budaya dan sejarah individu untuk membangun konsep mengenai media epistemology. Donald Elis mengatakan bahwa sejarah manusia membentuk sebuah perspektif teori media yang dibagi pada tiga periode utama yaitu oral, print dan elektronik dengan pengaruh masing-masing terhadap indera dan struktur budaya secara berbeda (Holmes, 2010 dalam Virginia, 2012).

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bentuk perubahan budaya komunikasi masyarakat yang dihasilkan oleh media LAPOR!.

KAJIAN TEORI

Budaya Komunikasi

Komunikasi merupakan gejala yang ada sejak manusia berinteraksi satu sama lain dalam rangka memenuhi kebutuhan hidup dan mengembangkannya, diwarnai

dengan berbagai hubungan kekuasaan. Perkembangan fenomena komunikasi dengan demikian tergantung sejauh mana perkembangan sumber komunikasi, yaitu pesan dan informasi (pengetahuan yang ada pada masyarakat), hingga media (teknologi komunikasi) yang ada. (Soyomukti, 2016:12).

Edward T. Hall mengatakan bahwa kebudayaan adalah komunikasi dan komunikasi adalah kebudayaan, karena hanya manusialah yang mempunyai kebudayaan, sedangkan binatang tidak memiliki kebudayaan. Manusia melalui komunikasi berusaha memenuhi kebutuhan hidupnya yang berarti bahwa perilaku komunikasi merupakan bagian dari perilaku yang ideal yang dirumuskan dalam norma-norma budaya. Dengan demikian maksud dari kebudayaan adalah komunikasi, karena kebudayaan tidak dapat dipisahkan dengan komunikasi (Liliweri, 2002 : 59).

Dapat disimpulkan bahwa budaya komunikasi merupakan cara atau proses dalam menyampaikan pesan kepada orang lain yang mengacu kepada adat istiadat atau kebiasaan seseorang untuk mencapai tujuan tertentu. Saat ini budaya komunikasi berkembang sangat cepat dengan seiring berkembangnya kecanggihan teknologi, seperti penggunaan smartphone dengan mudah dapat memperoleh informasi yang diinginkan serta dapat melakukan komunikasi jarak jauh dengan video call yang tetap melakukan tatap muka walaupun tidak secara langsung.

Wujud kebudayaan menurut Koentjaraningrat, mengacu pada J.J.Hongmann, terdiri atas tiga, yakni: (1) wujud kebudayaan sebagai suatu kompleks dari ide-ide, gagasan, nilai-nilai, norma-norma, peraturan dan sebagainya; (2) wujud kebudayaan sebagai suatu kompleks aktivitas serta tindakan berpola

dari masyarakat; (3) wujud kebudayaan sebagai benda-benda hasil karya manusia (Koentjaraningrat, :186).

Pada jangka waktu tertentu, semua kebudayaan berubah sebagai tanggapan atas hal-hal seperti masuknya orang luar, atau terjadinya modifikasi perilaku dan nilai-nilai didalam kebudayaan. Proses perubahan dan pergeseran budaya dibedakan yaitu yang pertama proses belajar kebudayaan sendiri, yang terdiri dari internalisasi, sosialisasi dan enkulturasi, yang kedua proses perkembangan kebudayaan atau evolusi (culturalevolution), yang ketiga proses penyebaran kebudayaan secara geografi, terbawa oleh perpindahan bangsa-bangsa di bumi,yakni proses difusi (diffusion), yang ke empat proses belajar unsur-unsur kebudayaan adding oleh warga masyarakat, yakni proses akulturasi (acculturation), dan proses asimilasi (assimilation), dan yang kelima proses inovasi (innovation) dan penemuan baru (discovery dan invention) (Koentjaraningrat :227).

Media baru

Sebagai alat komunikasi massa media dapat digambarkan dengan elemen-elemen sebagai berikut: Pertama, media merupakan aktivitas komunikasi massa yang berorientasi berdasarkan isi media; Kedua, media menggunakan konfigurasi teknologi (televisi, radio, video teks, majalah dan buku); Ketiga, sistem media massa, apakah formal atau non-formal (menyangkut sistem media, kantor pusat, sistem publikasi dan sebagainya); Keempat, dioperasikan berdasarkan ketentuan hukum dan kesepakatan antara para profesional dan praktisi, khalayak dan kecenderungan sosial masyarakat; Kelima, diterbitkan oleh kelompok yang terdiri atas: pemilik modal, redaktur, distributor, periklanan

dan pelanggan; Keenam, menyampaikan informasi, hiburan, pikiran-pikiran dan simbol-simbol; Ketujuh, ditujukan kepada audiens yang banyak.(James, 1998:26).

Media dipengaruhi oleh berbagai segmen, di antaranya adalah pertimbangan bisnis, pengaruh pemerintah dengan orientasi masalah politik, pengaruh undang-undang yang berlaku, pengaruh kecenderungan khalayak dan pengaruh pemilik serta professional media. Media selain menyampaikan informasi, hiburan, kesan-kesan dan juga simbol berdasarkan orientasi media. Namun, pada prinsipnya, media diperuntukkan bagi khalayak massa yang tersebar, besar dan luas. (Melly, 1997:67).

Media baru merupakan perusahaan dan produk baru yang muncul dari teknologi yang baru, teknologi yang menciptakan kemungkinan-kemungkinan baru misalnya adalah yang ipod lakukan pada took music dan pendengar radio. Cybercafé yang membuka jalan bagi teknologi wi-fi, para blogger internet, terlepas dari baik buruknya, telah memperluas partisipasi dalam jurnalisme publik (Vivian, 2008 : 16).

Satu hal yang spesifik dari media baru adalah percakapan diantara penggunaanya yang tersimpan dan mudah untuk ditemukan kembali melalui pengguna mesin pencari. (Syahputra, 2019 : 46). Ciri utama dari media baru adalah adanya saling keterhubungan, akses terhadap khalayak individu sebagai penerima maupun pengirim pesan, interaktivitas, kegunaan yang beragam sebagai karakter yang terbuka, dan sifatnya yang ada dimana-mana (Denis McQuail, 2011 : 43).

Hamidati (2011:7) berpendapat fungsi media baru yaitu : menyajikan arus informasi yang dapat dengan mudah dan cepat diakses dimana saja dan kapan saja.

Sehingga dapat mempermudah seseorang untuk mencari sesuatu yang dibutuhkan, sebagai media transaksi jual beli. Memberikan kemudahan bagi seseorang untuk memesan produk melalui fasilitas internet ataupun menghubungi customer service, sebagai media hiburan bagi seseorang seperti adanya game online, jejaring sosial dan streaming video, sebagai media komunikasi yang efisien. Penggunaan yang mudah dalam berkomunikasi dengan siapapun tanpa ada kendala jarak maupun waktu dan melakukan video conference, sebagai sarana pendidikan dengan adanya e-book yang mudah dan praktis.

McQuail (2000:127) membuat pengelompokan media baru menjadi empat kategori yaitu pertama, media komunikasi interpersonal yang terdiri dari telpon, handphone, e-mail. Kedua, media bermain interaktif seperti computer, video game, permainan dalam internet. Ketiga, media pencarian informasi yang berupa portal/search engine. Keempat, media partisipasi kolektif seperti penggunaan internet untuk berbagi dan penukaran informasi, pendapat, pengalaman dan menjalin melalui computer dimana penggunaannya tidak semat-mata untuk alat namun juga dapat menimbulkan afeksi dan emosional.

Kehadiran media dalam kehidupan social bukan sekedar sarana diversion, pelepas ketegangan atau hiburan, tetapi isi dan informasi yang disajikan, mempunyai peran yang signifikan dalam proses perubahan social. Sebagai contoh isi media massa merupakan konsumsi otak bagi khalayaknya, sehingga apa yang ada di media akan mempengaruhi realitas subyektif pelaku interaksi social. Atau dengan istilah lain, media mampu menanamkan the pictures in our heads (istilah Walter Lippman) tentang realitas

yang terjadi di dunia ini (Schramm, 1976:78).

Teori Interaksi Simbiolik

Dalam perspektif Blumer, teori interaksi simbolik mengandung beberapa ide dasar, yaitu yang pertama masyarakat terdiri atas manusia yang berinteraksi. Kegiatan tersebut saling bersesuaian melalui tindakan bersama membentuk struktur social, yang kedua interaksi terdiri atas berbagai kegiatan manusia lain. Interaksi non simbolis mencakup stimulus respon, sedangkan interaksi simbolis mencakup penafsiran tindakan-tindakan. Yang ketiga objek tidak memiliki makna yang intrinsik. Makna lebih merupakan produk interaksi simbolis. Objek tersebut dapat diklasifikasikan kedalam tiga kategori yaitu objek fisik, objek social dan objek abstrak, yang keempat manusia tidak hanya mengenal objek eksternal. Mereka juga melihat dirinya sebagai objek, yang kelima tindakan manusia adalah tindakan interpretasi yang dibuat manusia itu sendiri, yang keenam tindakan tersebut saling berkaitan dan disesuaikan oleh anggota kelompok. Ini merupakan "tindakan bersama" dan dilakukan berulang-ulang namun dalam kondisi yang stabil. Kemudian disaat lain ia melahirkan kebudayaan (Bachtar, 2006 : 249).

Kesimpulan Blumer bertumpu pada tiga premis utama yaitu pertama manusia bertindak berdasarkan makna yang ada pada sesuatu bagi mereka, yang kedua makna itu diperoleh dari hasil interaksi social yang dilakukan dengan orang lain, yang ketiga makna tersebut disempurnakan disaat proses interaksi social sedang berlangsung (Soeprapto, 2002:123).

Mulyana Mengatakan esensi dari teori interaksi simbolik merupakan suatu

aktivitas yang merupakan ciri khas manusia yakni komunikasi atau pertukaran symbol yang diberi makna. Bahwa individu dapat ditelaah dan dianalisis melalui interaksinya dengan individu lain. Dengan demikian teori ini menggunakan paradigma individu sebagai subjek utama dalam realitas social.

Metode penelitian yang disarankan Blumer meliputi dua tahap sebagai berikut: pertama, tahap eksplorasi, pada tahap ini seorang peneliti secara fleksibel dapat melakukan suatu teknik atau cara pengumpulan informasi yang etis. Dengan demikian peneliti mempunyai keluasaan untuk menggunakan metode apa saja yang sesuai dengan objek yang diamatinya. Kedua, tahap inspeksi yang merupakan kegiatan pengamatan atau pengujian yang lebih intensif dan terfokus mengenai hal atau objek yang diamati. Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap eksplorasi.

Teori Norma Budaya

Teori norma budaya menurut Melvin DeFleur yaitu media massa melalui penyajiannya yang selektif dan penekanannya pada norma-norma tertentu, menciptakan kesan-kesan pada khalayak dimana norma budaya umum mengenai topic dan dibentuk dengan cara tertentu. Perilaku individu biasanya dipandu oleh norma budaya mengenai suatu hal tertentu, maka media komunikasi secara tidak langsung akan mempengaruhi perilaku.

Ada tiga cara dimana media secara potensial mempengaruhi situasi dan norma bagi individu yaitu : pertama pesan komunikasi massa akan memperkuat pola-pola yang sedang berlaku dan memandu khalayak untuk percaya bahwa suatu bentuk social tertentu tengah dibina dimasyarakat, yang kedua media komunikasi dapat menciptakan keyakinan

baru mengenai hal dimana khalayak sedikit banyak telah memiliki pengalaman sebelumnya, yang ketiga komunikasi massa dapat mengubah norma yang tengah berlaku dan karenanya mengubah khalayak dari suatu bentuk perilaku menjadi bentuk perilaku yang lain.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, pendekatan yang membuahkan wawancara sebagai salah satu metode pengumpulan data. Wawancara dilakukan untuk mengetahui perubahan social yang dialami oleh informan.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu kondisi, suatu system pemikiran ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Maksudnya adalah penelitian yang mempelajari masalah dalam masyarakat, situasi tertentu, termasuk tentang hubungan kegiatan, pandangan serta proses yang sedang berlangsung dan pengaruh fenomenanya (Lexy J Moleong, 2009). Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive dimana peneliti menyesuaikan dengan kepentingan peneliti.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan tiga cara yaitu : yang pertama dengan melakukan observasi terlebih dahulu dimana peneliti melakukan observasi dengan melihat aplikasi Lapor pada website www.lapor.go.id ini dimaksudkan untuk mengetahui cara informan berinteraksi dan berkomunikasi melalui aplikasi tersebut. Yang kedua peneliti menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan informasi atau keterangan secara lisan melalui percakapan dan berhadapan langsung dengan orang yang dapat memberi keterangan pada peneliti

(Hamidi, 2008:64). Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada Kasi Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik yaitu Bapak Dedy Masri, S.Sos, M.Ikom yang bertanggung jawab dengan pengelolaan LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok. Yang ketiga peneliti menggunakan dokumentasi yang merupakan pelengkap dari adanya penggunaan metode observasi dan wawancara (Sugiyono, 2007:82).

HASIL PENDIDIKAN

Seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini pemerintah menggunakan media LAPOR! dalam menampung aspirasi dan pengaduan online rakyat digunakan oleh pemerintah untuk memudahkan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat untuk mengawasi dan melaksanakan pembangunan daerah agar lebih baik lagi.

Pada aplikasi media LAPOR! dapat dipilih oleh pengguna aplikasi dalam memberikan aspirasi dan pengaduan dengan dua cara yaitu pertama apakah dengan membiarkan orang melihat nomor telepon/ nama yang terdaftar atau nomor telepon/ nama yang digunakan tidak terpublis dalam laporan yang disampaikan yaitu dengan mengklik anonim, yang kedua dengan mengklik rahasia yaitu apakah anda pengaduan yang anda sampaikan ingin dirahasiakan yaitu tidak dapat dilihat oleh public atau publik dapat melihat pengaduan anda. Hal ini tergantung kepada pilihan dari masing-masing seseorang yang ingin membuat laporan pengaduan. Setelah itu laporan akan terkirim ke pemerintah pusat terlebih dahulu dan diverifikasi serta diteruskan kepada instansi yang berwenang dan akan ditindaklanjuti sesuai aspirasi dan pengaduan yang diberikan, setelah itu pihak pengguna

aplikasi dapat memberikan tanggapan atas informasi yang diberikan oleh instansi tersebut dan akan ditindaklanjuti sampai laporan tersebut terselesaikan. Selain itu juga ada fitur tracking id yang merupakan nomor unik yang berguna untuk meninjau poses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh masyarakat.

Penggunaan aplikasi LAPOR! sebagai media komunikasi yang dibuat oleh pemerintah membuat pengguna aplikasi tersebut membuat standarisasi didalam dirinya sendiri, dimana mencakup kepada siapa dan aspirasi serta pengaduan apa yang akan masyarakat berikan. Dalam kajian budaya standarisasi yang diyakini oleh pengguna aplikasi LAPOR! dijadikan semacam aturan dan berkomunikasi disebut sebagai nilai. Jika dikaitkan dengan teori interaksi simbiolik maka hal tersebut sesuai dengan ide dasar yang mana manusia berinteraksi satu sama lainnya dan bertindak berdasarkan makna disini maksudnya bahwa masyarakat berinteraksi dengan pemerintah menggunakan media LAPOR! dikarenakan adanya pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi yang dibutuhkan seseorang dan diperoleh dari hasil interaksi sosial yang dilakukan dengan orang lain yaitu dengan menggunakan media LAPOR! untuk memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan.

Apabila dikaitkan dengan teori norma budaya maka media LAPOR! yang digunakan oleh pengguna LAPOR! memberikan kesan dan keyakinan baru pada pengguna aplikasi LAPOR! serta dapat mengubah norma yang berlaku dan menciptakan budaya baru dalam berkomunikasi menggunakan aplikasi LAPOR!. hal ini terlihat dengan mudahnya masyarakat mendapatkan informasi yang diinginkan, memberikan pengaduan dan

aspirasi kepada pemerintah. Hanya dengan menggunakan aplikasi LAPOR! semua informasi yang diinginkan dapat diperoleh sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dan juga untuk mengawasi jalannya pembangunan yang dilakukan pemerintah agar lebih baik lagi. Dalam hal penggunaan aplikasi LAPOR!pun cukup mudah digunakan oleh semua kalangan masyarakat karena baik itu dengan menggunakan jaringan internet seperti website, aplikasi pada smarthphone maupun sms yang dikirim ke 1708.

Sesuai dengan teori norma budaya bahwa media LAPOR! secara potensial mempengaruhi situasi dan norma bagi masyarakat yaitu media LAPOR! melalui pengiriman pesan lewat masyarakat memberikan pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi dapat memandu masyarakat untuk bentuk sosial yang baru dilingkungan masyarakat, yang kedua bahwa dengan menggunakan media LAPOR! dalam berkomunikasi dengan pemerintah terkait memberikan pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi masyarakat telah memiliki pengalaman dalam mengakses media tersebut, apakah tanggapan yang didapat dari pemerintah cepat dalam menanggapi atau sebaliknya. Yang ketiga dengan penggunaan media LAPOR! secara perlahan dapat mengubah perilaku masyarakat dalam memberikan pengaduan terkait lingkungan ataupun jalannya pembangunan, aspirasi dan permintaan informasi yang dibutuhkan.

Perubahan sosial budaya merupakan perubahan yang terjadi akibat ketidaksamaan atau ketidaksesuaian diantara unsur-unsur sosial dan kebudayaan yang saling berbeda (Batubara, 2011). Pada aplikasi LAPOR! perubahan sosial dan kebudayaan merupakan bentuk perubahan yang berlangsung dalam kehidupan

masyarakat yang menyangkut perubahan tentang norma sosial, interaksi pengguna media LAPOR! dengan organisasi pemerintah dan lembaga masyarakat, pola perilaku pengguna media. Pandangan yang menyatakan bahwa perubahan sosial merupakan suatu respon ataupun jawaban dialami terhadap perubahan tiga unsur utama adalah faktor alam, teknologi dan kebudayaan .

Proses perubahan sosial ada yang disebut yaitu: yang pertama, proses reproduksi, yakni proses pengulangan-pengulangan dalam ruang dan waktu yang berbeda seperti halnya warisan sosial dan budaya dari masyarakat sebelumnya, dan yang kedua, proses transformasi, yakni suatu proses perubahan bentuk atau penciptaan yang baru, atau yang berbeda dari sebelumnya. (Koentjaraningrat, 1997:34).

Kehadiran aplikasi LAPOR! dalam kehidupan masyarakat merupakan suatu sarana untuk menyampaikan aspirasi maupun pengaduan secara online terkait dengan pembangunan daerah untuk yang lebih baik lagi dan memiliki peran yang sangat penting dan signifikan dalam proses perubahan sosial.

Dalam penggunaan aplikasi LAPOR! pengguna dapat memberikan aspirasi dan pengaduan secara online kapan saja dan dimana saja serta mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara cepat dan tepat karena langsung dijelaskan oleh pemerintah melalui dinas terkait, sehingga hal ini memudahkan pengguna aplikasi tanpa harus bersusah payah untuk mendatangi lembaga pemerintahan terkait untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas, dengan komunikasi secara langsung (tatap muka).

Kasi Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik yaitu Bapak Dedy Masri, S.Sos, M.Ikom yang bertanggung jawab dengan

pengelolaan LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Solok. Jika masyarakat tidak dapat menggunakan aplikasi LAPOR! tersebut maka dapat mendatangi kelurahan setempat untuk memberikan aspirasi dan pengaduan dan nantinya pihak kelurahan akan membantu dengan mengisi form pengaduan dan menginputkan secara online melalui prosedur yang telah ditetapkan. Dan nantinya akan ditindaklanjuti dan diproses sesuai dengan pengaduan, aspirasi dan permintaan informasi yang diberikan. Adapun budaya komunikasi yang terjadi pada aplikasi LAPOR! ini dapat dikategorikan dalam computer mediated communication (CMC). Dimana budaya komunikasi dilakukan dengan menggunakan media computer. Jenis komunikasi ini memiliki kekurangan karena tidak dapat ditemukan informasi nonverbal saat melakukan komunikasi, dan hal ini mengkonstruksi nilai pada informan yaitu adanya kedekatan, eksklusif, kelaziman dan kepraktisan. Dan juga face to face communication (FtF) dimana masyarakat juga membutuhkan tatap muka dan silaturahmi dalam berkomunikasi memberikan aspirasi dan pengaduan kepada pemerintah.

Kasi Pengelolaan Opini dan Aspirasi Publik yaitu Bapak Dedy Masri, S.Sos, M.Ikom mengatakan bahwa pada saat ini jika dilihat dari jumlah pengaduan yang masuk dari tahun 2017 sampai tahun 2019 terjadi penambahan jumlah pengaduan yang masuk ke Pemerintah Kota Solok, hal ini dikarenakan mulai semakin pahamnya masyarakat mengenai aplikasi LAPOR! ini yang dapat memudahkan masyarakat dalam hal memberikan pengaduan terkait masalah yang ada di lingkungan sekitar, memberikan aspirasi serta permintaan informasi yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya perubahan sosial budaya adalah: (1) penambahan atau pengurangan penduduk, (2) perubahan lingkungan geografis, (3) perpindahan ke lingkungan baru, (4) kontak antar kebudayaan, (5) malapetaka alam dan sosial, seperti banjir, kegagalan panen, epidemi, perang, dan depresi ekonomi, (6) kelahiran atau kematian seorang pemimpin, dan (7) penemuan (inovasi).

KESIMPULAN

Didalam kehidupan bermasyarakat berlangsung proses kehidupan social. Didalam konsep pembangunan yang dilakukan pemerintah dengan menggunakan media LAPOR! untuk menampung semua aspirasi dan pengaduan masyarakat tidak mudah menggeser begitu saja nilai yang tertanam dikalangan masyarakat. Diperlukan waktu sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat paham dan mengerti dalam menggunakan aplikasi LAPOR! tersebut agar memudahkan masyarakat memberikan aspirasi dan pengaduan serta mendapatkan informasi yang jelas dan akurat. Kehadiran media diharapkan memiliki posisi yang strategis dan dapat menjalankan perannya sesuai dengan yang diharapkan pemerintah untuk pembangunan daerah yang lebih baik.

Komunikasi yang dilakukan melalui media memberikan peranan yang sangat penting dalam suatu perubahan social budaya seiring dengan kecanggihan teknologi dan dapat mengukuhkan norma budaya dengan informasi yang disampaikan. Media LAPOR! dapat menumbuhkan budaya baru dalam perilaku masyarakat memberikan aspirasi dan pengaduan terkait pembangunan daerah.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Bachtiar, Wardi. 2006. *Sosiologi Klasik*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Batubara, Abdul Karim. 2011. *Diktat Media Komunikasi. Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara*.
- Daniel Schramm, Wilbur and Lerner. 1976. *Communication and Change* Honolulu: The University Press of Hawaii
- Hamidi. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif, Aplikasi Praktis, Pembuatan Proposal, dan Laporan Penelitian*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang
- Hamidati, Anis. 2011. *Komunikasi 2.0 Teoritisasi dan implikasi*. Yogyakarta : Mata Padi Pressindo
- James Lull, *Media*. 1998. *Komunikasi, Kebudayaan: Suatu Pendekatan Global*, terj. Setiawan Abadi, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Koentjaraningrat. 1997. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Liliweri, Alo. 2002. *Makna Budaya dalam Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta, LKiS
- McQuail, Dennis. 2000. *McQuail's Communication Theory (4th edition)*. London : Sage Publications.
- McQuail, Dennis. 2011. *Teori Komunikasi Massa McQuail edisi 6*. Jakarta: Salemba Humanika
- McLuhan, M. 2001. *Understanding media: the extensions of man*. London: Routledge Classics.
- Melly G Tan, 1997. "Masalah Perencanaan Penelitian" dalam Koentjaraningrat *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Moleong, J Lexy. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti. 2018. *Komunikasi Pemerintahan*. Cetakan kesatu. Bandung : PT. Refika Aditama
- Soeprapto, Riyadi. 2002. *Interaksi Simbolik, Perspektif Sosiologi Modern*. Yogyakarta: Averrpes Press dan Pustaka Pelajar.
- Soyomukti, Nurani. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Cetakan keempat. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R Dan D*. Bandung: Alfa Beta.
- Syahputra, Iswandi. 2019. *Media Relations*. Depok : PT. Raja Grafindo Persada
- Virginia, Amelia. 2012. *Pergeseran Budaya Komunikasi Pada Era Media Baru :Studi kasus penggunaan Facebook oleh Digital natives*. Jurnal Komunikasi Indonesia Volume 1 Nomor2 ISSN 2301-9816
- Vivian, John. 2008. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta : Kencana