

Cyberaktivisme: Aktivisme Digital Pada Masyarakat Kota Serang

Muhamad Ikhsan Sauri¹ dan Gilang Ramadhan^{*2}

1-2 Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Jl. Raya Palka No.Km.3, Sindangsari, Kec. Pabuaran, Kota Serang, Banten
42163

muhamadikhsansauri@gmail.com; gil.pas2000@gmail.com

Abstrak

Sebagai riset yang dilakukan menggunakan kajian fenomenologi ini dimaksud untuk mengungkap terkait pengalaman serta pemaknaan langsung seseorang ketika berpartisipasi pada aktivisme digital. Fenomena yang disajikan pada penelitian ini mengenai aktivisme digital. Dengan menggunakan teori Connective action dari Bennet dan Sergberg, penelitian ini dijelaskan dengan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Adapun pengungkapan dari penelitian menelaah Bagaimana pengalaman masyarakat Kota Serang berpartisipasi menyalurkan permasalahan publik melalui media digital. Berdasarkan analisis dan pengolahan hasil temuan, maka simpulan pada penelitian ini adalah bahwa aktivisme digital di Kota Serang mencerminkan aspek-aspek kunci dari teori Connective Action. Individu menggunakan media sosial untuk mengekspresikan keresahan mereka secara personal, namun efek kolektif dari ekspresi ini, yang disatukan oleh penggunaan hashtag bersama, membawa perubahan koordinasi koneksi.

1998 ACM Subject Classification

Kata Kunci aktivisme digital, aksi konektif, pengalaman

Digital Object Identifier 10.36802/jnanaloka.2025.v6-no2-67-77

1 Pendahuluan

Internet menumbuhkan deliberasi yang tidak terstruktur ia bebas, tidak ada normatif dalam perkembangan bagaimana ia memperkuat hak kewarganegaraan dalam konteks digital [1], namun warga negara mewarisi peran politik yang patuh namun juga bisa menentang otoritas. Mereka memiliki potensi dan risiko sebagai individu yang tunduk pada kekuasaan, warga negara harus patuh pada pemerintah, tapi juga bisa mempertanyakan kewajiban mereka. Jadi, kekuatan warga negara muncul dari kemampuan mereka untuk patuh pada otoritas sambil menyatakan perbedaan pendapat [2], Hak-hak warga negara bukanlah hak-hak individu yang bebas, tetapi hak-hak seseorang yang tunduk pada otoritas demi hak-hak tersebut dan berani mempertanyakan syarat-syaratnya [2, 3].

Kehadiran internet memungkinkan warga negara untuk mempertanyakan otoritas dengan lebih efektif dan mengekspresikan pendapat mereka dengan lebih bebas. Internet memperkuat kebebasan dan hak-hak warga negara, sambil mempertahankan pentingnya ketaatan pada otoritas. Oleh karena itu, internet menciptakan paradoks ialah kontradiksi yang tak terelakkan antara ketaatan dan pendobrakan dominasi mejadi warga negara [3]. Hal tersebut memperkuat bahwa adanya perubahan perilaku untuk menyuarakan hak dari bentuk tradisional menjadi modern.

* Corresponding author.



Media sosial menjadi pilihan masyarakat untuk melakukan aktivisme [4]. Media sosial juga memberikan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam gerakan sosial [5]. Castel dalam bukunya “The rise network society” membagi beberapa bagian, pertama masyarakat dapat dengan mudah berbagi informasi dan berkoordinasi dengan orang lain yang memiliki minat yang sama. Kedua, media sosial memungkinkan masyarakat untuk memperluas jangkauan suara mereka dengan cepat dan efektif, masyarakat dapat membagikan pemikiran dan aspirasi mereka dengan jumlah orang yang lebih besar dari sebelumnya. Ketiga, media sosial memberikan masyarakat kemampuan untuk bereaksi dan berpartisipasi dalam isu yang dianggap penting tanpa harus terpapar pada ancaman fisik atau hukuman [5–7].

Media sosial menjadi salah satu pergerakan yang cukup massif, hal tersebut menumbuhkan deliberasi dengan nilai yang tertanam pada sebuah sistem demokrasi, nilai yang tertanam pada demokrasi memaknai praktik berjejaring teramplifikasi dengan media sosial perspektif baru diterima secara damai oleh Civil Society [8]. Hal tersebut disebutkan sebagai kategorisasi konteks politik, sebagai paradigma baru secara massif yang terfasilitasi oleh media baru [9]. Media sosial dicirikan oleh bertemunya seseorang disuatu tempat dengan biaya sangat rendah, ketersediaan luas, media sosial menjadi “Ramah”, ia juga memberikan sebuah lingkup yang besar untuk kebebasan, otonomi, kreativitas, dan kolaborasi dari pada ruang yang lainnya [10].

Kasus yang terjadi pada Kota Serang, ada sebuah fenomena berawal dari isu yang dicuit dengan kemunculan problematika Kota Serang oleh Buya Eson atau @emerson_yuntho yang mengekspresikan keresahannya secara personal pada 5 Februari 2023 dengan twitt “Baru balik dari Kota Serang- Banten, ga ada pantes2nya kota ini jadi Ibu Kota Provinsi.” Hal ini memicu berbagai macam reaksi dari warga Kota Serang maupun yang pernah singgah, selanjutnya ia menambahkan cuitannya dengan “alkisah ada kawan menemni seorang Sutradara terkenal jalan jalan di seputaran Serang, setelah diceritakan bahwa ini Ibukota Provinsi sang Sutradara langsung kaget dia pikir Serang itu ibu kota kecamatan”.

Pengaduan permasalahan bisa dilihat dalam sebuah narasi yang diunggah oleh @emerson_yuntho dengan hashtag #ibukota, #ibukotakecamatan, #serang dan platform @info-serang bagaimana sebuah isu yang didorong oleh masyarakat tercipta pada ruang media digital adanya ketidakpercayaan pada pelayanan pengaduan sektor formal belum mampu merepresentasikan pemenuhan hak dan kebutuhan dengan seksama, sangat terlihat ketika masyarakat lebih cenderung percaya untuk mendorong isu pada internet dengan media sosial daripada langsung terhadap pemerintah.

Sebagaimana pemaparan permasalahan, penelitian kali ini mencoba, keterkaitan pelayanan publik yang buruk menimbulkan protes dan ketidakpuasan masyarakat melalui media sosial yang disebut dengan aktivisme digital. Pada konteks gerakan pembentukan jaringan pada digital menarik dikaji lebih dalam bagaimana aktivisme digital yang terjadi di Kota Serang melewati narasi yang dibangun berdasarkan hashtag #ibukota #ibukotakecamatan, yang dicuitkan oleh aktivis @emerson_yuntho serta melihat bagaimana masyarakat Kota Serang berprespektif terhadap media digital.

Fenomena the rise of network society [5] dalam konteks aktivisme digital di Serang yang terjadi pada media sosial salah satunya berawal dari cuitan @emerson_yuntho, lalu kemunculan tagar #Serang #Ibukotakecamatan dalam melihat perspektif motivasi individu yang mengikuti aktivisme digital tersebut. Dengan demikian penulis perlu meneliti lebih dalam bagaimana pengalaman motivasi serta tantangan masyarakat dalam berpartisipasi menyalurkan permasalahan publik dan berpartisipasi pada media digital. Berdasarkan permasalahan serta fenomena tersebut penulis mengajukan judul “Studi Fenomenologi Aktivisme

Digital Pada Masyarakat Kota Serang”.

Fenomena aktivisme digital pada masyarakat kota Serang ini, menggunakan teori dari Bennet dan Sergberg sebagai pisau analisis. Penggunaan teori Connective Action dalam aktivisme digital [11] memiliki beberapa perbedaan dengan teori aktivisme digital lainnya. Jika diperjelas, teori Connective Action ini sebenarnya merupakan bagian dari aktivisme digital. Namun, masih ada perbedaan, di mana konsep aktivisme digital secara umum masih menjadi bahan perdebatan dan belum memiliki kerangka konsep yang utuh. Aksi konektif dapat dikonsiderasikan sebagai bagian dari aktivisme digital, tetapi juga bisa dikonsiderasikan sebagai bentuk gerakan sosial. Dalam kaitannya dengan aktivisme digital, aksi konektif memfokuskan pada bagaimana pengalaman individu berpartisipasi dalam aksi konektif oleh teknologi digital dan media sosial digunakan untuk menghubungkan individu dan membangun jaringan solidaritas dan kerjasama oleh karenanya teori connective action dapat membantu memahami dari aktivisme digital masyarakat pada pembentukan aksi konektif bentuk protes serta penyampaian aspirasi pada akun media digital.

2 Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini dimanfaatkan untuk memahami fenomena aktivisme digital yang dilakukan oleh masyarakat Kabupaten/Kota Serang, dengan melaksanakan bentuk protes serta penyampaian aspirasi terhadap akun media sosial info serang. Fenomenologi sendiri diartikan mengungkap makna yang terdapat dari penelitian secara utuh, bertujuan mengeksplorasi lebih lengkap terhadap suatu keyakinan, sikap, dan perilaku manusia [12]. Pada pendekatan fenomenologi fokus yang diarahkan cenderung kepada konsep atau fenomena untuk memahami pemaknaan pengalaman seorang individu yang mengalami suatu fenomena tertentu, bukan pada kehidupan perorang atau kelompok [12].

3 Hasil dan pembahasan

3.1 Aktivisme Digital dan Social Network Analysis

Media sosial sebagai bentuk penyampaian sebuah protes atau biasa dikenal sebagai aktivisme pada ruang digital menuntut hak dan keresahan kerap kali dilakukan, sebagai warga negara yang modern teknologi terutama media sosial menjadi aktivitas bentuk sehari-hari. Bentuk pengekspressian seseorang dalam melihat narasi/isu menjadi hal yang menarik, pembentukan persepsi dan pengalaman seseorang dalam menanggapi dan menyebarluaskan keresahan pada media sosial menjadi marak dilakukan. Praktik menuntut hak baik infrastruktur dan kesadaran akan tuntutan politik sering kali menjadi pembahasan atau perbincangan di lingkungan masyarakat khususnya media sosial akhir-akhir ini. Ini menunjukkan konektivitas media dapat tercapai apabila isu dan narasi cair secara personal dapat dipahami dengan mudah [11]. Platform untuk menyuarakan pendapat dan kritikan pun bertambah tidak hanya Twitter namun seperti Tiktok, Youtube dan Instagram. Hal tersebut menunjukkan konektivitas tidak terpaku dalam satu platform media sosial [13].

Implikasi aktivisme digital pada kategorisasi adanya kondisi sosio-politis, pengukuran melihat memicu target intervensi dari sebuah gerakan protes pada media sosial, namun tidak melihat hasil eksternal gerakan. Terkhusus melihat pola memicu reaksi publik (warga) dan otoritas (pemerintah) sebagai dimensi pada aktivisme digital. Publik sebagai partisipan sedangkan otoritas berperan sebagai target pada fenomena di Kota Serang.



■ **Gambar 1** Pengkodean Studi Fenomenologi

Pandangan [6] analisa implikasi mencakup 2 dimensi. Pertama, *keterlibatan warga atau publik* dan respon politik pemerintah. berikut dibuat pada tabel berikut berdasarkan skema peneliti.

■ **Tabel 1** Indikator pengalaman aktivisme

Definisi	Dimensi	Indikator
Mencuat dampak kegiatan isu #ibukotakecamatan dan bentuk keresahan isu protes melalui media sosial	Reaksi publik	1. Bagaimana isu bisa mencuatkan partisipasi publik. 2. Bagaimana pengalaman individu menahami media sosial dan berpartisipasi pada isu tersebut.
	Reaksi pemegang otoritas	1. Bagaimana respon terhadap isu dan pelaporan protes melalui media sosial. 2. Apa yang dihasilkan dari isu dan agenda pemerintah.

Keterlibatan di media sosial, serta partisipasi pengalaman masyarakat dari sebuah isu dan tindakan pelaporan melalui media sosial terakhir dengan melihat respon pemerintah. Demikian bisa dieksplisitkan terkait peristiwa isu yang terjadi.

Fenomena aktivisme digital menjadi perbincangan bagaimana narasi media sosial menjadi delik viral ketika seseorang mencuit atau memposting suatu kritikan terhadap pemerin-

tah dengan kepentingan bersama [14], terjadinya viral kasus Bima anak muda yang tinggal berkullah di Australia asal Lampung ia mengkritik melalui platform Tiktok dengan mengekspresikan kekesalan terhadap pemerintah Provinsi Lampung terkait pembangunan dan infrastruktur [15]. Pada akhirnya mendapatkan atensi publik dengan menunjukkan realita yang terjadi. Selain itu viralnya hal tersebut mengungkap aktor pejabat yang memamerkan harta kekayaan pejabat Lampung. Setelah hal tersebut memunculkan banyaknya unggahan bermunculan dari daerah masing-masing memperlihatkan infrastruktur yang tidak layak dan pembangunan tidak merata.

Sama seperti di Kota Serang, ruang media sosial menjadi menarik ketika salah satu aktivis terkenal @Buya_eson memposting cuitan mengekspresikan pandangan tentang Kota Serang yang tidak layak untuk menjadi Kota. Hal tersebut menjadi viral dan menimbulkan penanda isu #ibukotakecamatan pada media twitter. Masyarakat yang mempunyai pandangan bermunculan serta memberikan komentar berrnunculan pada pelayanan Kota Serang.

Penanda #ibukotakecamatan tidak langsung menjadi bentuk respon *digital activism* dengan bentuk viral dan menjadi atensi. Isu Kota Serang yang tidak layak dan segi infrastruktur serta pelayanan menjadi atensi ketika media instagram @infoserang memposting cuitan @buya_eson, lantas hal tersebut menjadi pemberitaan serta viral bermacam reaksi masyarakat Kota Serang.

Hasil observasi data pada cuitan @buya_eson mempunyai *impression* Tujuh ratus tujuh puluh tujuh ribu dan tiga ratus. Hal tersebut meningkat seiring cuitan tersebut diunggah kembali oleh akun media @infoserang menjadi viral dimulai tanggal 5 Februari 2023. Data cuitan tersebut menunjukkan bahwa sebanyak Tiga ribu seratus sembilan puluh *like*, empat ratus enam kutipan, enam ratus enam puluh retweet dan seratus empat puluh menyimpan.

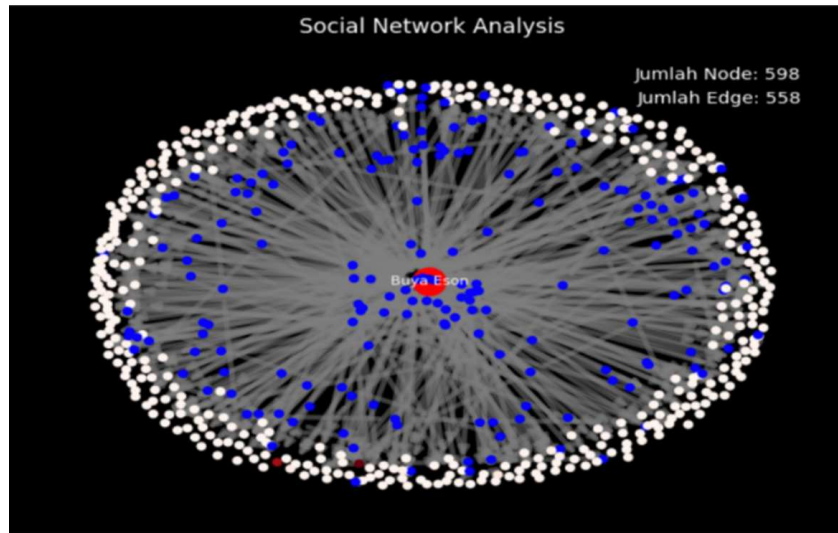
Demikian tidak hanya sampai disana akun tersebut melakukan polling manual fitur yang terdapat pada twitter dengan cuitan “Polling. Menurut kamu-klususnya warga Banten-Kota Serang pantas/ layak atau tidak jadi ibu kata Provinsi Banten? Kasih alasan jika berkenan” hal tersebut menunjukkan 3 pertanyaan yaitu layak, tidak layak dan ragu-ragu. Berdasarkan polling manual fitur twitter dari 9.325 suara, hasil nya sebagai berikut layak 8,5%, tidak layak 73,6% dan ragu-ragu 17,9%.

Bahkan menurut Veil pada [6], aktivisme online mempunyai impact yang lebih besar, kekuatan jaringan internet dengan penetrasi yang sangat tinggi dapat menyebarkan informasi secara *real time*, justru dapat mengecam reputasi dari adanya organisasi formal dengan singkat [16]. Individu yang terlibat maupun mendukung isu #ibukotakecamatan tertentu tidak perlu meningkatkan perangkat digital mereka untuk berunjuk rasa. Seseorang hanya perlu menuliskan komentar pada suatu keresahan. Lalu pihak lain akan turut meramalkan gerakan atau isu tersebut dengan dukungan “likes”, “re-share”, atau “re-tweet”, sehingga terbangun isu yang diangkat.

Analisis Jaringan Sosial (SNA) adalah metode analitik dan visual yang menginvestigasi hubungan sosial dan struktur yang dibentuk oleh individu atau entitas [17]. Pada kali ini hasil dari Social Network Analysis melalui media *Code python* untuk mengunggah data bagaimana interaksi data pada jaringan yang terbentuk. Demikian SNA kali ini hanya memperlihatkan untuk mengetahui seberapa kompleks topik tersebut berkembang, bukan pada sentiment analysis yang memperlihatkan narasi respon dari individu yang terbentuk apakah reaksi positif atau negatif.

Visualisasi yang biasa diperlihatkan pada Social Network Analysis (SNA) membantu dalam pemahaman dan interpretasi data jaringan sosial. Visualisasi jaringan menggunakan aktor atau simpul dalam jaringan (misalnya, individu, organisasi) sebagai titik, dan hubung-

an atau tautan antara mereka sebagai garis. Struktur ini dapat membantu kita memahami bagaimana hubungan antara simpul dapat mempengaruhi perilaku dan hasil secara keseluruhan. Berikut adalah hasil visualisasi dari thread @Buyaeson.



■ **Gambar 2** Visualisasi Social Network Analysis

Visualisasi gambar tersebut menggunakan media code python, pada gambar diatas menjelaskan jumlah node yang terhubung adalah 598 dan jumlah edge adalah 558. Node adalah bulatan yang terjadi pada jaringan tersebut, untuk edge adalah garis terhubung satu sama lain. Perbedaan warna pada nodes adalah pengaruh user terhadap thread tersebut, warna merah besar pada pertengahan telah memulai pembicaraan, sedangkan untuk warna nodes biru menandakan ia mempunyai pengaruh besar pada interaksi seperti melalui komentar, retweet dari banyaknya tanggapan. Untuk nodes berwarna putih memiliki arti user kurang berpengaruh.

Dalam gambar SNA tersebut, terlihat bahwa jaringan sosial yang terbentuk berpusat pada topik Kota Serang. Pengguna utama, yang ditandai dengan node berwarna merah, adalah pengguna yang memiliki keterlibatan yang tinggi dalam pembicaraan tentang di kota Serang. Dalam jaringan ini, pengguna Twitter saling berinteraksi, melakukan retweet, dan memberikan tanggapan terkait isu pelayanan di kota Serang. Node-node yang terhubung dengan pengguna utama menunjukkan pengguna-pengguna yang secara aktif terlibat dalam pembicaraan ini.

Pada gambar SNA tersebut 598 nodes memberikan keseluruhan jumlah `favorite_count` dari masing-masing individu, adalah merujuk pada jumlah "like" atau "favorit" yang diterima oleh suatu tweet. Favorite count menunjukkan seberapa banyak pengguna Twitter yang menyukai atau menandai tweet tersebut sebagai favorit mereka. Hasil dari SNA pada data yang dianalisis adalah "enam ribu empat puluh enam." Favorite count dalam SNA Twitter dapat menjadi indikator penting untuk memahami popularitas atau daya tarik suatu tweet. Semakin tinggi favorite count, semakin banyak pengguna Twitter yang menyukai tweet tersebut. Hal ini dapat menunjukkan tingkat keterlibatan atau pengaruh tweet dalam komunitas pengguna Twitter.

Selanjutnya data yang berhasil diambil pada SNA telah *user/follower count* ia merujuk pada jumlah pengguna twitter, pengguna dapat memiliki untuk mengikuti (follow) akun-akun lain yang mereka minati atau ingin menerima pembaruan dari akun tersebut di dalam

feed mereka. *User/follower count* mengukur jumlah pengguna Twitter yang telah memiliki untuk menjadi follower atau mengikuti akun pengguna tertentu. Hasil dari SNA telah “dua juta dua ratus sembilan ribu seratus tujuh puluh.” *user/follower count* juga dapat digunakan untuk mempelajari dinamika pertumbuhan jaringan sosial Twitter. Peningkatan atau penurunan *user/follower count* dari waktu ke waktu dapat memberikan wawasan tentang tren popularitas atau perubahan pengaruh dalam jaringan sosial network analysis.

Selanjutnya, data yang berhasil diambil pada SNA adalah *retweet_count* ia merujuk indikator penting untuk memahami seberapa viral atau tersebarnya suatu tweet dalam jaringan sosial. Semakin tinggi *retweet count*, semakin banyak pengguna Twitter yang membagikan kembali tweet tersebut kepada pengikut mereka. Jumlah yang tersebut berkisar pada “sembilan ratus sembilan puluh delapan”.

Dalam gambar SNA, kita dapat melihat bagaimana informasi dan pesan terkait kota Serang mengalir melalui jaringan sosial ini. Edge-edge yang menghubungkan node-node menggunakan arus informasi dan komunikasi antara pengguna Twitter. Semakin panjang dan tebal edge, semakin signifikan pengaruh pengguna dalam menyebarkan informasi terkait topik tersebut. Dengan menganalisis gambar SNA ini, kita dapat melihat pola interaksi antara pengguna Twitter yang berkaitan dengan di Kota Serang. Kata kunci yang kerap kali dibicarakan “Pelayanan”, “Tata Kota” dan “Kekuasaan”.

Namun seperti yang dibicarakan pada awal penjelasan bahwa pembicaraan pada analisis mendalam sentimen dari reaksi individu perlu analisis lebih lanjut. Demikian dapat dilakukan dengan memperhatikan sentralitas dan kelompok komunitas yang terbentuk dalam jaringan ini, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika pembicaraan dan pengaruh pengguna terhadap topik tersebut.

3.2 Pemaknaan di Balik Aktivisme Digital Masyarakat Serang

Pengalaman masyarakat mengenai aktivisme digital sangatlah penting untuk memahami dinamika yang terjadi pada fenomena sebuah isu, serta memahami bagaimana masyarakat berinteraksi dan menggunakan platform digital atau media sosial dalam menyampaikan pendapat dan protes mereka. Dengan begitu, pemaknaan aktivisme media sosial akan tercapai ketika seseorang ikut serta dan berpartisipasi pada isu tersebut atau terbiasa menggunakan platform digital.

Pemaknaan media sosial dan digital atau pandangan terhadap fenomena akan melahirkan maksud secara konsep, sebagaimana aktivisme digital yang diketahui oleh masyarakat yang dipahami dalam pemikirannya, perasaan dan pengalaman oleh partisipan masyarakat yang mengikuti isu fenomena sebagai objek penelitian ini.

Dalam menganalisis data yang diperoleh dari penelitian ini, pendekatan fenomenologi untuk memahami pengalaman dan persepsi individu dalam konteks aktivisme digital di Masyarakat Kota Serang. Pendekatan ini memungkinkan untuk menjelajahi makna yang terkandung dalam pengalaman subjektif para aktivis digital dan bagaimana pengalaman tersebut membentuk pemahaman mereka tentang aktivisme dalam konteks digital [12].

Dalam menganalisis wawancara yang dilakukan dengan informan, menemukan bahwa aktivisme digital di Masyarakat Kota Serang mencerminkan adanya pergeseran dalam cara orang terlibat dalam gerakan sosial, serta pemaknaan menyalurkan bentuk keresahan. Seperti yang diungkap oleh Indra, ia mendeskripsikan bahwa aktivisme digital muncul sebagai respons terhadap pelayanan publik yang buruk di Kota Serang. Ia juga menekankan pentingnya memviralkan keluhan dan protes melalui media sosial untuk mendorong perbaikan akses dan pelayanan yang lebih baik. Ini menunjukkan bahwa partisipasi dalam aktivisme digital dipicu oleh keinginan untuk kolaborasi dan perubahan yang lebih baik.

Aktivisme digital yang dilakukan oleh masyarakat Kota Serang banyak melalui platform media sosial, pada konteks tersebut informan kedua ialah Tory, ia mendeskripsikan bahwa media sosial digunakan sebagai alat untuk menyuarakan aspirasi. Ia juga melihat media sosial sebagai tempat untuk mengumpulkan pendengar dan penonton yang dapat ikut serta dalam narasi mereka tentang isu tertentu, seperti sistem transportasi yang buruk. Dalam konteks ini, aktivisme digital menjadi sarana untuk mengumpulkan aspirasi dan pemikiran orang banyak, sehingga mendorong perubahan dan memberikan dukungan sosial.

Menyuarakan pendapat dan bentuk keresahan lebih efisien juga dimaknai oleh informan Alghifari ia memaknai kemudahan dan kekuatan media sosial dalam menyampaikan suara. Ia percaya bahwa media sosial memungkinkan untuk membawa propagandanya sendiri dan memperoleh perhatian yang lebih besar. Ini menunjukkan bahwa aktivisme digital memberikan platform yang memungkinkan individu untuk mempengaruhi pandangan dan pemikiran orang lain serta membangun koneksi yang kuat.

Selain koneksi yang kuat, pelaporan bentuk protes dapat disalurkan secara personal oleh Fiki ia memaknai bahwa peran media sosial sebagai alat untuk mendapatkan respons dan tindak lanjut. Ia menggambarkan pengalaman pribadi dalam melaporkan kejadian melalui media sosial dan mendapatkan respons positif yang mengarah pada tindak lanjut dari pihak terkait. Dalam hal ini, aktivisme digital memfasilitasi respons cepat dan tindak lanjut yang lebih efektif dalam menangani masalah yang dilaporkan. Sebelum pengalaman ia ditindak setelah melalui media sosial, ia memperoleh pengalaman pribadi mengarah pada birokrasi yang berbelit serta pelayanan yang tidak ramah.

Penyaluran bentuk protes dan keresahan melalui media tradisional atau offline kerap kali kesulitan dalam mendapatkan perhatian terutama bagi pendatang. Hal tersebut dialami oleh salah satu informan mba Rifidha ia memaknai bahwa melihat media sosial sebagai sarana yang lebih efektif dalam mengeluarkan aspirasi dan mendapatkan visibilitas, terutama menghadapi masalah lokal. Ini menunjukkan bahwa aktivisme digital memberikan kesempatan bagi individu untuk mendapatkan pengakuan dan mempengaruhi diskusi publik yang mungkin tidak dapat terwujud melalui media tradisional atau offline.

Media digital sangat cepat terutama untuk memberikan informasi, ketika sesuatu terjadi dan menceritakan melalui media sosial agar orang lain mengetahui dan hati-hati apabila yang disebarkan berbentuk kejahatan. Faizal sebagai informan memakna bahwa partisipasi dalam aktivisme digital di Kota Serang dapat dilihat sebagai bentuk pertahanan diri dan kesadaran akan kejahatan. Ia melihat aktivisme digital sebagai cara untuk melindungi diri sendiri dan meningkatkan kesadaran tentang kejahatan yang terjadi di wilayah Kota Serang. Dalam hal ini, aktivisme digital menjadi alat untuk mengatasi kekhawatiran dan memperbaiki situasi yang memengaruhi kehidupan sehari-hari mereka.

Melalui interpretasi fenomenologis, terlihat bahwa partisipasi dalam aktivisme digital di masyarakat Kota Serang didasarkan pada dorongan untuk kolaborasi, aspirasi, perubahan, dan pertahanan diri. Aktivisme digital memberikan wadah bagi individu untuk mempengaruhi pandangan dan pemikiran orang lain, mendapatkan respons dan tindak lanjut, serta membangun koneksi dan dukungan sosial. Temuan ini menunjukkan peran yang signifikan dari media sosial dalam membentuk dinamika aktivisme digital di masyarakat Kota Serang.

Peran yang signifikan dari media sosial memberikan pertanyaan bagaimana masyarakat Kota Serang melakukan bentuk protes/pelaporan terjadi pada media sosial. Pertanyaan berikut dapat diuraikan dengan hasil dari pemahaman dan wawancara yang telah dilakukan. Media sosial sebagai platform dari hasil penelitian aktivisme digital masyarakat Kota Serang menunjukkan dari tujuh informan perilaku over-connected berimplikasi simetris dengan terjadinya preferensi publik melihat serta menilai suatu permasalahan. Tingkat efektifi-

tas media sosial berimbas langsung mempengaruhi preferensi orientasi publik berbanding kebalik dengan media konvensional.

Terlihat pernyataan dari informan Indra ia mendeskripsikan media sosial sebagai tools yang efektif. Ia menunjukkan bahwa salah satu alasan mereka berpartisipasi dalam aktivisme digital adalah karena mereka merasa bahwa melaporkan langsung ke pihak berwenang cenderung membutuhkan waktu lama dan melibatkan birokrasi yang memperlambat proses penyelesaian masalah. Ia melihat media sosial sebagai alat yang lebih efektif dalam menyebarkan aspirasi dan pikiran dari banyak orang, sehingga dapat mendorong itikad baik dan dukungan yang saling memperkuat, serta memperoleh viralitas dalam laporan peristiwa.

Tidak jauh berbeda dengan Indra, Tory memaknai media sosial sebagai platform yang memiliki dampak besar dalam memviralkan isu-isu. Ia melihat bahwa memiliki jumlah pengikut yang besar atau memiliki akun yang terverifikasi dapat memberikan kepercayaan dan mempengaruhi dampak dari apa yang mereka viralkan. Keberadaan platform digital yang besar atau memiliki pengikut yang banyak membantu untuk menyebarluaskan kejadian-kejadian yang mungkin tidak terlihat atau tidak diakui oleh pemerintah. Hal tersebut dinilai oleh Tory bahwa banyak sekali kejadian yang seharusnya dipertanggungjawabkan oleh pemerintah namun abai seperti kejadian masyarakat kelaparan.

Selanjutnya pemaknaan dari Alghifari terhadap media sosial adalah sebagai jembatan komunikasi sekaligus koneksi satu sama lain, ia merasa bangga ketika aspirasi dan pandangan mereka dapat dilihat dan direspon oleh orang lain. Mereka merasa bahwa ketika apa yang mereka sampaikan mendapat perhatian dan tanggapan dari orang lain, termasuk pemerintah, mereka merasa bahwa aspirasi dan pandangan mereka diakui dan digubris. Hal tersebut memperkuat adanya saluran aspirasi yang memang terhambat berkaitan antara warga dan negara.

Media sosial sebagai jembatan komunikasi selain itu, Fiki sebagai partisipasi pada aktivisme digital menanggapi bahwa media sosial sebagai sarana hiburan dan menambah wawasan. Ia melihat media sosial sebagai platform yang memberikan akses ke informasi viral, berita informatif, serta pengalaman pribadi yang dapat dibagikan untuk menyebarkan pesan dan menarik perhatian pihak terkait. Tanggapan Fiki diperkuat oleh Faizal sebagai partisipan pada isu #ibukotakecamatan ia menginterpretasikan media sosial sebagai wadah untuk menyuarakan keresahan secara pribadi. Mereka melihat bahwa melalui media sosial, mereka dapat berbicara dengan lebih bebas dan tidak terikat pada struktur organisasi yang formal.

3.3 Penelitian Aktivisme Digital di Tempat Lain

Penelitian mengenai aktivisme digital juga dilakukan oleh Inda Rizky Putri yang berjudul “Aktivisme digital dan pemanfaatan media baru sebagai pendekatan pemberdayaan masyarakat atas lingkungan” penelitian nya berusaha membedah proses dari pergeseran gerakan sosial menggunakan media baru berbentuk aktivisme digital yang dilakukan oleh komunitas Saling.id untuk menyebarkan pertuisan kampanye atas isu lingkungan. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari temuan penelitian ini ialah melihat bahwa kategori aktivisme digital termasuk pada *Connective action* tipologi *organizationally-enabled action*. yaitu percampuran diantara aksi konektif dan aksi kolektif. Kampanye aktivisme Saling.id ini menempatkan konten dan hashtag #kitadulu aja untuk menambah partisipasi masyarakat luas [7].

Permasalahan isu lingkungan mendorong adanya gerakan sosial baru untuk kesadaran dan bentuk protes atas lingkungan itu sendiri oleh komunitas Saling.id. Teori yang dipakai dalam penelitian ini ialah Computer Mediated Communication (CMC). Komunikasi yang dimediasi komputer memfasilitasi ruang interaksi digital dan membentuk hubungan bagi ma-

syarakat di era postmodern. Metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menjelaskan gerakan sosial berbentuk aktivisme digital dengan pemanfaatan media baru, membantu pemberdayaan masyarakat berdasarkan kesadaran tentang lingkungan yang dilakukan Saling.id. contoh aktivisme digital dengan membuat program-program berupa kampanye hingga gerakan sosial yang melibatkan masyarakat, Bentuk aktivisme digital yang dilakukan Saling.id ialah penggunaan tagar atau hashtag #kitadultaaja.

Studi yang pernah dilakukan terkait aktivisme digital, masih sangat sedikit yang melihat praktik aktivisme digital, melalui pendekatan fenomenologi dengan mengkaji bagaimana suatu aktivisme digital bisa membentuk sebuah saluran alternatif dan membuat sebuah aksi konektif baru. Bagi masyarakat serta menjadi penopang dari berbagai macam aspirasi yang seharusnya dilaksanakan oleh pihak pemerintah pada konteks politik.

Secara tegas yang membedakan penelitian ini dengan sebelumnya ialah, penelitian sebelumnya tentang aktivisme digital sebagian besar berfokus pada organisasi terkoordinir jaringan, yang melibatkan organisasi formal untuk mengkoordinasikan tindakan-tindakan aktivisme digital. Namun, studi terbaru tentang aktivisme digital pada masyarakat serang ialah *self-organizing network* memperlihatkan perbedaan signifikan, karena gerakan ini tidak mengandalkan struktur organisasi formal untuk mengkoordinasikan aksi-aksinya. Konsep ini berfokus pada komunikasi yang didasarkan pada kerangka kerja aksi personal Bennett dan Segerberg, yang memprioritaskan inklusivitas dan berbagai ide, pengalaman, dan perhatian melalui media sosial. [11] Oleh karena itu, penelitian ini memberikan pandangan baru tentang aktivisme digital dan menekankan pentingnya partisipasi aktif dan keterlibatan masyarakat dalam mempengaruhi perubahan sosial, kedua salah metode pendekatan fenomenologi sebagai panduan ilmiah dalam proses penelitian yang dilakukan.

4 Kesimpulan dan saran

Pemaknaan motivasi informan yang berpartisipasi pada fenomena aktivisme digital di Kota Serang, secara gambaran umum faktor utama yang mendorong masyarakat untuk menggunakan media digital dan media sosial sebagai saluran pengaduan adalah pelayanan publik yang buruk. Warga merasa perlu untuk mengekspresikan keresahan dan ketidakpuasan mereka terhadap birokrasi publik melalui media sosial. Tindakan ini bukan hanya sebagai bentuk protes, tetapi juga sebagai upaya mencari solusi kolektif atas masalah yang dihadapi. Media sosial menjadi platform utama di mana individu dapat saling berinteraksi dan berkolaborasi dalam menghadapi permasalahan tersebut, dan ini menandai perubahan signifikan dalam bagaimana masyarakat berpartisipasi dalam aktivisme. [11]

Ekspresi personal keresahan melalui media sosial, ketika digabungkan melalui penggunaan hashtag atau sejenisnya, menciptakan efek kolektif yang kuat dan mendalam. Meskipun platform yang digunakan setiap individu dapat berbeda, kenyataannya mereka semuanya dapat berkumpul dan berkoordinasi untuk mencapai tujuan yang sama. Dalam hal ini, informan memaknai media sosial tidak hanya sebagai sarana komunikasi, tetapi juga sebagai alat untuk organisasi dan mobilisasi. Motivasi partisipasi diindikatori berbagai hal seperti pelayanan publik yang buruk dari birokrasi dan bentuk protes akibat adanya permasalahan pada masyarakat tentang kejahatan serta pengalaman buruk yang menimpa individual.

Pustaka

- 1 L. M. Sadasri, "Kaum muda dan aktivisme politik daring di indonesia," *COMMEWS 2019 Conference on Communication and New Media Studies*, pp. 93–102, 2019.
- 2 M. Foucault, *Subjectivity And Truth*. Paris: Tattva - Journal of Philosophy, 2009, vol. 1.

- 3 E. Isin dan E. Ruppert, *Being Digital Citizenship*, 2nd ed. London: Rowman & Littlefield International, Ltd, 2020.
- 4 F. Suwana, "Digital activism in indonesia," *Journal of Digital Media and Interaction*, vol. 3, no. 5, pp. 45–60, 2020.
- 5 M. Castells, *The Rise of the Network Society*, 2nd ed. Chichester, UK: Wiley-Blackwell, 2010.
- 6 M. Joyce, *Digital Activism Decoded*. New York: International Debate Education Association, 2010.
- 7 I. R. Putri dan E. Pratiwi, "Aktivisme digital dan pemanfaatan media baru sebagai pendekatan pemberdayaan masyarakat atas isu lingkungan," *Bricolage : Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, vol. 8, no. 2, p. 231, 2022.
- 8 W. R. Jati, "Aktivisme kelas menengah berbasis media sosial: Munculnya relawan dalam pemilu 2014," *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, vol. 20, no. 2, p. 147, 2017.
- 9 A. R. M. Umar, A. B. Darmawan, F. S. Sufa, dan G. L. Ndadari, "Media sosial dan revolusi politik: Memahami kembali fenomena "arab spring" dalam perspektif ruang publik transnasional," *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, vol. 18, no. 2, p. 114, 2016.
- 10 M. Lim, "Many clicks but little sticks: Social media activism in indonesia," *Journal of Contemporary Asia*, vol. 43, no. 4, pp. 636–657, 2013.
- 11 W. L. Bennett dan A. Segerberg, *The logic of connective action: Digital media and the personalization of contentious politics*. Cambridge: Cambridge University Press, 2013.
- 12 J. W. Cresswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2014.
- 13 A. Nastiti, L. Adam, Y. Kenawas, dan M. Fajar, "Aktivisme digital di indonesia," 2022.
- 14 C. Powel, "The promise of digital activism and its dangers," *Council on Foreign Relations*, 2022.
- 15 S. D. Astuti, "Gejolak media activism pada tren tiktok #bimaeffect," *UNAIR NEWS*, 2023.
- 16 J. j. Barry, *Social movements in the digital age*. New York: Routledge, 2021.
- 17 P. Mulder, "Social network analysis theory explained," *ToolsHero*, 2018.