

## ABSTRAK

Munculnya media sosial dengan segala fitur yang ditawarkan mengubah cara orang berkomunikasi. Media sosial menyediakan ruang yang membebaskan pengguna untuk memproduksi pesan. Grup facebook Info Cegatan Jogja (ICJ) merupakan salah satu media sosial yang keberadaannya banyak dimanfaatkan warga sebagai media komunikasi. Khususnya terkait pelayanan publik. Masyarakat lebih memilih ICJ dibanding saluran resmi milik pemerintah. Apa yang terjadi di grup facebook ICJ juga mampu menjadi inspirasi bagi daerah lain untuk membentuk grup serupa. Seperti grup facebook Info Cegatan Klaten, Info Cegatan Banjarnegara, Info Cegatan Tulungagung, Info Cegatan Magelang, dan sebagainya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pemanfaatan grup facebook ICJ sebagai media komunikasi warga serta mengungkap motif atau alasan dibalik pemanfaatan ICJ sebagai media komunikasi warga. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, penelusuran dokumen serta melakukan observasi terhadap interaksi yang terjadi di ICJ. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setiap anggota grup facebook ICJ memiliki kesempatan yang sama untuk memproduksi pesan. Penyampaian pesan tersebut terwujud dalam bentuk postingan. Fitur-fitur yang tersedia mempermudah serta mempersingkat alur penyampaian pesan dibanding melalui kanal resmi pemerintah. Di ICJ tidak ada struktur hierarki atau birokrasi yang membuat warga terkadang enggan untuk melaporkan atau mengadukan permasalahan yang menimpanya. Melihat efektivitas yang terjadi di ICJ, peneliti merekomendasikan kepada pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik untuk memantau informasi yang datang dari warga dengan turut serta aktif berinteraksi di dalam grup-grup facebook berbasis masyarakat seperti halnya ICJ.

***Kata Kunci: Grup Facebook, Info Cegatan Jogja, Media Komunikasi Warga***

## **ABSTRACT**

The emergence of social media with all the features offered changes the way people communicate. Social media provides space that frees users to produce messages. Facebook group Info Cegatan Jogja (ICJ) is one of the social media whose existence is widely used by citizens as a medium of communication. Especially related to public services. People prefer ICJ compared to official government channels. What happened in the ICJ facebook group was also able to inspire other regions to form a similar group. Like the Facebook group Info Cegatan Klaten, Info Cegatan Banjarnegara, Info Cegatan Tulungagung, Info Cegatan Magelang, and so on. The purpose of this study was to find out the use of the ICJ facebook group as a communication medium for citizens and to reveal the motives or reasons behind the use of ICJ as a medium of communication for citizens. This study uses a qualitative approach with a case study method. Data obtained through interviews, search documents and make observations of interactions that occur in the ICJ. The results of this study indicate that every member of the ICJ Facebook group has the same opportunity to produce messages. Submission of the message is realized in the form of posts. Available features make it easier and streamline the flow of message delivery than through official government channels. At ICJ there is no hierarchical or bureaucratic structure that makes citizens sometimes reluctant to report or complain about the problems that befall them. Seeing the effectiveness of the ICJ, the researcher recommends the government as the public service provider to monitor information coming from citizens by actively participating in community-based Facebook groups such as ICJ.

***Keywords: Facebook Group, Jogja Prevention Info, Citizen Communication Media***