

## Abstract

As a Facebook group with more than one million membership, Info Cegatan Jogja (ICJ) emerges as a powerful online community in Yogyakarta. Along with its development, ICJ enjoys high trust from its members and contributes significantly to the architecture of local public governance. This study answers why ICJ is trusted by its members. Its role in the public governance of Yogyakarta and the implication of ICJ beyond the governance of Yogyakarta are also investigated. Besides filling research gap on ICJ itself, answering these questions will give insights on the study of online community and public governance. Using case study as a research approach, various informants are interviewed and contents from ICJ page are observed. The findings of this study show that there are three factors which contribute to the high trust directed toward ICJ: appropriate symbol and social repertoires, the effectiveness in solving personal problems, and the effectiveness in solving public problems. However, there are four cautions that need to be mitigated if ICJ wants to sustain the current level of trust: unqualified posts, fraud, bullying, and the helplessness in the presence of strong non-state actors. Meanwhile, it is by acknowledging ICJ as an informal entity that its role in public governance can be grasped. Owing much to the *kampung* life which is the sociological root of ICJ, the roles of ICJ in public governance are maintaining the image of order and security, running subsidiarity principle for certain problems, gathering information for the workings of state functions, becoming a free public relations channel for public authorities, and acting as an accountability platform for complained public services. ICJ case shows that the classic pattern of informal public governance characterizing the relation of state and community still continues in the contemporary era, albeit in a different arrangement. However, differing with the typical relation characterized by the subjugation of community or state's defeat, ICJ proves that the co-interest between state and community can flourish.

**Keywords:** Facebook group, online community, trust, public governance, informal governance

## Abstrak

Sebagai grup Facebook dengan keanggotaan lebih dari satu juta, Info Cegatan Jogja (ICJ) muncul sebagai komunitas daring yang kuat di Yogyakarta. Seiring dengan perkembangannya, ICJ mendapatkan kepercayaan yang tinggi dari para anggotanya dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap arsitektur tata kelola publik lokal. Studi ini menjawab mengapa ICJ dipercaya oleh anggotanya. Perannya dalam tata kelola publik Yogyakarta dan implikasi ICJ di luar tata kelola Yogyakarta juga diselidiki. Selain mengisi celah penelitian tentang ICJ sendiri, menjawab pertanyaan-pertanyaan ini akan memberikan wawasan tentang kajian komunitas daring dan tata kelola publik. Menggunakan studi kasus sebagai pendekatan penelitian, berbagai informan diwawancarai dan konten dari halaman ICJ diamati. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa ada tiga faktor yang berkontribusi terhadap tingginya kepercayaan terhadap ICJ: simbol dan repertoar sosial yang tepat, efektivitas dalam menyelesaikan masalah personal, dan efektivitas dalam menyelesaikan masalah publik. Namun, ada empat peringatan yang perlu dimitigasi jika ICJ ingin mempertahankan tingkat kepercayaan saat ini: postingan yang tidak bermutu, penipuan, perisakan, dan ketidakberdayaan di hadapan aktor non-negara yang kuat. Sementara itu, dengan mengakui ICJ sebagai entitas informal maka perannya dalam tata kelola publik dapat dipahami. Berutang banyak pada kehidupan kampung yang menjadi akar sosiologis ICJ, peran ICJ dalam tata kelola publik adalah menjaga citra ketertiban dan keamanan, menjalankan prinsip subsidiaritas untuk masalah tertentu, mengumpulkan informasi untuk jalannya fungsi negara, menjadi saluran kehumasan cuma-cuma bagi otoritas publik, dan bertindak sebagai platform akuntabilitas untuk layanan publik yang dikeluhkan. Kasus ICJ menunjukkan bahwa pola klasik tata kelola publik informal informal yang mewarnai hubungan negara dan komunitas masih berlanjut di era kontemporer, meski dalam aransemen yang berbeda. Namun, berbeda dengan relasi tipikal yang dicirikan oleh penaklukan komunitas atau kekalahan negara, ICJ membuktikan bahwa kepentingan bersama antara negara dan komunitas bisa tumbuh subur.

**Kata kunci:** grup Facebook, komunitas daring, kepercayaan, tata kelola publik, tata kelola informal