

***Citizen Journalism* dan Implikasinya Bagi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**

Yuli Tirtariandi El Anshori
FISIP-UT
yulitirta@upbjj.ut.ac.id

ABSTRAK

Jurnalisme warga (*Citizen Journalism*) saat ini menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat untuk menyampaikan berbagai keluhan terkait pelayanan publik. Berbagai permasalahan menyangkut buruknya pelayanan publik saat ini dengan mudahnya dapat diungkapkan oleh individu melalui sarana blog, milis, situs jejaring sosial, suara pembaca di media cetak, interaktif di media elektronik, ataupun melalui rubrik yang disediakan media *online*.

Era *citizen journalism* menuntut para pelayan publik untuk lebih maksimal dalam memberikan layanan bagi masyarakat. Sebelum jurnalisme warga mencuat, para pelayan publik dapat dikatakan hanya “takut” kepada *the old school journalism*. Tetapi seiring dengan keterbatasan para wartawan konvensional untuk melaporkan dan mendiseminasikan berbagai kasus pelayanan publik, maka diperlukan satu wadah baru yang dapat menjadi saluran penyampaian keluhan, saran, dan kritik terkait pelayanan publik.

Terlepas dari persoalan kualitas pelaporan berita dan etika jurnalistik, *citizen journalism* merupakan sebuah cara baru bagi individu untuk memainkan peranan aktif dalam mengumpulkan, melaporkan, menganalisa dan menyebarluaskan berita serta informasi yang menyangkut kepentingan umum khususnya pelayanan publik. Varian jurnalisme ini terkadang lebih ampuh daripada penyaluran melalui cara konvensional meskipun sering tidak diikuti dengan prinsip pemberitaan yang *cover both sides*, tetapi hanya dari sisi penulis yang merasa kepentingannya terganggu oleh pemberi pelayanan publik.

Artikel ini bertujuan mengkaji bagaimana implikasi *citizen journalism* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia seiring pemberlakuan UU no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta bagaimana kelayakan setiap informasi yang diangkat dalam jurnalisme ini menjadi sebuah isu publik. Dengan demikian, jurnalisme warga tidak menjurus ke era baru pers tanpa batas yang *kebablasan* yang justru akan mengancam kelangsungan demokrasi

di Indonesia. Selain itu, layak tidaknya sebuah isu personal menjadi isu publik perlu dikaji agar *citizen journalism* tidak hanya menjadi ajang penumpahan persoalan pribadi tanpa ada manfaatnya bagi publik.

Kata kunci : *Citizen Journalism, Kualitas, Pelayanan Publik, Isu Publik*

I. Pendahuluan

Kemajuan teknologi seperti internet sempat menimbulkan kekhawatiran terhadap nasib media massa yang sudah ada. Kehadiran media *online* membuat masyarakat mempunyai pilihan lain untuk mengakses berita yang diinginkannya tetapi tidak disediakan oleh surat kabar, radio, dan televisi. Teknologi menjadikan sarana produksi komunikasi yang sebelumnya hanya dikuasai pengelola media massa, bertransformasi menjadi milik masyarakat banyak. Ini dilatarbelakangi pula oleh tatanan ekonomi liberal yang menjadikan media massa sebagai sebuah institusi ekonomi. Produk jurnalisme pun dikaitkan dengan motif ekonomis dan harus menghasilkan keuntungan. Hal ini memunculkan apa yang disebut sebagai *market-driven journalism* (Puji Rianto, 2005:114). Dalam *market-driven journalism* ini masyarakat dianggap sebagai *customer* dan bukan sebagai warga negara (*citizen*). Jurnalisme lebih diarahkan untuk melayani segmen tertentu berdasarkan target pemasaran daripada berorientasi *public service* (melayani warga negara) secara keseluruhan.

Selain pergeseran kepemilikan dan pengelolaan media massa, terjadi pula pergeseran pelaku kegiatan jurnalistik. Dahulu aktivitas reportase hanya menjadi monopoli wartawan, tetapi sekarang semua orang dapat menjadi “wartawan dadakan”. Tren inilah yang kemudian dikenal dengan nama *citizen journalism (CJ)* atau jurnalisme warga. Dan Gilmor (2004) menggunakan istilah *grassroots journalism* untuk menggambarkan cara kerja CJ. Menurut Gilmor, aktivitas jurnalistik dewasa ini sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi sehingga ia menyebutnya sebagai perluasan berita dari media massa *mainstream*.

Terdapat beragam definisi tentang CJ. Shayne Bowman dan Chris Willis (dalam <http://www.hypergene.net/wemedia/weblog.php>) mendefinisikan CJ sebagai aktivitas warga yang memainkan peranan aktif dalam mengumpulkan, menganalisis, melaporkan dan menyebarkan berita kepada masyarakat luas. Sedangkan Pandan Yudhaprarnesti (2007: 35) menyatakan bahwa CJ adalah jurnalisme orang biasa. Tanpa memandang latar belakang pendidikan dan keahliannya, seseorang dapat merencanakan, menggali, mengolah dan

mempresentasikan informasi berupa tulisan, gambar, foto, laporan lisan, video dan lainnya dalam CJ.

Inti dari CJ adalah adanya partisipasi aktif dari warga dalam proses lahirnya sebuah berita. Warga bebas menulis apa saja yang dilihat atau dialaminya. Singkatnya, *everyone can be a journalist* ! Pertanyaan yang kemudian sempat timbul adalah mengapa CJ ini timbul khususnya di Indonesia ? bukankah *mainstream media* saat ini sudah menikmati alam kebebasan dalam memberitakan segala peristiwa tanpa ada ketakutan akan dibreidel ?. Hal inilah yang akan dibahas dalam artikel ini terkait dengan implikasi CJ terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. *New wave journalism* ini sebenarnya dapat menjadi *trigger* atau pendorong bagi terciptanya pelayanan publik yang prima dan berkualitas. Artikel ini akan mencoba untuk menelaah sejauh mana peranan CJ terhadap upaya peningkatan mutu pelayanan publik di Indonesia.

Ruang Lingkup CJ

Pembahasan diawali dengan melihat apa saja yang termasuk dalam kegiatan CJ. Konsep tentang CJ ini sesungguhnya bukanlah hal yang sederhana dan mudah diaplikasikan di setiap organisasi dan aspek pemberitaan. Varian jurnalisme ini memiliki berbagai variasi. Outing (2005) mengemukakan 11 kategori CJ, yakni :

1. Membuka ruang untuk komentar publik, disini pembaca bisa bereaksi dengan cara memberikan kritik, pujian, atau menambahkan bahan ke dalam tulisan jurnalis profesional. Ini kita kenal dengan ruang atau rubrik “suara pembaca” di media konvensional.
2. Menambahkan pendapat masyarakat sebagai bagian dari artikel yang ditulis jurnalis profesional. Terdapat pendapat dari pihak di luar jurnalis. Kategori CJ ini biasa ditemui di majalah-majalah.
3. Kerjasama antara jurnalis profesional dengan nonjurnalis yang memiliki kemampuan terkait materi dari artikel tersebut. Selain berfungsi memeriksa akurasi artikel, pihak diluar jurnalis tersebut dapat juga menjadi kontributor tunggal. Kategori ini dapat juga ditemui di media massa konvensional
4. Blog, yakni sebuah *website* yang akan mengundang pembaca

5. *Newsroom citizen “transparency” blog*, yakni *blog* yang disediakan untuk transparansi organisasi sebuah media. Pembaca dapat menyampaikan keluhan, saran dan kritik terhadap kinerja pemberitaan media tersebut.
6. Situs internet publik teredit
7. Situs internet publik tidak teredit
8. Kombinasi antara situs internet publik dengan media cetak
9. Gabungan profesional dan CJ
10. Penggabungan antara jurnalis profesional dan jurnalis warga dalam satu wadah. *Website* menerima tulisan dari jurnalis warga dan membeli tulisan jurnalis profesional
11. Model Wiki, dimana pembaca adalah juga editor. Setiap orang bisa menulis artikel dan setiap orang bisa memberi komentar atau tambahan pendapat terhadap artikel yang ditulis orang lain.

Dari 11 kategori di atas, pembahasan tentang CJ dalam artikel ini mengacu pada kategori nomor 1, 4 dan 11 dalam kaitannya dengan pelayanan publik. Ini didasarkan pertimbangan dan hasil pengamatan bahwa perasaan kecewa ataupun puas terhadap pelayanan publik lebih mudah diamati pada tiga kategori CJ di atas.

Isu Publik di Media

Media massa sebagai medium penyampai pesan memiliki peranan penting dalam mengumpulkan isu publik, menganalisisnya, kemudian memberitakannya. Tetapi kenyataannya bahwa realitas yang disampaikan oleh media massa adalah realitas tangan kedua (*second hand reality*). Berita-berita yang dimunculkan di media massa adalah hasil konstruksi ulang para *gatekeeper* yakni redaktur serta wartawan. Para *gatekeeper* ini melewatkan sebagian informasi dan menahan informasi lainnya. Keputusan tersebut diambil para *gatekeeper* dengan berbagai pertimbangan misalnya karena faktor ekonomi (pengaruh pemasang iklan), pembatasan legal (faktor hukum pidana ataupun kode etik jurnalistik), nilai berita, atau bisa juga karena kompetisi media (Siti Karlinah dkk, 1999).

Tindakan para *gatekeeper* tersebut sekilas memang selaras dengan salah satu peran media massa dalam konteks masyarakat modern yakni sebagai filter yang menyeleksi berbagai isu yang layak mendapat perhatian atau tidak. Tetapi di sisi lain, perlu diingat bahwa media

massa merupakan sarana untuk mensosialisasikan berbagai informasi atau ide kepada publik untuk mendapatkan tanggapan atau umpan balik. Adanya perlakuan berbeda terhadap berbagai isu publik oleh media nampaknya menjadi salah satu penyebab suburnya CJ di Indonesia. Terbatasnya ruang bagi publik untuk mendeseminasikan isu-isu sekaligus mendapatkan informasi yang menyangkut kepentingan publik, mendorong warga untuk menciptakan ruang sendiri. Maka bermunculan berbagai ruang publik tersebut seperti *blog* ataupun situs-situs yang mengusung misi murni sebagai situs pewarta warga. Media massa konvensional nampaknya mulai diragukan keandalannya sebagai wahana untuk menyampaikan berbagai permasalahan pelayanan publik yang terjadi. Publik dilanda keraguan bahwa media massa *mainstream* akan berpihak kepada rakyat banyak. Apalagi misalnya jika penyelenggara pelayanan publik yang buruk itu adalah salah satu pemasang iklan terbesar di media massa tertentu.

Salah satu hal yang hingga saat ini masih menjadi perdebatan adalah kapan sebuah isu personal layak diangkat ke permukaan melalui CJ sehingga kemudian layak menjadi sebuah isu yang menyangkut kepentingan publik? Isu yang layak diangkat adalah tentunya isu menyangkut kepentingan publik. Artinya isu tersebut merupakan kejadian yang dapat juga dialami oleh orang lain tidak hanya si pewarta warga meskipun isi berita itu adalah pengalaman pribadi si pewarta warga. Apakah pengalaman tersebut merupakan sesuatu yang dialami langsung atau dilihat langsung. Tinggal bagaimana isu-isu tersebut diolah menjadi informasi yang bernilai berita, tetap mengacu kepada kaidah jurnalistik, dan bisa menjadi opini publik yang pada muaranya akan menjadi stimulan untuk meningkatkan kualitas layanan publik oleh *stakeholders* terkait. Meskipun demikian CJ tidak bermaksud untuk menyeragamkan opini publik.

Dalam melihat kelayakan isu yang diangkat menjadi berita dalam CJ tidak akan terlepas dari definisi tentang berita itu sendiri. Menurut Paolo de Massener, berita adalah suatu informasi penting yang menarik perhatian dan minat khalayak. Sedangkan Yunus (2005:47) mendefinisikan berita sebagai laporan informasi penting yang baru/telah terjadi dan menarik perhatian publik yang mencerminkan hasil kerja wartawan dan tugas jurnalistik. Unsur-unsur dalam berita tersebut memiliki sifat informatif, layak dipublikasikan, dan sebagai hasil kerja jurnalistik, bukan opini wartawan. Sedangkan kriteria umum nilai berita adalah keluarbiasaan, kebaruan, akibat, aktual, kedekatan, informasi, konflik, orang penting, kejutan, *human interest*, dan adanya unsur seks (Brook dalam Yunus, 2005). Berita yang diangkat dalam CJ terkait dengan pelayanan publik perlu dilandaskan pada beberapa dari nilai di atas khususnya nilai

akibat, nilai *informasi*, dan nilai *orang penting*. Hal ini perlu dilakukan untuk membedakan antara sebuah berita yang layak dijual kepada publik, ataukah itu hanya sekedar pelampiasan *unek-unek* pribadi. Jika itu hanya bertujuan menumpahkan *unek-unek* atau kekesalan, perlu dipertimbangkan lagi untuk disebarluaskan melalui media pewarta warga.

Dalam pengamatan penulis terhadap 3 kategori CJ yang menjadi fokus makalah ini, isu-isu menyangkut kepentingan publik tersebut masih sangat jarang diangkat pewarta warga di media *online*. Berbagai berita yang ditulis pewarta warga di media *online* menyangkut pelayanan publik masih kalah intensitasnya dengan berbagai keluhan pelayanan publik yang bersifat personal dan disampaikan melalui rubrik Suara Pembaca di media cetak, misalnya rubrik “Redaksi Yth” di *Harian Kompas*. Inilah sebenarnya yang menjadi tanda tanya besar bagi diri penulis. Mengapa para pewarta warga masih jarang menggunakan *media online* untuk menyampaikan berbagai berita, saran dan kritik terkait pelayanan publik yang dialami langsung? Pada kenyataannya, berbagai forum yang murni berbau CJ saat ini kecenderungannya hanya menjadi wadah bagi pewarta warga untuk menulis opini dan artikel, bukan mengangkat isu-isu yang berkenaan dengan kepentingan publik. Contohnya halamansatu.net, panyingkul.net, www.bloggerbekasi.com, wikimu.com. Beberapa media *online* yang mengangkat semangat CJ ini diamati oleh penulis dalam kurun waktu 1 September hingga pertengahan Oktober 2010.

Dalam pengamatan penulis terhadap beberapa artikel yang ada, isinya mayoritas cerita-cerita dan tanggapan para pewarta warga terhadap isu atau berita yang telah ditulis jurnalis profesional di media konvensional. Begitu pula yang terjadi dengan rubrik di media yang merupakan versi *online* suatu media konvensional. Misalnya rubrik Kompasiana di www.kompas.com dan rubrik *citizen journalism* di www.mediaindonesia.com. Rata-rata artikel yang ditulis adalah opini atau pandangan tentang suatu fenomena, meskipun ada rubrik info kita di kompas.com dimana umumnya warga menginformasikan kondisi lalu lintas dari berbagai tempat di Jakarta. Tetapi di rubrik Kompasiana maupun rubrik *citizen journalism* sangat jarang terdapat kegiatan jurnalistik berupa mengumpulkan, menganalisis dan melaporkan berita yang menyangkut pelayanan publik. Hal yang kemudian terjadi adalah rubrik tersebut menjadi ajang untuk menulis berbagai artikel dan opini biasa tanpa ada unsur 5 W + 1 H. Ini mengakibatkan terabaikannya salah satu fungsi pers yakni sebagai alat kontrol sosial, khususnya kontrol terhadap penyelenggaraan berbagai layanan yang menyangkut kepentingan publik. Padahal potensi para pewarta warga sebagai sebuah komunitas sangatlah besar untuk melakukan kontrol

sosial terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Peran ini nampaknya belum berjalan maksimal padahal aktivitas jurnalistik termasuk media *online* dapat menjadi alat yang efektif untuk mempersuasi publik terhadap suatu fakta atau opini (Yunus, 2009: 5). Meskipun demikian tetap ada beberapa isu pelayanan publik yang diangkat dalam CJ. Misalnya salah satu *posting* berita di www.kompasiana.com yang dikirim oleh salah satu Kompasianer bernama Faurisyah Rosyidin Kaimuddin. Berikut ini kutipan beritanya :

Pesan buat Para Pejabat Negara: Ini bukan Negara Kerajaan Bozz !!

Pada hari itu (4 September 2010) pesawat Garuda Indonesia dengan nomor penerbangan GA 239 terlihat ngetemp di bandar udara Soekarno Hatta sebab menunggu seoraang penumpang yang hendak menggunakan pesawat tersebut. Tidak tanggung-tanggung penerbangan pesawat tersebut dengan terpaksa molor selama kurang lebih 20 menit untuk menunggu satu orang penumpang yang hendak naik.

kejadian ini terjadi akibat rombongan anak Presiden Susilo Bambang Yudhoyono (SBY), Edy Bhaskoro yang mungkin akrab disapa Ibas.

kisahanya seperti ini :

Menurut salah satu penumpang pesawat tersebut, pesawat mestinya berangkat (tinggal landas) pada pukul 09.30 WIB dan para penumpang di atas pesawat pun sudah duduk manis di kursinya msing-masing namun hingga jarum jam menunjukkan pukul tersebut pesawat tidak memperlihatkan keinginan untuk berangkat, terlihat masih betah menunggu sang Edy Baskoro. Para penumpang di pesawat pun berbisik-bisik dan bertanya-tanya “kenapa nggak terbang-terbang ya. Padahal kelihatannya kursi sudah terisi penuh,” cerita salah seorang penumpang. Beberapa penumpang pun sempat menduga-duga mungkin ada kerusakan teknis pada pesawat. Akhirnya kerisauan dan pertanyaan penumpang pun terjawab ketika tak lama setelah waktu yang telah dijadwalkan terbang, pilot mengumumkan sesuat lewat pengeras suara, bahwa sebenarnya pesawat telah siap terbang dan tinggal landas, tidak terjadi gangguan teknis pada pesawat dan semacamnya. Bahwa sebenarnya pesawat masih ada penumpang yang ditunggu. Para penumpang di dalam pesawat pun kembali bertanya-tanya dengan sedikit rasa jengkel, siapa sih penumpang yang di tunggu itu, sampai-sampai penerbangan molor kayak gini ! tak lama setelah itu, akhirnya muncul rombongan yang di tunggu-tunggu dari tadi. Para penumpang pun hanya mampu diam dan memandangi rombongan yang ternyata adalah anak Presiden SBY, Ibas, bersama beberapa orang pengawalnya. “Pengawalnya memakai senjata lengkap, jadi semua penumpang memandangnya,” kata seorang penumpang. Setelah mereka naik pesawat dan duduk, pesawat belum terbang-terbang karena para pengawal Ibas masih sibuk merapikan dan menyimpan senjata-senjataanya. Otomatis, pesawat terbangnya makin molor. Pesawat akhirnya terbang sekitar pukul 09.50 WIB. Kurang lebih terlambat 30 menit dari jadwal yang telah ditetapkan. Semua penumpang mengeluh, tapi mau gimana lagi !

Kejadian diatas memperlihatkan ketidakpekaan para pejabat negara kita akan arti “republik” ! saya begitu yakin para pejabat negara kita fasih dalam menerjemahkan republik, yang bersal dari kata *Res dan Publik* yang berarti (Kepentingan Rakyat), diamana kehendak negara adalah kehendak rakyat. Apalagi seperti yang kita ketahui bersama bahwa Ibas adalah salah seorang Anggota DPR Fraksi Demokrat. Sebagai wakil rakyat mestinya sangat paham kepentingan rakyat ! saya hanya mau mengingatkan satu hal yang mungkin para pejabat negara lupa ! kita ini negara Republik (Republik Indonesia) bukan negara Kerajaan bozz !

diunduh dari www.kompasiana.com, tanggal 9 September 2010 pukul 13.00 WIB

Dalam berita yang ditulis tersebut, sang jurnalis warga memberitakan tentang buruknya pelayanan yang diberikan oleh pihak Garuda selaku BUMN kepada konsumennya. Kemudian ada unsur diskriminasi dalam pemberian layanan publik. Terkesan ada pemberian keistimewaan kepada orang tertentu dalam pemberian layanan bidang transportasi tersebut. Dilihat dari aspek *the personal becomes public* nampaknya berita tersebut sudah cukup mengena. Kejadian yang dialami seorang penumpang Garuda diceritakan kepada jurnalis warga agar disebarakan kepada khalayak luas sehingga menjadi sebuah isu publik. Isu yang diangkat adalah tentang masih jeleknya pelayanan bidang transportasi. Adanya diskriminasi dalam pelayanan bidang transportasi menyebabkan para penumpang lain harus mengalah terhadap rombongan Ibas. Kekesalan warga juga pernah kita dengar dalam kasus Patwal Presiden yang dikeluhkan seorang pengguna jalan melalui rubrik “Redaksi Yth” di *Kompas* beberapa waktu lalu.

Bagaimana kualitas berita tersebut jika ditinjau dari kaidah jurnalistik? Dilihat dari kaidah penulisan berita, unsur 5 W + 1H sudah termuat dalam berita tersebut. Kemudian berita itu juga mengandung beberapa nilai yakni akibat, informasi, dan menyangkut orang penting (*public figure*). Dari sisi akibat, pemberitaan tersebut akan berdampak luas di masyarakat, menyangkut buruknya manajemen pelayanan Garuda, dan dapat menjatuhkan citra keluarga presiden. Kemudian berita tersebut menjadi informasi yang diketahui khalayak ramai di luar para penumpang pesawat Garuda nomor penerbangan GA 239 saat itu. Kemudian pemberitaan itu menyangkut orang penting yakni Ibas, yang selain merupakan anak Presiden SBY juga adalah anggota DPR dari Partai Demokrat. Tetapi ada yang terlupakan, yakni prinsip keberimbangan dan *cover both sides*. Kompasianer bernama Fausyiah Rosyidin Kaimuddin tersebut lupa terhadap dua prinsip tersebut. Ia seharusnya juga menyertakan konfirmasi dari pihak Garuda, atau bahkan dari pihak Ibas. Tak adil jika hanya dari sudut pandang penumpang, tetapi juga dari sisi pihak Garuda atau pihak Ibas perlu diminta konfirmasinya. Apakah si Kompasianer salah 100 % ? tidak juga. Salah satu kendala bagi jurnalis warga untuk menembus beberapa narasumber adalah karena masih rendahnya pengakuan terhadap eksistensi jurnalis warga. Apalagi jika si jurnalis warga tidak memiliki kartu anggota PPWI (Persatuan Pewarta Warga Indonesia). Kemungkinan yang akan terjadi adalah para jurnalis warga ditolak oleh narasumber dan dicap sama dengan para WTS (Wartawan Tanpa Surat kabar) atau wartawan “Bodrex”. Keberimbangan yang mungkin terjadi diwujudkan dengan adanya *posting* berita berupa tanggapan dari pihak terkait. Tetapi hingga makalah ini ditulis Saya tidak menemukan adanya

tanggapan dari pihak Garuda ataupun pihak Ibas di kompasiana.com ataupun rubrik Surat Pembaca di kompas.com. Meskipun berita yang ditulis oleh kompasianer itu hampir sama dengan berita yang dimuat di *detik.com*, sebaiknya tanggapan dari pihak Garuda ataupun Ibas juga disampaikan melalui kompas.com khususnya Kompasiana karena situs www.kompas.com merupakan salah satu situs berita *online* terbesar di Indonesia dengan tingkat keterbacaan mencapai 15 juta orang per hari dan tingkat kunjungan (*page view*) rata-rata 40 juta sebulan (*Harian Kompas, Sabtu 9 Oktober 2010*).

Peranan CJ dalam Pelayanan Publik

Era *market-driven journalism* yang terjadi sekarang ini membuka peluang bagi CJ untuk berperan lebih besar dalam hal meningkatkan kualitas layanan publik. Ketika media utama (*mainstream media*) tidak mampu menciptakan ruang publik yang setara bagi setiap warga negara untuk mendapatkan informasi, maka CJ berada dalam posisi menggantikan media konvensional.

Undang-Undang no 25 tahun 2009 merupakan aturan hukum yang diterbitkan sebagai upaya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam Pasal 1 undang-undang (UU) tersebut dinyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dijabarkan pula tentang penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan UU untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Posisi yang diharapkan dari CJ terkait dengan pelayanan publik ini adalah bagaimana CJ dapat mengawal terwujudnya pelayanan publik sesuai asas-asas berikut ini :

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak

4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. keterbukaan
9. akuntabilitas
10. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. ketepatan waktu
12. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Pada kasus pelayanan maskapai Garuda yang telah disinggung sebelumnya, dapat terlihat bahwa terjadi pelanggaran terhadap asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, serta tercederainya asas kepentingan umum oleh kepentingan pribadi seseorang. Disinilah CJ memainkan peranannya sebagai alat kontrol sosial. Peristiwa ini besar kemungkinan tidak akan tercover oleh media *mainstream* karena berbagai alasan. Bisa dikarenakan alasan wartawan terlambat mengetahui peristiwanya, informasinya kurang valid, tidak ada saksi yang bersedia memberikan keterangan, Garuda merupakan salah satu pemasang iklan terbesar di beberapa media *mainstream*, atau karena “ketakutan” media kepada Istana. Roh dari para pelaku CJ yakni *to share* (berbagi) perlu dibuktikan ketika melihat, mendengar atau merasakan langsung ketidakberesan pelayanan publik. Seorang penulis pada CJ menjalankan tugasnya dengan proses penetrasi terhadap suatu obyek pemberitaan dengan totalitas dan penuh atmosfer. Disinilah perbedaan antara seorang jurnalis warga dengan wartawan profesional. Seorang wartawan yang bekerja di media massa melakukan peliputan karena penugasan, sedangkan seorang *citizen journalist* menuliskan pandangannya atas suatu peristiwa karena didorong keinginan membagi apa yang dilihat dan diketahuinya (Bentley dalam Dirgahayu, 2007:28).

Dalam pengalaman penulis, memang tidak banyak contoh aktivitas para jurnalis warga dalam memberitakan hal-hal yang terkait pelayanan publik. Selain kasus Ibas di atas, penulis berhasil mendapatkan beberapa *posting-an* berita atau artikel yang dikaitkan dengan pelayanan publik. Jika memang misalnya rubrik “Info Kita” di kompas.com dapat dikategorikan sebagai salah satu bentuk CJ, maka mayoritas hal yang diberitakan oleh para pembaca kompas.com adalah masalah transportasi berupa kemacetan dan kerusakan jalan. Kemudian beberapa berita di

www.bloggerbekasi.com juga menceritakan tentang kerusakan beberapa ruas jalan di Bekasi misalnya kerusakan jalan di daerah Setu (kerusakan jalan di daerah Setu Bekasi ini akhirnya mencuat juga melalui rubrik Redaksi Yth di *Harian Kompas* edisi Sabtu 16 Oktober 2010). . . Kemudian berita miring tentang pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM) juga sempat muncul di www.kompasiana.com.

Para jurnalis warga dapat menegaskan eksistensinya dengan konsisten memberitakan tentang pelaksanaan pelayanan publik di lingkungannya masing-masing. Misalnya tentang kerusakan jalan. Jika seorang jurnalis warga memberitakan tentang kondisi jalan yang rusak parah di suatu daerah maka ia sudah melakukan tugasnya mengawal implementasi salah satu asas pelayanan publik yakni tentang hal yang menyangkut kepentingan umum. Kemudian asas keseimbangan hak dan kewajiban. Warga sudah menunaikan kewajiban membayar pajak kendaraan maka sudah seharusnya warga mendapatkan kontraprestasi secara langsung yakni tersedianya infrastruktur jalan yang bagus dan memadai untuk transportasi.

Kasus tentang pelayanan pembuatan SIM yang melanggar asas keterbukaan dan akuntabilitas publik juga sempat muncul di *Kompasiana.com*. Semua berita tersebut tentunya bernilai berita tinggi karena mempunyai akibat, informatif, kedekatan dan mengandung unsur konflik. Semua berita yang ditulis dalam CJ diharapkan akan mempunyai implikasi positif terhadap peningkatan kualitas layanan publik. Hal ini bisa terjadi sebagai efek komunikasi yakni perubahan perilaku penyelenggara pelayanan publik, atau secara tidak langsung yakni melalui pembentukan opini publik terlebih dahulu. Opini publik sendiri dapat diartikan sebagai suatu penilaian sosial atau *social judgement*. Barulah setelah opini publik menguat, terjadi dampak perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Ini yang disebut sebagai kekuatan opini publik, diantaranya sebagai hukuman sosial, pendukung atau bahkan penghancur eksistensi suatu lembaga (Soemirat dkk, 2000). Opini tersebut akan makin menguat setelah suatu isu yang semula hanya berada di ranah CJ kemudian masuk ke media *mainstream* yang banyak dibaca publik. Misalnya kasus surat elektronik Prita Mulyasari tentang RS Omni Internasional yang semula beredar di milis kemudian dimuat di *detik.com* dan akhirnya menimbulkan kegemparan. Dalam kaitannya dengan UU Pelayanan Publik, CJ dalam bentuk jejaring sosial memiliki peranan penting dalam kasus Prita yakni membantu terwujudnya profesionalisme dalam layanan publik. Seperti diketahui, kasus Prita terkait dengan masalah profesionalisme tenaga medis di RS Omni.

Dalam kontribusinya terhadap perwujudan pelayanan publik yang prima, CJ sebenarnya dapat lebih leluasa memainkan peranannya untuk menyeimbangkan diri dengan ruang lingkup pelayanan publik. Dalam Pasal 5 ayat (2) UU Pelayanan Publik disebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait. Ruang lingkup pelayanan publik yang luas tentu saja tidak akan bisa *ter-cover* semuanya oleh media *mainstream*. Begitu pula CJ tidak akan bisa menggantikan seutuhnya peran media utama. Keduanya saling melengkapi. Tetapi CJ mempunyai kekuatan lebih dalam hal jumlah pewarta warga dan media yang digunakan. Hampir semua pewarta warga pasti bersinggungan langsung dengan berbagai hal yang menyangkut pelayanan publik dalam kehidupan sehari-harinya. Meskipun demikian harus tetap diingat bahwa esensi dari CJ adalah *to share news* bukan *to cover news*. Dengan demikian para pewarta warga selayaknya lebih menjiwai dan bergairah dalam melakukan kontrol sosial dan mengawal implementasi 12 asas pelayanan publik.

Rambu-rambu bagi CJ

Kasus yang menimpa Prita seyogyanya menjadi pelajaran bagi komunitas pewarta warga. Beberapa Pasal dalam KUHP misalnya Pasal 160 tentang Penghasutan, Pasal 310 tentang Penyerangan atau Pencemaran Kehormatan atau Nama Baik Seseorang, maupun UU ITE khususnya Pasal 27 ayat (3) yang mengatur penyebaran informasi yang menyebabkan pencemaran nama baik, semuanya perlu diwaspadai oleh para pewarta warga dalam melakukan aktivitas reportasenya. Perlu penerapan rambu-rambu atau kode etik bagi para jurnalis warga agar tetap bisa kritis namun tidak terjerumus menjadi pers yang bebas tapi tidak bertanggung jawab.

Ada dua rambu yang menurut penulis dapat dijadikan pegangan bagi pewarta warga dalam melakukan aktivitasnya, yakni :

A. Kode Etik Pewarta Warga

Persatuan Pewarta Warga Indonesia (PPWI) yang berdiri tahun 2007 telah merumuskan kode etik bagi para anggotanya sebagai berikut :

1. PEWARTA WARGA tidak menyiarkan berita yang dapat membahayakan keselamatan dan keamanan negara maupun kesatuan dan persatuan bangsa.
2. PEWARTA WARGA tidak diperkenankan menyiarkan karya jurnalistik melalui media massa apapun yang bersifat cabul, menyesatkan, bersifat fitnah ataupun memutarbalikkan fakta.
3. PEWARTA WARGA tidak diperkenankan menerima imbalan yang dapat mempengaruhi obyektivitas beritanya.
4. PEWARTA WARGA menjaga dan menghormati kehidupan pribadi dengan tidak menyiarkan berita-berita yang dapat merugikan nama baik seseorang atau pihak tertentu.
5. PEWARTA WARGA dilarang melakukan tindakan plagiat atau mengutip hasil karya pihak lain dengan tanpa menyebutkan sumbernya. Apabila kenyataannya nama maupun identitas sumber berita tidak dicantumkan, maka segala tanggung jawab ada pada PEWARTA WARGA yang bersangkutan.
6. PEWARTA WARGA diwajibkan menempuh cara yang sopan dan terhormat dalam memperoleh bahan karya jurnalistik, tanpa paksaan ataupun menyadap berita dengan tanpa sepengetahuan yang bersangkutan.
7. PEWARTA WARGA diwajibkan mencabut atau meralat setiap pemberitaan yang ternyata tidak akurat, dan memberikan kesempatan kepada yang bersangkutan untuk memberikan kesempatan hak jawab.
8. Dalam memberitakan peristiwa yang berkaitan dengan proses hukum atau diduga menyangkut pelanggaran hukum, PEWARTA WARGA harus selalu menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah, dengan prinsip jujur, dan menyajikan berita secara berimbang.
9. PEWARTA WARGA harus berusaha semaksimal mungkin dalam pemberitaan kejahatan susila (asusila) agar tidak merugikan pihak korban.
10. PEWARTA WARGA menghormati dan menjunjung tinggi ketentuan embargo untuk tidak menyiarkan informasi yang oleh sumber berita telah dinyatakan sebagai bahan berita yang "Off The Record".

Kode etik yang penulis kutip dari situs <http://www.pewartawarga.com> ini sekilas tidak jauh berbeda dengan Kode Etik Jurnalistik yang berlaku bagi wartawan profesional. Hanya saja PPWI sendiri dalam situs tersebut menyatakan bahwa Kode Etik Pewartawarga pada

hakekatnya dimaksudkan menjadi rambu bagi setiap aktivis jurnalisisme warga. Kode etik tersebut tidak bertujuan membatasi atas hak-hak individu anggota PPWI dan masyarakat umum dalam informasi kepada publik. Ketiadaan Dewan Pers dalam jurnalisisme warga menjadikan pengawasan pelaksanaan Kode Etik itu diserahkan kepada pribadi masing-masing anggota pewarta warga dan masyarakat. Sedangkan sanksi atas pelanggaran Kode Etik lebih diserahkan kepada sistem sosial (nilai dan norma) yang berlaku di masyarakat. Untuk pelanggaran yang bersifat normatif, penyelesaiannya tetap diserahkan kepada aparat penegak hukum. Terhadap hal-hal yang berkenaan dengan nilai sosial, peran sanksi dan kontrol sosial masyarakat lebih dikedepankan. Meskipun demikian, PPWI melalui Biro Hukum akan selalu memberikan advokasi atas segala kegiatan pewarta warga, termasuk perlindungan hukum dan sosial.

Kode Etik di atas seyogyanya menjadi panduan bagi para pewarta warga dalam melakukan fungsinya mengontrol pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia. Kritisme tetap berjalan, tetapi jangan sampai kasus hukum membelit para pewarta warga.

B. Sembilan Elemen Jurnalisisme

Rambu-rambu lainnya bagi para pewarta warga adalah sembilan elemen jurnalisisme yang dikemukakan oleh Bill Kovach dan Rosenstiel (2003). Sembilan elemen tersebut adalah :

1. *Kebenaran*
2. *Loyalitas kepada warga.* Dalam konteks CJ maka para jurnalis warga mempersembahkan jurnalismenya bagi masyarakat umum
3. *Intisari jurnalisisme adalah disiplin dalam verifikasi*
4. *Para praktisinya harus menjaga independensi terhadap sumber berita*
5. *Jurnalisisme harus berlaku sebagai pemantau kekuasaan*
6. *Jurnalisisme harus menyediakan forum publik untuk kritik maupun dukungan warga*
7. *Jurnalisisme harus menjaga agar berita komprehensif dan proporsional*
8. *Jurnalisisme harus berupaya membuat hal yang penting menarik dan relevan.*
9. *para praktisinya harus diperbolehkan mengikuti nurani mereka*

Diantara sembilan elemen tersebut elemen pokok yang harus dipegang teguh oleh para pewarta warga dalam tugasnya mengawal pelayanan publik adalah elemen tentang loyalitas kepada warga, sebagai pemantau kekuasaan, disiplin dalam verifikasi, dan menjaga agar berita

komprehensif serta proporsional. Ini bukan berarti elemen lainnya tidak penting, tetapi 4 elemen tadi menurut penulis adalah elemen yang paling erat kaitannya dengan aktivitas pewarta warga memberitakan hal baik dan buruk tentang pelayanan publik. Jika empat elemen tersebut dipegang kuat para pewarta warga diharapkan tidak akan ada pewarta warga yang berurusan dengan hukum saat menyebarkan informasi tentang implementasi layanan publik.

Efektivitas CJ Melalui Media Online

Pembahasan terakhir dalam makalah ini adalah tentang efektivitas pemberitaan ataupun penyampaian keluhan pelayanan publik melalui CJ di media *online*. Dalam pengamatan penulis, penyampaian permasalahan pelayanan publik di *blog* atau situs pewarta warga masih jarang muncul. Bahkan walaupun muncul, jarang ada tanggapan dari pihak terkait sehingga tidak ada *feedback* bagi perbaikan pelayanan publik ke depannya.

Penulis berpandangan bahwa isu pelayanan publik yang dilontarkan anggota masyarakat baru akan berdampak jika diunggah ke *website* milik media *online* seperti *detik.com* atau media *online* yang diciptakan untuk mendampingi media *mainstream* seperti *kompas.com*, *mediaindonesia.com*. Rubrik seperti “Surat Pembaca“ di *kompas.com* dan “Suara Anda” di *mediaindonesia.com* tidak henti-hentinya setiap hari dipenuhi dengan berita atau informasi tentang pelayanan publik yang disuplai oleh pembaca kedua media *online* tersebut. Begitu juga dengan website *I witness.com* milik Metro TV. Masih jarang video yang diunggah ke web tersebut berisikan tentang masalah pelayanan publik. Salah satu video yang menyangkut pelayanan publik bidang perhubungan adalah masalah kemacetan yang terjadi di depan kantor Komisi Yudisial (*website* tersebut diakses oleh penulis terakhir kali pada tanggal 15 Oktober 2010). Hal-hal inilah yang menimbulkan pertanyaan penutup bagi penulis, apa sebenarnya hambatan bagi para pewarta warga dalam melakukan pelaporan atau menyampaikan informasi dalam hal layanan publik ?

Menurut penulis ada beberapa hal yang menyebabkan pewarta warga masih jarang memberitakan tentang pelayanan publik melalui media *online* milik pewarta warga, yakni :

1. Keluhan tentang pelayanan publik lebih cepat direspon oleh *stakeholders* terkait jika dimuat melalui media *online* yang sudah punya nama seperti *detik.com* atau media *online* yang dimiliki media *mainstream* seperti rubrik Suara Pembaca di situs *kompas.com*, rubrik Suara Anda di *mediaindonesia.com*. Hal ini bisa jadi disebabkan jumlah *blog* atau

situs pewarta warga yang jumlahnya sangat banyak sehingga sulit dipantau para penyelenggara pelayanan publik atau korporasi terkait. Hingga tahun 2007 saja diperkirakan jumlah blog sudah mencapai angka 30 ribu blog (Yudhaprimesthi, 2007). Angka tersebut dipastikan bertambah dengan cepat dalam kurun waktu 2007-2010 sekarang.

2. Keluhan pelayanan publik lebih cepat direspon jika muncul di media cetak. Kasus surat seorang warga tentang Patwal Presiden menjadi contoh hal ini. Hal ini ditunjang fakta bahwa jumlah pembaca media cetak pada tahun 2008 sebanyak 30 juta orang (Yunus, 2009 : 8). Walaupun pertumbuhan pengakses internet melesat cepat tetapi jumlah pembaca media cetak masih tetap besar sehingga para pewarta warga nampaknya lebih terfokus kepada hal-hal di luar permasalahan pelayanan publik. Keluhan tentang pelayanan publik diserahkan kepada khalayak ramai di luar pewarta warga.
3. Pewarta warga lebih menyukai tipe berita yang ringan (*soft news*) dan tidak perlu melakukan verifikasi atau *cross check* kepada narasumber.
4. Kesulitan pewarta warga untuk meliput berita yang memerlukan verifikasi dikarenakan tidak punya akses masuk. Keberadaan kartu anggota PPWI mungkin cukup menolong, tetapi PPWI saat ini baru ada di 3 cabang di dalam negeri. Bagi mereka yang tidak memiliki kartu anggota PPWI tentu sulit untuk melakukan peliputan layaknya wartawan profesional.
5. Kekhawatiran pewarta warga terjerat beberapa pasal dalam KUHP maupun UU ITE. Hal ini cukup beralasan karena beberapa pasal dalam KUHP dan UU ITE memang menjadi “pasal karet” untuk menjerat para pewarta warga. Meskipun demikian, kekhawatiran itu juga tidak sepenuhnya beralasan. Informasi atau berita yang disampaikan melalui beberapa media *online* baik *blog* pewarta warga maupun media *online* milik media utama, umumnya sudah melalui proses penyaringan oleh para editor atau administrator situs terkait. Beberapa informasi atau berita yang berbau SARA, menghujat, fitnah, dipastikan tidak akan lolos menjadi konsumsi publik. Jika lolos pun sudah mengalami penyuntingan disana-sini. Tetapi memang lebih banyak lagi situs atau blog yang tanpa sensor khususnya *blog* pribadi yang belum banyak diakses orang.

Kesimpulan dan Saran

Dari pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, ada beberapa hal yang dapat disimpulkan yakni :

1. Jurnalisme warga telah menjadi wadah baru untuk menyampaikan berbagai informasi terkait pelayanan publik. Hal ini dikarenakan media konvensional seperti media cetak biasanya melakukan sensor ketat terhadap keluhan pelayanan publik yang disampaikan melalui rubrik seperti Surat Pembaca.
2. Keluhan pelayanan publik masih lebih kuat efeknya jika disampaikan tidak hanya melalui situs CJ tetapi juga situs *online* milik media utama besar (sudah dikenal luas oleh publik). Atau bahkan disampaikan melalui cara lama yakni rubrik suara pembaca di media cetak.
3. Beberapa kendala masih menyertai para pewarta warga dalam menjalankan aktivitasnya. Misalnya keberadaan pewarta warga belum sepenuhnya diterima masyarakat. Hal ini bisa dikarenakan citra pers sebelumnya sudah dirusak oleh ulah para wartawan gadungan (wartawan “Bodrex”).
4. CJ sebenarnya memiliki peluang memainkan peranan yang lebih luas untuk ikut mengawal terwujudnya pelayanan publik yang prima dan sesuai asas-asas pelayanan publik dalam UU no 25/2009.

Sedangkan saran yang dapat disampaikan penulis adalah sebagai berikut :

1. Para pewarta warga hendaknya terus mengasah kemampuan menulis dan melaporkan berita sesuai kaidah jurnalistik, memahami kode etik jurnalistik/kode etik pewarta warga sehingga terhindar dari permasalahan hukum.
2. Kepedulian sosial untuk ikut memberitakan permasalahan di bidang layanan publik perlu ditingkatkan. Jaringan pewarta warga yang luas menjadi modal besar untuk ikut berkontribusi mewujudkan pelayanan publik yang baik. Dengan demikian diharapkan para pewarta warga tidak hanya sekedar menulis berita *soft news* atau *soft journalism* tetapi juga berita yang lebih berbobot dan berkategori *hard news* .
3. Pewarta warga jangan terjebak dalam hal *to cover the news* tetapi harus lebih mengutamakan *to share the news* sehingga isu atau informasi yang diangkat merupakan suatu isu yang menyangkut kepentingan publik, bukan sekedar keluh-kesah pribadi.

4. PPWI perlu lebih intensif melakukan pembinaan kepada anggotanya. Cabang-cabang perlu segera berdiri di seluruh wilayah Indonesia. Kartu anggota perlu disebarakan kepada para pewartta warga yang layak mendapatkannya (selektif) agar akses jurnalis warga lebih mudah dalam menjalankan reportase.

-----*****-----

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Dirgahayu, Dida. 2007. Citizen Journalism Sebagai Ruang Publik. *Majalah Observasi*. Vol 5. No.1, pp. 11-31

Gilmor, Dan. 2004. *We The Media: Grassroots Journalism by The People, for The People*. CA, O'Reilly Media Inc.

Karlinah, Siti., et.al., 1999. *Komunikasi Massa*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka

Kovach, Bill., Tom Rosenstiel. 2003. *Sembilan Elemen Jurnalisme, Apa yang Seharusnya Diketahui Wartawan dan yang Diharapkan Publik*. Jakarta: Yayasan Pantau, Institut Studi Arus Informasi dan Kedutaan Besar Amerika Serikat

Redaksi New Merah Putih, 2009. *Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009*. Yogyakarta: Penerbit New Merah Putih

Rianto, Puji. 2005. Jurnalisme dalam Tatanan Neoliberal dan Krisis Demokrasi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Fisipol UGM*. Vol.9, no.1. pp. 113-130

Soemirat, Betty., Eddy Yehuda. 2000. *Opini Publik*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka

Yudhapramesti, Pandan. 2007. Citizen Journalism (CJ) Sebagai Media Pemberdayaan Warga. *Majalah Observasi*. Vol 5. no. 1, pp. 33-45

Yunus, Syarifudin, 2010. *Jurnalistik Terapan*. Bogor: Ghalia Indonesia

Surat Kabar

Kompas, Sabtu 9 Oktober 2010

Kompas, Sabtu 16 Oktober 2010

Website

www.bloggerbekasi.com

<http://www.hypergene.net/wemedia/weblog.php>

Steve Outing, "The 11 layers of Citizen Journalism", *Poynteronline*, 13 Juni 2005

www.kompas.com

<http://www.pewarta-indonesia.com>

www.mediaindonesia.com

www.detik.com

www.halamansatu.net

www.panyingkul.net

www.wikimu.com

www.iwitness.com