

# Artikel+Noora-Sesilia- Firman.docx

*by 1 1*

---

**Submission date:** 24-Sep-2024 01:07AM (UTC-0700)

**Submission ID:** 2444456697

**File name:** Artikel\_Noora-Sesilia-Firman.docx (107.5K)

**Word count:** 7477

**Character count:** 49779

## PERAN KELOMPOK INFORMASI MASYARAKAT (KIM) “NUKUS” DALAM MEWUJUDKAN PARTISIPASI PUBLIK PADA KELURAHAN SUKUN KOTA MALANG

\*Noora Fithriana<sup>1)</sup>, Sesilia Kerong Blolon<sup>2)</sup>, Firman Firdausi<sup>3)</sup>

1) Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tribhuwana Tungga Dewi, Indonesia

2) Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tribhuwana Tungga Dewi, Indonesia

3) Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tribhuwana Tungga Dewi, Indonesia

\*Email Korespondensi: noora.fithriana@unitri.ac.id

### Abstrak

KIM dibentuk oleh Pemerintah sebagai penghubung sarana informasi yang tepat bagi publik, serta pengelolaan dan pelayanan informasi yang berkualitas untuk keberlangsungan kehidupan sosial masyarakat. Untuk mengetahui peran KIM dalam mewujudkan partisipasi publik, beserta faktor pendukung dan penghambatnya dilakukanlah penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mengumpulkan data primer dan sekunder. Data primer berupa hasil wawancara dengan informan (Kepala Kelurahan Sukun, KIL “NUKUS” dan Staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, serta masyarakat Kelurahan Sukun), hasil observasi lapangan dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder adalah dokumentasi kegiatan KIM yang disebarluaskan melalui sosial media KIM. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran KIM “NUKUS” sudah baik dalam mewujudkan partisipasi masyarakat apabila dilihat dari interaksi berupa norma, wujud perilaku, penilaian dan sanksi, serta harapan meskipun masyarakat masih berharap agar profesionalitas KIM dalam menjalankan tugas dan fungsinya dapat ditingkatkan lagi. Dalam peran KIM, partisipasi publik dapat diwujudkan dengan keikutsertaan masyarakat menerima dan memanfaatkan informasi yang disebarluaskan oleh KIM. Hal ini didukung oleh faktor wujud perilaku dari sumber daya manusia KIM yang memiliki jiwa sosial tinggi, solid, dan kompak. Namun, peran KIM terhambat oleh harapan karena kurangnya jumlah personel peliputan dan penyebaran informasi dan belum adanya kemasan informasi dari masyarakat sendiri yang publikasinya dibantu oleh KIM.

**Kata Kunci:** kelompok informasi masyarakat; partisipasi publik; peran.

### Abstract

Public information disclosure is a right that should be obtained by every community for the sustainability of its social life. In realizing quality information management and services, the Government needs to provide the right information facilities for the community, so that a Community Information Group (KIM) is formed as a means of information that becomes a bridge of information between the government and the community and vice versa. One of them is KIM Nukus located in Sukun Village, Sukun District, Malang City. In carrying out its duties and responsibilities, it is inseparable from the community targeted by KIM in the field of information. Community participation in Sukun Village in supporting KIM Nukus activities requires KIM to maximize its role in realizing public participation to achieve an informed society. This study aims to determine the role of KIM Nukus in realizing public participation and its supporting and inhibiting factors, using Biddle Thomas' role theory, namely behavior that appears in interaction with indicators of expectations, norms, forms of behavior, and judgments and sanctions. The method used in this study is qualitative method. The results showed that the role of KIM Nukus has been running well based on norm indicators, behavioral manifestations and assessments and sanctions. However, expectation indicator still shows expectations that arise from the community where KIM Nukus is expected to be more professional in carrying out its duties. The supporting factors for the role of KIM Nukus in realizing public participation are Human Resources who have a high, solid and compact social spirit which is shown

*through behavioral manifestation indicators. This study also found obstacles namely the lack of KIM Nukus personnel in reporting and disseminating information that can be shown through indicators of expectation.*

**Keywords:** *Community Information Group; Public Participation; Role.*

## PENDAHULUAN

Organisasi publik dewasa ini dituntut untuk menyediakan pelayanan informasi publik dengan menyiapkan informasi yang dapat diakses sebagai bentuk objektivitas pemerintah dan peluang masyarakat untuk berpartisipasi secara langsung dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah. Hal ini ditegaskan di dalam UU 14/2008 yang menjadi dasar pembentukan KIM, yang menekankan bahwa informasi merupakan hak yang patut diperoleh setiap masyarakat untuk keberlangsungan hidup sosialnya agar tercapai penyelenggaraan pemerintahan yang baik, serta terwujud pengelolaan dan pelayanan informasi yang berkualitas. Tambahan pula dalam Permenkominfo 8/2019 Tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintah Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika bahwa informasi dikumpulkan, diklasifikasikan dan didokumentasikan, kemudian informasi tersebut dikemas dengan baik dan disajikan ke publik melalui media komunikasi. Informasi yang disajikan oleh KIM kepada masyarakat tentu saja bernilai positif dan disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat. Pada tingkat kelurahan atau desa, keberadaan KIM dapat menjadi peluang bagi masyarakat untuk ikut serta dalam pembangunan di wilayah tersebut (*bottom-up*). Taliziduhu Ndraha berpendapat mengenai bentuk partisipasi bahwa masyarakat berpartisipasi dalam memperoleh dan membagi informasi, serta dapat menanggapi informasi yang diperoleh (Suryono, 2019). Dengan demikian, keikutsertaan masyarakat dalam menerima informasi yang disebarluaskan sangatlah penting agar pengetahuan dan kemampuan masyarakat terus meningkat, serta masyarakat informasi tercapai.

Beberapa hasil penelitian terdahulu telah banyak mengkaji hubungan aktivitas KIM dalam perannya sebagai pelayan informasi publik dengan mengetahui hasil bahwa pemerintah desa membentuk KIM untuk mentransformasikan, mempermudah akses dan memberikan informasi dari desa kepada masyarakat melalui peliputan atau media informasi yang dimiliki (Chornelia et al., 2022). Di tingkat desa, KIM mampu berperan menjadi suatu model partisipasi masyarakat dalam keterbukaan informasi bagi masyarakat (Yasintha & Candrika, 2021). Hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa implementasi program KIM masih kurang maksimal dan banyak kendala sehingga kondisi masyarakat perkotaan masih berada pada tingkatan sadar informasi, bahkan masih banyak masyarakat di wilayah perdesaan yang kurang sadar akan informasi (Sari, 2017). Dari hasil penelitian lain diketahui pula bahwa peran KIM dapat dikelompokkan ke dalam lima kegiatan, yaitu: sebagai fasilitator bagi masyarakat, mitra daerah, penyerap aspirasi masyarakat, penyalur aspirasi masyarakat dan terminal informasi bagi masyarakat

meskipun peran-peran yang dijalankan oleh KIM hingga saat ini belum berjalan dengan baik karena informasi yang KIM bagikan di kalangan masyarakat masih belum maksimal, hanya melalui media tatap muka atau komunikasi antar pribadi sehingga perlu dibenahi (Makkarana et al., 2017). Hasil lainnya menunjukkan bahwa peran KIM dalam pengembangan masyarakat informasi dan diseminasi informasi disampaikan melalui forum pertemuan RT dan PKK, namun tidak optimal yang disebabkan oleh banyak faktor (Mukti & Winanta, 2021). Sehingga, dari beberapa penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa terdapat ketidakefektifan peran KIM dengan media informasinya pada masa tingginya kebutuhan informasi dan penerapan teknologi yang mampu mempertukarkan data digital secara cepat saat ini.

KIM “Nukus” merupakan sebuah kelompok informasi masyarakat yang berada di wilayah Kota Malang. KIM “Nukus” dibentuk melalui sosialisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang tahun 2019 yang bertujuan untuk menjadi sarana menyebarkan informasi kepada masyarakat dan wahana konsultasi antara pemerintah kota dan masyarakat, terkhusus wilayah Kelurahan Sukun. Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 8/PER/M.KOMINFO/6/2010 Tentang Pedoman Pengembangan Lembaga Pemberdayaan Komunikasi Sosial, KIM secara mandiri dan kreatif melakukan kegiatan pengelolaan informasi. Dalam kegiatan tersebut, aktivitas yang dapat dilakukan oleh KIM, antara lain: memberikan akses informasi, membangun *networking* atau jejaring, mendiseminasikan segala informasi dan pengetahuan yang diperoleh dan sebagai wadah aspirasi (Yasinta & Candrika, 2021). Di Kota Malang, KIM berfungsi secara horizontal sebagai wahana informasi diantara anggota KIM sendiri, secara *bottom-up* antara KIM ke Pemerintah yang berarti bahwa KIM sebagai mitra dialog dengan Pemerintah, serta secara *top-down* sebagai jembatan antara Pemerintah ke masyarakat dan peningkatan literasi masyarakat di bidang informasi. Dalam fungsi, kegiatan dan aktivitasnya menyebarkan informasi ke masyarakat, KIM “Nukus” mendapatkan apresiasi baik dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dengan diperolehnya Juara 2 KIM Awards kategori KIM terbaik. Dalam pencapaiannya ini, KIM “Nukus” menyadari tantangan yang dihadapinya dalam aktivitas penyebaran informasi adalah dukungan dari masyarakat (Shobirin, 2021). Dengan adanya tantangan yang dihadapi oleh KIM “Nukus” ini, ketidakefektifan peran KIM pada umumnya dan pentingnya keikutsertaan masyarakat dalam aktivitas-aktivitas KIM menjadikan penelitian ini relevan untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran KIM “Nukus” dalam mewujudkan partisipasi publik, serta faktor pendukung dan penghambat perannya agar dapat menjadi bahan evaluasi KIM.

## **METODE PENELITIAN**

Untuk dapat melihat realitas peran KIM “Nukus” di lapangan, yang bertempat di Kantor Kelurahan Sukun Kecamatan Sukun Kota Malang, maka digunakanlah metode penelitian kualitatif.

Secara kualitatif, data primer penelitian ini dikumpulkan dari mewawancarai informan, melakukan pengamatan, serta mendokumentasikan kegiatan KIM “Nukus” sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai pihak, diantaranya: Kelurahan Sukun, KIM “Nukus” sendiri, serta Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. Informan dalam penelitian ini terdiri dari sembilan orang, yaitu: Kepala Kelurahan Sukun, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Sukun, Ketua dan satu orang Anggota KIM “Nukus”, Kepala Seksi Kemitraan dan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, serta tiga orang masyarakat Kelurahan Sukun. Kesembilan orang ini dipilih sebagai informan secara bertujuan dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan kewenangan-kewenangan, urusan-urusan, tugas-tugas dan sasaran-sasaran sehingga informan yang dipilih yang paling tahu tentang KIM “Nukus” agar peneliti lebih mudah dalam menjelajahi objek dan/atau situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2018).

Di dalam pengumpulan data, wawancara semi-terstruktur dilakukan pada Desember 2022 dengan panduan pedoman wawancara mengenai peran KIM “Nukus”. Setelah mewawancarai informan, peneliti melakukan pengamatan pada aktivitas KIM “Nukus” dan kegiatan penyebaran informasi yang sudah dilakukan oleh KIM “Nukus” yang bertemakan “Ajang Batik Sukun 2022” pada media-media sosial milik KIM “Nukus”, yaitu: Instagram dan Youtube. Selanjutnya, peneliti mendokumentasikan aktivitas dan kegiatan KIM “Nukus” dalam media sosial tersebut melalui tangkapan layar. Selain itu, dokumentasi juga diperoleh dari kiriman foto dan dokumen oleh Kelurahan Sukun, KIM “Nukus” dan Dinas Komunikasi dan Informatika. Untuk keabsahan data penelitian ini, triangulasi teknik dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Artinya, data yang didapatkan dari wawancara dicek lagi menggunakan observasi dan dokumentasi. Apabila dengan ketiga teknik yang berbeda tersebut dihasilkan data yang tidak sama, maka peneliti berdiskusi dengan informan sebagai sumber data primer sehingga dapat dipastikan manakah data yang dianggap benar atau semua data kemungkinan benar dari cara pandang yang berbeda. Setelah itu, peneliti menganalisis data dengan empat teknik yang terdiri atas: *data collection, data condensation, data display* dan *conclusion drawing/verification* (Sugiyono, 2018). Keempat teknik analisis data tentunya dilakukan secara berurutan di dalam penelitian ini dari tahap awal hingga akhir.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui peran KIM “Nukus” dalam mewujudkan partisipasi publik dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat peran KIM “Nukus” dalam mewujudkan partisipasi publik, penelitian ini menggunakan Teori Peran dari Biddle & Thomas yaitu perilaku yang muncul dalam interaksi, dengan

berfokus pada empat indikator yang terdiri dari: harapan, norma, wujud perilaku, serta penilaian dan sanksi (Sarwono, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwa peran KIM Nukus dalam mewujudkan partisipasi publik di Kelurahan Sukun dalam peran menyebarluaskan informasi sudah baik. KIM Nukus menjadi agen informasi yang menjembatani informasi dari pemerintah ke masyarakat maupun dari masyarakat ke pemerintah. Menjadi agen informasi KIM Nukus memperoleh data untuk diolah menjadi informasi melalui peliputan, peliputan yang dilakukan KIM Nukus yaitu dengan terlibat langsung dalam berbagai kegiatan yang dilangsungkan oleh masyarakat maupun pemerintah. Adapun kolaborasi kegiatan yang dilakukan KIM Nukus bersama pemerintah Kelurahan Sukun dan Lembaga Masyarakat setempat yaitu “Ajang Batik Sukun 2022”, yang bertujuan untuk mengangkat potensi wilayah Kelurahan Sukun yang sudah diselenggarakan sejak tahun 2020 hingga tahun 2022. Dalam kegiatan ini, KIM Nukus menjadi ketua panitia penyelenggara “Ajang Batik Sukun 2022”. Kedudukan KIM Nukus ini merupakan implementasi salah satu program kerjanya yaitu mengadakan kegiatan atau acara keterampilan bagi warga setempat. Soekanto dan Sulistiyowati (2017:210-211) mengemukakan bahwa peran merupakan kedudukan seseorang dalam melaksanakan hak dan kewajibannya yang mana peran tersebut dapat mengatur perilaku individu atau kelompok yang pada batas tertentu bisa meramalkan perbuatan orang lain. Peran lebih banyak menunjukkan penyesuaian diri dan sebagai suatu proses. Kegiatan “Ajang Batik Sukun 2022” cukup memunculkan partisipasi masyarakat dimana partisipasi masyarakat disini baik dari kalangan orang dewasa maupun anak-anak. Keterlibatan masyarakat baik secara langsung melalui kegiatan yang diadakan maupun melalui media sosialnya dalam bentuk komentar pada informasi yang disebar. Perwujudan partisipasi di Kelurahan Sukun terus menjadi target pemerintah setempat dan KIM Nukus. Adapun partisipasi yang sudah berjalan dimana masyarakat sudah memanfaatkan informasi yang disampaikan oleh pemerintah maupun KIM Nukus dan menindaklanjuti informasi tersebut seperti terlibat dalam kegiatan yang diadakan pemerintah setempat dan lembaga masyarakat.

Teori peran (*role theory*) merupakan perpaduan dari berbagai teori, orientasi maupun disiplin ilmu. Sarwono (2014:215) mengemukakan bahwa peran dianalogikan seperti aktor yang memerankan tokoh tertentu dalam teater yang berperilaku berdasarkan tokoh yang ditetapkan. Peran dapat mengatur perilaku yang menyebabkan seseorang dalam batas tertentu dapat meramalkan perbuatan orang lain (Soekanto dan Sulistiyowati, 2017:210). Dalam lingkup manajemen publik, perilaku manusia baik dari individu atau kelompok yang tergabung dalam suatu organisasi mendapat perhatian penuh dimana perilaku tersebut dapat mempengaruhi tujuan dari organisasi. Menurut Tahir (2014:32), dalam suatu organisasi perlu adanya penyatuan karakteristik dari individu maupun organisasi itu sendiri yang

kemudian menjadi perilaku organisasi. Biddle dan Thomas dalam Sarwono (2014:216-222) mengemukakan teori peran kedalam empat golongan, salah satunya yaitu perilaku yang muncul dalam interaksi yang dapat diartikan sebagai tanggapan yang muncul dari apa yang terjadi di suatu lingkungan. Indikator dari perilaku yang muncul dalam interaksi (Sarwono, 2014:217-222), antara lain: harapan, norma, wujud perilaku dan penilaian dan sanksi.

Hasil penelitian Sari (2017) berbeda dengan hasil penelitian sekarang dimana hasil penelitian sekarang menunjukkan bahwa masyarakat sadar akan informasi dan mau untuk menerima informasi yang disebarkan oleh KIM Nukus baik melalui pelibatan diri dalam kegiatan yang diundang maupun berpartisipasi mendukung KIM Nukus melalui media sosial. Hasil penelitian sekarang menunjukkan adanya persamaan dan perbedaan dengan hasil penelitian Wardhana (2021). Persamaan dengan hasil penelitian sekarang bahwa KIM Nukus mendapatkan penilaian positif dari pemerintah dan masyarakat yang terus memberi dukungan kepada KIM Nukus dalam melaksanakan tugasnya dalam membantu *stakeholder* dan masyarakat. Persamaan selanjutnya dengan hasil penelitian sekarang dimana saat ini KIM Nukus mendiseminasikan informasi melalui media sosial dengan informasi yang disebarkan masih bersifat umum, hal ini bisa mengakibatkan menurunnya minat masyarakat untuk mengakses informasi yang disebarkan. Perbedaan dengan hasil penelitian sekarang, bahwa secara garis besar keberadaan KIM Nukus telah diketahui hampir seluruh masyarakat Kelurahan Sukun yang mana harapan masyarakat bahwa KIM Nukus perlu mensosialisasikan tugas dan fungsi keberadaannya sehingga masyarakat tidak hanya mengetahui KIM sebagai media informasi saja.

Direktorat Kelembagaan dan Komunikasi Sosial dalam Yasintha (2021), mengemukakan bahwa Kelompok Informasi Masyarakat adalah lembaga layanan publik yang dibentuk dan dikelola dari, oleh, dan untuk masyarakat yang berorientasi kepada layanan informasi dan melakukan pemberdayaan masyarakat sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat tersebut. salah satu KIM yang terbentuk di Indonesia dan berada di Kota Malang adalah KIM Nukus. Berdasarkan orientasi layanan informasi, KIM Nukus sendiri merupakan agen informasi yang bekerjasama dengan pihak pemerintah maupun masyarakat sebagai jembatan informasi di Wilayah Kelurahan Sukun.

Yasintha dan Candrika (2021) menyebutkan beberapa aktivitas pokok KIM yaitu memberikan akses informasi, membangun kerjasama dengan lembaga lain, mendiseminasikan informasi yang diperoleh serta sebagai wadah aspirasi. Berdasarkan aktivitas tersebut dapat diketahui bahwa KIM Nukus memberi akses informasi kepada masyarakat melalui media sosialnya dan melakukan diseminasi informasi. Informasi yang diberikan KIM Nukus diperoleh dari kegiatan yang terjadi di wilayah Kelurahan Sukun maupun kegiatan yang ada diluar wilayah yang melibatkan KIM Nukus serta KIM Nukus memberitakan kembali informasi yang di sampaikan oleh media lain baik itu media dari pemerintah maupun lembaga

masyarakat.<sup>24</sup> Berdasarkan Peraturan Menteri Koinfo Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan<sup>27</sup> Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika media komunikasi adalah saluran informasi yang digunakan dalam proses komunikasi publik secara langsung maupun tidak langsung. Media Komunikasi yang digunakan KIM Nukus adalah media sosial dan media komunikasi tatap muka.<sup>21</sup> Media sosial adalah sebuah wadah yang mampu menghasilkan berbagai bentuk komunikasi dan menyebarkan berbagai macam informasi bagi semua kalangan masyarakat yang berbasis *online*. Sedangkan Media komunikasi tatap muka merupakan media komunikasi yang melibatkan kehadiran fisik dari pembawa pesan atau informasi dan penerima pesan atau informasi.

<sup>11</sup> Berdasarkan Peraturan Menteri Koinfo RI Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintah Konkuren bidang Komunikasi dan Informatika dalam pengelolaan informasi publik, informasi dikumpulkan, diklasifikasikan dan mendokumentasikan informasi tersebut kemudian dikemas dengan baik dan disajikan ke publik melalui media komunikasi serta dalam pengemasan Informasi Publik penyesuaian media yang tepat sangat diperlukan. Media komunikasi yang digunakan KIM Nukus saat ini antara lain instagram, facebook, twitter, tiktok, youtube, *website*, dan whatsapp. Berdasarkan pasal 9 ayat 2 Peraturan Koinfo RI Nomor 8 Tahun 2019 KIM Nukus sudah tepat memilih media sosial diatas karena pada era digital ini hampir setiap masyarakat dapat mengakses sarana komunikasi yang berbasis *online*. Penggunaan media sosial sendiri akan lebih mudah menjangkau masyarakat karena banyak yang mengakses media sosial. Dalam proses pengelolaan informasi, KIM Nukus mencari dan memperoleh informasi dari peliputan yang kemudian di unggah di media sosial. dari unggahan ini, untuk menyebarkannya ke publik terutama warga di Kelurahan Sukun, KIM Nukus memanfaatkan aplikasi whatsapp sebagai media penyebaran informasi *online* yang langsung bersentuhan dengan masyarakat dengan harapan bahwa hal yang dilakukan ini bisa menjangkau publik lebih luas.

Salah satu cakupan partisipasi publik yaitu dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>68</sup> Partisipasi publik menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan kualitas suatu penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>38</sup> UU Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga atas barang jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.<sup>4</sup> ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Ruang lingkup sebagaimana dimaksud antara lain: pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi,

perbankan, perhubungan, Sumber Daya Alam, dan sektor strategis lainnya. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud yaitu pelayanan informasi publik. Pelayanan informasi publik adalah aktivitas pemenuhan kebutuhan akan informasi yang hendak disajikan kepada publik dan di kemas baik melalui media informasi secara elektronik maupun non elektronik. Pelayanan informasi publik dilakukan oleh lembaga-lembaga yang bertugas untuk memberikan layanan informasi kepada publik salah satunya yaitu Kelompok Informasi Masyarakat.

Sebagai agen informasi yang membutuhkan partisipasi masyarakat di Wilayah Kelurahan Sukun, maka KIM Nukus melibatkan diri di dalam berbagai kegiatan yang dilangsungkan oleh pemerintah setempat maupun masyarakat. Untuk menjangkau masyarakat luas, KIM Nukus juga membangun kerja sama dengan lembaga masyarakat, pelaku usaha dan pemerintah setempat. Dalam berbagai kegiatan yang diikuti, memberi kesempatan kepada KIM Nukus untuk mengenalkan dan mendekatkan dirinya kepada masyarakat. Pendekatan KIM Nukus kepada masyarakat ini, dengan harapan masyarakat bisa mengenal mereka tidak hanya sebatas bertemu secara langsung namun bisa mengakses informasi yang disebarkan KIM Nukus melalui media sosialnya dengan tujuan dapat meningkatkan literasi masyarakat di bidang informasi dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Sebagai wadah aspirasi, KIM Nukus melakukan kerjasama dengan pemerintah, lembaga masyarakat dan pelaku usaha untuk mengembangkan potensi wilayah. Melalui program kerja mengadakan kegiatan atau acara keterampilan bagi warga. Program kerja ini cukup menarik minat masyarakat untuk terlibat dalam menerima informasi yang disebarkan. Partisipasi publik Menurut Bank Dunia dalam Rahayu, Juwono dan Rahmayanti (2022:203) memberikan batasan partisipasi masyarakat antara lain adanya keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait segala sesuatu yang akan dikerjakan, keterlibatan masyarakat berupa kontribusi masyarakat dalam pelaksanaan yang telah diputuskan dan memanfaatkan hasil program yang telah diterapkan untuk mencapai kesejahteraan. Partisipasi Masyarakat di Kelurahan Sukun ditunjukkan melalui keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan dan memanfaatkan hasil.

Berdasarkan golongan teori peran Biddle Thomas dalam Sarwono (2014:216-222) golongan perilaku yang muncul dalam interaksi dengan indikator harapan, norma, wujud perilaku, dan penilaian dan sanksi. Untuk memperoleh dukungan masyarakat tentu melihat terlebih dahulu dari segi harapan. Harapan ini berkaitan dengan perilaku yang hendak di tunjukan yang sesuai dengan peran tertentu. Tolak ukur harapan ini tentu tidak terlepas dari norma yang mengatur tindakan dari individu maupun kelompok. Norma merupakan bagian dari harapan dan saling terkait. Indikator wujud perilaku diwujudkan oleh aktor yang tergabung dalam KIM Nukus dan perilaku ini nyata dan berbeda-beda tergantung dari aktor yang membawakan perannya dalam suatu waktu yang tentunya disesuaikan dengan harapan dan norma. Indikator penilaian dan sanksi menurut Biddle Dan Thomas mengatakan bahwa kedua hal tersebut

didasarkan pada harapan masyarakat atau orang lain tentang norma. Berdasarkan norma itu, maka orang memberikan kesan negatif atau positif terhadap suatu perilaku dan inilah yang dinamakan penilaian peran. Sedangkan sanksi adalah usaha orang untuk mempertahankan suatu nilai positif dimana perwujudan peran yang tadinya dinilai negatif dirubah sedemikian rupa sehingga bisa menjadi positif.

Sarwono (2014:217) mengemukakan mengenai harapan menurut Biddle dan Thomas, bahwa harapan tidak terlepas dari pandangan orang lain tentang perilaku yang seyogyanya dilakukan oleh aktor sesuai dengan peran tertentu. Selain peran tertentu yang dibawakan, ada juga harapan yang timbul di luar dari peran yang dilakukannya. Sejalan dengan harapan, UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengatur dengan jelas bahwa hak masyarakat sebagai penerima layanan publik adalah memberitahukan kepada pimpinan atau pelaksana untuk memperbaiki pelayanan yang di berikan tidak sesuai dengan standar pelayanan dan mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan tujuan pelayanan. Berdasarkan hak masyarakat ini adapun harapan-harapan muncul dari masyarakat Kelurahan Sukun dan juga pemerintah setempat terhadap KIM Nukus yaitu KIM Nukus diharapkan harus mampu menjadi lembaga yang lebih profesional lagi dalam dunia informasi. Harapan ini muncul karena adanya keinginan masyarakat akan informasi yang menarik perhatian mereka artinya bahwa KIM harus lebih kreatif dalam pengelolaan informasi baik informasi tentang potensi wilayah, konten usaha kuliner, hiburan lokal dan lainnya. KIM Nukus juga diharapkan bisa melakukan sosialisasi tersendiri kepada masyarakat mengenai keberadaan KIM Nukus yang memberikan manfaat bagi masyarakat. KIM Nukus sendiri mengharapkan agar informasi yang disebar oleh mereka diterima dan dapat dipahami oleh masyarakat, serta masyarakat dapat menindaklanjuti sesuai sifat informasi baik itu himbuan atau ajakan. Masyarakat juga bisa memanfaatkan KIM sebagai media untuk mempublikasikan usaha atau potensi yang ada di wilayah Kelurahan Sukun. Dengan dilaksanakannya apa yang menjadi harapan masyarakat maka, kedepannya masyarakat tidak hanya menerima dan menjalankan informasi yang diberikan akan tetapi masyarakat ikut ambil bagian dalam memberikan informasi kepada KIM Nukus sesuai dengan harapan KIM Nukus. Hal ini menjadi peluang bagi KIM Nukus untuk tetap berkarya semakin eksis dan menjadi KIM yang strategis di Kelurahan Sukun. Pelibatan masyarakat dalam upaya mendapatkan dukungan dan untuk meningkatkan kualitas dari KIM Nukus tersendiri, tentu mendapat banyak masukan yang perlu diterima menjadi bahan evaluasi dalam pengelolaan informasi publik. Kita dapat menyadari bahwa pelayanan publik saat ini lebih berorientasi pada kepuasan masyarakat yang bisa kita lihat seperti penyelenggara pelayanan publik saat ini lebih banyak memprioritaskan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Secord dan Backman dalam Sarwono (2014:2017), mengemukakan bahwa norma merupakan salah satu bentuk dari harapan yang mana jenis-jenis harapan meliputi harapan yang bersifat meramalkan dan

harapan normatif. Harapan<sup>2</sup> bersifat meramalkan adalah harapan tentang suatu perilaku yang akan terjadi dan harapan normatif adalah keharusan yang menyertai suatu peran. Pada harapan yang bersifat meramalkan telah dikemukakan pada indikator harapan yang menjadi bahan evaluasi bagi KIM Nukus dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Sedangkan harapan normatif ini adalah aturan yang menjadi pegangan KIM Nukus dalam tugas dan tanggungjawabnya. Norma yang menyertai peran KIM Nukus dalam mewujudkan partisipasi publik adalah norma yang bergerak di lingkungan masyarakat yaitu norma kesopanan dan norma adat. KIM Nukus memiliki legalitas formal dalam menjalankan tugasnya yaitu SK<sup>9</sup> Walikota Malang Nomor 188.45/205/35.73.112/2020 tanggal 13 Juli 2020 Tentang pembentukan Kelompok Informasi Masyarakat “Nukus” Kelurahan Sukun Kecamatan Sukun. KIM Nukus juga dalam pelaksanaannya mendasarkan produk jurnalistik yaitu Kode Etik Jurnalistik sebagai pedoman yang baku yang digunakan dalam dunia kewartawanan. Norma kesopanan seperti menggunakan bahasa yang sopan dan santun baik dalam bertindak dan bertutur kata secara langsung dengan masyarakat maupun secara tidak langsung melalui narasi yang dituliskan yang mengacu pada legalitas formal KIM Nukus dengan tugas dan tanggung jawab KIM Nukus dan Kode<sup>23</sup> Etika Jurnalistik pasal 1 bahwa wartawan Indonesia bersikap independen, menghasilkan berita yang akurat berimbang dan tidak beritikad buruk. Adapun norma lain yang bergerak di lingkungan yaitu norma adat seperti menjunjung tinggi warisan budaya misalnya dengan memperingati hari batik nasional yang mana di wilayah Kelurahan Sukun selalu memperingati setiap tahun yaitu “Ajang Batik Sukun” dimana ini mengacu pada legalitas formal KIM yaitu pada bagian kedua tentang tugas KIM Nukus. KIM Nukus tidak memiliki dokumen tersendiri, tetapi KIM Nukus menggunakan dokumen jurnalistik yang dibuat oleh Dewan Pers Indonesia.

<sup>1</sup> Goffman dalam Sarwono (2014:220) melihat<sup>12</sup> perwujudan peran dengan memperkenalkan istilah permukaan (*front*) yakni untuk<sup>46</sup> memberitahu kepada orang lain dengan jelas peran dari aktor dengan mengekspresikan perilaku-perilaku tertentu. Tingkat terendah wujud perilaku seseorang dalam peran yang dibawakannya adalah tidak terlibat sama sekali dalam perannya tersebut. Sedangkan tingkat tertingginya yaitu jika ia<sup>46</sup> melibatkan seluruh pribadinya dalam perilaku peran yang sedang dikerjakan. KIM Nukus merupakan kelompok masyarakat yang bertugas<sup>37</sup> dalam bidang pelayanan informasi dan melakukan pemberdayaan terhadap masyarakat<sup>37</sup> dan merupakan lembaga sosial yang bergerak di tengah masyarakat yang pembentukannya diusulkan oleh pemerintah setempat berdasarkan pertimbangan anggota yang mau terlibat didalamnya. Sebagai lembaga layanan publik, KIM Nukus menyediakan berbagai informasi untuk kepentingan masyarakat Kelurahan Sukun maupun masyarakat secara menyeluruh yang tertarik akan informasi yang disebar atau merasa membutuhkan informasi tersebut. KIM Nukus sendiri dalam mewujudkan partisipasi publik, terus<sup>63</sup> melakukan kerja sama dengan berbagai

lembaga yang ada di Kelurahan Sukun maupun lembaga akademisi. KIM Nukus aktif dalam mendiseminasi informasi seputar kegiatan yang ada di wilayah yang dilakukan oleh pemerintah setempat, lembaga masyarakat dan juga masyarakat sendiri.

Peraturan Menteri Kominfo Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika, media komunikasi publik merupakan saluran informasi yang digunakan dalam proses komunikasi publik baik secara langsung maupun tidak langsung. KIM Nukus dalam tugasnya mencari, mengelola, menjembatani, dan menyebarluaskan informasi, Media komunikasi yang digunakan adalah Media sosial dan Media Komunikasi tatap Muka. Bagi KIM Nukus media sosial merupakan media yang hampir semua orang dapat mengaksesnya. Kemudahan dalam bermedia sosial bisa menjangkau publik secara luas, dan keterbukaan akan informasi tidak hanya diketahui masyarakat di wilayah namun bisa memberi manfaat bagi masyarakat luas atas informasi yang disebarkan. Komunikasi tatap muka dilakukan oleh KIM Nukus melalui berbagai kegiatan yang berlangsung di wilayah Kelurahan Sukun. Komunikasi tatap muka juga digunakan KIM Nukus untuk melakukan pendekatan dengan masyarakat dalam mewujudkan partisipasi publik baik melalui kegiatan yang diselenggarakan bersama lembaga masyarakat seperti Ajang Batik Sukun dan melakukan peliputan dalam berbagai kejadian yang ada di wilayah Kelurahan Sukun dan sekitarnya.

UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, partisipasi masyarakat diatur dalam pasal 354 yang menyatakan bahwa pemerintah daerah perlu mendorong partisipasi masyarakat melalui penyampaian informasi tentang penyelenggaraan pemerintah daerah kepada masyarakat, mendorong kelompok dan organisasi masyarakat untuk berperan aktif melalui dukungan kapasitas masyarakat dan kegiatan lainnya. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 tentang partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah salah satu cakupan partisipasi masyarakat yaitu pengelolaan aset dan/atau sumber daya alam daerah meliputi penggunaan, pemanfaatan dan/atau pemeliharaan. KIM Nukus sebagai wadah informasi dan Komunikasi memiliki salah satu program kerja yaitu mengadakan kegiatan / acara pelatihan keterampilan bagi warga. Salah satu kegiatan yang diselenggarakan oleh KIM Nukus dan kerjasamanya dengan lembaga masyarakat yang lain yaitu Ajang Batik Sukun. Kegiatan ini bertujuan untuk mengangkat potensi wilayah dalam bidang ekonomi yang sudah diselenggarakan tiga tahun berturut-turut. Ajang Batik Sukun dilaksanakan pada bulan Oktober untuk memperingati hari batik nasional yang merupakan budaya bangsa Indonesia dalam bidang seni secara turun temurun. Pada Ajang Batik Sukun 2022 yang menjadi ketua panitia penyelenggara kegiatan ini adalah dari anggota KIM Nukus. cara ini dilakukan KIM Nukus sebagai bentuk untuk mencari dukungan masyarakat. Dalam kegiatan ini, pelibatan masyarakat cukup tinggi. Berdasarkan bentuk partisipasi masyarakat yang dikemukakan Taliziduhu Ndraha dalam Suryono (2019:54) diantaranya ada

<sup>1</sup> partisipasi dalam menerima dan memberi informasi dan partisipasi dalam memberi tanggapan dan saran terhadap informasi yang diterima. Berdasarkan kedua bentuk partisipasi masyarakat ini, dapat diketahui bahwa masyarakat di Kelurahan Sukun menerima informasi Ajang Batik Sukun 2022 melalui undangan. Undangan ini bersifat umum yang artinya terbuka untuk seluruh masyarakat Kelurahan Sukun dan bersifat Khusus bagi pengerajin batik di Kelurahan Sukun dan *stakeholder* setempat. Masyarakat yang menerima informasi dan hadir dalam kegiatan ini yaitu seluruh lembaga di Kelurahan Sukun, perwakilan pelajar dari SD negeri dan swasta di Kelurahan Sukun, para pengerajin batik, serta segenap masyarakat Kelurahan Sukun. Kegiatan ini diramaikan dengan fashion show batik dari lembaga masyarakat di Kelurahan Sukun dan anak-anak binaan sanggar Sandhy Nusantara. Kegiatan ini menjadi wujud nyata adanya partisipasi masyarakat yang terus meningkat untuk mendukung KIM Nukus. berkaitan dengan partisipasi masyarakat <sup>56</sup> dalam memberi tanggapan dan saran terhadap informasi yang disebar, maka melalui unggahan informasi Kegiatan ini yang disebar oleh KIM Nukus melalui media sosialnya mendapat tanggapan yang positif dari masyarakat melalui komentar di youtube dan instagram KIM Nukus. jadi dapat dikatakan bahwa berdasarkan bentuk partisipasi masyarakat yang dikemukakan Taliziduhu Ndraha dalam Suryono (2019:54) yaitu partisipasi masyarakat dalam menerima, melaksanakan dan menanggapi informasi yang disebar KIM Nukus sudah baik.

<sup>25</sup> Biddle dan Thomas dalam Sarwono (2014:220) mengatakan bahwa penilaian dan sanksi didasarkan pada harapan masyarakat tentang norma, yang mana mereka dapat <sup>3</sup> memberikan kesan positif atau negatif terhadap suatu perilaku dan inilah yang dinamakan penilaian peran. Sedangkan Sanksi adalah usaha orang (aktor) <sup>2</sup> untuk mempertahankan nilai positif. Penilaian dan sanksi menurut Biddle dan Thomas dalam Sarwono bisa datang dari orang lain maupun datang dari dalam diri sendiri. Penilaian positif diberikan atas peran KIM Nukus dalam mewujudkan partisipasi publik. dapat dilihat dari penilaian masyarakat bahwa KIM Nukus merupakan KIM yang sangat informatif dalam pengelolaan dan penyebaran informasi. berdasarkan penilaian masyarakat ini dapat diketahui bahwa KIM Nukus sesuai dengan tugasnya sebagai media literasi bagi masyarakat dan anggota KIM sendiri menyebarkan informasi yang ada di Kelurahan Sukun melalui media sosialnya. informasi yang disebar masih bersifat umum dan belum dilakukan pengklasifikasian berdasarkan jenis informasinya yang artinya bahwa semua informasi yang di kelola dan disebar masih bersifat umum. Penilaian dari personil KIM Nukus sendiri bahwa dalam penyebaran informasi, KIM Nukus juga semakin dikenal di tengah masyarakat sehingga dituntut untuk menyediakan informasi yang tepat bagi masyarakat. Saat ini keanggotaan KIM Nukus sudah berjalan 85%, bagi anggota yang aktif KIM Nukus menyepakati untuk memberikan penghargaan seperti menghadiri kegiatan-kegiatan besar yang diadakan Pemerintah baik di tingkat Kelurahan, Kecamatan, Kota dan kegiatan yang diadakan Dinas Kominfo sebagai Mitra kerja.

selain itu anggota yang aktif juga diberikan atribut KIM Nukus. sebaliknya bagi anggota KIM Nukus yang tidak aktif tidak diberikan apapun baik itu undangan maupun atribut.

Penilaian dari pemerintah sendiri yaitu KIM Nukus sangat mandiri, informatif dan mampu bersinergi dengan lembaga yang ada di Kelurahan Sukun maupun tingkat Pemerintah dengan baik. Maka dari itu KIM Nukus layak memperoleh penghargaan sebagai bentuk apresiasi atas kerja keras dan usahanya. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar KIM Nukus tetap mempertahankan karyanya dan kedepannya bisa lebih kreatif lagi. Dari Pemerintah Kelurahan Sukun sendiri memberikan penilaian bahwa mereka sangat mengapresiasi KIM Nukus atas tugas dan tanggung jawabnya selama 3 tahun berjalan ini, dengan sanksi positif yang diterima KIM Nukus yaitu mendapatkan dukungan moril dan materil dari pemerintah setempat. Hal ini dikarenakan KIM Nukus merupakan media informasi Kelurahan yang disetujui pembentukannya di Kelurahan Sukun oleh Pemerintah setempat dengan tujuan bisa memberikan pelayanan informasi dan pemberdayaan kepada masyarakat setempat. Dari Dinas Kominfo Kota Malang, melalui Ajang KIM Award 2022 membentuk tim penilai untuk KIM yang merupakan bagian dari Diskominfo yang menjadi pengusul pembentukan KIM se Kota Malang. Tim penilai diatur oleh Kasi kemitraan Komunikasi dan Informasi Kota Malang. Kriteria penilaian yang diberikan, dilihat berdasarkan data atau karya yang dikirim kepada panitia Ajang KIM Award 2022, yang selanjutnya diulas oleh tim penilai dengan melihat dampak dari data atau karya yang di buat terhadap masyarakat. Selain itu, penilaian juga dilakukan pada personil KIM Nukus berdasarkan bidang tugasnya masing-masing. Informasi yang di sebarakan KIM Nukus yang menjadi karya atau data penilaian di ajang KIM Award 2022 adalah Ajang Batik Sukun 2022. Pada kegiatan ini KIM Nukus menjalankan programnya mengadakan kegiatan atau pelatihan bagi warga dan sebagai wadah aspirasi masyarakat yang dapat memberi nilai ekonomi bagi masyarakat setempat, melestarikan budaya lokal bagi masyarakat terutama menanamkan pelestarian budaya pada anak usia dini. Berdasarkan penilaian dalam Ajang KIM Award 2022 ini, sanksi positif atau penghargaan yang diterima KIM Nukus adalah memperoleh kedudukan sebagai KIM terbaik ketiga tingkat Kota Malang. Menurunya prestasi KIM Nukus di tahun 2022 ini, menjadi bahan evaluasi untuk KIM agar semakin profesional dalam melaksanakan program kerja di tahun selanjutnya.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab KIM Nukus sebagai lembaga layanan publik tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambat berjalannya peran KIM Nukus dalam mewujudkan partisipasi publik di Kelurahan Sukun.

### **1. Faktor Pendukung**

Faktor pendukung merupakan aspek yang menjadi penopang keberhasilan peran KIM Nukus dalam mewujudkan partisipasi publik. Faktor yang paling mendukung peran KIM Nukus dalam mewujudkan

partisipasi publik adalah Sumber Daya Manusia baik dari pemerintah setempat maupun KIM Nukus sendiri yang memiliki jiwa sosial yang tinggi, solid dan kompak. Yang dapat dilihat melalui wujud perilaku dimana adanya kerjasama yang dibangun antara KIM Nukus, Pemerintah Kelurahan Sukun dan lembaga masyarakat setempat.

Berdasarkan golongan teori peran yang dikemukakan oleh Biddle dan Thomas dalam Sarwono (2014:216-222) tentang perilaku yang muncul dalam interaksi mulai dari indikator harapan, Norma, wujud perilaku dan penilaian dan sanksi. Indikator yang mendukung faktor pendukung peran KIM Nukus dalam mewujudkan partisipasi publik adalah indikator wujud perilaku. Sarwono (2014:218) menyebutkan bahwa peran diwujudkan dalam perilaku oleh aktor. Perilaku ini nyata dan berbeda-beda, tergantung dari cara aktor membawakan perannya dalam suatu waktu. Teori peran melihat sifat asal dari perilaku dan tujuan atau motivasi dari aktor tersebut. Berkaitan dengan cara untuk mencapai tujuan, tentu kembali pada aktor untuk menentukan cara-caranya selama tidak bertentangan dengan setiap aspek peran yang diharapkan darinya. Sarbin dalam Sarwono (2014:219) mengemukakan perwujudan peran berdasarkan intensitasnya. Intensitas ini diukur berdasarkan keterlibatan diri aktor dalam peran yang dibawakannya. Sedangkan Goffman dalam Sarwono (2014:220) melihat perwujudan peran dengan memperkenalkan istilah permukaan (front) yakni untuk memberitahu kepada orang lain dengan jelas peran dari aktor dengan mengeksperisikan perilaku-perilaku tertentu.

KIM Nukus merupakan lembaga sosial yang dibentuk atas persetujuan dari Pemerintah Kelurahan Sukun. Pemerintah Kelurahan Sukun sadar akan pemberdayaan masyarakat dalam bidang informasi. Hasil penelitian Wardhana (2022) mengemukakan bahwa KIM Gundih mendapat respon positif dari pemerintah setempat. Hal ini sejalan dengan KIM Nukus yang mana pemerintah Kelurahan Sukun menjadi pendukung peran KIM Nukus dalam mewujudkan partisipasi publik.

Salah satu kolaborasi kegiatan yang mendukung KIM Nukus untuk mewujudkan partisipasi publik di Kelurahan Sukun adalah “Ajang Batik Sukun”. Kegiatan ini sudah berjalan selama tiga tahun berturut-turut dimana pada “Ajang Batik Sukun 2022” KIM Nukus menjadi panitia penyelenggara kegiatan ini. Dalam kegiatan ini KIM Nukus menjadi wadah aspirasi bagi masyarakat dalam pengembangan keterampilan masyarakat. Kegiatan seperti ini cukup memunculkan partisipasi publik yang memiliki minat dan bakat di bidang membatik. Partisipasi masyarakat memiliki pengaruh yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat merupakan bagian utama dari pelayanan publik itu sendiri. Pendapat Wilcox dalam Dwiyanto yang dikutip oleh Rahayu, Juwono, dan Rahmayanti (2020:308) lima level partisipasi diantaranya pemberian informasi, konsultasi, pembuatan keputusan bersama, melakukan tindakan bersama, mendukung aktivitas yang muncul atas swakarya masyarakat. Keberhasilan dari pelayanan publik dilihat dari kepuasan masyarakat, yang mana masyarakat yang

berpartisipasi melalui konsultasi mengenai pelayanan melalui wadah organisasi publik, melakukan tindakan bersama yang artinya bahwa kegiatan yang dilakukan oleh lembaga atau pemangku kepentingan membutuhkan keterlibatan masyarakat dan masyarakat juga perlu memberikan dukungan terhadap lembaga yang dibentuk untuk kepentingan publik melalui setiap kegiatan yang diadakan.

Menjadi lembaga sosial yang bergerak di bidang informasi, keanggotaan KIM Nukus memiliki jiwa relawan yang tinggi, solid dan kompak. KIM memiliki relasi yang baik bukan hanya dengan anggota akan tetapi dengan lembaga masyarakat dan juga masyarakat sendiri. Berdasarkan golongan teori peran Biddle Thomas yaitu perilaku yang muncul dalam interaksi dengan indikatornya yaitu harapan, norma, wujud perilaku dan penilaian dan sanksi. Berdasarkan keempat indikator tersebut norma yang didasarkan KIM Nukus dalam bertindak yaitu norma kesopanan yang bergerak di lingkungan masyarakat. norma ini mendasarkan wujud perilaku KIM Nukus. dalam perannya untuk mewujudkan partisipasi publik di Kelurahan Sukun KIM bekerjasama dengan semua lembaga yang ada di Kelurahan Sukun maupun di tingkat wilayah Kota Malang. Keterlibatan anggota KIM Nukus dalam setiap event atau kejadian sudah berjalan 85% sekalipun memiliki hambatan pada keterbatasan waktu masing-masing anggota. Akan tetapi hal ini tidak menutup berjalanya tugas dan tanggung jawab KIM Nukus, semua ini karena mereka memiliki jiwa relawan yang tinggi, solid dan kompak dalam membangun wilayah Kelurahan Sukun. Kerja keras yang dilakukan KIM Nukus mendapatkan penilaian positif dari berbagai pihak. Dengan bukti nyata bahwa KIM Nukus menjadi KIM terbaik ke tiga Kota Malang di Tahun 2022. Untuk mempertahankan hasil yang telah di raih KIM Nukus terus berusaha untuk memberikan informasi dengan porsi yang tepat kepada masyarakat di tahun selanjutnya. Berdasarkan hubungan indikator antara norma wujud perilaku dan penilaian dan sanksi diatas, dapat diketahui bahwa indikator yang paling mendukung peran KIM Nukus dalam mewujudkan partisipasi publik adalah indikator wujud perilaku. Dengan memiliki jiwa sosial dan jiwa pengabdian masyarakat yang tinggi dapat mewujudkan peran KIM Nukus untuk mewujudkan partisipasi publik. sinergitas yang dibangun KIM Nukus dengan stakeholder setempat dalam Ajang Batik Sukun 2022 sangat harmonis. Melalui kegiatan ini juga KIM Nukus menunjukkan bahwa adanya kepekaan masyarakat terhadap informasi yang KIM sampaikan mulai dari informasi pelaksanaan kegiatan hingga hasil kegiatan yang di unggah ke media sosial KIM Nukus

## 2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat itu sendiri merupakan segala sesuatu yang dapat menghambat aktivitas yang sudah direncanakan atau hendak terjadi. Faktor yang paling menghambat peran KIM Nukus dalam mewujudkan partisipasi publik yaitu jumlah personil dimana kurangnya jumlah personil dalam pencarian dan penyebaran informasi dan masyarakat yang belum berpartisipasi dalam memanfaatkan KIM Nukus sebagai media informasi terutama dalam memberi informasi di wilayah Kelurahan Sukun. .

Berdasarkan golongan teori peran yang dikemukakan oleh Biddle dan Thomas dalam Sarwono (2014:216-222) tentang perilaku yang muncul dalam interaksi mulai dari indikator harapan, Norma, wujud perilaku dan penilaian dan sanksi. Indikator yang mendukung faktor penghambat peran KIM Nukus dalam mewujudkan partisipasi publik adalah indikator harapan. Harapan tentang peran adalah harapan orang lain terhadap perilaku yang pantas, sepatutnya ditunjukkan oleh seseorang (aktor) yang mempunyai peran tertentu. Harapan ini bisa berasal dari individu maupun kelompok.

Berdasarkan penelitian Sari (2017) mengatakan bahwa kondisi masyarakat masih jauh dari harapan terwujudnya masyarakat informasi dikarenakan sebagian besar masyarakat yang belum sadar akan informasi dan cenderung acuh apabila tidak berhubungan langsung dengan kehidupannya. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian sekarang dimana saat ini masyarakat sudah bisa menerima informasi dan melaksanakannya seperti partisipasi melalui undangan untuk hadir dalam suatu kegiatan. Hasil penelitian Chornelia, Fithriana, dan Rohman (2022) mengatakan bahwa peran Pemerintah Desa Tlekung telah berhasil melakukan pemberdayaan terhadap Kelompok Informasi Masyarakat di Desa Tlekung, sehingga KIM berperan dengan baik dalam penyebaran informasi melalui media sosial, namun masih terdapat hambatan yaitu kurangnya dana untuk mengadakan peralatan media. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sekarang, peralatan media yang dimiliki masih dikatakan kurang, karena peralatan media yang di gunakan KIM Nukus dalam peliputan, pengelolaan informasi masih menggunakan *handphone* dan stabilizer. Akan tetapi hal ini tidak menjadi masalah yang signifikan bagi KIM Nukus. Hasil penelitian Mukti dan Winanta (2021) mengatakan bahwa KIM berkontribusi dalam mendiseminasikan informasi namun kurang optimal karena disebabkan oleh faktor koordinasi, sumber daya, prioritas kegiatan, dan anggaran. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sekarang terutama pada sumber daya dan prioritas kegiatan. Hasil penelitian sekarang menunjukkan bahwa kurangnya jumlah personil KIM Nukus dalam melakukan pencarian dan penyebaran informasi yang disebabkan karena anggota KIM Nukus lebih memprioritaskan pekerjaan yang memberi penghasilan tetap.

Golongan dari teori peran Biddle dan Thomas dalam Sarwono (2014:216-222) yaitu perilaku yang muncul dalam interaksi dengan indikator yang mendukung faktor penghambat peran KIM Nukus dalam mewujudkan partisipasi publik adalah harapan. berdasarkan hasil penelitian, harapan dari pemerintah setempat maupun masyarakat atas peran KIM Nukus dalam mewujudkan partisipasi publik adalah KIM Nukus perlu meningkatkan profesionalitasnya lagi dalam dunia informasi. Masyarakat akan memiliki partisipasi yang besar apabila kegiatan dan informasi yang disebarkan itu menyentuh langsung dengan kebutuhannya. Harapan ini muncul karena adanya faktor penghambat yaitu kurangnya jumlah personil yang bekerja di lapangan untuk peliputan dan penyebaran informasi. KIM Nukus merupakan organisasi masyarakat yang bersifat sosial yang mana tugas yang diembannya itu didasarkan atas jiwa pengabdian

kepada masyarakat dengan tujuan pemberdayaan kepada masyarakat dalam bidang informasi. Semua anggota KIM Nukus memiliki pekerjaan yang utama sebelum memutuskan untuk bergabung dalam KIM Nukus. hal ini mengakibatkan dalam tugasnya harus membagi waktu dengan pekerjaan utamanya. Pekerjaan utama memberikan penghasilan yang pasti, yang membuat pembagian waktu kerja lebih diutamakan dari pada waktu untuk berada dalam kegiatan KIM Nukus. Selain itu, dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan personil KIM Nukus berdasarkan struktur organisasi per periode 2020-2023 berjumlah 16 orang yang masih dapat dikatakan kurang, karena berbanding terbalik dengan luas wilayah di Kelurahan Sukun. Hal ini akan memberatkan anggota KIM Nukus yang aktif dalam proses pencarian informasi dan pengenalan kepada masyarakat.

KIM Nukus merupakan lembaga sosial, penting bagi KIM Nukus untuk berkomitmen dalam keputusan yang diambil untuk menjadi anggota KIM Nukus. maka dari itu, apabila adanya perekrutan anggota baru disarankan agar KIM Nukus merekrut anggota untuk bidang peliputan dan penyebaran informasi dimana KIM Nukus perlu melakukan seleksi anggota baru dengan tepat, menerima anggota baru yang memiliki komitmen tinggi dalam bidang sosial dan tidak memiliki tugas lain di luar KIM Nukus yang memberatkannya. Dalam perannya mewujudkan partisipasi publik dalam bidang informasi, tidak terlepas dari sarana dan prasarana yang digunakan dalam menjalankan tugasnya. Keterbatasan peralatan media yang digunakan dalam mengolah data menjadi informasi sangat mempengaruhi minat masyarakat untuk mendukung aktivitas KIM sendiri. Bagi KIM Nukus sendiri, peralatan media memang menjadi hambatan akan tetapi bukan hambatan yang signifikan. Pengadaan peralatan media disesuaikan dengan anggaran pemerintah Kelurahan Sukun, karena KIM Nukus dibentuk atas persetujuan Kelurahan dengan tujuan agar Kelurahan Sukun dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses informasi baik itu mengenai hal-hal yang ada dan terjadi di wilayah Kelurahan Sukun.

<sup>1</sup> Berdasarkan bentuk partisipasi masyarakat menurut Taliziduhu Ndraha dalam Suryono (2019:54) yaitu partisipasi masyarakat dalam menerima dan memberi informasi serta partisipasi dalam memberi tanggapan dan saran terhadap informasi yang diterima, baik dalam artian menolak ataupun menerima. Dapat diketahui bahwa, masyarakat Kelurahan Sukun sudah dapat menerima dan melaksanakan informasi yang diberikan oleh lembaga masyarakat dan pemerintah setempat. Akan tetapi partisipasi masyarakat dalam memberi informasi yang sudah diliput dan siap untuk sebarkan masih menjadi target dari pemerintah setempat dan KIM Nukus. hal ini dapat diketahui bahwa informasi yang disebar oleh KIM Nukus masih berasal dari satu pihak yaitu dari KIM Nukus dan pemerintah setempat.

Untuk mewujudkan harapan KIM Nukus kepada masyarakat maka penting bagi KIM Nukus untuk meningkatkan profesionalitasnya sesuai dengan harapan dari masyarakat. Pilihan untuk melakukan komunikasi secara langsung tentang keberadaan tugas dan fungsi KIM melalui kegiatan yang diadakan

oleh lembaga masyarakat setempat, KIM maupun pemerintah, merupakan pilihan yang bisa dikatakan menghemat waktu pelaksanaan tugas-tugas dari KIM Nukus. Akan tetapi, melakukan sosialisasi atau pertemuan secara khusus berkaitan dengan tugas dan fungsi KIM Nukus bagi masyarakat, serta topik-topik berita yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sehingga, hal ini merupakan alternatif harapan yang perlu dilakukan oleh KIM Nukus. Hal ini dapat memberi peluang bagi masyarakat untuk lebih banyak terlibat dalam memanfaatkan KIM Nukus sebagai media informasi di wilayah Kelurahan Sukun.

42

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Peran KIM Nukus dalam Mewujudkan Partisipasi Publik di Kelurahan Sukun, maka dapat disimpulkan bahwa peran KIM Nukus dalam mewujudkan partisipasi publik sudah baik. KIM Nukus mencari dukungan dengan melakukan kerja sama dengan *stakeholder* setempat dalam kegiatan, salah satu kegiatannya yaitu Ajang Batik Sukun 2022. Kegiatan ini berhasil mewujudkan partisipasi publik di Kelurahan Sukun, dengan partisipasi yang terwujud mendukung KIM Nukus dalam bidang informasi adalah partisipasi masyarakat dalam menerima dan melaksanakan informasi yang disebarakan serta memberi tanggapan terhadap informasi yang diterima melalui media sosial. KIM Nukus juga mendapatkan penilaian dan sanksi yang positif dari pemerintah dan masyarakat. Faktor yang paling mendukung peran KIM Nukus dalam mewujudkan partisipasi publik yaitu Sumber Daya Manusia yang tergabung dalam KIM Nukus, pemerintah dan lembaga masyarakat setempat yang memiliki jiwa sosial yang tinggi, solid dan kompak dengan indikator yang mendukung Sedangkan Faktor yang paling menghambat peran KIM Nukus dalam mewujudkan partisipasi publik yaitu kurangnya jumlah personil KIM Nukus dalam pencarian dan penyebaran informasi dan masyarakat yang belum berpartisipasi dalam memberi informasi yang sudah dikemas sendiri untuk dipublikasikan oleh KIM Nukus. Hal ini diakibatkan karena kurangnya jumlah personil dalam peliputan dan penyebaran data atau informasi.

6

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka adapun saran yang dapat dijadikan pertimbangan KIM Nukus dalam mewujudkan partisipasi publik yaitu:

1. KIM Nukus sebaiknya merekrut anggota baru. Ketika Melakukan perekrutan anggota baru disarankan agar KIM Nukus merekrut anggota untuk bidang peliputan dan penyebaran informasi dimana KIM Nukus perlu melakukan seleksi anggota baru dengan tepat, menerima anggota baru yang memiliki komitmen tinggi dalam bidang sosial dan tidak memiliki tugas lain di luar KIM Nukus yang memberatkannya.
2. KIM Nukus sebaiknya mengadakan pertemuan atau sosialisasi. KIM Nukus perlu melakukan sosialisasi atau pertemuan secara khusus berkaitan dengan tugas dan fungsinya kepada masyarakat,

serta topik-topik yang diminati oleh masyarakat. Hal ini dapat memberi peluang bagi masyarakat untuk lebih banyak terlibat dalam memanfaatkan KIM Nukus sebagai media informasi di Wilayah Kelurahan Sukun.

## REFERENSI

- Sarwono, S. W. (2014). *Teori-teori Psikologi Sosial*. Jakarta : PT Raja Grafindo.
- Shobirin, R. (2021). *Dinas Kominfo kota Malang Serahkan Hadiah Apresiasi Layanan Informasi dan Komunikasi Publik*. Retrieved from <https://www.timesindonesia.co.id/read/news/380777/dinas-kominfo-kota-malang-serahkan-hadiah-apresiasi-layanan-informasi-dan-komunikasi-publik>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryono. (2019). *Teori dan Strategi Perubahan Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Chornelia, R. M., Fithriana, N., & Rohman, Abd. (2022). PERAN PEMERINTAH DESA DALAM PEMBERDAYAAN KELOMPOK INFORMASI MASYARAKAT. *REFORMASI*, 12(1). <https://doi.org/10.33366/rfr.v12i1.3353>
- Makkarana, A., Cangara, H., & Ali, S. A. (2017). PEMBERDAYAAN KELOMPOK INFORMASI MASYARAKAT SEBAGAI SALURAN BERBAGI INFORMASI PENANGKAPAN TELUR IKAN TERBANG DI KABUPATEN MAJENE DAN POLMAN. *KAREBA : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2). <https://doi.org/10.31947/kjik.v6i2.5330>
- Mukti, A., & Winanta, R. A. (2021). KELOMPOK INFORMASI MASYARAKAT DAN MASYARAKAT INFORMASI (Studi Kasus Kontribusi Kelompok Informasi Masyarakat Dalam Mewujudkan Masyarakat Informasi di Kota Magelang). *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 7(2). <https://doi.org/10.33084/restorica.v7i2.2479>
- Sari, R. P. (2017). Pencapaian Masyarakat Informasi Ditinjau Melalui Implementasi Program Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) (Studi Kasus Implementasi Program KIM di Jawa Timur di Wilayah Rural (KIM Nglanduk dan KIM Warurejo) dan Wilayah Urban (KIM Mojod dan KIM Swaraguna). *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13(1). <https://doi.org/10.22146/bip.26042>
- Yasintha, P., & Candrika, N. (2021). Kelompok Informasi Masyarakat (Kim) Sebagai Model Partisipasi Publik Dalam Keterbukaan Informasi Di Tingkat Desa Di Bali. *Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(1), 40-47.

# Artikel+Noora-Sesilia-Firman.docx

## ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://ejournal.unesa.ac.id">ejournal.unesa.ac.id</a> Internet Source	1%
3	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	1%
4	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	1%
5	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://journal.unhas.ac.id">journal.unhas.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://jurnal.unitri.ac.id">jurnal.unitri.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	1%

10	<a href="http://ojs.unik-kediri.ac.id">ojs.unik-kediri.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://www.infopublik.id">www.infopublik.id</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="http://repository.fisip-untirta.ac.id">repository.fisip-untirta.ac.id</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="http://etheses.iainponorogo.ac.id">etheses.iainponorogo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://journal.umpalangkaraya.ac.id">journal.umpalangkaraya.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://www.jogloabang.com">www.jogloabang.com</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://jurnal.ugm.ac.id">jurnal.ugm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://jurnal.umsu.ac.id">jurnal.umsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://repository.radenfatah.ac.id">repository.radenfatah.ac.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://repository.uma.ac.id">repository.uma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	<1 %

22	<a href="http://idoc.pub">idoc.pub</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://jurnal.kominfo.go.id">jurnal.kominfo.go.id</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://diskominfo.tulungagung.go.id">diskominfo.tulungagung.go.id</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://jdih.bangka.go.id">jdih.bangka.go.id</a> Internet Source	<1 %
27	<a href="http://jdih.tasikmalayakota.go.id">jdih.tasikmalayakota.go.id</a> Internet Source	<1 %
28	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	<1 %
29	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source	<1 %
30	<a href="http://repositori.umrah.ac.id">repositori.umrah.ac.id</a> Internet Source	<1 %
31	<a href="http://repositori.unibos.ac.id">repositori.unibos.ac.id</a> Internet Source	<1 %
32	<a href="http://repositori.pertanian.go.id">repositori.pertanian.go.id</a> Internet Source	<1 %
33	<a href="http://repositori.unsri.ac.id">repositori.unsri.ac.id</a> Internet Source	<1 %

34	<a href="http://repository.iainpare.ac.id">repository.iainpare.ac.id</a> Internet Source	<1 %
35	<a href="http://riset.unisma.ac.id">riset.unisma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
36	<a href="http://jurnal.penerbitdaarulhuda.my.id">jurnal.penerbitdaarulhuda.my.id</a> Internet Source	<1 %
37	<a href="http://repo.unand.ac.id">repo.unand.ac.id</a> Internet Source	<1 %
38	Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu 2017, Junindra Martua, Rahmat. "Peran Birokrasi Pemerintah sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik", INA-Rxiv, 2017 Publication	<1 %
39	<a href="http://jurnal.unismabekasi.ac.id">jurnal.unismabekasi.ac.id</a> Internet Source	<1 %
40	<a href="http://kaltimtoday.co">kaltimtoday.co</a> Internet Source	<1 %
41	<a href="http://repository.unhas.ac.id">repository.unhas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
42	<a href="http://zul-adhariansyah.blogspot.com">zul-adhariansyah.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
43	<a href="http://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
44	<a href="http://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet Source	<1 %

45	<a href="http://vdocuments.net">vdocuments.net</a> Internet Source	<1 %
46	<a href="http://digilib.uinsa.ac.id">digilib.uinsa.ac.id</a> Internet Source	<1 %
47	<a href="http://diskominfo.kukarkab.go.id">diskominfo.kukarkab.go.id</a> Internet Source	<1 %
48	<a href="http://ejournal.penerbitjurnal.com">ejournal.penerbitjurnal.com</a> Internet Source	<1 %
49	<a href="http://eprints.radenfatah.ac.id">eprints.radenfatah.ac.id</a> Internet Source	<1 %
50	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
51	<a href="http://publikasi.dinus.ac.id">publikasi.dinus.ac.id</a> Internet Source	<1 %
52	Tasya Pitria Azmalina, Eceh Trisna Ayuh, Riri Tri Mayasari, Hafri Yuliani. "Peran Satuan Kerja Penyediaan Perumahan dalam Mensosialisasikan Program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya", JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari, 2023 Publication	<1 %
53	<a href="http://binapatria.id">binapatria.id</a> Internet Source	<1 %
54	<a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a>	

Internet Source

<1 %

55

[ejournal.umm.ac.id](http://ejournal.umm.ac.id)

Internet Source

<1 %

56

[eprints.uny.ac.id](http://eprints.uny.ac.id)

Internet Source

<1 %

57

[hot.detik.com](http://hot.detik.com)

Internet Source

<1 %

58

[piaud.uin-suka.ac.id](http://piaud.uin-suka.ac.id)

Internet Source

<1 %

59

[repositori.usu.ac.id](http://repositori.usu.ac.id)

Internet Source

<1 %

60

[repository.uhamka.ac.id](http://repository.uhamka.ac.id)

Internet Source

<1 %

61

[repository.uinsaizu.ac.id](http://repository.uinsaizu.ac.id)

Internet Source

<1 %

62

[www.antaranews.com](http://www.antaranews.com)

Internet Source

<1 %

63

[www.repository.uinjkt.ac.id](http://www.repository.uinjkt.ac.id)

Internet Source

<1 %

64

[www.researchgate.net](http://www.researchgate.net)

Internet Source

<1 %

65

[www.scribd.com](http://www.scribd.com)

Internet Source

<1 %

66 [www.svg-nipi.com](http://www.svg-nipi.com) <1 %  
Internet Source

---

67 [docobook.com](http://docobook.com) <1 %  
Internet Source

---

68 [pengertiandanartikel.blogspot.com](http://pengertiandanartikel.blogspot.com) <1 %  
Internet Source

---

69 [repository.iainpurwokerto.ac.id](http://repository.iainpurwokerto.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

70 [repository.ut.ac.id](http://repository.ut.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

Exclude quotes  On

Exclude matches  Off

Exclude bibliography  On

# Artikel+Noora-Sesilia-Firman.docx

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---

PAGE 10

---

PAGE 11

---

PAGE 12

---

PAGE 13

---

PAGE 14

---

PAGE 15

---

PAGE 16

---

PAGE 17

---

PAGE 18

---

PAGE 19

---