

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai kesadaran kewargaan dalam agregasi kepentingan (studi kasus pemanfaatan website pemerintah Kota Palembang). Secara umum penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kesadaran kewargaan dalam agregasi kepentingan dalam pemanfaatan *website* pemerintah Kota Palembang. Kota Palembang memiliki sarana pelayanan online untuk menampung aspirasi masyarakat Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan metode studi kasus dengan pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Lokasi penelitian di wilayah Kotamadya Palembang. Subjek penelitian ini adalah masyarakat Kota Palembang dan pemerintah Kota Palembang. teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, studi literatur, observasi, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ini didapatkan bahwa *website* Kota Palembang dapat dikatakan sebagai ‘kepanjangan’ tangan manusia dalam penyampaian aspirasi dan pengaduan online rakyat. Pemerintah menyediakan layanan online bagi rakyat yang langsung terkoneksi dengan pemerintah yakni, *website* LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Tujuan dari penyediaan layanan ini adalah untuk mempermudah masyarakat Kota Palembang dalam menyampaikan kritik, saran dan juga keluhan yang terjadi di lingkungan sekitar tanpa terbatas ruang dan waktu dan berdasarkan dari berbagai hasil temuan di lapangan peneliti menyimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat Kota Palembang sudah mengetahui dan menggunakan berbagai fasilitas *website* yang disediakan oleh Pemerintah Kota Palembang khususnya *website* LAPOR.

Kata Kunci: Kesadaran kewargaan, Agregasi kepentingan, *Website*.

ABSTRACT

This study discusses citizenship awareness in interest aggregation (case study of the utilization of the Palembang City government website). In general, this research was conducted to find out how citizenship awareness in the aggregation of interests in the utilization of the Palembang City government website. Palembang City has an online service facility to accommodate the aspirations of the people of Palembang City. This study uses a qualitative research design with a case study method with the selection of informants using purposive sampling technique. Research location in Palembang Municipality. The subjects of this study were the people of Palembang City and the government of Palembang City. Data collection techniques in this study were in-depth interviews, literature studies, observations, and documentation. From the results of this study it was found that the Palembang City website can be said to be an 'extension' of the human hand in delivering the aspirations and complaints of the people online. The government provides online services for people who are directly connected with the government, namely the LAPOR website (People's Online Aspiration and Complaints Service). The purpose of providing this service is to facilitate the people of Palembang City in providing criticism, suggestions and complaints that occur in the environment around the room and time and based on various findings in the field the researchers conclude that most of the people of Palembang already know and use various website facilities provided by the Palembang City Government, especially the LAPOR website.

Key Word: Awareness of Citizenship, Aggregation of Interest, Website.