

## ABSTRAK

Peristiwa salah ketik Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja pasca diundangkan Presiden Jokowi pada tanggal 2 November 2020 memberikan makna tersendiri dalam sejarah demokrasi bangsa Indonesia. Publik massif memperbincangkannya di berbagai ruang virtual, dimana terpantau di Google Trends bahwa hampir 34 provinsi publik membicarakannya, baik dengan nada sentimen negatif, positif maupun netral dan perbedaan perspektif atas wacana tertentu menjadi sebuah karakteristik dari ide komunikasi deliberatif, Thomas Englund. Sementara itu, merujuk data APJII/Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, bahwa fenomena sosial di bulan November 2020 adalah adanya peningkatan pengguna Internet dimana Tahun 2018 sebanyak 64,8% dengan jumlah penduduk 164,16 juta kemudian naik dalam rentang waktu 2019-2020 menjadi 73,7 % dari 196.71 juta orang. Tujuan penelitian untuk mendapatkan model komunikasi deliberatif yang dilakukan Kementerian Sekretariat Negara dalam menangani diskursus salah ketik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teori Informasi Organisasi-TIO (Organizational Information Theory) Karl Weick dan Model Komunikasi Deliberatif, Thomas Englund. Peneliti menggunakan paradigma konstruktivis, dengan metode studi kasus intrinsik, R. Stake, dikarenakan kasus tersebut masih memiliki dampak hingga saat ini. Data utama adalah rekam proses pengelolaan informasi dengan teknologi digital di ruang virtual dengan didukung dengan hasil wawancara, dokumentasi media massa dari internet, studi literatur dan buku. Data dianalisis dengan metode Miles & Huberman, yakni direduksi, didisplay kemudian disimpulkan dan keabsahan data dengan teknik triangulasi sumber data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model komunikasi deliberatif yang dilakukan Kementerian Sekretariat Negara yakni dengan cara memaksimalkan teknologi digital dengan mendengarkan, deliberasi, kebijakan, mengevaluasi dan kontinuitas. Mendengarkan dengan cara menganalisis argumentasi masyarakat virtual yang berkembang di media massa, untuk selanjutnya melakukan deliberasi internal dengan mempertimbangkan tiga klaim kesahihan (kebenaran, kejujuran dan ketepatan). Hasil deliberasi disampaikan kepada masyarakat dalam bentuk kebijakan untuk kemudian dievaluasi guna melihat makna bersama dari nilai kebijakan itu sendiri dan hal tersebut dilakukan secara kontinuitas. Fenomena empiris tersebut adalah model komunikasi deliberatif yang dilakukan Kementerian Sekretariat Negara, dimana kolektivitas argumentasi masyarakat yang berkembang di ruang virtual dijadikan sebagai dasar deliberasi dalam proses pengambilan kebijakan.

**Kata kunci:** Komunikasi Deliberatif, Ruang Virtual, Penyelenggara Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Monitoring dan Evaluasi

## **ABSTRACT**

*The incident of a typo in Law Number 11 of 2020 concerning Job Creation after the promulgation of President Jokowi on November 2, 2020 gave its own meaning in the democratic history of the Indonesian nation. Massive public talk about it in various virtual spaces, where it is observed on Google Trends that almost 34 public provinces talk about it, both with negative, positive and neutral sentiments and differences in perspectives on certain discourses become a characteristic of the idea of deliberative communication, Thomas Englund. Meanwhile, referring to data from APJII/Association of Indonesian Internet Service Providers, that social phenomenon in November 2020 was an increase in Internet users where in 2018 there were 64.8% with a population of 164.16 million then increased in the 2019-2020 period to 73.7% of the 196.71 million people. The purpose of the study was to obtain a deliberative communication model carried out by the Ministry of State Secretariat in handling typo discourse in order to improve the quality of public services. In this study, researchers used the Organizational Information Theory-IOP (Organizational Information Theory) Karl Weick and the Deliberative Communication Model, Thomas Englund. The researcher uses the constructivist paradigm, with the intrinsic case study method, R. Stake, because the case still has an impact today. The main data is the record of the information management process using digital technology in a virtual room supported by interviews, mass media documentation from the internet, literature studies and books. The data were analyzed using the Miles & Huberman method, namely reduced, displayed and then concluded and the validity of the data with data source triangulation techniques. The results show that the deliberative communication model carried out by the Ministry of State Secretariat is by maximizing digital technology by listening, deliberation, policy, evaluating and continuity. Listening by analyzing the arguments of the virtual community that developed in the mass media, then carrying out internal deliberation by considering the three validity claims (truth, honesty and accuracy). The results of the deliberation are conveyed to the public in the form of a policy to then be evaluated in order to see the shared meaning of the value of the policy itself and this is done continuously.*

**Keywords:** *Deliberative Communication, Virtual Space, Public Service Providers, Quality of Public Service, Monitoring and Evaluation*