

# TIKTOK : MEDIA REVOLUSI PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

Minggu, 02 Maret 2025 - kepbabel

Berbicara tentang penyelenggaraan pelayanan publik, tidak akan lepas dari layanan penanganan pengaduan. Penanganan pengaduan adalah proses yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan atau laporan dari masyarakat terkait penyelenggaraan layanan yang tidak sesuai dengan standar atau menimbulkan ketidakpuasan.

Layanan ini merupakan hal yang krusial dan sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena dapat mencerminkan respon langsung dari penerima pelayanan terhadap kualitas dan kinerja pelayanan yang diberikan.

Selain itu, pengaduan yang diberikan dapat memberikan refleksi kepada penyelenggara pelayanan publik atas apa kekurangan dalam layanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan, membangun kepercayaan publik, dan meningkatkan partisipasi masyarakat.

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai dasar rujukan tertinggi dalam penyelenggaraan pelayanan publik mengamanatkan bahwa setiap masyarakat memiliki hak untuk mengadu dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan sarana pengaduan. Didalam Undang-undang ini juga mengatur bahwa masyarakat harus mendapatkan kemudahan dalam mengakses informasi mengenai tata cara pengaduan dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan petugas penanganan pengaduan yang professional serta perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap pelayanan dan penanganan pengaduan yang diberikan.

Terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, kemajuan teknologi tentu telah mengubah paradigma dalam pelayanan publik, termasuk dalam penanganan pengaduan masyarakat. Salah satu fenomena menarik adalah penggunaan media TikTok sebagai pilihan media bagi beberapa kepala daerah untuk mempermudah interaksi kepada masyarakat terkait keluhan atau pengaduan yang dirasakan. Masyarakat sering menggunakan TikTok untuk menyuarakan keluhan, kritik, atau masalah sosial, seperti ketidakadilan, isu lingkungan, atau pelayanan publik yang buruk yang kemudian viralnya konten-konten tersebut dapat menciptakan tekanan sosial dan memengaruhi kebijakan atau tindakan pihak berwenang. Platform ini yang awalnya dikenal sebagai media hiburan kini telah berevolusi menjadi ruang baru bagi masyarakat untuk bersuara, menghubungkan warga dengan penyelenggara pelayanan publik.

Dalam konsep, tiktok dikategorikan sebagai salah satu media baru (new media). New media adalah sebuah konsep terkait dengan pengembangan teknologi komunikasi digital yang mengubah cara informasi dihasilkan, didistribusikan, dan dikonsumsi. Sejalan dengan teori ini, kehadiran media tiktok telah menggeser cara masyarakat berkomunikasi terutama dalam menyampaikan aduan atau keluhan mengenai layanan publik yang diterima. Jika sebelumnya keluhan disampaikan melalui saluran resmi seperti surat atau layanan di kantor, kini masyarakat banyak menggunakan TikTok untuk mengunggah pengalaman mereka dalam pelayanan publik dalam format video atau komentar pada salah satu konten kepala daerah. Hal ini memungkinkan keluhan lebih cepat viral, menjangkau audiens yang lebih luas, serta memberikan tekanan sosial yang lebih besar kepada pihak terkait untuk segera menanggapi permasalahan yang dihadapi masyarakat.

Kehadiran media sosial seperti TikTok tidak hanya memengaruhi masyarakat, tetapi juga menuntut institusi pemerintahan untuk lebih responsif dalam menangani keluhan publik. Viralnya aduan di media sosial mendorong pemerintah untuk bersikap lebih transparan, cepat merespons, dan meningkatkan keterbukaan dalam komunikasi. Selain sebagai tantangan, media sosial juga dapat dimanfaatkan pemerintah untuk menyampaikan klarifikasi, solusi, dan kampanye pelayanan publik yang lebih interaktif, sehingga mendorong akuntabilitas serta efisiensi dalam pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu contohnya adalah langkah inovatif yang dilakukan oleh beberapa kepala daerah dalam upaya mereka untuk

meningkatkan keterbukaan dan responsivitas pelayanan publik. Beberapa kepala daerah tersebut secara aktif memanfaatkan TikTok sebagai media komunikasi dengan masyarakat. Melalui akun Tiktoknya beberapa Kepala Daerah ini sering membuat video kreatif untuk mendapat respon dari masyarakat dan tidak jarang konten yang dibuat mendapat jutaan sampai puluhan juta penonton. Melalui akun ini juga masyarakat kerap membuat keluhan atau pengaduan atas apa yang masyarakat rasakan melalui kolom komentar ataupun menandai secara langsung pada video pengaduan atau keluhan. Respon pun langsung terhadap pengaduan warga yang disampaikan, seperti langsung mendisposisikan pengaduan kepada instansi yang menangani aduan.

Pendekatan ini tidak hanya mencerminkan keterbukaan pemerintah daerah tetapi juga memberikan solusi cepat yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Namun, muncul pertanyaan apakah pola ini telah memenuhi prinsip-prinsip yang diamanatkan dalam UU No. 25 Tahun 2009? Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengatur bahwa pelayanan publik harus dilakukan berdasarkan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan non-diskriminasi. Undang-Undang ini juga menekankan pentingnya keberadaan mekanisme pengaduan yang jelas, cepat, dan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat sebagai Pengguna layanan sekaligus juga memiliki fungsi pengawasan. Secara aktif juga masyarakat berperan dalam memastikan bahwa pelayanan publik berjalan dengan baik dan sesuai standar yang telah ditetapkan sehingga dapat mendorong perbaikan kualitas pelayanan tersebut.

Pada dasarnya, Penggunaan TikTok sebagai media pengaduan dapat menunjukkan bahwa masyarakat merasa mekanisme pengaduan yang formal sering kali susah dijangkau, ribet atau mungkin kurang responsive karena dirasa tidak menjadi perhatian publik. Oleh karena itu, menjadi alternatif bagi masyarakat untuk beralih ke media yang lebih interaktif dan langsung dalam menyampaikan keluhan dan pengaduan. Namun, terdapat tantangan dalam memastikan bahwa prinsip-prinsip yang terdapat dalam UU 25 tahun 2009 tetap terpenuhi.

Misal dalam hal transparansi dan Akuntabilitas, TikTok sebagai media publik memungkinkan siapa pun untuk melihat pengaduan yang disampaikan. Hal ini mendukung transparansi, tetapi dalam hal akuntabilitas dapat menjadi masalah karena tidak semua pengaduan yang viral di TikTok mendapat tindak lanjut yang sistematis dari pihak terkait. Kemudian prinsip Partisipasi, prinsip ini mengacu kepada keterlibatan masyarakat dalam berbagai aspek pelayanan publik dari perencanaan hingga evaluasi.

TikTok memberikan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan pelayanan publik. Namun, partisipasi ini harus diimbangi dengan mekanisme formal yang mendukung agar keluhan yang valid dapat direspon secara tepat. Terakhir prinsip Non-Diskriminasi atau tidak memihak, Tidak semua individu memiliki akses yang sama terhadap TikTok. Hal ini dapat menciptakan kesenjangan bagi masyarakat yang tidak memiliki akses internet atau pemahaman teknologi.

Revolusi penanganan pengaduan melalui TikTok mencerminkan perubahan paradigma dalam pelayanan publik di era digital. Penggunaan TikTok sebagai media pengaduan menunjukkan bahwa institusi pelayanan publik perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Namun, beberapa langkah perlu diambil agar mekanisme ini sejalan dengan UU No. 25 Tahun 2009 antara lain harus adanya Integrasi dengan mekanisme formal, seperti pengaduan yang disampaikan melalui TikTok harus diintegrasikan ke dalam sistem pengaduan resmi sehingga data dapat dicatat, diverifikasi, dan ditindaklanjuti secara formal. Kemudian diperlukan adanya panduan etika dan kebijakan, dalam hal ini Penyelenggara perlu menyusun panduan yang jelas terkait penggunaan media sosial untuk pengaduan termasuk standar prosedur tindak lanjut keluhan secara profesional. Dari sisi masyarakat juga perlu diberikan edukasi tentang cara menyampaikan pengaduan yang efektif melalui media digital, sehingga pengaduan yang disampaikan relevan dan valid.

Kemudian yang terakhir dalam pengawasan dan evaluasi, Penggunaan media sosial untuk pengaduan harus diawasi dan dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik tetap terlaksanakan. Dengan adaptasi yang tepat, TikTok ataupun media serupa lainnya dapat menjadi alat yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.