

## **TikTok sebagai Media Partisipasi Gen Z dalam Advokasi Perbaikan Jalan di Kabupaten Kuningan**

*Putri Ayu Anggraeni*<sup>1</sup>, *Sarip*<sup>2</sup>, *Nur Rahman*<sup>3</sup>  
Universitas Muhammadiyah Cirebon, Indonesia  
Email: [putriayuanggraeni18@gmail.com](mailto:putriayuanggraeni18@gmail.com)<sup>1</sup>

### **Abstract**

*The development of TikTok has expanded opportunities for public participation, particularly for Generation Z in expressing concerns about infrastructure services. This study examines the use of TikTok as a medium for Generation Z participation in advocating road improvements in Kuningan Regency and evaluates government responses from the perspective of responsive law. The study employed an empirical legal method using a socio-legal approach and qualitative design. Data were collected through content analysis of TikTok videos concerning damaged roads, semi-structured interviews with a representative of the Kuningan Regency Public Works and Spatial Planning Office, and a review of legislation, government documents, and relevant literature. The data were analyzed thematically and chronologically by distinguishing digital visibility, communicative responses, administrative follow-up, policy commitments, and physical road improvements. The findings indicate that TikTok functions as an advocacy and amplification channel that can increase public attention and encourage an initial government response. However, virality cannot be directly regarded as the cause of accelerated road improvements because road handling remains influenced by road status, jurisdictional authority, technical verification, planning, and budget availability. From the perspective of responsive law, the government should integrate digital aspirations into formal complaint mechanisms so that every report is addressed transparently, fairly, and traceably rather than according to the popularity of online content.*

**Keywords:** *Digital Advocacy; Generation Z; Responsive Law; Road Improvement; TikTok.*

### **Abstrak**

Perkembangan TikTok telah memperluas ruang partisipasi publik, terutama bagi Gen Z dalam menyampaikan aspirasi mengenai pelayanan infrastruktur. Penelitian ini bertujuan menganalisis pemanfaatan TikTok sebagai media partisipasi Gen Z dalam mengadvokasi perbaikan jalan di Kabupaten Kuningan serta menilai respons pemerintah melalui perspektif hukum responsif. Penelitian menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan sosiolegal dan desain kualitatif. Data diperoleh melalui analisis konten video TikTok mengenai kerusakan jalan, wawancara semi-terstruktur dengan perwakilan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten



Kuningan, serta studi terhadap peraturan perundang-undangan, dokumen pemerintah, dan literatur terkait. Data dianalisis secara tematik dan kronologis dengan membedakan visibilitas digital, respons komunikasi, tindak lanjut administratif, komitmen kebijakan, dan pelaksanaan perbaikan fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TikTok berfungsi sebagai kanal advokasi dan amplifikasi aspirasi yang dapat meningkatkan perhatian publik serta mendorong respons awal pemerintah. Namun, viralitas tidak dapat langsung dinyatakan sebagai penyebab percepatan perbaikan jalan karena penanganannya tetap dipengaruhi oleh status ruas, pembagian kewenangan, verifikasi teknis, perencanaan, dan ketersediaan anggaran. Dalam perspektif hukum responsif, pemerintah perlu mengintegrasikan aspirasi digital dengan sistem pengaduan resmi agar setiap laporan ditangani secara terbuka, adil, dapat dilacak, dan tidak bergantung pada tingkat popularitas suatu konten.

**Kata Kunci:** Advokasi Digital; Gen Z; Hukum Responsif; Perbaikan Jalan; TikTok.

## **Pendahuluan**

Penyediaan jalan yang layak merupakan bagian penting dari tanggung jawab negara dalam menjamin mobilitas masyarakat, keselamatan pengguna, pemerataan pembangunan, dan pertumbuhan ekonomi daerah. Jalan tidak hanya berfungsi sebagai infrastruktur fisik, tetapi juga menjadi penghubung masyarakat dengan pusat pendidikan, pelayanan kesehatan, kegiatan perdagangan, dan layanan pemerintahan. Kerusakan jalan yang tidak segera ditangani dapat meningkatkan risiko kecelakaan, memperpanjang waktu perjalanan, menaikkan biaya transportasi, dan menghambat aktivitas sosial ekonomi masyarakat.

Tanggung jawab pemerintah dalam penyelenggaraan jalan memperoleh dasar konstitusional dari prinsip negara kesejahteraan dan kewajiban menyediakan pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 mengatur pembagian kewenangan penyelenggaraan jalan, penyediaan data dan informasi, serta partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan pengembangan jalan. Pengaturan tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan jalan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis pemerintah, tetapi juga oleh keterbukaan terhadap informasi dan aspirasi masyarakat (Republik Indonesia, 2004, 2022).

Pembagian kewenangan berdasarkan status ruas jalan menjadi unsur penting dalam merespons laporan kerusakan infrastruktur. Jalan nasional menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, jalan provinsi berada dalam kewenangan pemerintah provinsi, sedangkan jalan kabupaten menjadi tanggung jawab pemerintah kabupaten sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, setiap pengaduan masyarakat perlu diawali dengan verifikasi lokasi, status jalan, tingkat kerusakan, serta instansi yang berwenang agar aspirasi tidak berhenti pada klarifikasi antarlembaga.



Selain melalui mekanisme perencanaan pembangunan, masyarakat berhak menyampaikan keluhan dan mengawasi kualitas pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengharuskan penyelenggara menyediakan mekanisme pengaduan, menindaklanjuti laporan masyarakat, serta memberikan informasi mengenai penyelesaian pengaduan. Ketentuan tersebut diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 yang mengarahkan pengelolaan pengaduan secara terintegrasi melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Republik Indonesia, 2009, 2013; Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2018).

Perkembangan teknologi digital telah memperluas bentuk partisipasi masyarakat di luar kanal pengaduan formal. Keluhan mengenai pelayanan publik kini dapat disampaikan melalui unggahan video, foto, komentar, dan narasi singkat yang tersebar melalui berbagai platform media sosial. Pola tersebut memungkinkan informasi lokal memperoleh perhatian luas dalam waktu singkat, membangun solidaritas publik, dan mendorong instansi pemerintah memberikan klarifikasi atau tindak lanjut lebih cepat.

TikTok menjadi salah satu ruang digital yang menonjol dalam perubahan pola komunikasi tersebut karena memiliki karakter audiovisual, distribusi konten berbasis algoritma, dan interaksi pengguna yang cepat. Platform ini tidak hanya digunakan sebagai media hiburan, tetapi juga sebagai sumber informasi, ruang pembentukan opini, media edukasi, dan sarana aktivisme digital. Firamadhina dan Krisnani (2021) menunjukkan bahwa TikTok dapat dimanfaatkan generasi muda sebagai media edukasi dan aktivisme, sedangkan Parapat dan Azhar (2024) menemukan bahwa platform tersebut semakin digunakan mahasiswa untuk memperoleh serta menyebarkan informasi.

Potensi TikTok sebagai ruang partisipasi menjadi semakin relevan apabila dikaitkan dengan posisi demografis Gen Z. Hasil Sensus Penduduk 2020 menunjukkan bahwa Gen Z yang lahir pada periode 1997–2012 mencapai 27,94 persen dari total penduduk Indonesia dan menjadi kelompok generasi dengan proporsi terbesar (Badan Pusat Statistik, 2021). Kedekatan dengan teknologi digital, kemampuan memproduksi konten, serta intensitas interaksi di media sosial menempatkan Gen Z sebagai aktor penting dalam pembentukan opini dan penyampaian aspirasi publik.

Karakter komunikasi Gen Z di TikTok ditandai oleh penggunaan bahasa ringkas, visual yang kuat, musik populer, humor, simbol, dan tren yang mudah direplikasi. Pola tersebut memungkinkan isu yang semula bersifat lokal dikemas menjadi pesan yang mudah dipahami dan disebarluaskan kepada masyarakat yang lebih luas. Meskipun demikian, gaya komunikasi digital tidak dapat digunakan sebagai satu-satunya dasar untuk memastikan bahwa pemilik suatu akun termasuk Gen Z, sehingga identifikasi usia tetap memerlukan informasi profil, pernyataan pemilik akun, atau konfirmasi melalui sumber lain (Deviona & Alamiyah, 2024).



Di Kabupaten Kuningan, sejumlah pengguna TikTok telah mengunggah konten mengenai kondisi jalan rusak, keterbatasan akses, dan harapan agar pemerintah melakukan perbaikan. Pengamatan awal menunjukkan bahwa unggahan tersebut tidak hanya memuat dokumentasi kerusakan, tetapi juga ajakan kepada pengguna lain untuk memberikan komentar, membagikan video, dan menandai akun pemerintah atau pejabat terkait. Aktivitas tersebut menunjukkan berkembangnya pola advokasi digital yang mengandalkan peningkatan visibilitas isu untuk memperoleh perhatian dari penyelenggara jalan.

Fenomena tersebut dalam penelitian ini dirumuskan melalui istilah “No Viral, No Acceleration”. Istilah ini diadaptasi dari ungkapan “No Viral, No Justice” yang menggambarkan kecenderungan suatu persoalan memperoleh respons setelah menjadi perhatian luas di media sosial. Namun, “No Viral, No Acceleration” tidak digunakan untuk membenarkan anggapan bahwa setiap perbaikan infrastruktur harus didahului oleh viralitas, melainkan sebagai konsep kritis untuk membaca ketergantungan respons birokrasi terhadap tekanan opini publik digital.

Berbagai penelitian terdahulu telah membahas fenomena “No Viral, No Justice” dari perspektif penegakan hukum, keadilan, dan komunikasi digital. Ulfah (2025) menjelaskan bahwa ungkapan tersebut merepresentasikan ketidakpercayaan masyarakat terhadap kemampuan mekanisme formal dalam merespons persoalan secara cepat. Gussela et al. (2024) serta Suryanto et al. (2024) juga menunjukkan bahwa viralitas dapat memperluas pengawasan sosial, tetapi sekaligus memperlihatkan kelemahan efektivitas kelembagaan apabila respons baru muncul setelah tekanan publik meningkat.

Kajian lain berfokus pada TikTok sebagai ruang aktivisme dan kritik pembangunan. Firdaus et al. (2023) menemukan bahwa TikTok digunakan untuk menyampaikan kritik terhadap pembangunan di Lampung, sedangkan Fazrina et al. (2025) menunjukkan bahwa Gen Z memandang aktivisme digital sebagai bentuk partisipasi sosial yang mampu memperluas perhatian dan mobilisasi publik. Penelitian-penelitian tersebut memperlihatkan bahwa media sosial dapat meningkatkan visibilitas masalah, tetapi belum selalu membedakan antara perhatian publik, respons komunikasi pemerintah, tindak lanjut administratif, dan pelaksanaan pekerjaan fisik.

Keterbatasan tersebut penting karena unggahan yang viral tidak selalu menjadi penyebab utama dilakukannya perbaikan jalan. Suatu ruas dapat saja telah masuk dalam rencana kerja dan alokasi anggaran sebelum konten beredar, sementara respons pemerintah setelah unggahan belum tentu berujung pada pekerjaan fisik. Oleh karena itu, hubungan antara viralitas dan perbaikan jalan harus dianalisis melalui kronologi unggahan, status kewenangan jalan, bentuk respons pemerintah, perencanaan anggaran, dan bukti tindak lanjut.

Partisipasi melalui TikTok juga menghadirkan persoalan keadilan dalam pelayanan publik. Pemerintah yang hanya memprioritaskan masalah viral berisiko mengabaikan wilayah yang mengalami kerusakan lebih berat tetapi tidak memperoleh perhatian digital. Kondisi tersebut dapat menghasilkan ketimpangan



berbasis popularitas, padahal penanganan jalan seharusnya ditentukan berdasarkan tingkat kerusakan, keselamatan, kebutuhan masyarakat, status kewenangan, pemerataan, dan kemampuan anggaran.

Persoalan tersebut dapat dianalisis melalui teori hukum responsif Philippe Nonet dan Philip Selznick. Hukum responsif menempatkan institusi hukum sebagai lembaga yang terbuka terhadap kebutuhan sosial dan berorientasi pada pencapaian tujuan substantif, tanpa menghilangkan kepastian, kompetensi, dan integritas kelembagaan (Nonet & Selznick, 2019). Dalam konteks pelayanan jalan, responsivitas tidak cukup diwujudkan melalui jawaban cepat terhadap konten viral, tetapi harus diterjemahkan ke dalam proses verifikasi, penentuan kewenangan, penetapan prioritas, keterbukaan informasi, dan tindak lanjut yang dapat dipertanggungjawabkan.

Perspektif hukum responsif juga membantu membedakan birokrasi yang responsif dari birokrasi yang sekadar reaktif. Responsivitas mengharuskan pemerintah membangun sistem yang mampu menerima dan menindaklanjuti seluruh aspirasi secara adil, baik disampaikan melalui kanal formal maupun media sosial. Sebaliknya, reaktivitas terjadi ketika tindakan pemerintah lebih banyak ditentukan oleh tekanan sesaat, jumlah tayangan, atau intensitas perbincangan digital tanpa prosedur dan prioritas yang jelas.

Berdasarkan penelitian terdahulu, kajian mengenai TikTok dan aktivisme Gen Z telah berkembang, demikian pula penelitian mengenai fenomena “No Viral, No Justice”. Namun, penelitian yang secara khusus menghubungkan advokasi digital Gen Z, status kewenangan penyelenggaraan jalan, respons pemerintah daerah, dan teori hukum responsif dalam konteks Kabupaten Kuningan masih terbatas. Kajian yang ada juga belum banyak menguji bagaimana aspirasi yang muncul melalui TikTok dapat dihubungkan dengan mekanisme pengaduan pelayanan publik yang formal dan dapat dilacak.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan “No Viral, No Acceleration” sebagai konsep kritis untuk menilai hubungan antara viralitas, partisipasi digital, dan respons pemerintah terhadap keluhan kerusakan jalan. Penelitian tidak menempatkan TikTok sebagai pengganti mekanisme administrasi, melainkan sebagai kanal deteksi dan amplifikasi aspirasi yang perlu diintegrasikan dengan sistem pengaduan resmi. Analisis juga membedakan antara meningkatnya perhatian publik, respons komunikasi, tindak lanjut administratif, dan pelaksanaan perbaikan fisik agar pengaruh viralitas tidak disimpulkan secara berlebihan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis TikTok sebagai media partisipasi Gen Z dalam mengadvokasi perbaikan jalan di Kabupaten Kuningan serta menilai respons pemerintah melalui perspektif hukum responsif. Analisis diarahkan pada karakter konten, bentuk aspirasi, status ruas jalan, respons instansi, dan kemungkinan tindak lanjut setelah isu memperoleh perhatian di ruang digital. Hasil penelitian diharapkan dapat menghasilkan model integrasi antara pemantauan media sosial dan mekanisme pengaduan formal agar aspirasi masyarakat ditangani secara cepat, adil, transparan, dan sesuai dengan kewenangan penyelenggara jalan.



## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan sosiolegal dan desain kualitatif untuk menganalisis penggunaan TikTok sebagai media partisipasi Gen Z dalam mengadvokasi perbaikan jalan di Kabupaten Kuningan. Pendekatan sosiolegal digunakan karena penelitian tidak hanya menelaah ketentuan hukum mengenai penyelenggaraan jalan dan pelayanan publik, tetapi juga mengamati praktik penyampaian aspirasi, interaksi digital, serta respons pemerintah terhadap konten yang beredar di media sosial. Data primer diperoleh melalui analisis konten video TikTok yang dipilih secara *purposive* berdasarkan beberapa kriteria, yaitu memuat kondisi kerusakan jalan di wilayah Kabupaten Kuningan, mencantumkan atau memungkinkan identifikasi lokasi, menyampaikan tuntutan atau aspirasi kepada pemerintah, memperoleh interaksi dari pengguna lain, serta menunjukkan adanya respons komunikasi atau tindak lanjut dari instansi terkait. Data primer juga diperkuat melalui wawancara semi-terstruktur dengan perwakilan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Kuningan untuk memperoleh informasi mengenai status ruas jalan, pembagian kewenangan, prosedur penanganan laporan, keterbatasan anggaran, dan bentuk tindak lanjut terhadap aspirasi masyarakat. Data sekunder bersumber dari peraturan perundang-undangan, dokumen pemerintah, buku, artikel jurnal, berita daring, dan literatur mengenai partisipasi digital, Gen Z, TikTok, pelayanan publik, dan hukum responsif. Data dianalisis secara tematik melalui tahap inventarisasi, pengodean, pengelompokan, dan interpretasi terhadap bentuk konten, pola aspirasi, indikator viralitas, respons pemerintah, status kewenangan jalan, serta hasil tindak lanjut. Analisis kronologis digunakan untuk membandingkan waktu unggahan, respons komunikasi, tindakan administratif, dan pelaksanaan pekerjaan fisik agar viralitas tidak langsung diposisikan sebagai penyebab percepatan perbaikan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi antara konten TikTok, hasil wawancara, dokumen status jalan, informasi perencanaan dan anggaran, serta publikasi resmi pemerintah. Teori hukum responsif digunakan untuk menilai apakah respons pemerintah hanya bersifat reaktif terhadap tekanan digital atau telah mencerminkan keterbukaan, akuntabilitas, keadilan prioritas, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara substantif (Nonet & Selznick, 2019). Untuk menjaga etika penelitian, konten yang dianalisis dibatasi pada unggahan yang tersedia untuk publik, sedangkan identitas pemilik akun sebaiknya disamarkan kecuali telah memperoleh persetujuan untuk dicantumkan.

## TikTok sebagai Media Partisipasi Digital Gen Z

Perkembangan media sosial telah mengubah cara masyarakat menyampaikan aspirasi kepada pemerintah. Partisipasi publik yang sebelumnya lebih banyak disalurkan melalui musyawarah, surat pengaduan, demonstrasi, atau pertemuan dengan pejabat kini juga dilakukan melalui unggahan video, komentar, tagar, dan penandaan akun lembaga pemerintah. Pergeseran tersebut tidak menghilangkan



kanal partisipasi konvensional, tetapi menambahkan ruang baru yang memungkinkan persoalan lokal memperoleh perhatian masyarakat secara lebih luas.

TikTok memiliki karakter yang mendukung perubahan tersebut karena menggabungkan video singkat, suara, teks, tagar, dan sistem distribusi berbasis algoritma. Pesan mengenai kondisi jalan dapat disampaikan melalui visual yang langsung menunjukkan lubang, genangan, kerusakan permukaan, atau kesulitan pengguna ketika melintasi suatu ruas. Karakter audiovisual tersebut membuat keluhan lebih mudah dipahami dibandingkan pengaduan yang hanya berbentuk teks dan memungkinkan pengguna lain memberikan tanggapan, membagikan konten, atau menandai instansi yang dianggap berwenang.

Kedekatan Gen Z dengan TikTok menempatkan kelompok ini sebagai aktor penting dalam partisipasi digital. Penggunaan TikTok oleh Gen Z tidak hanya berkaitan dengan hiburan dan pembentukan identitas, tetapi juga dapat berkembang menjadi media edukasi, kritik sosial, dan aktivisme (Firamadhina & Krisnani, 2020). Bahasa yang ringkas, penggunaan tren, musik, humor, dan simbol visual memungkinkan aspirasi mengenai pelayanan publik dikemas dalam bentuk yang mudah diterima oleh pengguna lain.

Namun, keterlibatan Gen Z tidak dapat hanya ditentukan berdasarkan gaya video atau pola komunikasinya. Penggunaan bahasa populer, gestur tertentu, atau tren TikTok tidak secara otomatis membuktikan usia pemilik akun. Karena itu, identifikasi pemilik konten sebagai Gen Z seharusnya didasarkan pada informasi usia yang dapat diverifikasi, pernyataan pemilik akun, atau hasil wawancara, bukan semata-mata pada karakter ekspresif kontennya (Deviona & Alamiyah, 2024).

Dalam penelitian ini, sembilan akun yang menjadi objek pengamatan sebaiknya disamarkan menggunakan kode K1 sampai K9 untuk melindungi identitas pembuat konten. Penyajian akun dengan kode juga membantu memisahkan analisis akademik dari penilaian personal terhadap pengguna. Pengecualian hanya dapat dilakukan apabila pemilik akun telah memberikan persetujuan untuk disebutkan atau akun tersebut merupakan akun resmi lembaga publik.

Konten yang diamati secara umum menunjukkan penggunaan TikTok untuk mendokumentasikan kerusakan jalan, menyampaikan permintaan perbaikan, mengajak masyarakat memperluas jangkauan isu, dan menarik perhatian pemerintah. Pola tersebut sejalan dengan temuan Firdaus et al. (2023) bahwa TikTok dapat menjadi ruang penyampaian kritik terhadap pembangunan daerah. Aktivisme digital juga memungkinkan individu yang tidak tergabung dalam organisasi formal terhubung melalui pesan yang mudah dibagikan dan membentuk tindakan kolektif berbasis jaringan (Bennett & Segerberg, 2012).

Meskipun demikian, keberadaan unggahan belum dengan sendirinya membuktikan bahwa suatu konten telah viral atau menghasilkan perubahan kebijakan. Viralitas perlu diukur menggunakan indikator yang dapat diperiksa, seperti jumlah tayangan, komentar, tanda suka, pembagian, pemberitaan ulang, dan keterlibatan akun pemerintah. Tanpa data tersebut, kesimpulan yang dapat



dipertahankan adalah bahwa TikTok digunakan sebagai media advokasi dan amplifikasi aspirasi, bukan bahwa setiap konten telah menjadi viral.

### “No Viral, No Acceleration” sebagai Konsep Kritis

Istilah “No Viral, No Acceleration” dalam penelitian ini merupakan pengembangan konseptual dari fenomena “No Viral, No Justice”. Istilah tersebut menggambarkan persepsi bahwa pemerintah cenderung memberikan perhatian lebih cepat ketika suatu persoalan memperoleh jangkauan luas dan tekanan publik di media sosial. Akan tetapi, istilah ini bukan asas hukum atau adagium yang telah mapan, melainkan konsep analitis untuk menilai hubungan antara visibilitas digital dan respons penyelenggara pelayanan publik.

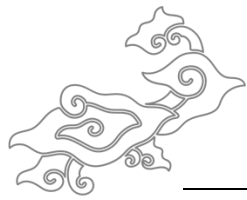
Fenomena “No Viral, No Justice” memperlihatkan bahwa viralitas dapat memperbesar pengawasan masyarakat terhadap lembaga publik. Pada saat yang sama, fenomena tersebut juga mencerminkan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap saluran formal apabila suatu laporan dianggap baru ditangani setelah menarik perhatian publik (Suryanto et al., 2024; Ulfah, 2025). Logika yang sama dapat muncul dalam pelayanan infrastruktur ketika masyarakat menilai bahwa jalan rusak akan lebih cepat memperoleh respons setelah videonya tersebar luas.

Konsep “No Viral, No Acceleration” tidak boleh digunakan untuk membenarkan pelayanan publik yang bergantung pada popularitas. Pemerintah mempunyai kewajiban menindaklanjuti laporan berdasarkan tingkat kerusakan, keselamatan pengguna, intensitas lalu lintas, manfaat sosial ekonomi, status kewenangan, pemerataan wilayah, dan kemampuan anggaran. Apabila viralitas menjadi satu-satunya dasar penentuan prioritas, wilayah yang memiliki keterbatasan akses digital dapat semakin tertinggal meskipun kondisi jalannya lebih mendesak.

Analisis juga perlu membedakan antara viralitas, perhatian pemerintah, respons komunikasi, tindakan administratif, dan pekerjaan fisik. Kelima tahap tersebut tidak selalu berlangsung secara berurutan dan tidak seluruhnya menunjukkan hubungan sebab-akibat. Sebuah video dapat memperoleh banyak tayangan tanpa respons pemerintah, sedangkan klarifikasi pemerintah belum tentu diikuti survei atau perbaikan fisik.

**Tabel 1. Tingkatan Pengaruh Advokasi Jalan melalui TikTok**

Tingkatan	Indikator yang dapat diamati	Makna analitis	Batas kesimpulan
Visibilitas digital	Tayangan, komentar, tanda suka, pembagian, dan penggunaan tagar	Isu memperoleh perhatian pengguna	Belum membuktikan pemerintah mengetahui atau merespons
Respons komunikasi	Komentar, video tanggapan, klarifikasi, atau pernyataan pejabat	Pemerintah mengakui atau menjelaskan persoalan	Belum membuktikan adanya tindakan administratif
Tindak lanjut administratif	Registrasi laporan, verifikasi lokasi, penentuan status jalan, survei teknis, dan penyusunan rencana	Aspirasi masuk ke proses pemerintahan	Belum membuktikan tersedianya anggaran atau pekerjaan fisik
Komitmen	Penetapan prioritas, alokasi	Pemerintah	Pelaksanaan masih dapat



Tingkatan	Indikator yang dapat diamati	Makna analitis	Batas kesimpulan
kebijakan	anggaran, jadwal pekerjaan, atau pengadaan	membentuk dasar pelaksanaan	berubah karena aspek teknis dan anggaran
Perbaikan fisik	Pekerjaan pemeliharaan, rehabilitasi, atau rekonstruksi selesai dilaksanakan	Terdapat hasil nyata pada ruas jalan	Hubungan kausal dengan TikTok tetap memerlukan bukti kronologis

*Sumber: Diolah berdasarkan data penelitian dan kerangka partisipasi digital.*

Tabel tersebut menunjukkan bahwa percepatan tidak dapat diukur hanya dari kecepatan pemerintah memberikan komentar. Percepatan harus dibandingkan dengan prosedur normal penanganan laporan, waktu verifikasi, perencanaan, penganggaran, dan pelaksanaan pekerjaan. Oleh sebab itu, penelitian ini memosisikan TikTok terutama sebagai alat untuk meningkatkan visibilitas dan memicu respons awal.

### **Pola Advokasi Digital dalam Konten Jalan Kabupaten Kuningan**

Konten jalan rusak di Kabupaten Kuningan menunjukkan bahwa partisipasi digital berkembang melalui dokumentasi visual dan narasi pengalaman masyarakat. Kerusakan jalan tidak hanya ditampilkan sebagai persoalan teknis, tetapi dikaitkan dengan kesulitan akses sekolah, aktivitas ekonomi, keselamatan, dan mobilitas sehari-hari. Cara penyajian tersebut membuat isu infrastruktur menjadi lebih dekat dengan pengalaman pengguna jalan.

Pola pertama adalah dokumentasi kondisi fisik. Pembuat konten merekam kerusakan permukaan, lubang, genangan, atau kesulitan kendaraan melintasi ruas tertentu. Bukti visual dapat membantu pemerintah melakukan identifikasi awal, tetapi tetap perlu diverifikasi karena sudut pengambilan gambar, waktu perekaman, lokasi, dan kondisi cuaca dapat memengaruhi representasi kerusakan.

Pola kedua adalah amplifikasi aspirasi. Pengguna mengajak masyarakat memberikan komentar, membagikan video, atau menandai akun pejabat dan instansi. Pola tersebut memperlihatkan bentuk *connective action*, yaitu tindakan publik yang tumbuh melalui ekspresi personal dan penyebaran pesan di jaringan digital tanpa selalu memerlukan organisasi formal sebagai penggerak utama (Bennett & Segerberg, 2012).

Pola ketiga adalah pencarian respons pemerintah. Unggahan tidak hanya ditujukan untuk memperoleh perhatian masyarakat, tetapi juga untuk mendapatkan klarifikasi mengenai kewenangan, jadwal penanganan, dan ketersediaan anggaran. Pada tahap ini, keberhasilan konten tidak cukup diukur melalui jumlah tayangan, tetapi harus dilihat dari ada atau tidaknya jawaban yang informatif dan tindak lanjut yang dapat dilacak.

Pola keempat adalah pengawasan terhadap janji kebijakan. Setelah pemerintah memberikan penjelasan atau menyampaikan rencana perbaikan, masyarakat dapat menggunakan media sosial untuk membandingkan pernyataan tersebut dengan



kondisi lapangan. Fungsi ini memperkuat transparansi, tetapi harus dilakukan secara akurat agar kritik tidak dibangun dari informasi yang belum diverifikasi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa TikTok dapat menjadi kanal penghubung antara pengalaman masyarakat dan agenda pemerintah. Namun, penggunaan media sosial oleh pemerintah sebaiknya tidak berhenti pada penyebaran informasi atau pengelolaan citra. Interaksi digital perlu diarahkan untuk mendukung fungsi pelayanan, keterlibatan masyarakat, dan percakapan mengenai persoalan publik (Mergel, 2013).

### **Status Jalan dan Batas Kewenangan Pemerintah Kabupaten**

Respons terhadap keluhan jalan harus memperhatikan status ruas dan pembagian kewenangan. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan sebagaimana telah diubah melalui Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 dan ketentuan terkait dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 membedakan penyelenggaraan jalan berdasarkan status dan kewenangan pemerintahan. Pembagian tersebut menentukan lembaga yang berwenang melakukan pengaturan, pembangunan, pemeliharaan, dan pengawasan (Republik Indonesia, 2004, 2022, 2023).

Keterangan perwakilan Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kabupaten Kuningan yang dihimpun peneliti menegaskan bahwa jalan provinsi menjadi kewenangan pemerintah provinsi, sedangkan jalan kabupaten ditangani oleh pemerintah kabupaten. Penjelasan tersebut penting karena masyarakat sering mengalamatkan seluruh keluhan kepada pemerintah kabupaten tanpa mengetahui status ruas yang dilaporkan. Namun, pemerintah kabupaten tetap berkewajiban membantu memberikan informasi dan meneruskan pengaduan kepada instansi yang berwenang.

Informasi dalam konten mengenai ruas Luragung–Cibingbin, Ciawigebang–Cidahu, Cidahu–Waled, dan Ciawigebang–Jalaksana serta rencana anggaran hampir Rp90 miliar tidak dapat digunakan sebagai fakta final tanpa dokumen pendukung. Status setiap ruas perlu diverifikasi melalui keputusan penetapan status jalan, dokumen DPUTR, atau sumber resmi pemerintah provinsi. Demikian pula, informasi anggaran harus dibedakan antara usulan, pagu, kontrak pekerjaan, dan realisasi.

Pembedaan kewenangan juga mencegah kesimpulan yang tidak adil terhadap pemerintah kabupaten. Pemerintah kabupaten tidak dapat melakukan pekerjaan pada jalan yang bukan menjadi kewenangannya tanpa dasar koordinasi dan pembiayaan yang sah. Akan tetapi, alasan perbedaan kewenangan tidak seharusnya berhenti sebagai penolakan, melainkan harus disertai penjelasan, penerusan laporan, dan informasi mengenai instansi yang bertanggung jawab.

Keterbatasan anggaran merupakan faktor penting dalam pembangunan jalan karena kebutuhan perbaikan umumnya lebih besar daripada kemampuan fiskal daerah. Namun, keterbatasan tersebut tidak menghapus kewajiban pemerintah untuk menyusun prioritas secara transparan, melakukan pemeliharaan,



menyediakan informasi, dan menjelaskan alasan suatu ruas belum ditangani. Responsivitas karena itu tidak selalu berarti seluruh laporan segera diikuti pembangunan, tetapi menuntut adanya proses yang terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan.

### **Respons Pemerintah dalam Perspektif Hukum Responsif**

Teori hukum responsif Philippe Nonet dan Philip Selznick menempatkan hukum sebagai institusi yang terbuka terhadap kebutuhan sosial dan diarahkan pada pencapaian tujuan substantif. Keterbukaan tersebut tidak berarti bahwa pemerintah harus mengikuti seluruh tekanan masyarakat tanpa pertimbangan, tetapi mengharuskan institusi mendengarkan aspirasi, menilai kebutuhan secara rasional, dan menyesuaikan pelayanannya secara bertanggung jawab (Nonet & Selznick, 2019). Responsivitas juga harus tetap menjaga kompetensi, integritas, dan kepastian kelembagaan.

Dalam konteks TikTok, pemerintah dapat disebut responsif apabila tidak sekadar memberikan komentar untuk meredakan tekanan publik. Respons harus dilanjutkan dengan verifikasi lokasi, penentuan status jalan, pemeriksaan teknis, pemberian informasi, dan tindak lanjut sesuai kewenangan. Jawaban yang cepat tetapi tidak memberikan kejelasan atau tidak dapat dilacak lebih tepat disebut respons simbolik.

Hukum responsif juga membantu membedakan pemerintahan yang responsif dari pemerintahan yang reaktif. Pemerintahan responsif membangun sistem yang mampu menangani semua aspirasi secara konsisten, termasuk laporan yang tidak viral. Sebaliknya, pemerintahan reaktif hanya bergerak ketika tekanan digital meningkat dan cenderung mengutamakan isu populer dibandingkan kebutuhan objektif.

Dari sudut pandang *good governance*, penelitian ini tidak cukup untuk menyimpulkan bahwa Pemerintah Kabupaten Kuningan secara keseluruhan belum menerapkan tata kelola yang baik. Kesimpulan tersebut memerlukan pengukuran terhadap seluruh prinsip tata kelola. Temuan yang lebih proporsional adalah bahwa dimensi responsivitas, keterbukaan informasi, dan kepastian tindak lanjut dalam pelayanan jalan masih perlu diperkuat (Suwanda & Tjenreng, 2025).

Responsivitas juga mengandung tuntutan keadilan. Pemerintah perlu memastikan bahwa masyarakat yang tidak memiliki akses luas ke media sosial tetap memperoleh pelayanan yang sama. Penetapan prioritas harus menggabungkan aspirasi publik dengan data teknis sehingga popularitas digital tidak menggeser ruas yang secara objektif lebih berbahaya atau lebih dibutuhkan.

Dengan demikian, fenomena “No Viral, No Acceleration” menunjukkan dua sisi. Pada satu sisi, viralitas dapat memecah kebuntuan komunikasi dan memaksa isu lokal masuk ke ruang publik. Pada sisi lain, ketergantungan pada viralitas memperlihatkan kelemahan sistem pelayanan apabila laporan biasa tidak memperoleh respons yang setara.



## Integrasi TikTok dengan Mekanisme Pengaduan Resmi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 memberikan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dan menyampaikan pengaduan mengenai pelayanan publik. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 kemudian mengatur pengelolaan pengaduan, sedangkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 membentuk pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2018; Republik Indonesia, 2009, 2013). Kerangka tersebut menunjukkan bahwa setiap aspirasi idealnya dicatat, diverifikasi, diteruskan, dan diberi kepastian tindak lanjut.

TikTok tidak perlu diposisikan sebagai pengganti SP4N-LAPOR!, kanal DPUTR, musyawarah perencanaan pembangunan, atau saluran pengaduan pemerintah daerah. TikTok dapat berfungsi sebagai pintu masuk untuk mendeteksi isu yang sedang berkembang dan menjangkau masyarakat yang tidak terbiasa menggunakan kanal administratif. Setelah terdeteksi, laporan harus dipindahkan ke sistem resmi agar memperoleh nomor registrasi, penanggung jawab, batas waktu, dan rekam tindak lanjut.

**Tabel 2. Model Integrasi Aspirasi TikTok dengan Pengaduan Pelayanan Jalan**

Tahap	Tindakan masyarakat	Tindakan pemerintah	Keluaran yang diharapkan
Penyampaian	Mengunggah kondisi secara faktual dengan lokasi dan waktu yang jelas	Memantau akun resmi, tagar, dan penyebutan instansi	Isu teridentifikasi
Verifikasi awal	Memberikan informasi tambahan apabila diminta	Memeriksa lokasi, keaslian konten, dan kondisi awal	Laporan tervalidasi
Registrasi	Menyampaikan laporan melalui kanal yang diarahkan pemerintah	Memasukkan laporan ke SP4N-LAPOR! atau sistem daerah	Nomor pelacakan dan penanggung jawab
Penentuan kewenangan	Melengkapi informasi mengenai lokasi ruas	Menentukan status jalan dan meneruskan kepada instansi berwenang	Kepastian lembaga penanganan
Penilaian teknis	Memberikan akses atau informasi lapangan	Melakukan survei tingkat kerusakan, keselamatan, dan kebutuhan biaya	Rekomendasi teknis
Penetapan tindak lanjut	Mengawasi informasi pemerintah	Menjelaskan pemeliharaan, perencanaan, anggaran, atau alasan penundaan	Kepastian status laporan
Pelaksanaan dan evaluasi	Mendokumentasikan kondisi setelah penanganan	Melaksanakan pekerjaan dan mempublikasikan hasil	Akuntabilitas dan evaluasi publik

*Sumber: Diolah berdasarkan UU Pelayanan Publik, Perpres Nomor 76 Tahun 2013, Permen PANRB Nomor 62 Tahun 2018, dan hasil analisis penelitian.*

Model tersebut membuat media sosial dan sistem administrasi saling melengkapi. Media sosial menyediakan kecepatan deteksi dan jangkauan, sedangkan



kanal resmi memberikan kepastian, dokumentasi, dan pertanggungjawaban. Kombinasi keduanya lebih sesuai dengan prinsip hukum responsif daripada membiarkan pemerintah hanya menanggapi unggahan yang populer.

Pemerintah Kabupaten Kuningan dapat menunjuk pengelola media sosial yang terhubung dengan unit pengaduan dan perangkat daerah teknis. Setiap laporan yang memenuhi informasi minimum dapat diarahkan ke kanal resmi dan diberikan penjelasan mengenai status kewenangannya. Pemerintah juga perlu mempublikasikan data agregat mengenai jumlah laporan, waktu respons, hasil verifikasi, dan tindak lanjut untuk membangun kepercayaan masyarakat.

### **Risiko Viralitas dan Etika Partisipasi Digital**

Advokasi melalui TikTok tidak selalu menghasilkan dampak positif. Konten dapat memuat lokasi yang keliru, rekaman lama, informasi status jalan yang tidak akurat, atau narasi yang melebih-lebihkan keadaan. Penyebaran informasi yang belum diverifikasi dapat membentuk tekanan publik yang salah sasaran dan merugikan pihak tertentu.

Viralitas juga dapat menciptakan ketimpangan perhatian. Ruas yang memiliki pembuat konten dengan jaringan luas lebih mudah memperoleh respons dibandingkan wilayah yang masyarakatnya tidak aktif secara digital. Fenomena tersebut dapat membentuk ketidakadilan selektif apabila pemerintah menyamakan popularitas dengan tingkat kebutuhan.

Aktivisme digital juga berisiko berhenti sebagai *slacktivism*, yaitu partisipasi berupa tanda suka, komentar, atau pembagian yang tidak berkembang menjadi tindakan nyata. Fazrina et al. (2025) menunjukkan bahwa Gen Z melihat potensi aktivisme digital, tetapi menyadari bahwa keterlibatan daring tidak selalu menghasilkan perubahan sosial konkret. Oleh sebab itu, keberhasilan advokasi harus diukur berdasarkan tindak lanjut, bukan hanya interaksi digital.

Pengguna TikTok perlu menjaga etika dengan mencantumkan informasi yang dapat diperiksa, tidak menyerang individu, tidak menyebarkan data pribadi, serta memberikan ruang bagi klarifikasi pemerintah. Kebebasan menyampaikan pendapat di ruang digital harus dijalankan bersama tanggung jawab untuk menghindari informasi palsu, pencemaran nama baik, manipulasi, dan serangan personal. Kerangka hukumnya perlu memperhatikan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 sebagai perubahan kedua atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (Republik Indonesia, 2024).

Auliya et al. (2025) menunjukkan bahwa pelaporan digital dapat mempercepat perhatian terhadap masalah, tetapi juga membawa risiko disinformasi dan tekanan opini publik. Ulfah (2025) menempatkan “No Viral, No Justice” sebagai ekspresi kritik terhadap lembaga, sekaligus menunjukkan adanya dilema ketika viralitas menjadi penentu penanganan. Karena itu, literasi digital dan kemampuan verifikasi menjadi bagian penting dari partisipasi Gen Z.

### **Peran Gen Z dalam Advokasi Perbaikan Jalan**



Gen Z memiliki peran strategis sebagai penghasil informasi, penghubung antarwarga, dan pengawas tindak lanjut pemerintah. Kemampuan mengemas persoalan teknis ke dalam bahasa visual dapat membuat isu jalan rusak lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Posisi tersebut memungkinkan Gen Z membantu memperluas partisipasi dalam pembangunan daerah.

Namun, Gen Z tidak menggantikan fungsi perencana, teknisi, atau pengambil keputusan anggaran. Aspirasi digital harus dipertemukan dengan data status jalan, tingkat kerusakan, keselamatan, volume lalu lintas, manfaat ekonomi, dan kemampuan fiskal. Advokasi akan lebih kuat apabila konten tidak hanya menarik perhatian, tetapi juga memberikan informasi lokasi, waktu, dampak, dan bukti yang dapat diverifikasi.

Peran Gen Z juga dapat dikembangkan dari pengunggah keluhan menjadi mitra pengawasan. Mereka dapat memantau perkembangan laporan, membandingkan janji dengan realisasi, mengedukasi pengguna mengenai status jalan, dan membantu masyarakat menggunakan kanal pengaduan resmi. Bentuk keterlibatan tersebut lebih berkelanjutan daripada sekadar mengejar viralitas sesaat.

Berdasarkan keseluruhan pembahasan, TikTok berfungsi sebagai media partisipasi dan amplifikasi aspirasi mengenai kerusakan jalan di Kabupaten Kuningan. Data yang tersedia menunjukkan adanya potensi untuk meningkatkan perhatian dan memicu respons komunikasi, tetapi belum cukup untuk menyimpulkan bahwa viralitas secara langsung mempercepat perbaikan fisik. Hubungan kausal tersebut memerlukan data kronologis mengenai unggahan, respons, survei, anggaran, dan pelaksanaan pekerjaan.

Konsep “No Viral, No Acceleration” karena itu lebih tepat dipahami sebagai kritik terhadap pelayanan yang dipersepsikan reaktif. Kondisi ideal bukanlah setiap persoalan harus viral, melainkan setiap pengaduan memperoleh respons yang cepat, adil, terbuka, dan dapat dilacak. TikTok dapat mendukung tujuan tersebut apabila diintegrasikan dengan sistem pengaduan resmi serta digunakan secara faktual, etis, dan bertanggung jawab.

## **Kesimpulan**

TikTok telah berkembang menjadi media partisipasi digital yang dimanfaatkan Gen Z untuk menyampaikan aspirasi mengenai kerusakan jalan di Kabupaten Kuningan. Melalui konten visual, komentar, tagar, dan penandaan akun pemerintah, persoalan lokal dapat memperoleh perhatian publik yang lebih luas serta mendorong munculnya respons komunikasi dari instansi terkait. Fenomena “No Viral, No Acceleration” dalam penelitian ini lebih tepat dipahami sebagai kritik terhadap pola pelayanan yang dipersepsikan baru bergerak setelah memperoleh tekanan digital, bukan sebagai pembenaran bahwa setiap persoalan harus menjadi viral. Dalam perspektif hukum responsif, pemerintah tidak cukup hanya memberikan tanggapan cepat di media sosial, tetapi perlu melakukan verifikasi lokasi, menentukan status dan kewenangan ruas jalan, menjelaskan prioritas, serta memastikan tindak lanjut administratif dan pekerjaan fisik dapat dipantau. Dengan



demikian, TikTok berfungsi sebagai kanal deteksi dan amplifikasi aspirasi, sedangkan penyelesaian keluhan tetap memerlukan integrasi dengan sistem pengaduan resmi, perencanaan teknis, dan penganggaran yang transparan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena jumlah konten yang dianalisis masih terbatas, identitas seluruh pemilik akun sebagai Gen Z belum sepenuhnya terverifikasi, dan data mengenai jumlah tayangan, waktu respons, status ruas jalan, anggaran, serta pelaksanaan perbaikan belum tersedia secara lengkap. Kondisi tersebut menyebabkan penelitian belum dapat membuktikan hubungan kausal bahwa viralitas TikTok secara langsung mempercepat pekerjaan fisik jalan. Penelitian selanjutnya perlu menggunakan analisis konten digital yang lebih sistematis, melibatkan pembuat konten, masyarakat, Dinas PUTR, pemerintah desa, serta pemerintah provinsi, dan membandingkan laporan yang viral dengan laporan yang tidak viral. Kajian lanjutan juga perlu mengukur jeda waktu antara unggahan, respons pemerintah, verifikasi teknis, penetapan anggaran, dan realisasi pekerjaan agar efektivitas advokasi digital dapat dinilai secara lebih objektif, adil, dan terukur.

### Daftar Pustaka

- Arianto, B. (2021). Media sosial sebagai saluran aspirasi kewargaan: Studi pembahasan RUU Cipta Kerja. *Jurnal PIKMA: Publikasi Ilmu Komunikasi Media dan Cinema*, 3(2), 107–127. <https://doi.org/10.24076/pikma.v3i2.469>
- Auliya, N. S., Nur, F., & Zahra, S. (2025). Transformasi digital peradaban solusi fenomena “No Viral No Justice.” *Proceeding of the International Conference on Global Education and Learning*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.62951/icgel.v2i1.138>
- Badan Pusat Statistik. (2021, January 21). *Hasil Sensus Penduduk (SP2020) pada September 2020 mencatat jumlah penduduk sebesar 270,20 juta jiwa*. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/1854/hasil-sensus-penduduk-sp2020-pada-september-2020-mencatat-jumlah-penduduk-sebesar-270-20-juta-jiwa-.html>
- Bennett, W. L., & Segerberg, A. (2012). The logic of connective action: Digital media and the personalization of contentious politics. *Information, Communication & Society*, 15(5), 739–768. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2012.670661>
- Deviona, E., & Alamiyah, S. S. (2024). Hiperrealitas dan perubahan gaya komunikasi Gen Z pada TikTok. *JiIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(12), 13412–13417. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i12.5085>
- Fazrina, I. N., Safitri, D., & Sujarwo. (2025). Persepsi Generasi Z terhadap efektivitas aktivisme digital sebagai bentuk partisipasi sosial. *RISOMA: Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 3(3), 53–62. <https://doi.org/10.62383/risoma.v3i3.746>
- Firdaus, S., Naila, N., Pramesti, A. D., Sari, C. K., Azzahra, D. F., & Angela, D. (2023). TikTok sebagai media sosial dalam melakukan kritik terhadap pembangunan di Lampung. *Indonesian Journal of Social Development*, 1(2), 1–13. <https://doi.org/10.47134/jsd.v1i2.1882>
- Firamadhina, F. I. R., & Krisnani, H. (2020). Perilaku Generasi Z terhadap penggunaan media sosial TikTok: TikTok sebagai media edukasi dan aktivisme.



- Share: *Social Work Journal*, 10(2), 199–208.  
<https://doi.org/10.24198/share.v10i2.31443>
- Gussela, M. D., Kurniawati, M., N, J. S., Hermanto, D., Fauziansah, S., & Saebani, B. A. (2024). Fenomena “No Viral No Justice” perspektif teori penegakkan hukum. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 7(2), 792–800. <https://doi.org/10.38035/rrj.v7i2.1326>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional*.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/132581/permen-pan-rb-no-62-tahun-2018>
- Mergel, I. (2013). A framework for interpreting social media interactions in the public sector. *Government Information Quarterly*, 30(4), 327–334.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.015>
- Nonet, P., & Selznick, P. (2019). *Hukum responsif* (R. Muttaqien, Penerj.). Nusa Media.
- Parapat, D. A., & Azhar, A. A. (2024). Pemanfaatan media sosial TikTok sebagai sumber informasi berita bagi mahasiswa FIS UIN Sumatera Utara Medan. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(10), 46–56.  
<https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i10.943>
- Republik Indonesia. (2004). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40785/uu-no-38-tahun-2004>
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/41445/perpres-no-76-tahun-2013>
- Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan*.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/195878/uu-no-2-tahun-2022>
- Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang*.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/246523/uu-no-6-tahun-2023>
- Republik Indonesia. (2024). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/274494/uu-no-1-tahun-2024>
- Suryanto, M. H., Arresti, F. T., & Makky, A. (2024). No Viral No Justice perspektif teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto. *Widya Yuridika: Jurnal Hukum*, 7(3), 513–522. <https://doi.org/10.31328/wy.v7i3.5076>
- Suwanda, I. G. M., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Implementasi prinsip *good governance* dalam peningkatan kualitas pelayanan publik: Studi kasus pada pemerintah



daerah. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 271–282.

<https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1298>

Ulfah, H. (2025). Fenomena No Viral No Justice di Indonesia: Analisis wacana. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 398–411.

<https://doi.org/10.30596/interaksi.v9i2.23107>