

KETIKA PUBLIK MENGHAKIMI PEJABAT

Rabu, 24 Desember 2025 - kepbabel

Saat ini media sosial terus berkembang menjadi sarana utama untuk berkomunikasi, berbagi informasi, dan membangun jejaring sosial tanpa batas ruang dan waktu. Termasuk pola komunikasi antara masyarakat dan pejabat publik, media sosial sangat berpengaruh, pernyataan, gestur, hingga sikap seorang pejabat kini dapat direkam, disebar, dan dinilai oleh publik dalam hitungan menit melalui media sosial. Pada ruang digital inilah, sebuah fenomena yang dikenal sebagai "cancel culture" tumbuh. Sebuah bentuk sanksi sosial yang dijatuhkan secara kolektif oleh publik terhadap figur termasuk pejabat yang dianggap melanggar norma, etika, atau rasa keadilan.

Fenomena ini tidak lahir begitu saja, justru muncul dari adanya ketimpangan antara kekuasaan dan kepercayaan publik. Ketika pejabat publik dianggap lalai, abai, atau bahkan arogan dalam menjalankan perannya, masyarakat mencari saluran koreksi yang paling cepat dan terasa efektif. Dalam konteks pelayanan publik, cancel culture menjadi penting untuk dipahami bukan semata sebagai kemarahan publik saja, tetapi sebagai sinyal kegagalan komunikasi, etika, dan akuntabilitas seorang pejabat.

Sekilas Tentang Cancel Culture

Secara sederhana, cancel culture merujuk pada tindakan kolektif masyarakat untuk menarik dukungan moral, sosial, atau legitimasi terhadap seseorang akibat pernyataan atau tindakan yang dinilai tidak pantas. Dalam Jurnal Rosalinda dkk (2025) yang berjudul *The Phenomenon of Cancel Culture* menjelaskan bahwa hal ini terjadi melalui mekanisme penarikan dukungan publik di media massa sebagai ekspresi kekecewaan dan tuntutan akuntabilitas. Sementara itu, pada jurnal Azzahra, dkk (2025) tentang *Dampak Cancel Culture* menekankan bahwa fenomena ini lahir dari meningkatnya partisipasi masyarakat dalam mengawasi perilaku figur publik, namun berisiko berubah menjadi tekanan massal yang emosional.

Di Indonesia, cancel culture tidak hanya menyasar selebritas, tetapi juga semakin sering menimpa pejabat publik yang dinilai gagal menjaga etika dan kepekaan dalam menjalankan peran pelayanan publik. Media sosial menjadi ruang koreksi bersama, tempat publik menyuarakan kekecewaan ketika kekuasaan dipersepsikan tidak adil.

Contoh paling nyata baru-baru ini terlihat pada peristiwa yang melibatkan seorang kepala daerah di Kabupaten Aceh Selatan yang memilih meninggalkan warganya ke luar negeri di tengah terjadinya bencana banjir bandang dan tanah longsor yang terjadi di daerahnya. Alih-alih menenangkan dan menunjukkan empati, sikap tersebut justru menimbulkan kesan jarak antara pemimpin dan warganya, serta krisis moral yang ditunjukkan pemimpin. Gelombang kritik publik pun menguat, berkembang dari ruang digital hingga menjadi perhatian nasional. Tekanan opini pun berujung pada sanksi administratif dan pemberhentian sementara sebagai Bupati Aceh Selatan selama tiga bulan, serta pembinaan pemerintah pusat kepada kepala daerah tersebut.

Situasi serupa juga dialami oleh seorang anggota DPR RI, yang pernyataan-pernyataannya di ruang publik berulang kali memantik kegaduhan dan dinilai tidak mencerminkan etika wakil rakyat. Salah satunya, meremehkan massa unjuk rasa dengan menyebutkan mereka yang menyerukan pembubaran DPR sebagai "orang totol sedunia". Reaksi masyarakat yang masif akhirnya mendorong langkah kelembagaan berupa pencopotan dari jabatan strategis di alat kelengkapan dewan. Meski tidak menghapus statusnya sebagai legislator, keputusan tersebut menunjukkan bahwa legitimasi pejabat publik tidak hanya ditentukan oleh legalitas jabatan, tetapi juga oleh kepercayaan masyarakat.

Beban Moral Jabatan Dalam Pelayanan Publik

UU Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 34 menegaskan bahwa pejabat sebagai pelaksana dituntut harus mengutamakan perilaku yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Misalnya, pertama berperilaku santun dan ramah yang mengandung makna bahwa pelaksana wajib memperlakukan setiap pengguna layanan atau masyarakat dengan sopan, menghormati martabat kemanusiaan, serta mengedepankan etika dalam berkomunikasi dan bertindak. Kedua profesional, yakni pelaksana menjalankan tugas berdasarkan kompetensi keahlian, kepatuhan terhadap prosedur, serta tanggung jawab moral dan hukum atas setiap tindakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Profesionalitas juga mengharuskan pejabat bersikap hati-hati dan bijak, terutama saat berbicara di ruang publik. Ketiga berperilaku menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas yang menginsyarkan pelayanan publik yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan secara administratif, hukum, dan moral kepada masyarakat. Akuntabilitas dan integritas ini juga berarti setiap ucapan dan keputusan pejabat harus bisa dijelaskan dan dipertanggungjawabkan kepada publik. Ketika perilaku-perilaku baik tersebut diabaikan, jabatan akan kehilangan makna pelayanannya dan reaksi publik cancel culture akan muncul sebagai pengingat.

Lebih jauh, cancel culture dalam pelayanan publik menunjukkan adanya pergeseran pola kontrol terhadap kekuasaan dari yang semata-mata formal menuju pengawasan sosial yang bersifat horizontal. Jika sebelumnya sanksi atas pelanggaran

etika pejabat banyak bergantung pada mekanisme internal birokrasi atau proses hukum yang kerap lamban, kini respons publik berlangsung cepat dan masif melalui ruang digital.

Dua Sisi Cancel Culture

Dari sisi positif, cancel culture dapat dipahami sebagai alarm sosial. Ia menandai meningkatnya kesadaran publik terhadap hak-haknya sebagai penerima layanan. Masyarakat tidak lagi sepenuhnya pasif, melainkan berani menilai apakah perilaku pejabat selaras dengan nilai pelayanan publik atau justru mencederainya. Karena masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, adil, dan berorientasi pada kepentingan umum. Hal ini juga selaras dengan amanat pasal 35 UU Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik bahwa masyarakat berperan sebagai pengawas eksternal pelayanan publik. Jadi ketika praktik pelayanan publik tidak sesuai, maka masyarakat mengambil peranannya dalam cancel culture yang berfungsi sebagai mekanisme kontrol informal yang menuntut pejabat lebih berhati-hati dalam bersikap dan berucap.

Dampak baiknya cancel culture juga semakin mendorong standar etika pejabat menjadi lebih tinggi. Jabatan publik tidak lagi dipandang sebatas legalitas formal, tetapi juga mengandung tuntutan moral. Setiap pernyataan dan tindakan pejabat kini dinilai sebagai representasi negara dan kualitas pelayanan yang diberikan. Tekanan ini, pada batas tertentu dapat memacu perbaikan sikap, empati, dan sensitivitas sosial pejabat dalam menjalankan tugasnya.

Namun demikian, cancel culture ini tidak lepas dari berbagai risiko. Dari sisi negatif, berpotensi mengaburkan prinsip-prinsip keadilan dalam pelayanan publik. Tekanan opini publik yang masif kerap berkembang tanpa proses klarifikasi yang memadai. Penilaian sering kali dibangun dari potongan informasi, emosi sesaat, atau narasi yang belum dikumpulkan secara utuh.

Dalam perspektif pelayanan publik, setiap pejabat tetap terikat pada asas kepastian hukum dan proporsionalitas. Ketika sanksi sosial dijatuhkan secara instan di ruang digital, terdapat risiko terjadinya penghakiman publik tanpa mekanisme yang adil. Kondisi ini dapat merugikan bukan hanya individu pejabat, tetapi juga institusi pelayanan publik secara keseluruhan. Tekanan cancel culture juga berpotensi melahirkan budaya ketakutan dalam birokrasi. Pejabat bisa menjadi terlalu defensif, enggan mengambil keputusan, atau memilih sikap aman demi menghindari kecaman publik. Padahal, pelayanan publik yang berkualitas justru membutuhkan keberanian mengambil kebijakan yang tepat.

Selain itu, tidak semua kritik publik berbasis kepentingan pelayanan. Dalam beberapa situasi, cancel culture dapat dimanfaatkan untuk kepentingan politik, polarisasi, atau serangan personal yang jauh dari substansi perbaikan layanan. Jika dibiarkan tanpa literasi kritis, ruang publik bisa berubah dari arena pengawasan menjadi arena penyerangan tanpa proses yang adil dan berimbang.

Dampak lainnya, cancel culture juga berpotensi mendorong lahirnya viral based policy, yaitu kecenderungan pejabat atau institusi memutuskan kebijakan dan respons pelayanan semata-mata berdasarkan tekanan isu yang sedang viral di media sosial. Alih-alih berlandaskan pada analisis kebutuhan publik, data, dan prinsip tata kelola yang baik, kebijakan diambil secara reaktif untuk meredam kemarahan publik jangka pendek. Praktik semacam ini berisiko menghasilkan kebijakan yang minim perencanaan, belum menyelesaikan akar persoalan, serta analisis yang belum tajam dan menyeluruh.

Menjaga Keseimbangan Antara Kritik dan Etika

Menyikapi hal ini, yang dibutuhkan bukanlah penolakan total terhadap cancel culture, melainkan upaya menempatkannya secara proporsional. Kritik publik adalah elemen penting dalam demokrasi dan pelayanan publik, tetapi harus diarahkan untuk mendorong perbaikan, bukan sekadar menghukum.

Pejabat publik perlu memahami bahwa di era keterbukaan, etika komunikasi, empati sosial, dan kesadaran posisi menjadi bagian tak terpisahkan dari kualitas pelayanan. UU Nomor 25/2009 tentang Pelayanan Publik menuntut penyelenggara layanan agar berperilaku adil, tidak diskriminatif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat yang nilai-nilainya harus tercermin baik dalam kebijakan maupun sikap.

Di sisi lain, masyarakat juga perlu memperkuat budaya kritik yang beretika. Menyampaikan keberatan, kekecewaan, dan tuntutan perbaikan adalah hak warga negara, tetapi tetap harus berpijak pada fakta, proporsionalitas, dan tujuan perbaikan layanan.

Ke depan, tantangan kita adalah membangun ekosistem pelayanan publik yang beradab yakni pejabat yang beretika dan responsif, serta masyarakat yang kritis namun konstruktif. Kritik harus menjadi energi perbaikan, bukan sekadar luapan kemarahan. Dengan keseimbangan itulah pelayanan publik dapat tumbuh lebih berkualitas, bermartabat, dan benar-benar berpihak pada kepentingan masyarakat. (ZN)

Oleh: Zennia Yulanda

Asisten Perwakilan Ombudsman RI

Provinsi Kepulauan Bangka Belitung