

NO VIRAL, NO JUSTICE: CERMIN KRISIS KEPERCAYAAN TERHADAP PENGADUAN PUBLIK

Selasa, 14 Juli 2026 - kepbabel

Dalam beberapa tahun terakhir, lanskap pelayanan publik di Indonesia diwarnai oleh kebiasaan baru yang cukup memprihatinkan. Alih-alih mendatangi meja pengaduan resmi instansi, masyarakat kini lebih memilih menggunakan ponsel pintar mereka untuk mencatat dan merekam jalan berlubang, antrean fasilitas kesehatan yang kacau, hingga arogansi oknum birokrat.

Catatan dan rekaman tersebut kemudian diunggah ke berbagai platform media sosial dengan harapan mendapat atensi publik. Langkah ini dilakukan bukan tanpa alasan. Masyarakat perlahan menyadari bahwa keluhan yang disampaikan melalui prosedur resmi sering kali hanya berujung pada tumpukan dokumen tanpa adanya tindak lanjut yang nyata.

Realitas yang terjadi selanjutnya justru semakin menegaskan anomali dalam sistem birokrasi saat ini. Instansi pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik kerap bergerak cepat memperbaiki layanan atau memberikan sanksi kepada oknum yang melanggar setelah tulisan dan rekaman keluhan tersebut viral dan dibanjiri kecaman luas oleh warganet.

Fenomena inilah yang kemudian populer di tengah masyarakat, yakni No Viral, No Justice atau "tidak viral, tidak ada keadilan". Istilah tersebut menjadi kritik terhadap kondisi saat suatu persoalan baru memperoleh perhatian serius dari pemerintah maupun penyelenggara pelayanan publik setelah menjadi konsumsi publik di media sosial. Birokrasi seolah tersandera oleh ketakutan terhadap sanksi sosial digital, bukan oleh kesadaran akan kewajibannya melayani masyarakat.

Maraknya penyelesaian masalah melalui jalur viral ini sama sekali bukanlah sebuah bentuk kemajuan dari demokrasi digital. Sebaliknya, fenomena ini merupakan sebuah ironi sekaligus alarm darurat bagi negara. Potensi ketergantungan masyarakat pada media sosial untuk menuntut perbaikan layanan menjadi bukti bahwa telah terjadi krisis kepercayaan publik terhadap efektivitas saluran pengaduan resmi pemerintah. Ketika kotak saran hanya menjadi pajangan dan nomor layanan pengaduan tidak pernah memberikan solusi konkret, masyarakat akhirnya memilih jalan pintas untuk memperjuangkan haknya.

Padahal, Pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk merespons keluhan masyarakat yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan setiap penyelenggara negara diwajibkan untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten untuk mengelola sarana pengaduan, serta menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas.

Hal ini tentunya menerangkan bahwa pengaduan dari masyarakat bukanlah sebuah gangguan yang harus dihindari oleh pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik, melainkan instrumen evaluasi yang wajib dikelola demi meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain itu, menurut Pasal 44 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara wajib menanggapi pengaduan masyarakat. Lebih jauh, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mengatur lebih detail mengenai pengelolaan pengaduan, artinya masyarakat mempunyai hak dan ruang untuk menyampaikan pengaduan atas pelayanan oleh pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Namun, fakta di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup tajam antara norma hukum dan praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Pada berbagai instansi pemerintah, pengelolaan pengaduan internal sering kali hanya menjadi pemenuhan kewajiban administratif. Kotak saran diletakkan di sudut ruang pelayanan tanpa pernah dimanfaatkan secara optimal.

Nomor layanan masyarakat maupun portal pengaduan daring pun tidak jarang hanya memberikan balasan otomatis tanpa kejelasan mengenai tindak lanjut ataupun batas waktu penyelesaian.

Layanan yang kurang optimal, tidak sesuai prosedur, atau tidak memberikan pelayanan/pengabaian oleh penyelenggara layanan dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat ini tidak boleh dibiarkan dan sekadar dianggap kelemahan administratif saja.

Pengabaian tersebut sejatinya memenuhi unsur maladministrasi. Berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi mencakup perilaku melawan hukum, penyalahgunaan wewenang, kelalaian, maupun pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat. Dengan demikian, ketika penyelenggara pelayanan mengabaikan pengaduan masyarakat tanpa alasan yang sah, tindakan tersebut bukan hanya mencederai hak masyarakat, tetapi juga merupakan bentuk maladministrasi.

Penyelenggara layanan yang seharusnya proaktif menyelesaikan permasalahan pelayanan dari akarnya, kini berubah wujud menjadi institusi reaktif. Respons yang terlalu reaktif ini berisiko tidak menasar pada inti permasalahan secara menyeluruh. Hal serupa diungkapkan Zennia Yulanda, dalam artikelnya di Babel Pos (29/04/2025) bahwa respons yang terlalu reaktif berisiko tidak efektif dan tidak berkelanjutan, karena tidak melalui analisa yang mendalam sehingga berpotensi menimbulkan masalah baru tanpa alternatif solusi yang matang.

Ketergantungan pada penyelesaian permasalahan berbasis viral ini sejatinya sangat berbahaya apabila terus dibiarkan menjadi sebuah kelaziman baru. Harus dipahami bahwa mekanisme keadilan di media sosial bersifat sangat acak, liar, dan sama sekali tidak memiliki landasan hukum yang mengikat.

Ketika saluran pengaduan internal mengalami kebuntuan, masyarakat perlu mengetahui bahwa masih tersedia mekanisme penyelesaian yang sah melalui Ombudsman Republik Indonesia. Kehadiran Ombudsman memang dirancang sebagai pengawas eksternal pelayanan publik yang menerima dan memeriksa dugaan maladministrasi ketika pengaduan masyarakat tidak memperoleh penyelesaian dari instansi terkait.

Melaporkan dugaan maladministrasi kepada Ombudsman merupakan langkah yang lebih terukur, memiliki dasar hukum yang jelas, serta menjamin proses pemeriksaan secara objektif tanpa bergantung pada popularitas di media sosial.

Ombudsman bukan sekadar lembaga penampung keluhan yang hanya memberikan imbauan moral. Dalam menjalankan fungsi pengawasannya, Ombudsman memiliki kewenangan untuk menerbitkan Rekomendasi apabila terbukti terjadi maladministrasi. Sebagaimana diatur dalam Pasal 38 ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Rekomendasi Ombudsman bersifat wajib dilaksanakan oleh Terlapor maupun atasan Terlapor. Melalui mekanisme inilah negara dihadirkan untuk menyelesaikan persoalan pelayanan publik berdasarkan hukum dan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, bukan semata-mata karena tekanan warganet..

Pada akhirnya, fenomena No Viral, No Justice harus dimaknai sebagai tamparan keras bagi penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah perlu merevitalisasi sistem pengaduan internal agar benar-benar menjadi instrumen penyelesaian masalah, bukan sekadar pelengkap administrasi. Pelayanan publik yang berkualitas menuntut respons yang cepat, transparan, dan akuntabel sejak pengaduan pertama kali disampaikan, bukan setelah persoalan menjadi konsumsi publik.

Viralitas di media sosial dapat diakui sebagai salah satu bentuk kontrol sosial masyarakat dalam kondisi tertentu. Namun, mekanisme tersebut tidak boleh menggantikan sistem pelayanan publik yang dibangun di atas kepastian hukum dan akuntabilitas.

Negara tidak boleh membiarkan keadilan pelayanan bergantung pada algoritma media sosial. Sebaliknya, masyarakat perlu didorong untuk memanfaatkan saluran pengaduan resmi, termasuk Ombudsman Republik Indonesia, agar birokrasi benar-benar bekerja berdasarkan kewajiban hukumnya. Pelayanan publik merupakan hak konstitusional setiap warga negara yang harus dipenuhi tanpa harus menunggu keluhan mereka terlebih dahulu menjadi viral. (RZ)