

“PENGADILAN WARGANET” TERHADAP MALADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK**Ngutsman Mukromin^{1*}, Mujib², Jumadi³**¹ Administrasi Pemerintahan Daerah Politeknik GUSDURian Purwokerto, Indonesia^{2,3} Politeknik Negeri Pontianak, Indonesia*ngutsman@poltekgusdurian.ac.id**Abstrak**

Penelitian yang berjudul “Pengadilan Warganet” terhadap Maladministrasi Pelayanan Publik tujuannya adalah untuk memberikan gambaran tentang bentuk kepedulian masyarakat digital (warganet) terhadap maladministrasi pelayanan publik di Indonesia. Metode yang dipakai dalam riset ini adalah metode riset *pustaka* dengan pendekatan deskriptif analitis, yakni menganalisis norma yang berhubungan dengan maladministrasi yang dilakukan pemerintah untuk kemudian mengkomparasikan dengan data lapangan. Data yang ditampilkan dalam riset ini berupa data primer undang-undang serta diperkuat dengan analisis artikel dan bertita dari media terpercaya. Tindakan maladministrasi berdasarkan UU No. 37 Tahun 2008 yakni sikap ataupun perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, memakai wewenang untuk tujuan lain dari yang jadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian ataupun pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur sipil negara dan pemerintahan yang menyebabkan kerugian materiil dan/atau immateriil untuk warga serta perseorangan. Sementara warganet sebagai pengakses dan sekaligus pengawas pelayanan publik yang telah melaksanakan tugasnya, yakni melakukan pengaduan atas tindakan maladministrasi sesuai prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah, ternyata tidak mendapatkan respon yang memuaskan dari pemerintah. Oleh sebab itu, warganet mencari caranya sendiri untuk meluapkan kekesalannya atas tindakan maladministrasi dengan membuatkan trending topik di media sosial. Suatu kasus tertentu yang dijadikan sebagai trending topik di berbagai media sosial, terbukti dapat membawa dampak perubahan besar terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: maladministrasi, warganet, viral, media sosial**Abstract**

The research, entitled "Warrantee Court" on Public Service Maladministration, aims to provide an overview of the digital community's form of concern for public service maladministration in Indonesia. The method used in this research is library research with an analytical descriptive approach, namely analyzing norms related to government maladministration and then making comparisons with field data. The data presented in this research is primary law data and is strengthened by the analysis of articles and news from trusted media. Maladministration actions based on Law No. 37 of 2008 namely attitudes or acts against the law, exceeding authority, using authority for purposes other than the purpose of that authority, including negligence or neglect of legal obligations in the administration of public services carried out by state and government civil servants which causes material losses and/or immaterial for citizens and individuals. Meanwhile, netizens as accessors and at the same time supervisors of public services who have carried out their duties, namely making complaints about maladministration according to procedures set by the government, apparently did not get a satisfactory response from the government. Therefore, netizens are looking for their way to express their frustration at maladministration by making trending topics on social media. A particular case that is used as a trending topic on various social media, is proven to have a major impact on the quality of public services.

Keyword: maladministration, netizens, viral, social media.

PENDAHULUAN

Era Digital yang semakin bertumbuh dan berkembang dengan sangat pesat ini, internet merupakan bagian yang sangat penting bagi warganet (warga internet) dalam berkomunikasi, berbagi informasi serta mengemukakan aspirasi mereka. salah satu bahasan penting yang senantiasa menjadi sorotan dalam perbincangan online yakni pelayanan publik yang diberikan lembaga-lembaga pemerintahan.

Pemerintah Indonesia selaku penyelenggara pelayanan publik memiliki tugas berat untuk menjaga keberlangsungan Negara. Beragam upaya sudah dilaksanakan pemerintah guna melayani hak-hak warga negara, mulai dari pembuatan undang-undang dengan sanksi yang tegas, hingga pendirian lembaga layanan pengaduan masyarakat. Namun demikian, persoalan pelayanan publik di Indonesia hingga dewasa ini, tidak kunjung usai, justru malah sebaliknya.

Pelayanan publik sesungguhnya, merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah sebagai penyelenggara negara kepada masyarakat. Sayangnya praktik pelayanan publik di negara ini kerap dipenuhi oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab sehingga masyarakat kecewa dengan pelayanan mereka. Ketika hal demikian terjadi warga masyarakat akan menyuarakan keluhan kesahnya di berbagai platform digital, mereka akan menjadi warganet yang sangat kritis dan melahirkan kekuatan yang cukup potensial dalam menyuarakan keluhan mereka mengenai pelayanan-pelayanan publik dan berbagai maladministrasinya serta terus mendesak perubahan.

Pelayanan publik yang adaptif merupakan komponen utama dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah. Akan tetapi, dalam beberapa kasus, maladministrasi pelayanan publik masih sering terjadi di berbagai negara. Bentuk maladministrasi, diantaranya birokrasi yang berbelit-belit, korupsi, lambatnya penyelesaian masalah, ketidaktransparanan dalam pengambilan keputusan, serta kurangnya akuntabilitas pelayanan.

Perubahan Paradigma komunikasi yang terjadi dengan megadopsi teknologi internet telah memberikan warganet akses yang lebih mudah guna menyampaikan ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan publik yang buruk. Warganet mendapatkan akses yang baik guna memberikan kritik dan saran kepada pemerintah dengan lahirnya media sosial (Harmoko dan Purwaningrum, 2022). Salah satu tujuan pemanfaatan media sosial yakni untuk mengkritisi produk kebijakan dan pelayanan pemerintahan (Wolf, 2017). Fungsi lain media sosial adalah sebagai sarana dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Mulyana dan Octavianti, 2016). Warganet dapat dengan cepat menyampaikan keluhan kesah mereka, berbagai pengalaman negatif, serta melakukan kritik kepada lembaga-lembaga Pemerintah yang tidak memberikan pelayanan secara baik (Wolf, 2017).

Pentingnya peran warganet dalam memperbaiki pelayanan publik telah menghasilkan fenomena yang dikenal sebagai "Pengadilan Warganet". Konsep ini merujuk pada upaya warganet untuk menyuarakan kritik mereka terhadap maladministrasi pelayanan publik melalui tekanan publik yang kuat. Warganet menggunakan berbagai strategi, termasuk kampanye online, petisi daring, hashtag trending, dan berbagi cerita pengalaman buruk mereka secara massal untuk menekan pemerintah dan lembaga terkait agar bertindak.

Pengadilan Warganet telah membawa dampak signifikan dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik. Beberapa kasus maladministrasi yang dulu luput dari perhatian publik sekarang menjadi sorotan utama di media sosial dan mendapatkan liputan media yang luas. Tekanan publik yang dihasilkan oleh warganet telah memaksa pemerintah untuk merespons dengan tindakan perbaikan dan memberikan pertanggungjawaban kepada masyarakat.

Namun, Pengadilan Warganet juga memiliki tantangan dan implikasi yang perlu diperhatikan. Informasi yang beredar di dunia maya seringkali sulit untuk diverifikasi dan dapat menjadi bahan untuk disinformasi atau propaganda. Selain itu, ada risiko adanya perangkat berbahaya yang mencoba memanfaatkan ketidakpuasan publik untuk tujuan mereka sendiri.

Dalam konteks ini, artikel ini akan menjelaskan fenomena Pengadilan Warganet terhadap maladministrasi pelayanan publik. Artikel ini akan menyoroti beberapa kasus penting yang dihasilkan oleh gerakan ini. Selain itu, artikel ini akan menggali tantangan dan implikasi yang

terkait dengan Pengadilan Warganet, dan mengenali langkah yang bisa diambil oleh pemerintah serta warga untuk memanfaatkan potensi positif dari gerakan ini dalam meningkatkan pelayanan publik.

METODOLOGI

Riset ini merupakan riset kepustakaan (library research), sementara pendekatan yang digunakan ialah deskriptif analitis, yakni sebuah telaah terhadap norma-norma yang berlaku terhadap tindakan maladministrasi kemudian mengomparasikannya dengan data lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan penelusuran katalog untuk menemukan sumber primer, serta menggunakan mesin pencari data Google untuk menelusuri berbagai sumber sekunder yang terkait tema riset. Sumber utama untuk riset ini adalah UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Sedangkan sumber sekundernya, berupa: artikel, jurnal dan berita yang dirilis oleh media terpercaya seperti CNN Indonesia, Kompas, dan lain-lain. Analisis riset memanfaatkan metode analisis deskriptif. Seluruh data yang telah didapatkan, dilakukan penyaringan lalu dihimpun serta dikomparasikan untuk dianalisis. Hasil analisis data menjadi sebuah simpulan yang akan menjawab rumusan penelitian ini.

PEMBAHASAN

Persoalan Pelayanan Publik di Indonesia

Persoalan pelayanan di Indonesia hingga dewasa ini, bagaikan gunung es di ujung dunia yang beku abadi, mulai dari masalah gonta-ganti kurikulum pendidikan, kesehatan yang mahal hingga masalah pengurusan dokumen yang berbelit-belit. Pelayanan publik sesungguhnya adalah bentuk kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara negara kepada warga negara. Sayangnya praktik pelayanan publik di negara kita kerap dipenuhi oleh oknum-oknum yang menganggap dirinya bos, sehingga masyarakat yang harus melayani mereka. Sebagaimana berita yang beberapa waktu lalu ramai di media sosial, anak seorang pegawai di instansi perpajakan memiliki mobil mewah yang harganya milyaran. Hal ini sangat menyinggung perasaan masyarakat karena pajak yang mereka bayarkan ternyata dimanfaatkan untuk memperkaya segelintir oknum. Hal tersebut tidak bisa dibiarkan karena akan mengganggu kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sementara jika pemerintah sudah tidak lagi mendapat kepercayaan masyarakat maka negara akan kolaps.

Berbagai persoalan yang sering ditemui masyarakat terkait pelayanan publik di Indonesia, antara lain: a) kualitas produk layanan publik yang buruk; b) kualitas penyelenggara layanan publik yang buruk; c) ketidakjelasan mekanisme komplain; serta d) penyelesaian sengketa yang tidak tuntas. Buruknya kualitas produk layanan publik, ketidakjelasan mekanisme komplain dan penyelesaian sengketa yang tidak tuntas merupakan suatu rangkaian persoalan besar, yang ketiganya disebabkan oleh para penyelenggara layanan publik yang mentalitasnya buruk. Persoalan tersebut dikategorikan sebagai maladministrasi atau malpraktik dalam pelayanan publik. Istilah maladministrasi, menurut Hadjon, berasal dari kaul inti *mal/ male* di Bahasa Latin yang memiliki arti jahat (jelek). Sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa maladministrasi merupakan pelayanan publik nan jelek/buruk.

UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik menggambarkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk masyarakat dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebetulnya dalam perundangan tersebut, asas-asas pelayanan publik telah diatur sedemikian rupa agar pemerintah bertindak adil dalam memberikan pelayanan publik dan tidak menimbulkan kesulitan atau hambatan bagi terwujudnya hak-hak warga negara. Sayangnya undang-undang tersebut belum cukup untuk meredam persoalan yang selama ini terjadi di lapangan.

Maladministrasi menurut UU No. 37 Tahun 2008 mengenai Ombudsman Republik Indonesia pada Pasal 1 ayat 3 disebutkan bahwa “perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan”. Dengan diaturnya maladministrasi tersebut, diharapkan dapat menjadi sebuah terobosan karena telah mencantumkan berbagai bentuk penyelewengan dan sanksi yang dapat dikenakan kepada pelaku. Aktor dalam hal ini adalah penyelenggara negara dan pemerintahan di tingkat pusat dan daerah, termasuk individu yang membantu pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik. Pelaku dalam hal ini adalah penyelenggara negara dan pemerintahan baik di pusat maupun daerah, termasuk orang perseorangan yang membantu pemerintah memberikan pelayanan publik. Undang-undang yang secara spesifik memberikan sanksi tegas adalah UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, Pasal 54, antara lain: sanksi berupa pemecatan, pemberhentian dengan tidak hormat, serta pengurangan gaji.

Berbagai upaya dan tindakan telah dilakukan oleh pemerintah pusat untuk memperbaiki kualitas layanan publik, antara lain dengan dibentuknya Ombudsman dan menggerakkan masyarakat untuk mengkritik penyelenggara pemerintahan agar terwujud good governance dan pelayanan publik prima. Peran serta masyarakat pada pengawasan pelayanan publik diharapkan penyelenggaraannya menjadi lebih berkualitas dan bisa diakses seluruh lapisan masyarakat tanpa segregasi dari pihak manapun.

Soetrisno (1995: 207) mendefinisikan partisipasi sebagai kehendak rakyat untuk tanpa syarat mendukung program dan tujuan pemerintah yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan kata lain, partisipasi merupakan kerja sama masyarakat dan pemerintah dalam proses perencanaan, pelaksanaan, pelestarian dan pengembangan hasil pembangunan. Selain itu, partisipasi dapat dibedakan menjadi 2 (dua) kategori tergantung dari modus keterlibatannya, yaitu: 1) Partisipasi langsung, yaitu partisipasi dimana setiap orang dapat mengemukakan pandangannya, membicarakan pokok persoalan, menolak keinginan atau perkataan orang lain; dan 2). Partisipasi tidak langsung, yaitu partisipasi yang terjadi ketika individu mendelegasikan hak partisipasinya.

Peran serta masyarakat atau yang disebut dengan partisipasi masyarakat pada pelayanan sektor publik, diawali dari proses penyusunan standar operasional pelayanan, proses evaluasi dan penganugerahan penghargaan. Wujud partisipasi masyarakat bisa dalam bentuk kerjasama, pemenuhan beragam kewajiban dan hak, serta keikutsertaan dalam pembuatan garis haluan pelayanan. Pengaturan ini dapat dilihat dalam Pasal 39 ayat serta 2 UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Pada Pasal 35 ayat 3 huruf a, masih dalam UU yang sama, dinyatakan pengawasan dari luar pada proses pengelolaan pelayanan publik dilaksanakan dengan pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat melalui laporan atau pengaduan dalam pelaksanaan pelayanan. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan masyarakat merupakan unsur vital dalam pengawasan eksternal, selain Ombudsman dan DPR. Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa masyarakat adalah salah satu unsur yang sangat penting dalam pengawasan pelayanan publik dari sisi eksternal, di samping Ombudsman dan DPR. Hal itu dapat dipahami, sebab warga negaralah yang menerima langsung pelayanan apakah dilaksanakan sesuai dengan prosedur atau sebaliknya.

Partisipasi Masyarakat Digital

Menurut Hidayat Pratama, partisipasi masyarakat dalam pengawasan eksternal pelayanan publik memiliki 3 (tiga) model, yaitu: *Pertama*, masyarakat berpartisipasi dalam pembuatan standar pelayanan; *Kedua*, masyarakat membuat pengaduan atas pelaksanaan pelayanan; dan *Ketiga*, keikutsertaan ormas pada proses pengawasan serta usul gagasan kepada aparaturnya penyelenggara pelayanan.

Pelayanan Publik yang prima menekankan keikutsertaan masyarakat dalam pelaksanaannya, mulai dari perencanaan kebijakan hingga pengawasan terhadap kebijakan yang

dikembangkan oleh institusi tersebut. Dalam poses perencanaan, ketika menetapkan standar dan ukuran pelayanan, warga negara diharapkan dapat memberikan informasi serta harapan mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara. Partisipasi atau keterlibatan masyarakat pada penyusunan serta pembuatan standar layanan juga sangat penting guna mengukur aksesibilitas warga negara dan pengguna dan memenuhi standar yang ditetapkan oleh penyelenggara. Ini adalah pertanyaan untuk memprediksi apakah di masa depan standar layanan yang ditetapkan oleh penyelenggara akan sulit bagi orang untuk mengakses dan memenuhi standar layanan yang ditetapkan. Model partisipasi masyarakat dalam ayat ini dapat dilaksanakan baik di DPR maupun DPD.

Kemudian pemerintah dalam rangka memperbaiki kualitas layanan publik di negeri ini juga telah membentuk Ombudsman Republik Indonesia, sebuah institusi independen yang memiliki tugas menampung pengaduan masyarakat mengenai maladministrasi dalam pelayanan publik. Adanya pengaduan itulah yang mendasari Ombudsman menjalankan tugas serta kewenangannya. Ombudsman merupakan pengawas eksternal pelayanan masih mempunyai tugas penting untuk meyakinkan warga negara serta mendorong keberanian mereka menyampaikan pengaduan atau laporannya kepada Ombudsman, pasalnya kini masyarakat masih malas mengungkapkan keluhan kesahnya. Namun seiring perkembangan media digital, warga kini menyampaikan keluhannya melalui media sosial. Hal inilah yang dikeluhkan oleh Hidayat Pratama, bahwa keluhan masyarakat melalui media sosial akan sulit ditindaklanjuti oleh Ombudsman karena dinilai hanya sebagai bentuk keluhan pribadi, pasalnya Ombudsman hanya dapat menindaklanjuti laporan/pengaduan yang disampaikan secara resmi.

Berdasarkan penuturan Morissan (2014), bentuk partisipasi masyarakat di era digital berbeda dengan masa konvensional. Apabila masa lalu keterlibatan warga dilakukan dengan cara-cara konvensional maka bentuk partisipasi masyarakat generasi sekarang dilakukan melalui media online. Model partisipasi masyarakat masa kini bersifat lebih individual, refleksi, sesuai tema tertentu serta tidak berhubungan dengan variasi sosial. penyebabnya adalah globalisasi dan individualisme. Oleh karena itu keluhan Hidayat Pratama di atas menjadi jelas, masyarakat era digital seolah telah menemukan wadah pengaduannya sendiri melalui sosial media seperti Meta, Twitter, Instagram, Youtube, Tiktok, maupun Quora.

“Kasus Rubicon” merupakan satu dari sekian contoh partisipasi masyarakat digital dalam pengawasan maladministrasi yang terjadi di negeri ini. Kasus tersebut berawal dari Mario Dandi menganiaya seorang anak bernama David. Mario dan ketiga orang temannya menggunakan mobil Jeep Rubicon, menyergap David dan membawanya ke tempat sepi, kemudian David dikeroyok hingga menderita koma. CNN Indonesia mengabarkan bahwa aksi penganiayaan yang dilakukan oleh Mario, anak pejabat pajak eselon III, terhadap David, anak pengurus GP Ansor, akhirnya berbuntut panjang bahkan sampai menyeret Kemenkeu perihal maladministrasi pelayanan pajak di Indonesia. Setelah Kasus Rubicon, muncul kasus Tiktok Bima. Pada 7 April 2023 lalu, Bima, seorang pemuda warga negara Indonesia yang menempuh pendidikan di Australia, mengupload video presentasi dengan judul ‘Alasan Kenapa Lampung Gak Maju-Maju’. Video tersebut membahas penyebab masalah di Lampung, antara lain jalan rusak, infrastruktur yang tidak terpelihara dengan baik, dan program pendidikan yang buruk. Video tersebut mendapat dukungan publik serta viral ke seluruh pelosok negeri. Setelah pengaduan Tiktok Bima menjadi perbincangan hangat, Presiden langsung turun ke Lampung untuk mencari tahu.

Masyarakat akhirnya menilai Kasus Rubicon, jika awalnya diadakan melalui media formal semisal Ombudsman, Kepolisian atau DPR saja tanpa diviralkan media sosial, barangkali respon dan penanganan pemerintah tidak secepat dan setuntas itu. Kasus “Tiktok Bima” juga merupakan contoh lain atas partisipasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Bentuk partisipasi masyarakat dalam contoh Kasus Rubicon dan Tiktok Bima, berhasil membuat pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik, “kebakaran jenggot” dan memaksa pemerintah berbenah memperbaiki kualitas layanan publik secepatnya. Kasus Rubicon dan Tiktok Bima awalnya hanya keluhan biasa yang mudah dijumpai setiap hari di media sosial, namun karena partisipasi masyarakat digital (warganet) turut memviralkan keluhan tersebut, akhirnya menjadi trending topik dan membawa dampak perubahan yang signifikan.

Masyarakat digital sebagaimana penuturan Morissan, memiliki caranya sendiri dalam berpartisipasi mengawasi jalannya penyelenggaraan negara. Arus tersebut telah mengalir deras, membentuk budaya baru dan tak bisa dibendung. Mengarahkan warganet untuk mengikuti aturan birokrasi penyelenggaraan negara, merupakan kemustahilan baru, pasalnya warganet merupakan masyarakat berwatak “bar-bar dan tidak mau diatur”. Morissan mengutip Lembaga Survei Gallup (2012), menyebutkan bahwa warganet Indonesia yang jumlahnya mayoritas penduduk Indonesia (51%), rentang usia antara 15-24 tahun. Hasil survei itu menegaskan bahwa mayoritas warganet Indonesia adalah generasi muda yang bersifat “bar-bar dan tidak mau diatur”. Pemerintah barangkali sulit bila mengatur warganet, melainkan menurut penulis, cukup menyediakan media untuk menampung sifat bar-bar nya warganet. Munculnya UU No. 11 Tahun 2008 mengenai Informasi serta Transaksi Elektronik merupakan solusi tapi sekaligus masalah. Pemerintah melalui UU ITE tersebut, seolah sedang berusaha membatasi ruang gerak warganet di dunia maya, namun di sisi lain mengharapkan partisipasi warganet untuk mengawasi jalannya penyelenggaraan negara. UU ITE dibentuk untuk melindungi hak-hak sesama warga negara, dan sayangnya para penyelenggara negara, secara personal adalah warga negara juga, sehingga hak-haknya turut terlindungi oleh UU ITE tersebut.

Berdasarkan pemaparan tersebut, diketahui bahwa partisipasi warganet dalam mengawasi jalannya pelayanan publik di Indonesia, tidak disalurkan melalui jalur formal yang telah dibentuk oleh pemerintah seperti layanan pengaduan Ombudsman, Kepolisian, DPR, LSM, dan lain-lain, melainkan disalurkan melalui media sosial papan atas seperti: Youtube, Twitter, Tiktok, Instagram, Facebook, Quora, dan sebagainya. Warganet menilai bahwa pengaduan yang disampaikan melalui layanan jalur formal, responnya lambat, berbelit dan sering tidak ditindak-lajuti. Kemunculan media sosial membawa angin segar bagi warganet karena seluruh pengaduan bisa disalurkan di sana, kapanpun, di manapun dan tanpa adanya aturan yang dirasa membebani. Model pengaduan warganet dapat digambarkan sebagai berikut:



Pengaduan warganet di media sosial memang tidak ditanggapi secara resmi oleh pemerintah, melainkan ditanggapi oleh warganet lain, namun semakin banyak tanggapan warganet atas pengaduan seseorang dapat membuat pengaduan tersebut menjadi viral dan tersebar ke seluruh jagat dunia maya, tanpa terkecuali gawai-gawai para penyelenggara pelayanan publik. Semakin viral suatu pengaduan maka menjadi kasus tercepat yang ditangani oleh pemerintah. Menurut Grecya (2022), penggunaan tagar *#noviralnojustice* menjadi fenomena di ruang publik yang kian pesat berkembang di masyarakat saat ini. Masyarakat mendesak para penyelenggara pelayanan publik agar tidak pandang bulu dalam mengadili sebuah tindakan maladministrasi.

KESIMPULAN

1. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan kekuasaan untuk tujuan selain dari kepentingan kekuasaan itu, termasuk melalaikan atau mengabaikan kewajiban hukum dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat negara dan pemerintahan yang mengakibatkan kerugian material dan/atau kerugian tidak berwujud bagi masyarakat dan individu. Bentuk penyelewengan pelayanan publik yang umum terjadi di Indonesia antara lain: a) rendahnya kualitas produk

- elayanan publik; b) rendahnya kualitas sumberdaya pelayanan publik; c) mekanisme pengaduan yang tidak jelas; serta d) mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak jelas.
2. Dalam rangka menjalankan fungsi pengawasan, pemerintah membentuk sebuah lembaga independen bernama Ombudsman Republik Indonesia (ORI) dengan tugas utama menampung aduan masyarakat mengenai maladministrasi dalam pelayanan sektor publik. Dengan pengaduan tersebut menjadi dasar Ombudsman menjalankan tugas, pokok, fungsi serta kewenangannya, sayangnya warganet memiliki cara pandang berbeda bahwa pengaduan melalui lembaga pemerintah semacam Ombudsman hanyalah kesia-siaan belaka. Oleh sebab itu, warganet mencari caranya sendiri untuk meluapkan kekesalannya atas tindakan maladministrasi dengan membuatkan trending topik di media sosial. Suatu kasus tertentu yang dijadikan sebagai trending topik di berbagai media sosial, terbukti dapat membawa dampak perubahan besar terhadap kualitas pelayanan publik di negeri ini.
 3. Pengadilan warganet terhadap maladministrasi pelayanan publik menjadi salah satu fenomena yang signifikan pada era digital saat ini. Gerakan ini telah memberikan suara kepada masyarakat untuk menyuarakan ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan publik yang buruk serta memaksa pemerintah untuk bertindak. Pengadilan warganet melahirkan beberapa hasil yang positif, termasuk meningkatnya kesadaran publik, respon tindakan dari pemerintah, serta perubahan kebijakan. namun demikian ada tantangan yang senantiasa perlu diatasi, seperti verifikasi informasi dan risiko penyalahgunaan untuk kepentingan politik. Pengadilan warganet merubah salah satu bentuk partisipasi publik yang aktif dan dapat memainkan peran penting dalam mendorong perbaikan pelayanan publik

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945

Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Buku

Soetrisno, Loekman. 1995. *Menuju Masyarakat Partisipatif*. Yogyakarta: Kanisius.

Jurnal

Harmoko, Danang Dwi dan Prapti Wigati Purwaningrum. 2022. Dimensi Sosiokultural Terhadap Tagar di Twitter Indonesia, *Jurnal Ilmiah Telaah* 7 (2): 192-200. <https://doi.org/10.31764/telaah.vXiY.6704>

Grecya, Elsa dan Ilham Effendi Y. 2022. Improving Civic Engagement through “No Viral No Justice” Phenomenon. *Journal Civic and Social Studies* 6 (1): 51-59.

Wolf, Julie M. 2017. The Multipurpose Tool of Social Media: Applications for Scientists, Science Communicators, and Educators, *Clinical Microbiology Newsletter. National Library of Medicine* 39 (10): 75-79. <https://doi.org/10.1016/j.clinmicnews.2017.04.003>

Morissan. 2014. Media Sosial dan Partisipasi Sosial di Kalangan Generasi Muda. *Jurnal Visi Komunikasi* 13 (1): 50-68. DOI: <http://dx.doi.org/10.22441/visikom.v13i1.366>

Mulyana, Slamet dan Meria Oktavianti. 2016. Efektivitas Penggunaan Media Dalam Sosialisasi Kebijakan Penanganan Human Trafficking di Kabupaten Indramayu. *Prosiding Seminar Nasional Komunikasi*: 126-134.

Sumber Internet

Pratama, Hidayat. 2021. *Desain Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan Pelayanan Publik*. Diakses pada 3 Juli 2023, dari <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--desain-partisipasi-masyarakat-dalam-pengawasan-pelayanan-publik>

Dis/gil. 2023. *Kronologi David Anak GP Ansor Dihajar Pengemudi Rubicon sampai Koma*. Diakses 3 Juli 2023, dari <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20230222111816-12-916308/kronologi-david-anak-gp-ansor-dihajar-pengemudi-rubicon-sampai-koma>

Cap/cap. 2023. *Ulah Kasus Rubicon, Dirjen Pajak: 55 Ribu PNS Kena Getahnya*. Diakses pada 3 Juli 2023, dari <https://www.cnbciindonesia.com/news/20230223113045-4-416297/ulah-kasus-rubicon-dirjen-pajak-55-ribu-pns-kena-getahnya>

Riandi, Ady Prawira. 2023. *Kronologi TikTokter Bima Dipolisikan Usai Bikin Video "Alasan Kenapa Lampung Gak Maju-maju"*. Diakses pada 3 Juli 2023, dari <https://regional.kompas.com/read/2023/04/17/224347478/kronologi-tiktokter-bima-dipolisikan-usai-bikin-video-alasan-kenapa-lampung?page=all>