



Peran Media Sosial Tik-Tok dalam Menggalang Dukungan Publik (Studi Proses Pembangunan Jalan Kecamatan Cengal Kabupaten Ogan Komering Ilir)

Dicky Pratama

UIN Raden Fatah Palembang

Taufik Akhyar

UIN Raden Fatah Palembang

Ibrahim Mifthafariz Mirza

UIN Raden Fatah Palembang

Alamat: Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No.Km.3, RW.05, Pahlawan, Kec. Kemuning, Kota Palembang

Korespondensi penulis: dickypr0226@gmail.com

Abstract. This study discusses how social media is used by the people of Cengal Subdistrict to garner public support regarding the condition of damaged district roads. The community conveyed their complaints through videos and posts on digital platforms, and the content received widespread attention and elicited a response from the government. This study aims to identify the forms of public support that emerged, the role of social media in disseminating information, and how the government responded to these complaints. This study uses qualitative methods with techniques of interviews, observation, and documentation studies. The research informants consisted of residents, village officials, and the Ogan Komering Ilir District Public Works and Public Housing Agency. The data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that social media is an important means for residents to voice infrastructure problems. The posts made by residents were able to attract wider public attention and encourage the government to take action. In addition, social media facilitates the formation of collective support, as complaints can be viewed, shared, and commented on by many people. Local governments also acknowledge that social media helps them quickly understand field conditions, thereby accelerating the response process. The conclusion is that social media has great power in mobilizing public attention and accelerating government response in road construction. Social media is not only a place to share information, but also a space for community participation in regional development.

Keywords: Public Support, Road Constructio, Social Media

Abstrak. Penelitian ini membahas bagaimana media sosial digunakan masyarakat Kecamatan Cengal untuk menggalang dukungan publik terkait kondisi jalan kabupaten yang rusak. Masyarakat menyampaikan keluhan melalui video dan unggahan di platform digital, lalu konten tersebut mendapat perhatian luas dan menimbulkan respons dari pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk dukungan publik yang muncul, peran media sosial dalam menyebarkan informasi, serta bagaimana pemerintah menanggapi keluhan tersebut. Penelitian

Received Desember 05, 2025; Revised Desember 23, 2025; Accepted Desember 26, 2025

*Dicky Pratama, dickypr0226@gmail.com

ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari warga, pemerintah desa, serta pihak Dinas PUPR Kabupaten Ogan Komering Ilir. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil menunjukkan bahwa media sosial menjadi sarana penting bagi warga untuk menyuarakan masalah infrastruktur. Unggahan yang dibuat warga mampu menarik perhatian publik yang lebih luas dan mendorong pemerintah mengambil tindakan. Selain itu, media sosial mempermudah terbentuknya dukungan bersama, karena keluhan dapat dilihat, dibagikan, dan dikomentari oleh banyak orang. Pemerintah daerah juga mengakui bahwa media sosial membantu mereka mengetahui kondisi lapangan secara cepat, sehingga proses penanganan dapat dipercepat. Kesimpulan bahwa media sosial mempunyai kekuatan besar dalam menggerakkan perhatian publik dan mempercepat respons pemerintah dalam pembangunan jalan. Media sosial bukan hanya tempat berbagi informasi, tetapi juga menjadi ruang partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah.

Kata Kunci: Dukungan Publik, Media Sosial, Pembangunan Jalan

LATAR BELAKANG

Media sosial saat ini telah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat global, termasuk di desa-desa seperti Kecamatan Cengal. Platform daring seperti Facebook, Instagram, dan TikTok tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi dan hiburan, melainkan juga alat yang ampuh untuk menyebarkan informasi, menggalang opini, dan memobilisasi massa (Ema & Nayiroh, 2024). Kondisi ini membuka ruang bagi masyarakat untuk menyuarakan aspirasi dan menuntut perubahan, terutama terkait isu krusial seperti infrastruktur jalan yang mendesak di desa mereka.

Fenomena penggunaan media sosial dalam advokasi publik di Desa Cengal sangat nyata terlihat melalui penyebaran foto dan video kondisi jalan yang rusak. Unggahan tersebut kerap disertai dengan narasi emosional yang memperkuat tekanan terhadap pemerintah desa untuk bertindak segera (Latief et al., 2025). Dengan meningkatnya penetrasi internet dan pengguna media sosial di Indonesia, yang mencapai 61,8% dari total populasi, media sosial menjadi saluran strategis dalam memperjuangkan isu-isu lokal yang sering terabaikan (Abduh & Cangara, 2022).

Urgensi penelitian ini diperkuat oleh kondisi jalan kabupaten di Kecamatan Cengal yang banyak mengalami kerusakan, di mana sekitar 60% jalan desa berstatus rusak ringan hingga berat menurut data Dinas PUPR Kabupaten (2023). Kondisi ini tidak hanya menghambat mobilitas masyarakat, tetapi juga berdampak pada akses ke layanan pendidikan, kesehatan, dan ekonomi. Oleh karena itu, dorongan masyarakat melalui media sosial menjadi penting sebagai bentuk partisipasi dalam governance dan pengawasan public (Mustaqim et al., 2024).

Meski media sosial memberikan ruang advokasi, terdapat kesenjangan antara potensi pengaruh platform tersebut dengan hasil nyata di lapangan. Respons pemerintah daerah yang baru muncul setelah sorotan media dan tekanan viral terlihat belum cukup terorganisir dan

lambat dalam mengambil tindakan (Apriyani, 2021). Keterbatasan akses internet, literasi digital, serta transparansi pemerintah menjadi penghalang utama dalam efektivitas gerakan sosial digital ini (Herna et al., 2019).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: pertama, bagaimana peran media sosial, khususnya TikTok, dalam menggalang dukungan publik untuk perbaikan jalan di Desa Cengal? Kedua, bagaimana dampak viralitas konten di media sosial terhadap respons pemerintah daerah dalam proses perbaikan jalan kabupaten? Pertanyaan ini menggali sejauh mana media sosial mampu mempengaruhi tindakan pemerintah dan meningkatkan partisipasi warga.

Tujuan penelitian ini antara lain untuk menganalisis peran media sosial dalam membangun dukungan publik terkait isu perbaikan jalan di Kabupaten Cengal dan menjelaskan dampak akses serta viralitas konten TikTok terhadap perhatian dan respon pemerintah daerah. Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan tentang bagaimana advokasi digital dapat digunakan sebagai alat efektif dalam memajukan pembangunan infrastruktur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dipadukan dengan metode deskriptif sebagai metodologi penelitiannya. (Sugiyono, 2011) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai penyelidikan terhadap objek alamiah yang mana peneliti menjadi instrumen utama, metode pengumpulan data dipadukan, analisis data bersifat induktif, dan temuan penelitian kualitatif mengutamakan makna daripada generalisasi.

Informan dalam penelitian ini dipilih secara sengaja (purposive) karena dianggap paling mengetahui masalah yang diteliti. Mereka terdiri dari kepala desa, perangkat desa, warga pengguna jalan, tokoh masyarakat, pihak Dinas PUPR Kabupaten Ogan Komering Ilir, serta warga atau pemuda yang aktif di media sosial. Jumlah informan menyesuaikan sampai data yang diperoleh dianggap cukup. Teknik pengumpulan data dengan : Observasi. Dalam hal ini, observasi digunakan untuk mengamati langsung permasalahan jalan dan respon masyarakat yang ada di desa cengal. Wawancara. Tahapan wawancara meliputi memilih narasumber, menyiapkan daftar pertanyaan, melakukan wawancara, mencatat atau merekam jawaban, lalu menuliskan hasilnya dalam bentuk transkrip. Hasil wawancara kemudian dianalisis dengan cara menyusun kode, mengelompokkan jawaban, lalu menarik kesimpulan. Dokumentasi. teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa laporan, arsip, atau dokumen yang berkaitan dengan permasalahan di lapangan yang berkaitan dengan peran media sosial, seperti pola komunikasi warga, bentuk partisipasi, dan dampak mobilisasi terhadap aksi nyata perbaikan jalan.

Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjaga kebenaran data, penelitian ini menggunakan triangulasi. Pertama, triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari kepala desa, warga, dan pihak pemerintah. Kedua, triangulasi teknik dengan melihat hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga, member check, yaitu mengonfirmasi hasil wawancara kepada narasumber agar sesuai dengan maksud mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Media Sosial TikTok sebagai Sarana Aspirasi Publik

Media sosial TikTok kini menjadi sarana efektif bagi masyarakat Kecamatan Cengal untuk menyampaikan aspirasi terkait kondisi jalan rusak. Warga mengunggah video singkat yang memperlihatkan kerusakan jalan, sehingga keluhan lebih cepat mendapat perhatian publik dan pemerintah. Kepala Desa Cengal, Bahar, menyatakan bahwa masyarakat memanfaatkan TikTok bukan untuk menyalahkan, melainkan memberi gambaran nyata agar pemerintah segera merespons (Wawancara, 21 Oktober 2025). Pedagang lokal dan pengelola akun TikTok @vennn juga mengungkapkan bahwa video yang diunggah membantu menyebarkan kondisi sebenarnya secara luas, membangkitkan kesadaran bersama (Wawancara, 21 & 25 Oktober 2025).

Partisipasi digital terlihat dari masyarakat yang aktif menandai akun pemerintah dalam komentar untuk mempercepat penanganan masalah. Aksi ini merupakan bentuk partisipasi spontan yang menguatkan suara kolektif warga (Wawancara Siti, 22 Oktober 2025). Pemuda Desa Cengal juga aktif membuat konten edukasi menjaga jalan setelah diperbaiki, mencerminkan kesadaran sosial positif yang tumbuh berkat media sosial (Wawancara Wahyudi, 23 Oktober 2025). Tokoh masyarakat menekankan bahwa warga kini berkomunikasi lebih santun dan sopan, sehingga pesan lebih diterima tanpa menyinggung pihak manapun (Wawancara Senin, 23 Oktober 2025).

Media sosial juga menumbuhkan identitas kolektif dan solidaritas digital. Warga saling berbagi video dan dukungan komentar yang meningkatkan rasa kebersamaan meski tanpa organisasi formal (Wawancara Rizon Gimasti, 22 Oktober 2025). Solidaritas ini memicu perhatian pemerintah yang turun langsung ke lapangan (Wawancara Wahyudi, 24 Oktober 2025). Selain di dunia maya, gotong royong nyata juga dilakukan untuk menjaga hasil perbaikan jalan. Namun, beberapa warga masih enggan aktif di media sosial karena takut disalahpahami, dan kegiatan gotong royong belum merata.

Nilai budaya lokal seperti kesopanan, tanggung jawab, dan gotong royong tetap bertahan meski komunikasi bergeser ke ranah digital. Masyarakat mampu mengkritik dengan cara santun

dan bertanggung jawab menyebarluaskan konten tanpa menimbulkan konfrontasi (Wawancara Wahyudi, 24 Oktober 2025). Gotong royong digital terlihat dari dukungan saling membagikan video dan menandai akun pemerintah untuk mempercepat perhatian (Wawancara Warga Cengal, 24 Oktober 2025). Kegiatan menjaga lingkungan setelah perbaikan menjadi bagian dari solidaritas sosial yang kuat (Wawancara Warga, 25 Oktober 2025).

Media sosial membuka ruang bagi kelompok marginal yang sebelumnya sulit didengar. Warga biasa kini bisa menunjukkan kondisi jalan secara langsung tanpa proses birokrasi yang panjang (Wawancara Edi, 26 Oktober 2025). Pemuda desa berperan penting memperkuat suara masyarakat lewat penyebaran video viral (Wawancara Satria, 26 Oktober 2025). Pemerintah PUPR mengakui peran unggahan masyarakat sebagai masukan konstruktif yang membantu mempercepat respons (Wawancara Dinas PUPR, 28 Oktober 2025).

TikTok berfungsi sebagai ruang publik digital yang menjembatani komunikasi antara warga dan pemerintah, mempermudah dialog terbuka dan partisipasi masyarakat tanpa harus melalui jalur formal (Wawancara Dinas PUPR, 28 Oktober 2025). Interaksi publik yang terbentuk mencerminkan pergeseran hubungan kekuasaan menuju pola partisipasi reflektif di mana warga aktif mengawasi pembangunan melalui media digital. Meski demikian, kendala seperti keterbatasan internet, pemahaman media sosial, dan prioritas anggaran masih menjadi tantangan di lapangan.

Fenomena di Kecamatan Cengal memperkuat pandangan Melucci bahwa komunikasi modern dan identitas kolektif di ruang digital mendorong gerakan sosial baru. Konsep ruang publik Habermas mendukung pemahaman bagaimana media sosial menjadi tempat dialog terbuka antara masyarakat dan pemerintah. Secara keseluruhan, TikTok telah membuktikan dirinya sebagai alat penggerak advokasi sosial yang efektif, mempercepat penyampaian aspirasi publik, dan mendorong respons pemerintah secara lebih transparan dan cepat.

Dampak Media Sosial TikTok terhadap Dukungan Publik dan Respons Pemerintah

Setelah video tentang kondisi jalan di Kecamatan Cengal ramai dibicarakan di TikTok, mulai muncul berbagai perubahan positif. Warga menjadi lebih peduli terhadap lingkungan sekitarnya, dan pemerintah daerah juga semakin memperhatikan aspirasi masyarakat. Media sosial terbukti menjadi jembatan komunikasi yang memudahkan penyampaian informasi antara masyarakat dan pemerintah.

1. Meningkatnya Dukungan Publik (Solidaritas Digital)

Unggahan tentang kondisi jalan di media sosial membuat banyak warga merasa memiliki tanggung jawab bersama untuk ikut menyuarakan aspirasi. Mereka membantu menyebarluaskan informasi melalui grup WhatsApp, Facebook, dan TikTok. Warga tidak hanya menonton, tetapi

juga ikut berkomentar, memberi dukungan, dan membagikan ulang konten agar semakin banyak orang yang mengetahui keadaan di wilayah mereka.

Salah satu warga, **Masula**, menyampaikan:

“Saat ini sudah banyak warga yang ikut membagikan informasi mengenai kondisi jalan di sekitar mereka. Melihat semakin banyak orang yang peduli dan ikut menyebarkan informasi membuat kami merasa saling mendukung satu sama lain. Kebersamaan seperti ini menunjukkan bahwa masyarakat benar-benar ingin berkontribusi agar masalah jalan bisa segera diperhatikan dan diperbaiki.”

(Wawancara, Ibu Masula 21 Oktober Jam 09.50 Wib 2025)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa media sosial memperkuat rasa kebersamaan di antara warga. Dengan adanya partisipasi bersama, informasi yang disampaikan menjadi lebih cepat tersebar dan mampu membangun perhatian publik terhadap kondisi daerah.

2. Respons Pemerintah terhadap Aspirasi Masyarakat

Setelah beberapa unggahan ramai di media sosial, perhatian masyarakat terhadap kondisi jalan semakin meningkat. Pemerintah daerah pun menindaklanjuti dengan melakukan pengecekan di lapangan serta merencanakan perbaikan secara bertahap.

Kepala Desa Cengal, **Bahar**, menjelaskan:

“Setelah banyak warga mengunggah video mengenai kondisi jalan, pihak kabupaten langsung datang untuk meninjau lokasi. Mereka melihat langsung keadaan jalan yang ditunjukkan dalam video dan kemudian berdiskusi bersama kami untuk mencari solusi yang tepat. Kehadiran mereka menunjukkan bahwa perhatian pemerintah meningkat setelah informasi tersebut tersebar luas.” (Wawancara, Bapak Bahar 21 Oktober Jam 10.21 Wib 2025)

Hal ini memperlihatkan bahwa media sosial dapat mempercepat proses komunikasi antara warga dan pemerintah. Tanpa harus menunggu waktu lama, aspirasi masyarakat dapat langsung diketahui oleh pihak yang berwenang.

3. Perubahan Pola Komunikasi antara Pemerintah dan Masyarakat

Sebelum adanya media sosial, masyarakat biasanya menyampaikan aspirasi melalui rapat desa atau surat resmi. Namun sekarang, komunikasi menjadi lebih cepat dan terbuka. Warga dapat menyampaikan informasi secara langsung melalui kolom komentar, pesan singkat, atau menandai akun resmi instansi pemerintah.

Tokoh masyarakat, **Senin**, mengungkapkan:

“Sekarang kami merasa lebih mudah berkomunikasi dengan pemerintah karena adanya media sosial. Jika ada hal penting yang perlu disampaikan, kami bisa langsung mengirimkan informasi tanpa harus menunggu atau melalui proses yang panjang. Media sosial membuat komunikasi lebih cepat dan terbuka, sehingga pemerintah juga bisa segera mengetahui apa yang terjadi di lapangan.”

(Wawancara, Bapak Senin 23 Oktober Jam 16.22 Wib 2025)

Hal ini menunjukkan adanya perubahan yang baik dalam pola komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Media sosial membuat hubungan menjadi lebih dekat dan

transparan. Perhatian publik yang meningkat membuat perbaikan jalan mulai dilakukan secara bertahap. Setelah perbaikan, aktivitas masyarakat menjadi lebih lancar. Warga dapat berangkat ke pasar, sekolah, dan tempat kerja tanpa kendala besar. Selain itu, biaya transportasi juga lebih ringan karena akses jalan membaik. Pemuda Desa Cengal, **Wahyudi**, menuturkan:

“Sekarang perjalanan menjadi jauh lebih mudah dibanding sebelumnya. Banyak warga merasa senang karena jalan yang dulu rusak parah kini sudah mulai diperbaiki. Perubahan ini membuat aktivitas sehari-hari lebih lancar, baik untuk bekerja, berbelanja, maupun sekadar bepergian. Perbaikan jalan tersebut memberi dampak positif yang langsung dirasakan masyarakat.”
(Wawancara, Ketua Pemuda Desa Cengal 23 Oktober Jam 14.06 Wib 2025)

Perubahan ini memperlihatkan bahwa media sosial tidak hanya berdampak pada komunikasi, tetapi juga membawa hasil nyata yang berpengaruh pada kesejahteraan masyarakat.

Meskipun banyak manfaat, masih ada beberapa kendala yang dihadapi masyarakat. Jaringan internet di beberapa dusun belum stabil, sehingga tidak semua warga dapat mengakses media sosial dengan baik. Selain itu, tidak semua masyarakat memiliki kemampuan digital yang sama, sehingga sebagian masih perlu bimbingan dalam membuat atau membagikan konten secara tepat.

Kepala Desa **Bahar** menambahkan:

“Kendala di lapangan biasanya berkaitan dengan jaringan internet yang tidak selalu stabil, sehingga proses mengunggah atau membagikan informasi kadang agak terhambat. Meskipun begitu, masyarakat tetap bersemangat untuk menyampaikan aspirasi mereka dengan cara yang baik. Mereka tetap berusaha mencari waktu atau lokasi dengan jaringan yang lebih kuat agar informasi bisa tersampaikan dengan jelas dan tetap menjaga etika saat menyuarakan pendapat.”
(Wawancara, 21 Oktober Jam 10.01 Wib 2025)

Tantangan lainnya adalah perlunya pengawasan agar informasi yang dibagikan tetap akurat dan tidak menimbulkan kesalahpahaman. Oleh karena itu, penting bagi warga untuk menggunakan media sosial secara bijak dan positif.

4. Perubahan Sikap dan Kesadaran Masyarakat

Isu jalan rusak yang ramai di media sosial juga menumbuhkan kesadaran baru. Masyarakat mulai memahami bahwa menyampaikan pendapat bisa dilakukan dengan cara yang sopan dan bermanfaat. Beberapa pemuda desa bahkan membuat video ajakan untuk menjaga jalan agar tetap baik setelah diperbaiki.

Tokoh masyarakat **Senin** menyebutkan:

“Sekarang masyarakat sudah jauh lebih bijak dalam menyampaikan informasi. Mereka tidak hanya berbicara dengan sopan, tetapi juga berusaha memberikan contoh yang baik dalam bermedia sosial. Selain menyampaikan kondisi yang terjadi, mereka juga mengajak orang lain untuk ikut menjaga hasil pembangunan yang sudah dilakukan. Cara seperti ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya menuntut, tetapi juga ingin berperan dalam merawat fasilitas yang ada.” (Wawancara, Bapak Senin 23 Oktober Jam 11.10 W ib 2025)

Hal ini menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya menjadi sarana penyampaian aspirasi, tetapi juga sarana pendidikan sosial yang mendorong masyarakat untuk lebih peduli terhadap lingkungannya sendiri.

Secara keseluruhan, media sosial khususnya TikTok telah memberikan pengaruh besar terhadap proses penyampaian aspirasi dan peningkatan partisipasi masyarakat di Kecamatan Cengal. Melalui media sosial, warga dapat saling berbagi informasi, memperkuat solidaritas, dan berkomunikasi lebih mudah dengan pemerintah. Meskipun masih terdapat kendala seperti jaringan internet dan keterbatasan literasi digital, semangat warga untuk memperjuangkan kepentingan bersama melalui media sosial menunjukkan kemajuan yang positif. Media sosial terbukti dapat menjadi alat komunikasi yang damai, sopan, dan efektif dalam mendukung pembangunan di daerah.

Media sosial, khususnya TikTok, memiliki peran yang sangat signifikan dalam proses penyampaian aspirasi masyarakat terkait kondisi jalan kabupaten di Kecamatan Cengal. Melalui unggahan video yang menampilkan keadaan jalan secara langsung, masyarakat mampu menarik perhatian publik dan pemerintah terhadap permasalahan yang mereka alami. TikTok menjadi ruang komunikasi yang efektif karena mampu menyampaikan informasi dengan cepat, terbuka, dan mudah dipahami oleh berbagai pihak.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan media sosial mendorong terbentuknya dukungan dan rasa kebersamaan antarwarga. Interaksi masyarakat melalui TikTok memperkuat identitas kolektif yang muncul karena adanya kepentingan yang sama, yaitu keinginan untuk mendapatkan perbaikan jalan. Kondisi ini selaras dengan Teori Gerakan Sosial Baru yang menjelaskan bahwa gerakan masyarakat dapat terbentuk melalui media komunikasi modern ketika individu mengalami persoalan yang sama dan bersatu untuk memperjuangkannya.

Selain itu, masyarakat tetap menjaga etika dalam menyampaikan pendapat melalui media sosial. Konten yang diunggah tidak bersifat provokatif atau menyerang pihak tertentu, melainkan lebih berfokus pada penyampaian kondisi sebenarnya di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan media sosial dalam konteks ini tidak menghilangkan nilai budaya lokal seperti sopan santun dan cara berkomunikasi yang baik.

Lebih lanjut, penelitian membuktikan bahwa unggahan TikTok yang viral menghasilkan dampak nyata, yaitu respon pemerintah yang lebih cepat dalam meninjau dan memperbaiki jalan. Pemerintah daerah mulai menjalankan perbaikan secara bertahap setelah konten tersebut mendapat perhatian luas. Hal ini menegaskan bahwa media sosial dapat menjadi sarana yang mendorong percepatan kebijakan publik, khususnya dalam pembangunan infrastruktur.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menegaskan bahwa media sosial memiliki peran penting dalam membentuk kesadaran bersama, memperkuat solidaritas warga, serta menjadi jembatan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Temuan ini sesuai dengan konsep Gerakan Sosial Baru menurut Melucci, yang menekankan peran komunikasi modern dalam menyatukan masyarakat dan memobilisasi dukungan untuk perubahan sosial.

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah daerah disarankan memanfaatkan media sosial sebagai sumber informasi awal keluhan masyarakat dan menyediakan kanal komunikasi digital resmi untuk laporan yang terarah serta meningkatkan transparansi proses perbaikan infrastruktur. Pemerintah desa perlu mendampingi warga yang belum terbiasa menggunakan media sosial, meningkatkan koordinasi dengan pemerintah kabupaten, dan menjaga komunikasi dua arah agar aspirasi tersampaikan. Masyarakat diharapkan menggunakan media sosial secara positif dan bertanggung jawab dengan bahasa yang baik serta ikut menjaga fasilitas publik yang diperbaiki. Peneliti selanjutnya dianjurkan memperluas lokasi penelitian, memakai pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh media sosial, serta meneliti peran platform lain selain TikTok guna memahami pola komunikasi publik yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Abduh, I. M., & Cangara, H. (2022). Kritik Sosial Kebijakan Pemerintah Dalam Platform Media Sosial Dengan Pendekatan Komunikasi Hyabduh, I. M., & Cangara, H. (2022). Kritik Sosial Kebijakan Pemerintah Dalam Platform Media Sosial Dengan Pendekatan Komunikasi Hyperpersonal. *Jurnal Nomosleca*, . *Jurnal Nomosleca*, 8(April), 91–100.
- Apriyani, T. (2021). Peran Sosial Media Pada Gerakan Protes Massa Aksi Dan Demokrasi Baru Di Era Digital. *Kalijaga Journal Of Communication*, 3(1), 17–30.
- Ema, & Nayiroh, L. (2024). Komunikasi Media Sosial Sebagai Alat Mobilisasi Gerakan Sosial Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Komunikasi Uho : Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Sosial Dan Informasi*, 9(1), 221–238.
- Herna, Hiswanti, Hidayaturahmi, & Putri, A. A. (2019). Strategi Komunikasi Media Sosial Untuk Mendorong Partisipasi Khalayak Pada Situs Online Kitabisa.Com. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 17(2), 146–156.
- Latief, F., Firman, A., Nianty, D. A., Asbi Amin, 5rasdi, Dirwan, Irawati, A., Basri, & Khaera, M. I. (2025). Penguatan Komunitas Lokal Melalui Pemasaran Digital Dan Literasi Keuangan Untuk Mendukung Pariwisata Berkelanjutan. *Celebes Journal Of Community*

Services, 4(1), 178–185.

Mustaqim, D. Al, Hakim, F. A., Atfalina, H., & Fatakh, A. (2024). Peran Media Sosial Sebagai Sarana Partisipasi Warganet Dalam Mewujudkan Keadilan Dan Akuntabilitas Penegakan Hukum Di Indonesia. *Journal Of Multidisciplinary Research And Development*, 1(1), 53–66.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.