

ANALISIS KONTEN VIRAL MEDIA SOSIAL DALAM MENDORONG RESPONS PEMERINTAH UNTUK PERBAIKAN INFRASTRUKTUR JALAN PADA KECAMATAN BANDAR HULUAN

Milo Sandika¹, Ilham Hadi², Pinkan Haura Mahendri Ok³, Nurfazira Mazlyn Ritonga⁴, M.Nepran Nazwar Manurung⁵

Sistem Informasi, STIKOM Tunas Bangsa, Pematangsiantar

E-mail: *sandikamilo27@gmail.com¹, ilhamhadi.siantar19@gmail.com², pinkanhaura.m.ok@gmail.com³, nurfaziramazlyn@gmail.com⁴, mhdnepran@gmail.com⁵, bahrudiefendi@gmail.com⁶

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola komunikasi publik dari media tradisional menuju media sosial yang lebih dinamis dan interaktif. Selain berfungsi sebagai sarana informasi dan hiburan, media sosial kini menjadi wadah aspirasi dan partisipasi masyarakat. Konten viral, berupa materi digital seperti video, foto, teks, atau meme yang tersebar luas dalam waktu singkat, memiliki peran penting dalam membentuk opini public. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menganalisis pengaruh media sosial terhadap komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi digital, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap konten viral yang berkaitan dengan perbaikan infrastruktur jalan di Kecamatan Bandar Huluan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial berfungsi sebagai ruang demokratis baru bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi. Ketika jalur formal seperti musyawarah desa atau pengaduan tertulis tidak efektif, masyarakat beralih ke media sosial sebagai saluran advokasi publik. Konten viral terbukti memiliki daya advokatif kuat dalam menekan pemerintah untuk mempercepat perbaikan infrastruktur.

Kata kunci

Media Sosial; Konten Viral; Infrastruktur Jalan.

ABSTRACT

The development of information technology has transformed public communication patterns from traditional media to more dynamic and interactive social media platforms. In addition to serving as a source of information and entertainment, social media has now become a medium for public expression and participation. Viral content—digital materials such as videos, photos, texts, or memes that spread widely within a short period—plays a significant role in shaping public opinion.

This study employs a descriptive qualitative method to analyze the influence of social media on communication between the government and the community. Data collection was conducted through digital observation, in-depth interviews, and documentation of viral content related to road infrastructure improvements in Bandar Huluan District.

The findings indicate that social media functions as a new democratic space for the community to convey their aspirations. When formal channels such as village deliberations or written complaints prove ineffective, citizens shift to social media as an avenue for public advocacy. Viral content has been proven to possess strong advocative power in pressuring the government to accelerate infrastructure improvements.

Keywords

Social Media, Viral Content, Road Infrastructure.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola komunikasi publik, dari media tradisional menuju media sosial yang lebih dinamis dan interaktif. Tidak hanya sebagai sarana berbagi informasi dan hiburan, media sosial kini juga menjadi wadah aspirasi dan partisipasi masyarakat. Fenomena konten viral yang muncul di berbagai platform sering kali memicu diskusi publik luas dan mendorong pemerintah merespons melalui kebijakan maupun tindakan nyata. Kemudahan akses inilah yang membuat media sosial berperan penting sebagai ruang advokasi dan kontrol sosial demi kepentingan bersama (Laksana & Yanti, 2023).

Infrastruktur jalan merupakan urat nadi perekonomian dan konektivitas sosial di suatu daerah (Safitri et al., 2025). Di banyak wilayah di Indonesia, termasuk Kecamatan Bandar Hulan, isu kerusakan jalan seringkali menjadi keluhan utama masyarakat yang berdampak langsung pada aktivitas sehari-hari, distribusi logistik, dan kualitas hidup. Namun, respons pemerintah daerah terhadap permasalahan ini terkadang dinilai lambat atau tidak memadai.

Dalam konteks ini, konten viral muncul sebagai kekuatan baru yang signifikan. Konten viral didefinisikan sebagai materi digital (video, foto, teks) yang berhasil disebarkan secara eksponensial di antara pengguna media sosial dalam waktu singkat, melampaui batas-batas jaringan pertemanan awal (Sarwoko et al., 2025). Proses viralitas konten ini terjadi melalui mekanisme berbagi ulang (*re-share/re-post*) yang didorong oleh daya tarik emosional yang kuat, relevansi informasi, atau nilai manfaat yang dirasakan oleh pengguna (Damayanti et al., 2023).

Fenomena yang sangat jelas terlihat adalah bagaimana kondisi infrastruktur jalan di Kecamatan Bandar Hulan ditanggapi oleh masyarakat. Berdasarkan fakta lapangan, warga menggunakan kreativitas digital sebagai sarana utama untuk melakukan protes dan pelaporan (Ari Satya Laksana & Yanti, 2023). Sebelum adanya protes simbolis di lokasi, akun *TikTok* @zein.fadhil1 dengan pengikut lebih dari 1,5 ribu pengikut berhasil mencuri perhatian setelah membagikan video yang memperlihatkan kondisi jalan rusak yang menyebabkan sebuah truk pengangkut sawit terguling akibat parahnya kerusakan jalan dan sukses menarik perhatian warganet, hingga memperoleh 131 ribu penayangan dan lebih dari 4 ribu tanda suka (*likes*). Selain itu, akun *TikTok* @areztio, meskipun hanya memiliki 297 pengikut, menjadi viral berkat video protes unik. Akun tersebut menunjukkan aksi menanam pohon pisang dan memancing di kubangan air yang terbentuk di jalanan yang rusak. Konten ini meledak, menghasilkan lebih dari 386 ribu tayangan dan lebih dari 5 ribu tanda suka (*likes*), selain itu, akun *TikTok* @sahabat.irwansyah yang memiliki lebih dari 2 ribu pengikut juga mengunggah video protes lainnya, menampilkan warga membuat makam palsu di tengah jalan sebagai simbol matinya kepedulian pemerintah terhadap kesejahteraan masyarakat. Video tersebut telah ditonton lebih dari 2,6 juta kali dan memperoleh lebih dari 31 ribu tanda suka (*likes*), yang kemudian diikuti oleh banyak akun *TikTok* lain dengan video serupa. Tingkat viralitas yang sangat tinggi ini jauh melampaui jumlah pengikut awal akun membuktikan bahwa konten tersebut memiliki daya tembus yang kuat terhadap algoritma media sosial dan berhasil menarik perhatian masyarakat luas. Isu ini semakin membesar dan mencapai puncaknya ketika aksi protes yang viral tersebut diliput dan ditayangkan oleh media massa nasional seperti TvOne. Penayangan ini berperan vital dalam mengangkat isu dari dunia digital ke ruang publik yang lebih besar, menciptakan tekanan yang kuat dan mendesak bagi pemerintah untuk segera bertindak. Fenomena ini mencerminkan adanya perubahan dalam cara masyarakat berkomunikasi dengan

pemerintah. Kini, warga memiliki alat yang ampuh untuk memaksa isu-isu lokal agar menjadi prioritas dalam agenda kebijakan publik. Dengan demikian, sangat penting untuk meneliti sejauh mana konten viral benar-benar mampu memengaruhi keputusan kebijakan, terutama dalam konteks perbaikan jalan.

Penelitian ini berfokus pada analisis mendalam terhadap konten-konten media sosial yang menjadi viral terkait kerusakan infrastruktur jalan di Kecamatan Bandar Hulan. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi karakteristik, narasi, dan elemen pendorong viralitas konten tersebut, serta menganalisis sejauh mana viralitas konten tersebut efektif dalam memicu dan mendorong respons konkret dari pihak pemerintah daerah, yang terwujud dalam perencanaan maupun realisasi perbaikan infrastruktur jalan. Melalui studi kasus ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman komprehensif mengenai peran strategis media sosial sebagai alat pengawasan publik dan pendorong akuntabilitas pemerintah dalam pembangunan infrastruktur.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif untuk menelaah dampak media sosial terhadap pola komunikasi antara pemerintah dan Masyarakat (Gugule & Mesra, 2022). Pendekatan ini dipilih karena memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memahami secara mendalam fenomena komunikasi melalui observasi, wawancara, serta analisis data yang diperoleh dari media sosial. Metode kualitatif deskriptif bertujuan untuk menyajikan gambaran terperinci mengenai fakta-fakta yang ditemukan di lapangan dan menginterpretasikannya dalam bentuk narasi yang tersusun secara sistematis. (Sugiyono, 2017: 13). Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dalam beberapa tahapan, antara lain :

a. Observasi Digital

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas dan interaksi di media sosial yang menampilkan konten viral terkait kerusakan jalan. Pengamatan ini mencakup isi unggahan, komentar warganet, jumlah tayangan, serta tanggapan yang muncul dari masyarakat maupun pihak pemerintah.

b. Wawancara

Peneliti mewawancarai beberapa pihak yang terlibat atau berhubungan dengan fenomena tersebut, seperti pembuat konten viral, pengguna media sosial, serta perwakilan dari instansi pemerintah. Melalui wawancara ini, peneliti berusaha memahami alasan di balik pembuatan konten, pandangan masyarakat terhadap sikap pemerintah, serta langkah-langkah yang diambil pemerintah setelah konten tersebut ramai diperbincangkan.

c. Dokumentasi

Peneliti juga mengumpulkan berbagai bukti pendukung dalam bentuk digital, seperti tangkapan layar (screenshot), tautan unggahan di media sosial serta artikel berita daring mengenai proyek perbaikan jalan yang menjadi fokus penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

a. Observasi digital terhadap konten viral

Berdasarkan hasil observasi digital yang dilakukan pada platform media sosial TikTok dan Facebook selama periode tahun 2024 hingga Maret 2025, ditemukan 12

unggahan viral di TikTok dan 20 unggahan viral di Facebook yang menyoroti kondisi jalan rusak di Kecamatan Bandar Hulan, Kabupaten Simalungun.

Secara umum, konten-konten viral tersebut memiliki karakteristik yang serupa, yaitu menonjolkan kekuatan visual yang memperlihatkan kondisi jalan yang rusak parah, disertai narasi emosional dan sindiran bernada kritik politik terhadap lambannya respons pemerintah daerah. Kombinasi visual yang kuat dan narasi yang menggugah ini menghasilkan tingkat interaksi yang sangat tinggi, dengan total mencapai sekitar 2,6 juta penayangan, 31,2 ribu tanda suka, dan lebih dari 2.172 kali dibagikan ulang.

Salah satu konten yang paling banyak menyita perhatian publik menampilkan aksi warga membuat kuburan simbolis lengkap dengan nisan bertuliskan “pejabat bin pemerintah”, sebagai bentuk sindiran terhadap minimnya perhatian pemerintah terhadap infrastruktur jalan. Video tersebut memicu gelombang komentar dari masyarakat, mendapat dukungan luas dari akun komunitas lokal, serta diliput oleh beberapa media daerah, sehingga memperluas jangkauan dan dampak isu tersebut di ruang publik digital.

b. Hasil Wawancara

Wawancara mendalam dilakukan terhadap dua kelompok informan utama, yaitu pembuat konten viral dan masyarakat pengguna media sosial. Dari hasil wawancara, pembuat konten mengungkapkan bahwa motivasi mereka muncul dari rasa frustrasi dan keprihatinan terhadap kondisi jalan di Kecamatan Bandar Hulan yang tak kunjung diperbaiki meskipun telah lama dikeluhkan warga. Mereka menegaskan bahwa tujuan utama pembuatan konten bukan untuk mencari popularitas atau keuntungan pribadi, melainkan sebagai bentuk tekanan moral dan sosial agar pemerintah segera menaruh perhatian terhadap persoalan infrastruktur tersebut. Menariknya, setelah unggahan mereka menjadi viral, beberapa pejabat pemerintah daerah secara langsung menghubungi pembuat konten untuk memverifikasi lokasi kerusakan serta mengonfirmasi kebenaran informasi yang beredar di media sosial. Hal ini menunjukkan bahwa publikasi digital memiliki pengaruh nyata terhadap tindakan pemerintah.

Sementara itu, masyarakat pengguna media sosial menyatakan bahwa platform seperti TikTok dan Facebook kini dianggap sebagai sarana paling efektif dalam menyuarakan aspirasi publik. Mereka menilai bahwa konten yang viral mampu memberikan dampak konkret, karena terbukti mempercepat respons pemerintah dibandingkan dengan mekanisme pengaduan formal yang selama ini dianggap lambat.

Tekanan sosial yang terbentuk melalui viralitas isu tersebut akhirnya membuahkan hasil nyata. Berdasarkan dokumentasi lapangan, pekerjaan fisik perbaikan jalan dimulai pada April 2025 dan sebagian besar telah rampung pada Juni 2025. Percepatan ini menjadi bukti adanya respons langsung pemerintah terhadap desakan publik di ruang digital, sekaligus memperlihatkan bahwa kekuatan partisipasi masyarakat di media sosial mampu memengaruhi kebijakan dan tindakan birokrasi secara nyata.

3.2 Pembahasan

Dampak Media Sosial terhadap Pola Komunikasi Pemerintah dan Masyarakat Media sosial telah membawa perubahan signifikan dalam pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Sebelumnya, komunikasi bersifat satu arah, di mana pemerintah menyampaikan informasi melalui media konvensional seperti televisi, radio, dan surat kabar. Dengan hadirnya media sosial, komunikasi bertransformasi menjadi lebih interaktif dan transparan. Pemerintah dapat menyampaikan kebijakan atau program kerja secara real-time, sementara masyarakat memiliki ruang untuk merespons, memberikan masukan, atau menyampaikan kritik secara terbuka. Hal ini

menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih inklusif dan partisipatif. Selain itu, media sosial memudahkan pemerintah dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat luas dalam waktu yang singkat. Misalnya, pengumuman kebijakan, peringatan bencana, atau program bantuan sosial dapat disebarluaskan melalui akun resmi pemerintah di platform seperti Facebook, Instagram, dan Twitter. Kecepatan penyebaran informasi ini membantu meningkatkan efektivitas komunikasi publik. Masyarakat pun lebih cepat mendapatkan informasi yang dibutuhkan tanpa harus menunggu pemberitaan dari media tradisional. Dengan demikian, media sosial berperan penting dalam mendukung komunikasi yang lebih efektif dan efisien. Namun, penggunaan media sosial dalam komunikasi pemerintah juga memunculkan tantangan. Salah satunya adalah penyebaran berita bohong atau hoaks yang dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Informasi yang tidak valid sering kali menyebar dengan cepat dan sulit dikendalikan, sehingga menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat. Pemerintah harus proaktif dalam menangkal hoaks dengan memberikan klarifikasi dan informasi yang akurat secara cepat melalui kanal media sosial resmi. Upaya ini penting untuk menjaga kredibilitas pemerintah dalam menyampaikan informasi.

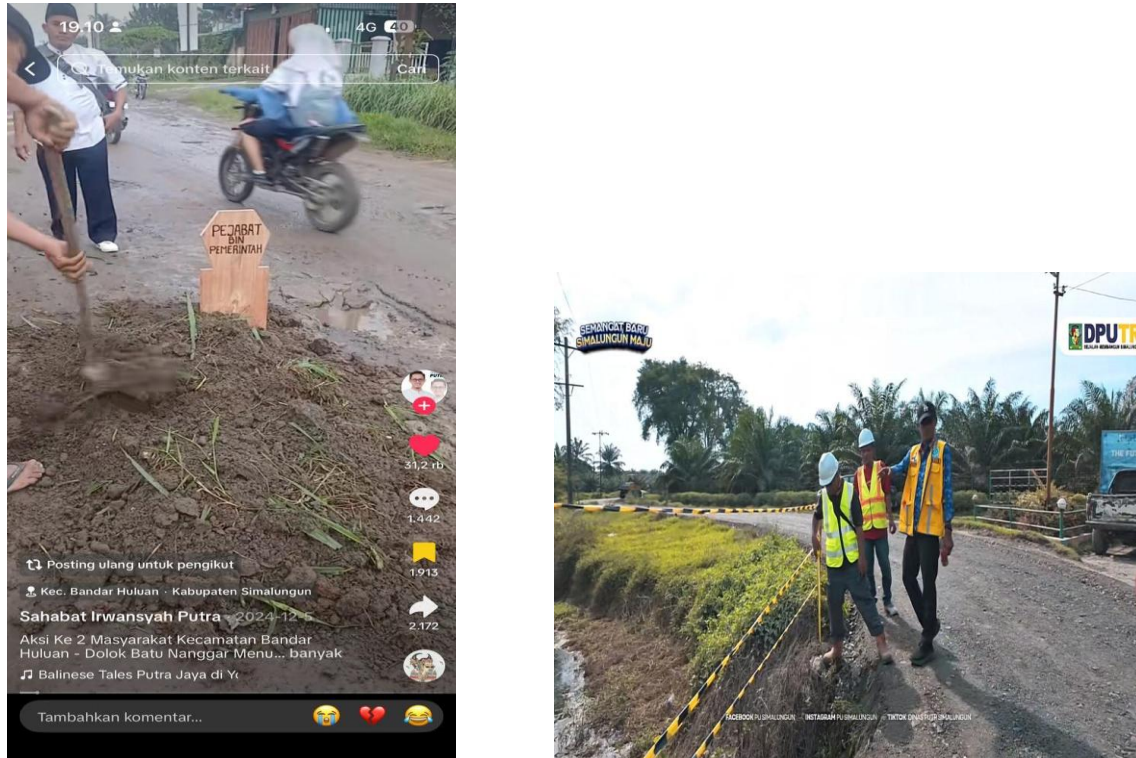
Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial berfungsi sebagai ruang demokratis baru bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi. Ketika jalur formal seperti musyawarah desa atau pengaduan tertulis tidak menghasilkan tindakan nyata, warga beralih ke media sosial sebagai kanal advokasi publik. Fenomena ini sejalan dengan teori *public sphere* oleh Habermas, di mana media menjadi ruang terbuka bagi masyarakat untuk berdiskusi dan menuntut akuntabilitas pemerintah. Viralitas berperan dalam memperkuat suara publik dan menciptakan tekanan sosial terhadap pihak berwenang.

Viralitas terbukti menjadi katalisator dalam mendorong percepatan kebijakan. Pemerintah daerah merespons lebih cepat terhadap isu yang ramai di dunia maya dibandingkan laporan administratif biasa. Hal ini mengindikasikan bahwa citra publik di media sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap reputasi dan legitimasi pemerintah lokal. Namun, efektivitas tersebut bergantung pada kredibilitas konten terutama kejelasan lokasi, bukti visual, dan narasi yang menggugah empati publik. Ketika unsur ini terpenuhi, konten memiliki kekuatan untuk menggerakkan opini publik dan memaksa lembaga pemerintah bertindak.

Viralnya isu jalan rusak di Bandar Huluan juga menciptakan efek sosial yang positif, seperti meningkatnya solidaritas warga. Banyak masyarakat bergotong-royong memperbaiki jalan sementara sambil menunggu realisasi perbaikan resmi dari pemerintah. Namun, muncul pula dampak negatif berupa partisipasi reaktif, di mana masyarakat baru tergerak ketika isu telah viral. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan literasi digital agar warga dapat menggunakan media sosial secara lebih berkelanjutan untuk advokasi kebijakan publik.

Temuan ini mengandung implikasi penting bagi tata kelola pemerintahan. Pemerintah daerah perlu mengembangkan sistem pemantauan digital (digital listening system) untuk memantau aspirasi masyarakat secara langsung melalui media sosial. Dengan pendekatan ini, pemerintah tidak perlu menunggu isu menjadi viral sebelum menindaklanjuti laporan warga. Selain itu, dibutuhkan strategi komunikasi publik yang lebih terbuka, dengan menyediakan kanal pelaporan resmi berbasis media sosial dan publikasi rutin tentang progres perbaikan infrastruktur. Langkah ini akan memperkuat kepercayaan publik dan menurunkan ketergantungan terhadap viralitas sebagai sarana advokasi.

Gambar berikut menampilkan dokumentasi konten viral yang menggambarkan aksi protes warga Kecamatan Bandar Hulan terhadap kondisi jalan yang rusak, sekaligus memperlihatkan tindak lanjut pemerintah daerah dalam melakukan perbaikan sebagai respons atas tekanan publik digital.



Gambar 1. Dokumentasi Konten Viral (Sumber: TikTok)

4. KESIMPULAN

Konten viral di media sosial terbukti memiliki daya advokatif yang kuat dalam menekan pemerintah untuk mempercepat perbaikan infrastruktur publik. Tekanan sosial yang muncul melalui ruang digital menunjukkan adanya perubahan pola komunikasi antara masyarakat dan birokrasi, dari yang semula bersifat satu arah menjadi lebih terbuka dan partisipatif. Dalam konteks ini, media sosial berperan sebagai alat kontrol sosial yang efektif, karena mampu membentuk opini publik dan mendorong tindakan nyata dari pemerintah. Namun, agar partisipasi digital ini berkelanjutan, diperlukan sistem kelembagaan digital yang responsif dan terstruktur, sehingga aspirasi masyarakat tidak semata bergantung pada viralitas isu untuk memperoleh perhatian pemerintah.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ari Satya Laksana, P. A. S., & Yanti, N. N. S. A. (2023). EFEKTIVITAS MEDIA SOSIAL DALAM MENGOMUNIKASIKAN ASPIRASI MASYARAKAT UNTUK PERBAIKAN KINERJA DAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN. *Jurnal Riset Komunikasi, Media Dan Public Relation*, 2(1), 38–53.
- Damayanti, A., Diah Delima, I., & Suseno, A. (2023). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Informasi dan Publikasi (Studi Deskriptif Kualitatif pada Akun Instagram

- @rumahkimkotatangerang). *Jurnal Publikasi Ilmu Komunikasi Media Dan Cinema*, 6(1), 173–190.
- Gugule, H., & Mesra, R. (2022). Analisis Sosiologis Terhadap Video Viral Tiktok tentang Penegakan Hukum di Indonesia. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 8(3), 1071. <https://doi.org/10.32884/ideas.v8i3.956>
- Hamadi, Y. (2024). Strategi Media Sosial Kepala Daerah dalam Membangun Citra Positif dan Implementasi Visi Misi. *INDONESIAN JOURNAL of INTELECTUAL PUBLICATION*, 4(2), 17–29.
- Laksana, P. A. S., & Yanti, N. N. S. A. (2023). EFEKTIVITAS MEDIA SOSIAL DALAM MENGOMUNIKASIKAN ASPIRASI MASYARAKAT UNTUK PERBAIKAN KINERJA DAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN. *Jurnal Riset Komunikasi, Dan Media, Public Relation*, 2(1), 38–53.
- Safitri, A., Zadia Arini, D., Diani, D., Halim, A., Ayyub Abdul Aziz, M., & Al Farizi, S. (2025). Efektivitas Perbaikan Infrastruktur: Studi Kasus Perbaikan Jalan Rusak dalam Semalam di Kecamatan Rumbia Lampung Tengah. *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik*, 02(2), 1121–1131. <https://jurnal.kopusindo.com/index.php/jkhkp>
- Sarwoko, T. A., Karmanto, & Sitinah. (2025). KONTRUKSI KONTEN MEDIA SOSIAL YANG MEMBENTUK PERSEPSI PUBLIK GUBERNUR DEDI MULYADI DALAM MENATA JAWA BARAT. *MADHANGI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 30–48. <http://ojsfikom.mputantular.ac.id/index.php/fikom/index>
- Umayasari, U., & Kurnia Amantha, G. (2025). Partisipasi Warga Melalui Media Digital dan Implikasinya terhadap Akuntabilitas serta Perumusan Kebijakan Pemerintah Daerah di Lampung. *Journal of Administartion, Governance, and Political Issues*, 1(2), 109–124. <https://journal.pubmedia.id/index.php/jagpi/index>