

## ANALISIS YURIDIS TERHADAP PENGENAAN BIAYA ADMIN QRIS OLEH OKNUM PELAKU USAHA DALAM PERSEPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU DI INDONESIA

Suryaningsi Suryaningsi<sup>1</sup>, Alika Zahra Putri Chandra<sup>2</sup>, Alya Rizah Malihah<sup>3</sup>, Nabila Ain Nurzanah<sup>4</sup>, Sausan Mayang Latifa<sup>5</sup>, Tito Ali Hanif<sup>6</sup>

Email: [Suryaningsi@fkip.unmul.ac.id](mailto:Suryaningsi@fkip.unmul.ac.id) [alikazahra.171@gmail.com](mailto:alikazahra.171@gmail.com) [alyaarzh@gmail.com](mailto:alyaarzh@gmail.com) [nainnurzanah@gmail.com](mailto:nainnurzanah@gmail.com) [sausanmayangg@gmail.com](mailto:sausanmayangg@gmail.com) [titoalihanif1@gmail.com](mailto:titoalihanif1@gmail.com)

Universitas Mulawarman

<p style="text-align: center;"><b>Abstrack</b></p> <p><i>Social media now plays an important role as a forum for public aspirations regarding government policies in the digital era. Through social media, people can express their opinions and criticisms openly, thus encouraging the government to be more responsive and transparent. However, challenges such as the spread of hoaxes, disinformation, and political polarization still hinder the positive role of social media. This study aims to explain that social media can have a positive impact but can also be a place for ideological deviation. The method used is a literature study with a qualitative approach, reviewing various relevant scientific journal articles. The results of the study show that aspirations that go viral on social media often encourage the government to review, revise, and even cancel policies that are not in line with the wishes of the community.</i></p> <p><b>Keywords:</b> <i>Social Media, public aspirations, hoaxes and disinformation.</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Abstrak</b></p> <p>Media sosial kini berperan penting sebagai wadah aspirasi publik terhadap kebijakan pemerintah di era digital. Melalui media sosial, masyarakat dapat menyampaikan pendapat dan kritik secara terbuka, sehingga mendorong pemerintah menjadi lebih responsif dan transparan. Namun tantangan seperti penyebaran hoaks, disinformasi, dan polarisasi politik masih menghambat peran positif media</p>	<p><b>Article History</b> Received: Juni 2025 Reviewed: Juni 2025 Published: Juni 2025</p> <p><b>Copyright : Author</b> <b>Publish by : CAUSA</b></p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>This work is licensed under a <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/">Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License</a>.</p>
---	--

<sup>1</sup> 8111422718, Fakultas Kedokteran Universitas Mulawarman

<sup>2</sup> 2410036023, Fakultas Kedokteran Universitas Mulawarman

<sup>3</sup> 2410036029, Fakultas Kedokteran Universitas Mulawarman

<sup>4</sup> 2410036004, Fakultas Kedokteran Universitas Mulawarman

<sup>5</sup> 2410036021, Fakultas Kedokteran Universitas Mulawarman

<sup>6</sup> 2410036037, Fakultas Kedokteran Universitas Mulawarman

sosial. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bahwasannya media sosial bisa saja berdampak positif tetapi juga bisa menjadi tempat penyimpangan ideologi. Metode yang digunakan adalah studi pustaka dengan pendekatan kualitatif, mengkaji berbagai artikel jurnal ilmiah yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspirasi yang viral di media sosial sering kali mendorong pemerintah untuk meninjau ulang, merevisi, bahkan membatalkan kebijakan yang tidak sejalan dengan keinginan masyarakat.

**Kata kunci:** Sosial media, aspirasi publik, hoax dan disinformasi

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi komunikasi di era digital telah mengubah pola partisipasi publik, di mana media sosial kini memainkan peran sentral dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Media sosial tidak hanya menjadi sarana berbagi informasi, tetapi juga wadah aspirasi publik yang memungkinkan masyarakat menyampaikan pendapat, kritik, dan saran secara langsung kepada pemerintah, sehingga memperkuat mekanisme check and balance dalam tata kelola pemerintahan (Andre, 2022; Chairunisa et al., 2024).

Berdasarkan fenomena tersebut, rumusan masalah yang diangkat adalah bagaimana media sosial menjadi wadah aspirasi publik terhadap kebijakan pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan fungsi media sosial dalam penyampaian aspirasi publik serta menganalisis dampaknya terhadap proses pembuatan kebijakan pemerintah. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi akademisi, pemerintah, dan masyarakat umum mengenai penggunaan media sosial secara efektif dan bertanggung jawab dalam membangun partisipasi publik yang konstruktif dan transparan (Andre, 2022; Chairunisa et al., 2024).

## METODE PENELITIAN

Penulisan artikel ini menggunakan metode studi pustaka (tinjauan pustaka) dengan pendekatan kualitatif. Data dan informasi yang menjadi dasar artikel dikumpulkan dari berbagai artikel jurnal ilmiah yang relevan dengan topik yang dibahas. Proses pengumpulan data dilakukan dengan mencari, memilih, dan menyeleksi artikel jurnal yang terpercaya dan memiliki fokus penelitian yang sesuai.

## PEMBAHASAN

### A. Media Sosial Sebagai Platform Aspirasi Publik

Perkembangan media sosial telah mempercepat transformasi ruang publik menjadi lebih terbuka dan responsif terhadap aspirasi masyarakat. Kecepatan penyebaran informasi melalui platform seperti Twitter, Instagram, Facebook, dan TikTok memungkinkan isu-isu sosial serta

kebijakan pemerintah dengan segera menjadi bahan diskusi luas dan terbuka (Hafizd et al., 2023).

Informasi yang viral dapat memicu respons cepat dari pemerintah maupun aktor terkait, mencerminkan perubahan pola komunikasi antara warga negara dan pemegang kekuasaan. Selain mempercepat transmisi opini publik, media sosial juga membuka ruang diskusi yang tidak dibatasi oleh hierarki sosial, sehingga semua lapisan masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam wacana kebijakan. Keterbukaan ini mendorong lahirnya demokratisasi penyampaian pendapat, memperkecil kesenjangan suara antara kelompok elit dan rakyat biasa. Dalam konteks ini, media sosial berfungsi tidak hanya sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai arena deliberasi publik yang memperkuat prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dan partisipasi dalam sistem demokrasi. Dengan karakteristiknya yang inklusif dan dinamis, media sosial menjadi katalisator penting dalam mempercepat perubahan sosial dan memperkuat demokrasi partisipatif di era digital (Hafizd et al., 2023)

## **B. Dampak Aspirasi Media Sosial terhadap Kebijakan Pemerintah**

Penyampaian aspirasi melalui media sosial telah memunculkan perubahan signifikan dalam respons pemerintah terhadap kebijakan yang menuai kritik publik. Menurut Laksana dan Yanti (2023), aspirasi yang viral di media sosial berpotensi mendorong penundaan, revisi, bahkan pembatalan kebijakan yang dianggap tidak sejalan dengan kehendak masyarakat. Fenomena ini terlihat dalam kasus kritik terhadap rencana perpanjangan masa jabatan kepala desa, di mana aspirasi masyarakat yang menyebar luas melalui platform seperti TikTok menyebabkan pemerintah daerah serta organisasi terkait meninjau ulang kebijakan tersebut. Selain itu, penyampaian aspirasi secara daring telah mengubah pola komunikasi pemerintah dari model satu arah menjadi lebih interaktif dan responsif.

Pemerintah tidak lagi sekadar mengumumkan keputusan secara sepihak, tetapi kini dituntut untuk membuka ruang dialog, menanggapi kritik, dan beradaptasi dengan suara masyarakat yang berkembang di dunia maya. Dengan demikian, media sosial telah bertransformasi menjadi kekuatan baru yang mampu mengubah dinamika penyusunan kebijakan dan memperkuat demokrasi partisipatif

## **C. Tantangan yang Dihadapi**

- Penyebaran hoaks dan disinformasi

Semakin maraknya penyebar hoax dan disinformasi di media sosial semakin banyak orang yang tidak bisa membedakan antara berita bohong dan berita asli, hal ini dapat mempersulit seluruh masyarakat dan menyebabkan bias informasi karena

ketidakberdayaan masyarakat umum untuk membedakan dan memverifikasi data, serta benar dan sesuai dengan kenyataan (Athalarik, 2022).

- Polarisasi politik dan manipulasi opini publik

Polarisasi politik adalah fenomena di mana masyarakat terpecah menjadi kelompok-kelompok dengan pandangan politik yang sangat berbeda dan sering kali saling bertentangan. Di era digital ini, meskipun banyak kesempatan untuk berkomunikasi dan mendapatkan informasi, sangat memalukan bahwa masyarakat Indonesia masih sulit menerapkan nilai-nilai Pancasila secara konsisten. Polarisasi sosial semakin diperburuk oleh peran media sosial yang menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari. Perdebatan tajam dan penuh kebencian sering kali mewarnai berbagai konflik di internet, mulai dari isu politik hingga agama, yang bertentangan dengan semangat persatuan Indonesia sebagaimana tercermin dalam sila ketiga Pancasila. (Apriliani et al., 2025)

#### **D. Upaya Terhadap Pemerintah dan Masyarakat**

- Penguatan literasi digital

Upaya pemerintah dan masyarakat dalam menangani penyelewengan ideologi di media sosial sangat menekankan pentingnya penguatan literasi digital. Penguatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menilai, memahami, serta memilah informasi yang beredar di media sosial sehingga mampu menyaring konten radikal dan menanggulangi penyebarannya secara lebih efektif. Pemerintah melakukan berbagai langkah, seperti edukasi mengenai bahaya radikalisme dan literasi digital yang kritis, serta menegakkan regulasi hukum yang terkait, seperti UU ITE. Sementara masyarakat, terutama relawan dan organisasi masyarakat, turut aktif menyebarluaskan konten positif dan narasi damai melalui media sosial untuk memperkuat pemahaman dan keberpihakan terhadap nilai-nilai kebangsaan dan keberagaman

- Peningkatan keterbukaan dan interaksi pemerintah melalui media sosial resmi

Penggunaan sosial media oleh instansi di Pemerintahan Indonesia mulai digunakan sebagai upaya meningkatkan keterbukaan informasi kepada publik di Indonesia (Pramesti, 2019). Peraturan tersebut dibuat sebagai bentuk acuan atau peraturan dalam hal pemanfaatan media sosial di instansi pemerintah (Antoni, 2019) dan bertujuan mengurangi ruang bagi penyebaran informasi palsu dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

## KESIMPULAN

Media sosial telah menjadi platform penting dalam menyampaikan aspirasi publik terhadap kebijakan pemerintah. Perkembangan media sosial mempercepat transformasi ruang publik menjadi lebih terbuka dan responsif, memungkinkan masyarakat dari berbagai lapisan untuk berpartisipasi aktif dalam diskusi kebijakan secara demokratis. Aspirasi yang viral di media sosial kerap mendorong pemerintah untuk meninjau ulang, merevisi, atau bahkan membatalkan kebijakan yang kurang sesuai dengan kemauan masyarakat, sekaligus mengubah pola komunikasi pemerintah menjadi lebih interaktif dan responsif.

Namun, penggunaan media sosial juga menghadirkan tantangan serius, seperti penyebaran hoaks dan disinformasi yang mengganggu masyarakat dalam membedakan fakta dan opini, serta polarisasi politik yang memperdalam perpecahan sosial dan bertentangan dengan nilai-nilai Pancasila. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah dan masyarakat bersama-sama melakukan upaya penguatan literasi digital agar masyarakat mampu memilah secara kritis informasi, serta meningkatkan keterbukaan dan interaksi pemerintah melalui media sosial resmi untuk membangun kepercayaan dan transparansi.

Dengan demikian, media sosial berperan ganda sebagai wadah aspirasi publik yang memperkuat demokrasi partisipatif sekaligus sebagai tantangan yang memerlukan pengelolaan secara cermat agar dapat memberikan dampak positif bagi pembangunan dan penyusunan kebijakan pemerintahan.

## DAFTAR PUSTAKA

Andre, A. (2022). Media Sosial dan Persepsi Publik tentang Good Governance pada Pemerintah Daerah di Solo Raya. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 89-104.

Apriliani, N., Debhyrizma Scevia Hardiyanti, Siti Nur Rizqia, Zalfa Aliyah Yusuf, & Ratna Fitria. (2025). Pancasila sebagai Solusi dalam Mengatasi Tantangan Sosial di Era Digital. *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 2(2), 3615- 3623. <https://doi.org/10.32672/mister.v2i2.3214>

Chairunisa, P., Batubara, D. P., Saragih, O. A., & Ivanna, J. (2024). Peran Media Sosial dalam Meningkatkan Partisipasi Politik Masyarakat. *Journal on Education*, 6(4), 20592-20598

Hafizd, J. Z., Nurfalah, F. S., Ramadhan, M. A. P., Kaerudin, P., Harahap, V. J., & Elok, K. (2023). Peran Media Sosial dalam Penyampaian Aspirasi Masyarakat untuk Perubahan yang Lebih Baik. *Strata Social and Humanities Studies*, 1(2), 147-155.

Laksana, P. A. S., & Yanti, N. N. S. A. (2023). Efektivitas Media Sosial dalam Mengkomunikasikan Aspirasi Masyarakat untuk Perbaikan Kinerja dan Pembangunan Berkelanjutan. *Strata Social and Humanities Studies*, 1(2), 147-155.

Nisa, K. (2024). Peran Literasi di Era Digital Dalam Menghadapi Hoaks dan Disinformasi di Media Sosial. *Impressive: Journal of Education*, 2(1), 1-11.

Nurlatun, R., Nayoan, H., & Pangemanan, F. (2021). Upaya Pemerintah Dalam Mengatasi Penyebaran Berita Palsu (Hoax) di Media Sosial (Studi Kasus Dinas Kominfo Kota Manado). *Governance*, 1(2).

Utami, I. R., & Yumitro, G. (2023). Strategi Pemerintah Indonesia dalam Mengatasi Pengaruh Ideologi Transnasional Radikal di Media Sosial. *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*, 6(1), 27-38.