

***Analysis Of Good Local Governance Principles Through Social Media
Management In Surabaya City
(Case Study: Tiktok Account Of The Deputy Mayor Of Surabaya @Cakj1)***

***Analisis Prinsip Good Local Governance Melalui Pengelolaan Media Sosial
Di Kota Surabaya
(Studi Kasus: Akun Tiktok Wakil Wali Kota Surabaya @Cakj1)***

**Aditya Ramadhan¹, Galih Wahyu Pradana², Muhammad Farid Ma'ruf³,
Deby Febriyan Eprilianto⁴**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Negeri Surabaya^{a,b,c}

^aaditya.22064@mhs.unesa.ac.id, ^hgalihpradana@unesa.ac.id,

^cmuhammadfarid@unesa.ac.id, ^ddebyeprilianto@unesa.ac.id

Abstract

The use of TikTok social media by the Deputy Mayor of Surabaya as a means of public communication reflects the local government's adaptation to changes in community interaction patterns in the digital era. TikTok has visual, interactive, and speed-oriented characteristics, making it a potential instrument for supporting the implementation of Good Local Governance principles. However, the extent to which the management of the Deputy Mayor of Surabaya's TikTok account @cakj1 reflects the implementation of the principles of transparency, participation, accountability, responsiveness, as well as effectiveness and efficiency has not been clearly and systematically studied and explained. This study aims to analyze the principles of Good Local Governance through social media management in the city of Surabaya with a case study of the TikTok account of the Deputy Mayor of Surabaya @cakj1. The theory used in this study is the theory of Good Governance according to UNDP (1997), which includes transparency, participation, accountability, responsiveness, effectiveness, and efficiency. The research method used is descriptive with a qualitative approach. It can be concluded that the application of the principles of Good Local Governance through the management of the TikTok social media account @cakj1 is not yet optimal in supporting the comprehensive application of the principles of Good Local Governance in the Surabaya City government system. Transparency is still limited to the publication of activities, participation is not yet substantive, accountability does not yet reflect institutional responsibility, and responsiveness is not yet institutionalized in official mechanisms. Meanwhile, the effectiveness and efficiency of communication show relatively good results. Content adjustments are needed in the management of the TikTok account @cakj1, which should not only focus on displaying activities related to handling complaints, but also consistently focus on presenting technical information from the Surabaya City Government, such as explanations of policy foundations, regulations, and an overview of budget usage, as well as comprehensive reports on the performance of the Surabaya City Government.

Keywords: Good Governance, Local Government, TikTok.

Abstrak

Pemanfaatan media sosial TikTok oleh Wakil Wali Kota Surabaya sebagai sarana komunikasi publik mencerminkan adaptasi pemerintah daerah terhadap perubahan pola interaksi masyarakat di era digital. TikTok memiliki karakteristik visual, interaktif, dan berorientasi pada kecepatan informasi, sehingga berpotensi menjadi instrumen pendukung penerapan prinsip-prinsip *Good Local Governance*. Namun demikian, sejauh mana pengelolaan akun TikTok Wakil Wali Kota Surabaya @cakj1 mencerminkan penerapan prinsip transparansi, partisipasi, akuntabilitas, responsivitas, serta efektivitas dan efisiensi belum dikaji dan dijelaskan secara jelas dan sistematis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prinsip *Good Local Governance* melalui pengelolaan media sosial di Kota Surabaya dengan studi kasus pada akun TikTok Wakil Wali Kota Surabaya @cakj1. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *Good Governance* menurut UNDP (1997) yang mencakup transparansi, partisipasi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas dan efisiensi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip *Good*

Local Governance melalui pengelolaan media sosial TikTok @cakj1 belum optimal dalam mendukung penerapan prinsip *Good Local Governance* secara komprehensif dalam sistem pemerintahan Kota Surabaya. Transparansi masih terbatas pada publikasi aktivitas, partisipasi belum substantif, akuntabilitas belum mencerminkan pertanggungjawaban kelembagaan, dan responsivitas belum terlembaga dalam mekanisme resmi. Sementara itu, efektivitas dan efisiensi komunikasi menunjukkan hasil yang relatif baik. Diperlukan penyesuaian konten dalam pengelolaan akun TikTok @cakj1 yang tidak hanya fokus menampilkan aktivitas penanganan aduan permasalahan, tetapi juga secara konsisten fokus menyajikan informasi teknis Pemerintah Kota Surabaya seperti penjelasan mengenai dasar kebijakan, regulasi, serta gambaran umum penggunaan anggaran, dan laporan kinerja pemerintah Kota Surabaya secara menyeluruh.

Kata Kunci: *Good Governance*, Pemerintahan Daerah, TikTok.

1. Pendahuluan

Konsep *governance* pada dasarnya merujuk pada proses pengelolaan kekuasaan, pengambilan keputusan, serta interaksi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat untuk mencapai tujuan bersama. *Governance* menjadi landasan penting dalam menciptakan pemerintahan yang adaptif dan responsif terhadap perubahan sosial (Ansell & Torfing, 2022). Dalam konteks tersebut, *governance* tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif, tetapi sebagai pola hubungan yang menekankan kolaborasi dan koordinasi antarpemangku kepentingan dalam mengatasi persoalan publik.

Perkembangan teori administrasi publik kemudian melahirkan konsep *Good Governance* yang menekankan nilai-nilai normatif seperti transparansi, partisipasi, akuntabilitas, responsivitas, serta efektivitas dan efisiensi. Prinsip-prinsip ini dirumuskan sebagai upaya membangun penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas dan berorientasi pada kepentingan publik (UNDP, 1997). Di Indonesia, *Good Governance* dianggap sebagai prasyarat dalam peningkatan pelayanan publik dan pembangunan berkelanjutan (Sedarmayanti, 2009).

Ketika diterapkan pada level pemerintahan daerah, konsep ini berkembang menjadi *Good Local Governance*. Pemerintahan lokal, yang memiliki kedekatan langsung dengan warga, harus mampu menerapkan prinsip-prinsip tersebut secara kontekstual. Pemerintahan daerah yang baik harus menerapkan prinsip-prinsip *Good Local Governance* melalui birokrasi yang akuntabel, transparan, pelayanan publik yang responsif, melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan, serta menjamin efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan kebijakan dan program di tingkat lokal (Kartiwa, 2020). Dengan demikian, tata kelola yang baik di tingkat lokal sangat menentukan keberhasilan pelayanan publik.

Seiring meningkatnya tuntutan tata kelola pemerintahan yang baik, pemanfaatan teknologi informasi menjadi elemen penting dalam mewujudkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Konsep *e-government* dikembangkan sebagai pendekatan strategis untuk meningkatkan keterbukaan informasi, responsivitas, efisiensi administrasi, serta mentransformasi proses pemerintahan melalui digitalisasi komunikasi dan layanan publik (World Bank, 2016; OECD, 2014). Perkembangannya meluas ke penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat yang mampu memperkuat transparansi dan hubungan publik (Yavetz & Aharony, 2020; Mergel, 2014). Di Indonesia, dari total 278,7 juta penduduk, sebanyak 185,3 juta (66,5%) telah terhubung ke internet dan 139 juta aktif menggunakan media sosial (We Are Social & Hootsuite, 2024). Tingginya penetrasi digital ini menunjukkan besarnya potensi sekaligus menuntut pemerintah

untuk menyesuaikan strategi komunikasi publik guna mendukung penerapan prinsip *good governance*.

Dalam konteks lokal, Kota Surabaya sebagai wilayah metropolitan dengan tingkat urbanisasi dan keberagaman sosial yang tinggi menghadapi tantangan dalam mewujudkan komunikasi publik yang inklusif (Putri & Darmawan, 2022; Badan Pusat Statistik, 2021; Hidayat & Maulida, 2021). Penelitian Dalima dan Rahmawati (2023) menunjukkan bahwa remaja di Surabaya menghabiskan rata-rata 1–3 jam per hari di TikTok sebagai sumber informasi dan hiburan, mengindikasikan tingginya intensitas penggunaan platform tersebut di tingkat lokal. Merespons dinamika ini, Pemerintah Kota Surabaya memanfaatkan media sosial melalui akun resmi seperti @sapawargasby, layanan digital e-Sapawarga, serta penggunaan TikTok oleh Wakil Wali Kota Surabaya, Armuji (@cakj1). Praktik ini menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi bagian dari komunikasi publik di tingkat lokal.

Sejalan dengan kebutuhan adaptasi tersebut, keberadaan kepala daerah memiliki peran penting sebagai aktor utama dalam mendorong terwujudnya *good governance*, termasuk melalui pemanfaatan media sosial sebagai instrumen komunikasi publik (Patarai, 2020; Bertot, Jaeger, & Grimes, 2012; Mergel, 2013). Di antara berbagai platform, TikTok dipilih karena memiliki karakteristik format konten video pendek berbasis, algoritma yang mendorong distribusi konten yang luas, serta budaya partisipatifnya. Hal tersebut membuat TikTok menjadi medium yang strategis bagi pemerintah daerah dalam menyampaikan informasi, memperluas jangkauan pesan, dan merespons isu publik secara cepat. (Kaye dkk., 2021; Montag dkk., 2021). Studi ini berfokus pada akun TikTok Wakil Wali Kota Surabaya, Ir. H. Armuji, M.H. (@cakj1), yang populer di TikTok dengan memiliki 1,5 juta pengikut. Akun tersebut menampilkan aktivitas pemerintahan dan respons terhadap isu masyarakat, sehingga berfungsi sebagai ruang dialog digital antara pejabat publik dan masyarakat.

Secara keseluruhan, Karakteristik dan potensi tersebut menjadikan penggunaan TikTok oleh Wakil Wali Kota Surabaya, Ir. H. Armuji M.H., atau yang akrab disapa Cak Ji, penting untuk dikaji lebih jauh, khususnya dalam kaitannya dengan prinsip - prinsip *good governance*. Namun, sejauh mana pengelolaannya benar-benar mencerminkan upaya penerapan prinsip transparansi, partisipasi, akuntabilitas, responsivitas, serta efektivitas dan efisiensi masih belum terpetakan secara jelas.

Berdasarkan hasil analisis terhadap 150 video akun TikTok Wakil Wali Kota @cakj1 yang diunggah pada periode posting 1 Juli - 6 Desember 2025 menunjukkan pola komunikasi didominasi konten mediasi konflik sebanyak 49 video (32,7%), respons aduan 27 video (18,0%), dan sidak/laporan pengawasan 20 video (13,3%), sedangkan konten transparansi berupa publikasi informasi dan progres hanya berjumlah 25 video (16,7%). Hal ini menunjukan penggunaan TikTok lebih menonjolkan pendekatan reaktif penyelesaian masalah daripada penyampaian informasi program pemerintah yang sistematis. Selain itu, terdapat 29 video (19,3%) konten tergolong *non-governance* (hiburan), yang menunjukkan inkonsistensi fungsi komunikasi sehingga pemanfaatan media sosial sebagai instrumen tata kelola belum optimal.

Engagement tertinggi justru berasal dari konten *problem solving* yang menampilkan aksi langsung pejabat, seperti video mediasi konflik, sidak, dan respons cepat dengan jutaan penayangan. Hal ini menunjukkan publik lebih tertarik pada konten konflik dan tindakan tegas dibanding konten informatif administratif, serta memandang pejabat sebagai penyelesai masalah personal, bukan bagian dari sistem

tata kelola berkelanjutan. Karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih adaptif agar konten informatif pemerintahan juga menarik perhatian publik dan mendukung *good governance* secara seimbang.

Temuan tersebut menegaskan adanya kesenjangan antara potensi media sosial dan praktik pengelolaannya di Kota Surabaya, sehingga diperlukan analisis lebih mendalam. Penelitian sebelumnya mendukung peran strategis media sosial: studi pada akun resmi Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia menunjukkan Instagram efektif untuk diseminasi informasi publik dan mendukung transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi (Nabilah, 2022), sementara riset di Solo Raya menemukan penggunaan media sosial pemerintah daerah meningkatkan persepsi publik terhadap prinsip *good governance* (Rahmanto, 2022).

Penelitian sebelumnya cenderung lebih banyak berfokus pada institusi pemerintah secara umum. Padahal, posisi Wakil Wali Kota memiliki fungsi strategis dalam mendukung jalannya pemerintahan, namun cenderung kurang mendapat sorotan dibandingkan kepala daerah utama seperti Wali Kota. Kekhasan peran Wakil Wali Kota, yang seringkali bertindak sebagai pelaksana teknis kebijakan atau penghubung langsung dengan masyarakat di tingkat akar rumput, dapat menghadirkan dinamika komunikasi dan tantangan yang berbeda dalam pemanfaatan media sosial.

Berdasarkan penguraian latar belakang di atas, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai analisis prinsip *good local governance* melalui pengelolaan media sosial di Kota Surabaya, dengan fokus pada studi kasus Akun TikTok Wakil Wali Kota Surabaya, @Cakj1.

2. Metode

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Arikunto dan Sugiyono dalam Nabilah (2022), penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan fenomena berdasarkan data tanpa generalisasi luas. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami dimensi sosial seperti perilaku, aktivitas, dan interaksi (Strauss & Corbin; Sukmadinata dalam Nabilah, 2022). Penelitian ini memanfaatkan observasi, wawancara, dan studi dokumen untuk menjelaskan penggunaan TikTok dalam mendukung penerapan prinsip-prinsip *good governance* oleh Wakil Wali Kota Surabaya Armuji, serta bagaimana pengelolaan akun tersebut berkontribusi terhadap praktik tata kelola pemerintahan di Kota Surabaya.

Lokasi Penelitian

Menurut Sutopo dalam Nabilah (2022), lokasi penelitian adalah tempat berlangsungnya penelitian. Studi ini dilakukan di Kota Surabaya, dan Rumah Aspirasi Cak Ji, karena menjadi pusat aktivitas pemerintahan sekaligus penggunaan TikTok sebagai media publikasi kegiatan pemerintah.

Sumber Data

Menurut Moleong dalam Nabilah (2022), sumber data kualitatif meliputi tuturan, perilaku, dan dokumen. Data penelitian terdiri dari:

1. Data primer — diperoleh langsung di lapangan dan lebih akurat (Indriantoro & Supomo dalam Purhantara dalam Nabilah, 2022).

2. Data sekunder — diperoleh tidak langsung melalui dokumen dan literatur (Sugiyono dalam Nabilah, 2022), seperti:

- Undang-Undang No. 30 Tahun 2014
- Peraturan Wali Kota No. 17 Tahun 2012
- Literatur akademik dan studi terdahulu

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Moleong dalam Nabilah (2022), pengumpulan data adalah strategi memperoleh data penelitian. Metode yang digunakan:

1. Wawancara mendalam — interaksi tanya jawab untuk memperoleh makna informasi (Esterberg; Sutopo dalam Nabilah, 2022). Dilakukan secara terbuka dan terstruktur kepada 2 narasumber utama, 4 *followers* TikTok @cakj1, dan 5 warga *non-followers* TikTok @cakj1. Tahapannya meliputi penyusunan pedoman, penentuan narasumber, pelaksanaan, dokumentasi, verifikasi, dan rekap data.
2. Observasi — pengamatan langsung objek penelitian (Gulo dalam Nabilah, 2022), termasuk akun TikTok @cakj1 dan kegiatan di lokasi penelitian.
3. Dokumentasi — penelusuran arsip, buku, foto, dan rekaman (Nawawi dalam Nabilah, 2022).

Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan & Biklen dalam Moleong dalam Nabilah (2002), analisis data adalah proses terstruktur mengorganisasi, mengelompokkan, mensintesis, dan menemukan pola dari data wawancara, catatan lapangan, dan sumber lain agar mudah dipahami dan disajikan.

3. Hasil dan Pembahasan

Analisis Prinsip *Good Local Governance* melalui Pengelolaan Media Sosial di Surabaya

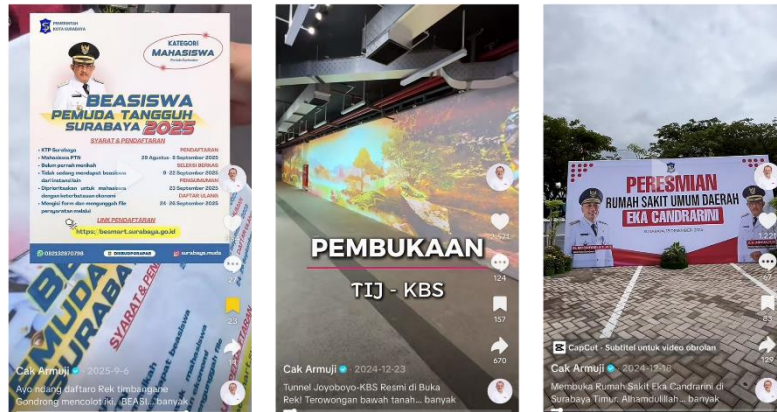
Pengelolaan media sosial oleh pemerintah daerah merupakan bentuk adaptasi teknologi dalam komunikasi publik. Di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, akun TikTok @cakj1 milik Wakil Wali Kota Armuji dimanfaatkan untuk menyampaikan kegiatan, kebijakan, serta merespons aspirasi masyarakat. Analisis difokuskan pada prinsip transparansi dalam kerangka *good local governance*.

Transparansi

Transparansi dipahami sebagai keterbukaan informasi penyelenggaraan pemerintahan yang dapat diakses dan dipahami masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa akun @cakj1 digunakan untuk mempublikasikan sidak lapangan, mediasi persoalan, penerimaan aduan, serta penyampaian program pemerintah. Namun, konten lebih menonjolkan visualisasi tindakan dan kehadiran personal pejabat dibandingkan penyampaian kinerja institusional. Dengan demikian, transparansi yang dibangun cenderung bersifat representasi personal, bukan sepenuhnya kelembagaan.

Dari sisi pengelolaan, produksi konten melibatkan tim media kreatif dan media massa, dengan koordinasi dan persetujuan langsung dari Wakil Wali Kota sebelum publikasi. Unggahan dilakukan rutin (rata-rata satu video per hari), menunjukkan manajemen konten yang terencana dan konsisten.

Meski demikian, secara konseptual transparansi pemerintahan juga mencakup keterbukaan proses administratif, dasar kebijakan, pengambilan keputusan, serta laporan anggaran dan keuangan daerah. Berdasarkan observasi, aspek teknis tersebut belum menjadi fokus utama dalam konten @cakj1. Informasi yang disampaikan masih dominan bersifat umum dan komunikatif, sementara transparansi teknis tata kelola pemerintahan Kota Surabaya belum tersaji secara memadai.



Gambar 1. Konten TikTok @cakj1 yang memuat publikasi informasi program Pemerintah Kota Surabaya
Sumber: Akun TikTok @cakj1

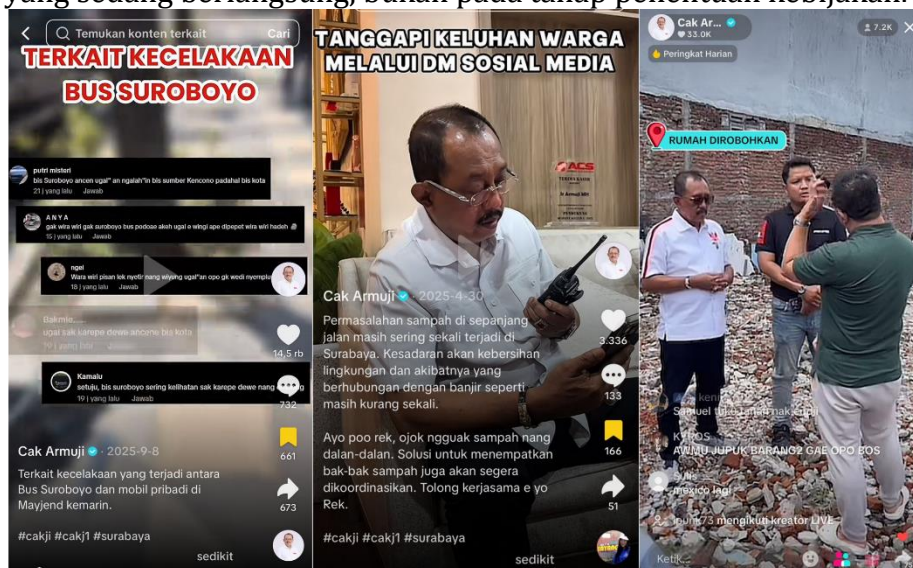
Contoh konten akun TikTok @cakj1 memuat informasi program Pemerintah Kota Surabaya seperti Beasiswa Pemuda Tangguh 2025, peresmian Tunnel Joyoboyo KBS, dan RSUD, yang disajikan secara ringkas dan visual sehingga mudah dipahami. Dokumentasi dan pernyataan saudara Diaz menunjukkan bahwa transparansi lebih difokuskan pada informasi awal dan pengenalan program, bukan aspek teknis kebijakan, keputusan, maupun anggaran. Observasi terhadap 150 video periode 1 Juli–6 Desember 2025 memperlihatkan dominasi konten aktivitas personal pejabat dan kegiatan lapangan: mediasi konflik (49 video), tindak lanjut aduan (27), sidak (19), publikasi program (25), dan hiburan (29). Hal ini menunjukkan konten lebih menonjolkan visualisasi aktivitas operasional dibanding informasi struktural pemerintahan.

Secara regulatif, Peraturan Wali Kota Surabaya No. 17 Tahun 2012 menegaskan tugas Wakil Wali Kota bersifat membantu, mengoordinasikan, memantau, dan mengevaluasi, bukan sebagai unit formal penerima aduan. Karena itu, konten penanganan aduan di akun tersebut merepresentasikan peran fasilitatif dan koordinatif, bukan fungsi pelayanan formal. Komentar publik juga menunjukkan keterbatasan penyampaian informasi karena durasi TikTok yang singkat. Secara umum, akun lebih menonjolkan keterlihatan aktivitas figur Wakil Wali Kota daripada transparansi tata kelola pemerintahan secara komprehensif.

Partisipasi

Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan partisipasi publik muncul sebagai respons terhadap konten pelayanan dan penanganan masalah, terutama melalui dukungan, kritik, saran, dan laporan kasus serupa. Polanya bersifat kontekstual dan berada pada tahap pengawasan pelayanan, bukan perumusan kebijakan. Akun TikTok @cakj1 berfungsi sebagai ruang interaksi dua arah yang melengkapi saluran partisipasi formal. Partisipasi paling dominan terjadi melalui

komentar, pesan langsung, dan live, yang dimanfaatkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi serta memantau kegiatan pemerintahan. Partisipasi ini berkontribusi pada evaluasi layanan, namun tetap bersifat responsif terhadap kegiatan yang sedang berlangsung, bukan pada tahap penentuan kebijakan.



Gambar 2. Fitur kolom komentar, DM, live yang dimanfaatkan sebagai media partisipasi

Sumber: Akun TikTok @cakj1

Partisipasi publik melalui akun TikTok @cakj1 difasilitasi fitur komentar, DM, dan live yang dimanfaatkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, laporan, kritik, dan dukungan. Contoh unggahan 8 September 2025 tentang Bus Suroboyo memperoleh 732 komentar, menunjukkan kolom komentar sebagai ruang partisipasi aktif. DM berfungsi sebagai kanal personal, sedangkan *live* memungkinkan keterlibatan *real-time* dengan jumlah penonton sekitar 7,2 ribu *views*. Partisipasi umumnya bersifat responsif terhadap isu yang ditampilkan dan memperlihatkan interaksi dua arah antara masyarakat dan pejabat. Dokumentasi juga menunjukkan tingginya jumlah komentar serta diskusi antarwarga, menandakan perhatian publik dan respons spontan terhadap isu.

Selain kanal digital, partisipasi juga difasilitasi secara luring melalui Rumah Aspirasi Cak Ji di Jl. Walikota Mustajab No. 78 Surabaya sebagai ruang penyampaian laporan dan mediasi konflik, di mana Wakil Wali Kota berperan sebagai fasilitator. Praktik mediasi ini turut dipublikasikan di TikTok; dari 150 video periode 1 Juli–6 Desember 2025, sebanyak 49 menampilkan mediasi atau tindak lanjut laporan. Hal ini menunjukkan partisipasi tidak hanya terjadi secara digital, tetapi juga melalui keterlibatan langsung masyarakat dalam proses penyelesaian masalah. Namun, partisipasi via TikTok belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem birokrasi formal karena tidak semua aspirasi terdokumentasi administratif, dan mediasi formal tetap mensyaratkan kehadiran langsung. Secara umum, partisipasi tergolong responsif operasional berbasis kasus pelayanan publik dan belum mencapai tahap perumusan kebijakan makro.

Akuntabilitas

Akuntabilitas dimaknai sebagai kewajiban pemerintah mempertanggungjawabkan kinerja kepada publik. Akun TikTok @cakj1 digunakan

sebagai media pelaporan aktivitas Wakil Wali Kota Surabaya kepada masyarakat melalui publikasi kegiatan lapangan dan live yang menampilkan kondisi faktual. Pola unggahan rutin satu video per hari menunjukkan pengelolaan konten yang konsisten dan mendukung transparansi proses. Namun, orientasi pelaporan masih berfokus pada aktivitas personal pejabat, bukan kinerja kelembagaan Pemerintah Kota Surabaya seperti capaian indikator, evaluasi program, atau laporan anggaran. Dengan demikian, akuntabilitas yang ditampilkan lebih berupa pelaporan aktivitas daripada pertanggungjawaban kinerja institusional.



Gambar 3. Siaran langsung pada akun TikTok @cakj1

Sumber: Akun TikTok @cakj1

Siaran langsung akun TikTok @cakj1 pada 24 Desember 2025 yang ditonton sekitar 7,2 ribu orang menunjukkan aktivitas berlangsung nyata dan terbuka serta menarik atensi publik untuk memantau dan berpartisipasi. Namun substansinya lebih menampilkan tindakan personal Wakil Wali Kota dalam menangani aduan dibanding kinerja struktural Pemerintah Kota Surabaya. Akuntabilitas publik pun dipersepsikan melalui visibilitas tindakan nyata, sehingga legitimasi lebih bertumpu pada figur daripada sistem pertanggungjawaban formal. Dominasi konten sidak dan mediasi memperlihatkan pelaporan berbasis penyelesaian kasus individual, bukan data kinerja terukur.

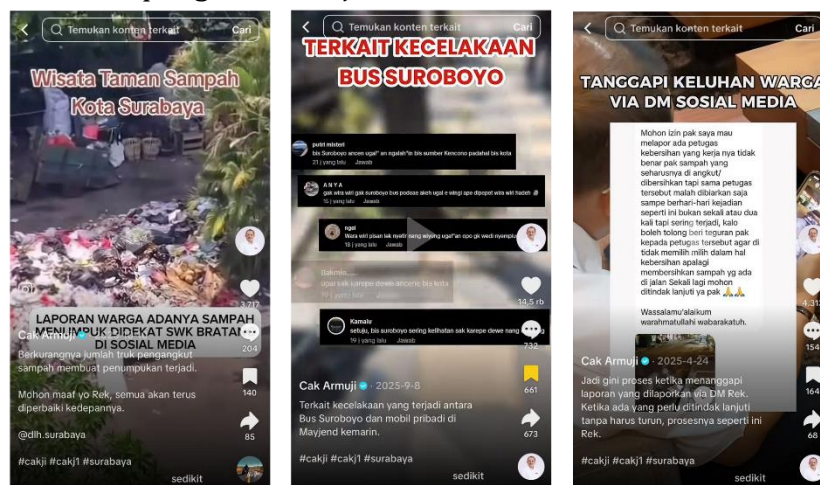
Observasi menunjukkan konten akun didominasi pelaporan kinerja personal melalui dokumentasi respons langsung terhadap aduan, kronologi kasus berseri, dan pembaruan penyelesaian masalah (misalnya kasus pembongkaran rumah nenek Elina dan penahanan ijazah di Margomulyo). Sebaliknya, konten kinerja institusional seperti proyek infrastruktur atau capaian program relatif sedikit dan tidak berkelanjutan. Hal ini menegaskan konstruksi pelaporan yang mempersonalisasi akuntabilitas sebagai respons individu, bukan representasi kerja kolektif pemerintah daerah. Secara normatif, menurut Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 17 Tahun 2012, akuntabilitas jabatan Wakil Wali Kota seharusnya terintegrasi dalam sistem pertanggungjawaban kelembagaan, tetapi praktik di TikTok lebih menonjolkan peran individual.

Secara keseluruhan, pengelolaan akun @cakj1 pada indikator akuntabilitas menunjukkan publikasi yang memperkuat kepercayaan publik melalui dokumentasi terbuka, tetapi masih dominan bersifat personal dan berbasis figur, belum merepresentasikan akuntabilitas institusional secara sistemik, terstruktur, dan komprehensif, terutama terkait laporan kinerja perangkat daerah, capaian program, penggunaan APBD, dan mekanisme administratif.

Responsivitas

Responsivitas dipahami sebagai kemampuan pemerintah mengenali kebutuhan masyarakat, merespons keluhan secara cepat, dan menindaklanjuti secara tepat. Dalam penelitian ini, responsivitas terlihat dari penggunaan TikTok @cakj1 dan Rumah Aspirasi sebagai kanal penerimaan dan tindak lanjut aduan. Media sosial berfungsi sebagai instrumen deteksi awal melalui tahapan “notice, pantau, telusuri”, yang menunjukkan adanya proses penyaringan internal, meskipun mekanisme integrasi formal ke birokrasi belum dijelaskan.

Observasi menunjukkan respons konten biasanya diawali laporan masyarakat melalui komentar, DM, atau Rumah Aspirasi, kemudian diverifikasi dan ditindaklanjuti serta didokumentasikan. Contohnya penanganan laporan penumpukan sampah di sekitar SWK Brata akibat berkurangnya armada truk DLH, yang ditampilkan mulai dari peninjauan lokasi, koordinasi dinas terkait, hingga penyelesaian. Pola serupa terlihat pada aduan Bus Suroboyo ugal-ugalan, yang ditindaklanjuti dengan pemantauan langsung sopir, penegasan keselamatan, serta informasi mekanisme pengaduan lanjutan.



Gambar 4. Contoh konten permasalahan terkait isu tata kelola pemerintahan

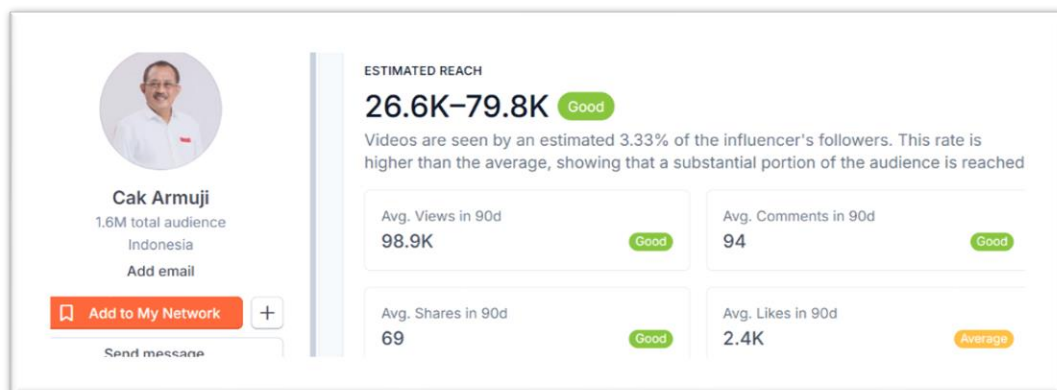
Sumber: Akun tikTok @cakj1

Konten TikTok @cakj1 menunjukkan respons terhadap aduan publik dari komentar dan DM, namun banyak respons lebih berfokus pada persoalan individual daripada isu tata kelola struktural. Respons bersifat selektif berdasarkan urgensi melalui penilaian internal, sehingga menunjukkan adanya prioritas, tetapi sekaligus menandakan bahwa responsivitas masih bergantung pada figur dan tim, bukan sistem pengaduan administratif terstruktur. Selain media sosial, aspirasi juga ditampung melalui Rumah Aspirasi yang didirikan secara pribadi oleh Wakil Wali Kota dan beroperasi terbatas. Mekanismenya meliputi pengisian data, penyampaian masalah langsung, identifikasi urgensi, lalu tindak lanjut langsung atau rujukan ke instansi

terkait. Sistem ini memberi akses cepat tetapi bersifat subjektif dan tidak terintegrasi dengan sistem resmi pemerintah, sehingga lebih mencerminkan responsivitas personal daripada institusional. Respons juga dipengaruhi tingkat viralitas isu, menandakan atensi publik turut menentukan prioritas penanganan. Secara normatif, fungsi respons terhadap aduan merupakan bagian dari tugas koordinatif Wakil Kepala Daerah, namun idealnya terintegrasi dalam mekanisme birokrasi formal yang terdokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan responsivitas akun tergolong kuat dalam kecepatan dan tindakan operasional, tetapi masih reaktif, selektif, dan berbasis figur, sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan responsivitas institusional pemerintah daerah.

Efektivitas dan Efisiensi

Pemanfaatan TikTok @cakj1 dinilai efektif sebagai media komunikasi publik karena mampu menjangkau audiens luas, menyampaikan informasi secara visual dan mudah dipahami, serta mendorong interaksi dua arah. Efektivitas terlihat dari tingginya penayangan, komentar, dan pembagian konten, didukung data performa yang menunjukkan 1,6 juta pengikut, jangkauan 26,6–79,8 ribu per unggahan, rata-rata 98,9 ribu views, 94 komentar, dan 69 share. Konten tertentu bahkan mencapai puluhan juta penayangan, menandakan daya tarik tinggi dan keterlibatan publik signifikan. Konsistensi unggahan harian juga memperkuat keberlanjutan arus informasi. Namun jangkauan hanya sekitar 3,33% dari total pengikut, menunjukkan keterbatasan distribusi akibat algoritma platform.



Gambar 5. Analisis performa akun TikTok @cakj1

Sumber: Hyperauditor

Dari sisi efisiensi, TikTok mempersingkat proses komunikasi karena masyarakat dapat langsung menyampaikan aduan tanpa prosedur administratif formal, memungkinkan pemerintah merespons cepat melalui koordinasi langsung dengan instansi terkait. Meski demikian, efisiensi ini lebih optimal untuk kasus mendesak, sedangkan kasus non-urgent tetap memerlukan jalur formal. Secara keseluruhan, TikTok berfungsi efektif dan relatif efisien sebagai kanal komunikasi publik digital dengan fungsi ganda—penyampaian informasi dan penyerapan aspirasi—namun sifatnya masih komplementer dan belum menggantikan mekanisme pemerintahan formal.

Pembahasan

Transparansi

Prinsip transparansi menurut UNDP (1997) menuntut keterbukaan informasi yang sistemik meliputi proses keputusan, dasar kebijakan, serta data administratif dan keuangan. Temuan penelitian menunjukkan akun TikTok @cakj1 telah menghadirkan visibilitas aktivitas pemerintah seperti sidak, mediasi, dan program, sehingga fungsi informatif komunikasi publik (Gerry, Roem, dan Dewi, 2018) berjalan dan masyarakat lebih mudah mengakses informasi. Namun menurut indikator Salim dkk. (2024), transparansi belum mencakup penjelasan prosedur, mekanisme formal, dan struktur keputusan karena konten dominan menampilkan output, bukan process. Observasi 150 video memperkuat bahwa konten lebih operasional daripada struktural. Media sosial memang mempercepat akses informasi (Criado dan Rojas-Martín, 2013), tetapi format singkat TikTok membatasi kedalaman substansi (Prasetyawati, 2021). Dibanding Latief (2022) dan Haryadi (2024), praktik di tingkat daerah lebih personal dan belum optimal menyajikan data teknis. Secara keseluruhan, transparansi yang terbentuk bersifat visibilitas tindakan, belum keterbukaan sistem sebagaimana standar UNDP (1997).

Partisipasi

Menurut UNDP (1997), partisipasi berarti keterlibatan warga dalam pengambilan keputusan. Temuan menunjukkan partisipasi melalui TikTok @cakj1 hadir dalam tiga bentuk: interaksi digital, pengawasan publik, dan partisipasi luring melalui Rumah Aspirasi. Media digital memang membuka ruang partisipasi egaliter (Papacharissi, 2002) dan memperluas akses aspirasi tanpa birokrasi (Al Mustaqim dkk., 2024). Namun berdasarkan Fung (2006), partisipasi substantif harus memengaruhi keputusan; dalam praktiknya partisipasi masih operasional pada keluhan layanan dan belum terintegrasi dalam perumusan kebijakan strategis. TikTok juga belum menjadi bagian mekanisme formal seperti musrenbang. Pendekatan dialog melalui Rumah Aspirasi mencerminkan kolaborasi (Ansell dan Gash, 2008), tetapi penyelesaian substantif tetap luring sehingga media sosial hanya komplementer (Lin dan Kant, 2021). Dibanding Latief (2022) dan Haryadi (2024), partisipasi di Surabaya lebih fokus pada kasus layanan publik. Kesimpulannya, partisipasi yang terbangun melalui akun TikTok @cakj1 menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya telah membuka ruang komunikasi publik yang relatif inklusif dan responsif, tetapi masih pada level responsif-operasional dan belum terinstitusionalisasi secara struktural dalam tata kelola daerah menurut standar UNDP (1997).

Akuntabilitas

Akuntabilitas menurut UNDP (1997) menuntut pertanggungjawaban terbuka yang dapat diuji. Temuan menunjukkan akuntabilitas TikTok @cakj1 lebih berupa visibilitas tindakan daripada akuntabilitas kelembagaan. Polanya meliputi publikasi aktivitas rutin, kesesuaian konten dengan tindakan nyata, dan penonjolan aktor jabatan. Media sosial memungkinkan pengawasan langsung publik (Bertot, Jaeger, dan Grimes, 2010), sehingga unsur *answerability* tampak melalui penjelasan kasus. Namun unsur *enforceability* (Bovens, 2007) belum terlihat karena tidak ada pelaporan kinerja terukur atau data anggaran. Hal ini selaras dengan pandangan Harmono (2024) bahwa keterbukaan aktivitas belum sama dengan keterbukaan data kinerja. Secara institusional, mekanisme akuntabilitas formal tetap berada pada sistem laporan resmi pemerintah, bukan TikTok. Dibanding Latief (2022) dan Haryadi (2024), praktik di Surabaya masih terbatas integrasi struktural. Kesimpulannya, prinsip

akuntabilitas dalam pengelolaan akun TikTok @cakj1 masih bersifat personal dan performatif, serta belum sepenuhnya merepresentasikan akuntabilitas Pemerintah Kota Surabaya sebagaimana dituntut dalam kerangka *good governance* UNDP (1997).

Responsivitas

Menurut UNDP (1997), responsivitas adalah kemampuan pemerintah mengenali dan menanggapi kebutuhan masyarakat secara tepat waktu serta terintegrasi dalam sistem pelayanan publik. Temuan menunjukkan akun TikTok @cakj1 mempercepat deteksi dan respons isu publik tanpa birokrasi berlapis, sejalan dengan Bekkers dkk. (2013) tentang peningkatan kecepatan respons melalui interaksi daring. Namun, responsivitas masih reaktif dan selektif; aduan diprioritaskan berdasarkan urgensi dan atensi publik, sebagaimana dikemukakan Bao dan Yang (2016). Respons lebih dominan pada penyelesaian kasus individual dibanding pembenahan sistemik. Rumah Aspirasi memperluas akses, tetapi tidak terintegrasi dalam sistem pengaduan resmi dan bergantung pada diskresi, selaras dengan Aina (2024) dan Sukarno (2021) bahwa kanal digital pejabat cenderung personal dan tidak melembaga. Visualisasi kehadiran pemimpin juga memperkuat persepsi responsif (House dan Shamir, 1993), tetapi berisiko mempersonalisasi kinerja. Dibanding Latief (2022) dan Haryadi (2024), respons di Surabaya lebih cepat dan terlihat, namun kurang terintegrasi secara struktural. Secara keseluruhan, responsivitas kuat pada dimensi komunikatif-operasional, tetapi belum mencapai level responsivitas kelembagaan yang sistemik dan terlembaga sesuai standar UNDP (1997).

Efektivitas dan Efisiensi

Dalam kerangka UNDP (1997), efektivitas dan efisiensi menuntut pencapaian tujuan optimal dengan penggunaan sumber daya yang tepat. Temuan menunjukkan akun TikTok @cakj1 efektif menjangkau audiens luas, memicu interaksi, dan menghadirkan respons nyata. Efektivitas didukung format visual yang sesuai budaya digital (Abdilah dan Purnamasari, 2024), dialog dua arah dan keterlibatan warga (Mergel, 2013; Meijer dkk., 2012), serta personalisasi kepemimpinan yang memperkuat kedekatan publik (Bass dan Riggio, 2006; Labrecque dkk., 2011). Dari sisi efisiensi, fitur komentar dan pesan langsung memangkas tahapan awal birokrasi dan mempercepat koordinasi (Mergel, 2013). Namun efisiensi ini optimal untuk kasus urgent dan tetap memerlukan prosedur formal untuk isu non-urgent agar akuntabel. Dibanding Latief (2022), praktik di tingkat daerah lebih problem-oriented dan operasional; sejalan dengan Haryadi (2024), media sosial berpotensi meningkatkan kualitas administrasi publik, tetapi perlu integrasi sistemik. Secara keseluruhan, pemanfaatan TikTok tersebut relatif efektif dan efisien dalam komunikasi publik lokal, namun keberlanjutan dan akuntabilitasnya tetap membutuhkan keterhubungan dengan sistem administratif formal sebagaimana prinsip *good governance* UNDP (1997).

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip *Good Local Governance* melalui pengelolaan media sosial di Kota Surabaya (studi pada akun TikTok @cakj1) belum optimal dalam mendukung penerapan prinsip *Good Local Governance* secara komprehensif dalam sistem pemerintahan Kota Surabaya. Pemanfaatan media sosial menunjukkan adanya adaptasi Pemerintah Kota Surabaya terhadap ruang publik digital serta menghadirkan

pola komunikasi yang lebih terbuka dan cepat. Namun, praktik yang berjalan masih terbatas pada fungsi komunikasi publik, publikasi aktivitas, dan respons kasus, serta belum terhubung secara jelas dengan sistem pengambilan keputusan, mekanisme administrasi formal, pelaporan kinerja perangkat daerah, dan pertanggungjawaban kelembagaan secara menyeluruh.

Pada indikator transparansi, keterbukaan yang ditampilkan belum mencerminkan transparansi kelembagaan Pemerintah Kota Surabaya, terkait proses kebijakan, administrasi, dan pengelolaan anggaran. Pada indikator partisipasi, ruang aspirasi telah terbuka luas, tetapi belum sampai pada partisipasi substantif yang terintegrasi secara struktural dalam sistem tata kelola Pemerintah Kota Surabaya. Pada indikator akuntabilitas, praktik yang muncul lebih menunjukkan visibilitas tindakan dan pengawasan lapangan, belum merepresentasikan sistem akuntabilitas kelembagaan yang terukur dan terdokumentasi. Pada indikator responsivitas, Pemerintah dinilai cepat dan reaktif dalam merespons aduan, namun mekanisme tersebut belum sepenuhnya terlembagakan dalam sistem birokrasi formal. Sementara itu, pada indikator efektivitas dan efisiensi, penggunaan TikTok relatif efektif dalam menjangkau masyarakat dan efisien dalam mempersingkat tahapan komunikasi awal, tetapi masih bergantung pada pola kerja yang belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem pelayanan publik resmi.

5. Daftar Pustaka

- Ansell, C., & Torfing, J. (Eds.). (2022). *Handbook on theories of governance*. Edward Elgar Publishing.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government information quarterly*, 27(3), 264-271.
- Dalima, M. N. A., & Rahmawati, A. (2023). Pengaruh Media Sosial TikTok terhadap Motivasi Belajar Remaja di Surabaya. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 3(4), 1209-1222.
- Enggarani, N. S., Spaltan, B. G., Setiawati, D., Zuhdi, S., Farid, A. M., & Budiono, A. (2024). Regional Heads' Legitimacy in Implementing the Regional Government Based on Democratic Principles. *Jurnal Hukum Volkgeist*, 9(1), 38-48.
- Hidayat, S., & Maulida, T. (2021). The Role of Social Media in Enhancing Public Service Delivery. *Journal of Public Administration and Governance*, 11(2), 75-89.
- Hootsuite, & We Are Social. (2024, February 21). Digital 2024: Indonesia. <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-data-digital-indonesia-2024/>
- Kaye, D. B. V., Chen, X., & Zeng, J. (2021). The co-evolution of two Chinese mobile short video apps: Parallel platformization of Douyin and TikTok. *Mobile Media & Communication*, 9(2), 229-253.
- Montag, C., Yang, H., & Elhai, J. D. (2021). On the psychology of TikTok use: A first glimpse from empirical findings. *Frontiers in public health*, 9, 641673.
- Nabilah, N. L. (2022). Peran media sosial Instagram sebagai sarana diseminasi informasi publik dalam mewujudkan *good governance* pada instansi pemerintah (Studi pada akun Instagram resmi Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia) (Skripsi, Universitas Brawijaya). Repository Universitas Brawijaya. URL: <https://repository.ub.ac.id/>
- OECD. (2014). *OECD Recommendation on Digital Government Strategies*. OECD Publishing.

- Patarai, M. I. (2020). Kebijakan publik daerah: Posisi dan dimensinya dalam perspektif desentralisasi kebijakan (Vol. 1). De La Macca.
- Putri, F. N., & Darmawan, H. (2022). Komunikasi Pemerintah Daerah dalam Menghadapi Keberagaman Masyarakat Urban. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 20(1), 45–60.
- Rahmanto, A. N. (2022). Media sosial dan persepsi publik tentang *good governance* pada pemerintah daerah di Solo Raya. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(1), 88–100.
- Ramadhani, T., Wardianto, I., & Fatimatussolihat, S. (2025). Pengaruh Kepemimpinan dan Manajemen Strategis Terhadap Kinerja Pemerintahan Daerah. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(11), 9337-9345.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik*. Bandung: Refika Aditama.
- United Nations Development Programme. (1997). *Governance for sustainable human development: A UNDP policy document*. UNDP.
- World Bank Group. (2016). *World development report 2016: Digital dividends*. World Bank Publications.
- Yavetz, G., & Aharony, N. (2020). Social media in government offices: Usage and strategies. *Aslib Journal of Information Management*.
<https://doi.org/10.1108/AJIM-11-2019-0313>