

Literature Review: Peran Komunikasi Pejabat Publik dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat

Syifa Humaira Nurazid¹, Raja Oloan Tumanggor², Kiranna Haddy³, Wiwin Julia⁴, Tasya Sartica⁵, Tjenita Young^{*6}

^{1, 2, 3, 4, 5, 6}Fakultas Psikologi, Universitas Tarumanagara, Indonesia

Email: ¹syifa.705220217@stu.untar.ac.id, ²rajat@fpsi.untar.ac.id,

³kiranna.705220225@stu.untar.ac.id, ⁴wiwin.705220241@stu.untar.ac.id,

⁵tasya.705220246@stu.untar.ac.id, ⁶tjenita.705220463@stu.untar.ac.id

Abstrak

Kepercayaan masyarakat merupakan elemen krusial bagi keberlangsungan pemerintahan yang demokratis. Namun nyatanya, berbagai fenomena empiris menunjukkan bahwa pernyataan dan perilaku komunikasi pejabat publik yang tidak etis, tidak sensitif, atau tidak berbasis data kerap memicu kontroversi dan berkontribusi pada penurunan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Meskipun kajian mengenai kepercayaan publik telah banyak dilakukan, studi literatur yang secara spesifik memetakan peran komunikasi pejabat publik sebagai faktor utama kepercayaan masyarakat di Indonesia masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara sistematis bagaimana komunikasi pejabat publik memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah melalui metode *literature review*. Sebanyak 10 artikel ilmiah yang dipublikasikan pada periode 2015–2025 diseleksi berdasarkan kriteria inklusi tertentu dari basis data Google Scholar, SINTA, dan Scopus, kemudian dianalisis menggunakan pendekatan tematik. Hasil kajian menunjukkan bahwa komunikasi pejabat publik yang transparan, dialogis, partisipatif, responsif, dan beretika secara konsisten berhubungan positif dengan peningkatan kepercayaan masyarakat. Namun, efektivitas pendekatan komunikasi ini juga dipengaruhi oleh konteks krisis, karakteristik audiens, medium komunikasi, dan struktur birokrasi. Pendekatan penelitian yang dominan adalah kualitatif dan survei kuantitatif, dengan keterbatasan pada sifat kontekstual dan minimnya pengujian model teoretis terpadu. Secara ilmiah, studi ini menegaskan bahwa hubungan komunikasi pejabat publik dan kepercayaan masyarakat bersifat kontekstual dan tidak linier, serta memberikan dasar teoretis bagi pengembangan model komunikasi pemerintahan berbasis kepercayaan di Indonesia. Secara praktis, temuan ini memberikan implikasi bagi pejabat publik dan humas pemerintah untuk mengembangkan komunikasi berbasis data, empati, dan partisipasi masyarakat guna memperkuat legitimasi dan kepercayaan publik secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kepercayaan Masyarakat, Komunikasi Publik, Pejabat Negara

Abstract

Public trust is a crucial element for the sustainability of democratic governance. However, various empirical phenomena indicate that unethical, insensitive, or data-independent statements and communication behavior of public officials often spark controversy and contribute to a decline in public trust in the government. Although numerous studies on public trust have been conducted, literature studies specifically mapping the role of public official communication as a key factor in public trust in Indonesia are still limited. This study aims to systematically analyze how public official communication influences the level of public trust in the government through a literature review method. A total of 10 scientific articles published between 2015 and 2025 were selected based on specific inclusion criteria from the Google Scholar, SINTA, and Scopus databases, then analyzed using a thematic approach. The results of the study indicate that transparent, dialogic, participatory, responsive, and ethical communication by public officials is consistently positively related to increased public trust. However, the effectiveness of this communication approach is also influenced by the crisis context, audience characteristics, communication medium, and bureaucratic structure. The dominant research approaches are qualitative and quantitative surveys, with limitations in their contextual nature and minimal testing of integrated theoretical models. Scientifically, this study confirms that the relationship between public officials' communication and public

trust is contextual and non-linear, and provides a theoretical basis for developing a trust-based government communication model in Indonesia. Practically, these findings have implications for public officials and government public relations to develop data-driven communication, empathy, and public participation to strengthen legitimacy and public trust sustainably.

Keywords: *Public Communication, Public Trust, State Officials*

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

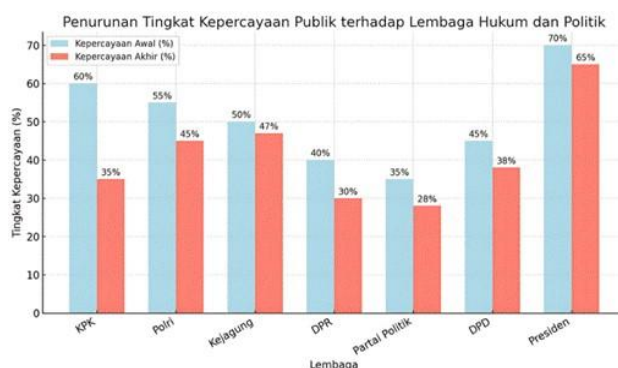
Di era pemerintahan modern, komunikasi pejabat publik menjadi aspek yang sangat menentukan dalam membangun sekaligus mempertahankan kepercayaan masyarakat (Kurniawan et al., 2022). Dalam perspektif teori komunikasi publik, komunikasi pemerintah dipahami sebagai proses deliberatif yang bertujuan untuk menciptakan pemahaman bersama, meningkatkan partisipasi warga, serta membangun kepercayaan terhadap institusi publik (Grunig & Hunt, 1984; Rawlins, 2008). Dengan demikian, kualitas komunikasi pejabat publik menjadi faktor krusial dalam menentukan keberhasilan tata kelola pemerintahan yang demokratis. Pentingnya peran komunikasi tersebut semakin terlihat jelas ketika berbagai fenomena terkini menunjukkan bahwa kelemahan dalam aspek komunikasi publik justru dapat mengurangi legitimasi pemerintah di mata masyarakat (Azhary et al., 2023). Dalam perspektif teori *public trust*, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah terbentuk melalui persepsi atas kompetensi, integritas, dan niat baik actor public (Mayer et al., 1995). Oleh karena itu, kepercayaan tidak hanya dipengaruhi oleh substansi kebijakan yang diambil, tetapi juga oleh cara kebijakan tersebut dikomunikasikan. Komunikasi yang transparan, konsisten, dan berbasis data empiris terbukti mampu memperkuat legitimasi institusi, sedangkan komunikasi yang ambigu, defensif, atau tidak sensitif terhadap konteks sosial justru berpotensi merusak kepercayaan masyarakat (Fischhoff & Scheufele, 2013).

Dalam praktik empiris, sejumlah pernyataan pejabat publik menunjukkan bagaimana kegagalan komunikasi dapat memicu respons negatif masyarakat. Salah satu contoh dapat dilihat dari pernyataan Sri Mulyani saat menjabat sebagai Menteri Keuangan yang menyinggung persoalan rendahnya gaji guru dan dosen serta membandingkan pajak dengan zakat. Pernyataan tersebut menimbulkan perdebatan publik mengenai batas tanggung jawab negara dan kemungkinan pelibatan partisipasi masyarakat dalam pembiayaan pendidikan, tanpa disertai penjelasan yang memadai mengenai mekanisme partisipasi yang dimaksud (Fajri, 2025). Respons negatif publik juga muncul dalam kasus pernyataan Ahmad Sahroni, Wakil Ketua Komisi III DPR RI, yang menggunakan ungkapan merendahkan terhadap pihak yang mengusulkan pembubaran lembaga legislatif, sehingga dianggap tidak mencerminkan etika komunikasi seorang pejabat publik (Yanuar, 2025).

Fenomena tersebut menegaskan bahwa komunikasi antara pemerintah dan masyarakat merupakan aspek krusial dalam menjaga legitimasi sosial pemerintah. Komunikasi pejabat publik tidak sekadar berfungsi sebagai aktivitas penyampaian informasi, melainkan sebagai instrumen strategis yang membentuk persepsi, penerimaan, dan kepercayaan masyarakat. Komunikasi yang etis, empatik, transparan, dan responsif berpotensi memperkuat kepercayaan publik, sementara komunikasi yang arogan, tidak sensitif, atau tidak terstruktur justru meningkatkan risiko delegitimasi dan konflik sosial (Kusuma et al., 2022; Kusuma et al., 2023). Dalam kerangka komunikasi simbolik, setiap pesan yang disampaikan oleh pejabat publik merepresentasikan nilai, sikap, dan orientasi institusi pemerintah secara kolektif, sehingga kesalahan komunikasi tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga pada citra institusi secara keseluruhan. Secara konseptual, komunikasi pejabat publik dipahami sebagai proses penyampaian pesan, sikap, dan kebijakan pemerintah kepada masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi, baik konvensional maupun digital, dengan tujuan membangun pemahaman, kepercayaan, dan partisipasi publik (Kondolele et al., 2025); Praktik komunikasi ini mencakup dimensi informatif, persuasif, dan dialogis yang saling berkaitan. Di Indonesia, pentingnya komunikasi publik ditegaskan melalui instruksi presiden nomor 9 tahun 2015 tentang pengelolaan komunikasi publik, yang menekankan koordinasi, konsistensi pesan, serta orientasi pada kepentingan masyarakat (Humas, 2015).

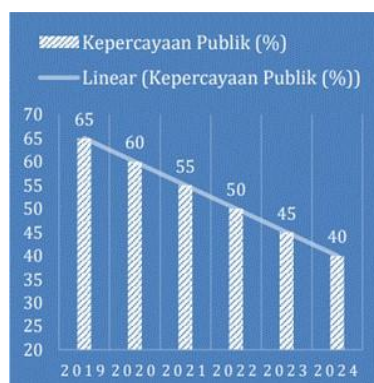
Landasan normatif tersebut sejalan dengan Pasal 28 F Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menjamin hak warga negara untuk memperoleh dan menyampaikan informasi melalui berbagai saluran yang tersedia (Tim, 2016). Dengan demikian, komunikasi publik tidak dapat dipisahkan dari upaya membangun dan mempertahankan *public trust* dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pernyataan-pernyataan pejabat publik yang tidak jelas maknanya pada akhirnya tidak hanya menimbulkan kontroversi, tetapi juga berdampak langsung pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Survei nasional yang dilakukan oleh Komunitas Penulisan Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada 30 Desember 2023 hingga 6 Januari 2024, menunjukkan bahwa beberapa sektor pemerintahan mengalami penurunan secara signifikan dalam kepercayaan publik. Di sektor penegak hukum, lembaga yang mengalami penurunan kepercayaan meliputi Komisi Pemberantasan korupsi (KPK), Kepolisian Republik Indonesia (Polri), dan Kejaksaan Agung (Kejagung). Sementara itu, sektor politik menunjukkan tren yang sama, dengan tingkat kepercayaan yang lebih rendah dibandingkan lembaga hukum, antara lain Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Partai Politik, Dewan Perwakilan Daerah (DPD), dan Presiden. Secara keseluruhan, hasil survei ini mengindikasikan bahwa kepercayaan publik terhadap lembaga hukum dan politik masih menjadi tantangan besar dalam upaya mempertahankan kredibilitas dan integritas di hadapan publik (Komunitas Penulisan Hukum UMY, 2025).



Gambar 1. Tren Tingkat Kepercayaan Publik Terhadap Lembaga Hukum dan Politik (2023-2024)
Sumber: Komunitas Penulisan Hukum UMY (2025)

Selain itu, temuan dari survei lain juga menunjukkan pola serupa mengenai menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan. Survei yang melibatkan 1.000 responden dari berbagai wilayah di Indonesia mengungkapkan bahwa kepercayaan publik terhadap pemerintah mengalami penurunan signifikan dalam lima tahun terakhir. Temuan ini diperkuat oleh wawancara dengan pakar komunikasi dan humas pemerintah yang menilai bahwa kurangnya komunikasi yang efektif dari pejabat publik dalam merespons isu-isu sensitif semakin memperburuk persepsi masyarakat (Irhamdhika et al., 2025).



Sumber: Irhamdhika et al. (2025)

Jika dilihat dari segi kuantitas, masyarakat adalah bagian terbesar dari sebuah negara. Maka dari itu, kepercayaan masyarakat sangatlah dibutuhkan untuk keberlangsungan pemerintahan. Sebagai pihak yang merasakan langsung dampak dari kebijakan oleh pemerintah, masyarakat memiliki hak dan kewajiban untuk menjadi pengawas bagi kinerja pemerintah. Tingkat kepercayaan publik dapat memengaruhi efektivitas kebijakan, partisipasi masyarakat, serta integritas institusi pemerintah (Lee, 2021). Menurut Mansoor (2021), pemerintahan yang baik dapat memengaruhi sikap dan perilaku masyarakat, khususnya terhadap pemerintah tersebut. Salah satu bentuk dari pemerintahan yang baik adalah komunikasi yang baik. Ketika pemerintah tidak mampu berdialog bersama masyarakat dengan efektif, konflik dapat terjadi. Jika melihat berbagai kasus nyata di negara lain di seluruh dunia, konflik internal negara dapat mengarah kepada melemahnya ekonomi hingga meningkatnya kekerasan (Le et al., 2022).

Sebelumnya sudah terdapat studi literatur yang mengkaji tema *public trust* atau kepercayaan publik dalam konteks masyarakat di Indonesia yaitu artikel oleh Saputri et al. (2023). Jika dibandingkan dengan tema studi literatur yang kami angkat, maka terdapat *gap* atau perbedaan penelitian jika dibandingkan dengan area topik yang kami kaji. Perbedaan artikel tersebut dengan studi literatur ini terletak di aspek komunikasi pejabat negara.

Selanjutnya artikel oleh Setyawan et al. (2021) juga membahas mengenai dampak dari komunikasi publik dan kepercayaan masyarakat, namun tidak secara umum dan lebih spesifik dalam konteks pandemi Covid-19. Berdasarkan pencarian kami, belum ada studi literatur yang secara spesifik membahas mengenai bagaimana sistem dan sikap komunikasi pejabat negara dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat. Maka dari itu, kami rasa diperlukan adanya pengkajian lebih lanjut mengenai kedua aspek ini.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah yang peneliti tetapkan adalah bagaimana peran komunikasi pejabat publik memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran komunikasi pejabat publik dalam memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *literature review* untuk mengkaji secara sistematis peran komunikasi pejabat publik dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Proses kajian dilakukan secara terstruktur guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan replikabilitas hasil analisis. Pencarian literatur dilakukan melalui basis data elektronik Google Scholar, SINTA, dan Scopus pada periode pengumpulan data tahun 2025. Kata kunci yang digunakan meliputi *komunikasi publik, pejabat publik, public communication, government communication, dan public trust*.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: artikel ilmiah yang dipublikasikan dalam jurnal nasional maupun internasional, artikel berbahasa Indonesia atau Inggris, publikasi dalam rentang tahun 2015–2025, sesuai dengan tahun terakhir pengambilan data, dan artikel yang membahas komunikasi pejabat publik atau komunikasi pemerintahan serta kaitannya dengan kepercayaan masyarakat. Artikel dikecualikan apabila tidak relevan dengan fokus penelitian, tidak tersedia dalam teks penuh, merupakan publikasi non-ilmiah, atau memiliki duplikasi dengan artikel lain.

Proses seleksi literatur dilakukan melalui tiga tahap, yaitu identifikasi, screening, dan inklusi. Pada tahap identifikasi, diperoleh sejumlah artikel dari basis data yang telah ditentukan. Selanjutnya dilakukan penyaringan berdasarkan judul dan abstrak untuk menilai kesesuaian topik. Artikel yang lolos tahap screening kemudian ditelaah secara menyeluruh (*full-text review*). Berdasarkan proses tersebut, diperoleh 10 artikel ilmiah yang memenuhi kriteria dan dianalisis lebih lanjut. Alur seleksi artikel

mengikuti prinsip PRISMA. Penilaian kualitas artikel dilakukan secara deskriptif dengan mempertimbangkan kejelasan tujuan penelitian, kesesuaian metode, relevansi temuan dengan topik komunikasi publik dan kepercayaan masyarakat, serta kontribusi teoretis yang diberikan. Artikel yang dinilai tidak memiliki kualitas metodologis yang memadai tidak disertakan dalam sintesis. Sintesis temuan dilakukan menggunakan pendekatan tematik, dengan mengelompokkan hasil penelitian berdasarkan pola komunikasi pejabat publik, konteks komunikasi (krisis dan non-krisis), peran humas pemerintah, serta indikator kepercayaan masyarakat. Pendekatan ini memungkinkan analisis komparatif antar studi dan penarikan kesimpulan konseptual mengenai hubungan komunikasi pejabat publik dan kepercayaan masyarakat.

Desain penelitian yang akan digunakan menggunakan metode literature review untuk mengeksplorasi dan menganalisis dari berbagai sumber pustaka terdahulu terkait sistem komunikasi publik oleh pejabat negara dan kepercayaan masyarakat. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menelusuri dari berbagai basis data elektronik, termasuk Google Scholar, SINTA, Scopus dan lainnya. Dengan kriteria inklusi yang ditetapkan meliputi publikasi berbahasa Indonesia dan Inggris dalam rentang waktu 2015-2025, dengan fokus pada topik komunikasi publik, peran pejabat negara dalam penyampaian informasi, serta pengaruh komunikasi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat (Undayah et al., 2025). Artikel yang tidak relevan dengan tema tersebut atau tidak memenuhi syarat yang ditentukan kriteria publikasi ilmiah dikecualikan dari analisis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kajian terhadap artikel-artikel penelitian menunjukkan adanya kecenderungan yang relatif konsisten bahwa komunikasi pemerintah memiliki peran penting dalam membentuk dan memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat. Meskipun masing-masing studi memiliki fokus dan konteks yang berbeda, temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa kepercayaan publik tidak muncul secara spontan, melainkan berkembang melalui proses komunikasi yang dinilai relevan, terbuka, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Komunikasi pemerintah dapat dipahami bukan hanya sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi sebagai mekanisme relasional yang berkontribusi pada legitimasi dan penerimaan publik terhadap pemerintah. Jika dibandingkan secara konseptual, penelitian Isabella dan Martini (2024) menempatkan komunikasi politik kepala daerah sebagai faktor penting dalam membangun kepercayaan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi pemimpin daerah berpengaruh terhadap cara masyarakat memaknai otoritas dan kinerja pemerintah. Dalam perspektif teori legitimasi, komunikasi politik berfungsi sebagai alat untuk menegaskan kesesuaian antara nilai yang dianut pemerintah dan ekspektasi masyarakat. Dengan kata lain, komunikasi kepala daerah tidak hanya menyampaikan kebijakan, tetapi juga membentuk persepsi mengenai kredibilitas dan kelayakan kepemimpinan.

Berbeda dengan fokus kepemimpinan politik, penelitian Hastrida (2023) menekankan pentingnya komunikasi dialogis antara pemerintah dan masyarakat melalui media sosial. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan pemerintah dalam dialog dua arah memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Temuan ini memperkuat pandangan dalam teori komunikasi dialogis yang menekankan partisipasi, keterbukaan, dan interaksi timbal balik sebagai prasyarat hubungan yang saling percaya antara institusi publik dan warga. Dalam konteks komunikasi pemerintahan modern, media sosial menjadi ruang strategis untuk membangun kedekatan dan memperkuat rasa keterlibatan masyarakat terhadap pemerintah.

Dimensi komunikasi sebagai respons terhadap krisis kepercayaan publik terlihat dalam penelitian Ramdani et al. (2024). Studi ini menunjukkan bahwa ketanggapan pemerintah dalam merespons sentimen negatif masyarakat, khususnya melalui media sosial dan juru bicara, berperan dalam meredam skeptisisme publik. Pendekatan komunikasi yang bersifat personal, informatif, dan kontekstual terbukti mampu mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Temuan ini memperlihatkan bahwa kepercayaan publik bersifat dinamis dan dapat berubah seiring dengan cara pemerintah menangani persoalan yang dipersepsikan merugikan masyarakat.

Aspek kelembagaan komunikasi pemerintah tercermin dalam penelitian Pandiangan dan Ratnasari (2023) serta Undayah et al. (2025). Kedua penelitian tersebut menyoroti peran humas pemerintah dan

strategi public relations dalam membangun kepercayaan dan citra institusi. Transparansi informasi, pembaruan standar operasional, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor penting agar komunikasi pemerintah tidak semata berorientasi pada kepentingan institusi, tetapi juga pada kebutuhan publik. Temuan ini selaras dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, yang menempatkan transparansi dan akuntabilitas sebagai landasan utama kepercayaan publik.

Sementara itu, penelitian Latifah et al. (2025) memperluas pemahaman mengenai kepercayaan publik dengan menekankan peran etika pemerintahan dalam pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan pemerintah tidak dapat dilepaskan dari integritas dan akuntabilitas aparatur. Dalam konteks ini, kepercayaan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh pesan yang disampaikan, tetapi juga oleh konsistensi antara komunikasi, kebijakan, dan praktik pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat.

Penelitian ketujuh yang dilakukan oleh Hasan Husaini (2024) menganalisis peran humas dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah, dengan fokus pada strategi komunikasi, pengelolaan krisis, dan pemanfaatan teknologi informasi. Menggunakan metode literature review, penelitian ini menemukan bahwa humas berperan penting melalui komunikasi transparan, pengelolaan krisis yang efektif, serta strategi proaktif, adaptif, dan berbasis data untuk membangun legitimasi serta citra positif pemerintah. Pemerintah perlu memperkuat kapasitas humas melalui pelatihan dan pemanfaatan teknologi digital agar kepercayaan publik dapat terjaga dalam jangka panjang.

Penelitian kedelapan yang dilakukan oleh Kurniawan et al. (2025) meninjau peran *public relations* dalam membangun kepercayaan masyarakat. Dengan metode *systematic literature review*, penelitian ini menemukan bahwa komunikasi yang jelas, transparansi, dan pemanfaatan inovasi digital seperti layanan pengaduan *online* mampu memperbaiki citra pemerintah dan meningkatkan kepercayaan publik. Implikasinya, instansi pemerintah perlu menerapkan komunikasi yang lebih terbuka, melibatkan masyarakat, dan fleksibel agar kebijakan lebih efektif serta dipercaya.

Penelitian kesembilan yang dilakukan oleh Irhamdika et al. (2025) di Indonesia yang mengkaji fenomena #KaburAjaDulu dan budaya *cancel culture* sebagai bentuk krisis kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dengan desain kualitatif studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara pakar komunikasi, analisis media sosial, dan dokumen resmi. Hasilnya menunjukkan bahwa minimnya transparansi, lambatnya respons, serta lemahnya narasi komunikasi memperburuk krisis kepercayaan. Implikasinya, humas pemerintah dituntut untuk lebih transparan, responsif, partisipatif, dan berbasis data agar mampu meredam dampak *cancel culture* dan memulihkan kepercayaan publik.

Penelitian terakhir yang dilakukan oleh Sanusi dan Vanel (2025) melalui penelitian kualitatif yang melibatkan Polres Salatiga, masyarakat sekitar, serta data sekunder dari dokumentasi Instagram, menemukan bahwa kepolisian setempat menggunakan berbagai strategi komunikasi. Strategi tersebut mencakup penyuluhan anti-perundungan, pelaksanaan Operasi Zebra Candi, penertiban knalpot tidak standar, pengaturan lalu lintas pada pagi hari, hingga publikasi kasus hukum lewat media sosial dan konferensi pers. Upaya ini terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman publik, membangun citra kepolisian yang transparan dan profesional, serta memperkuat kepercayaan masyarakat. Penelitian ini menekankan bahwa komunikasi eksternal yang terbuka, partisipatif, dan konsisten sangat penting untuk menjaga legitimasi kepolisian sekaligus memperkaya kajian teoritis mengenai strategi komunikasi di tingkat masyarakat lokal.

Berdasarkan hasil telaah dari sepuluh penelitian terdahulu, ditemukan bahwa komunikasi pejabat publik memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pola umum yang muncul menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi publik bergantung pada empat faktor utama yaitu transparansi, dialog, partisipasi publik, dan etika komunikasi. Penelitian oleh Isabella dan Martini (2024) serta Hastrida (2023) menegaskan pentingnya komunikasi politik dan dialogis antara pemerintah dan masyarakat. Komunikasi yang terbuka, dua arah, dan memanfaatkan media sosial mampu meningkatkan partisipasi serta memperkuat legitimasi pemerintah. Hal serupa ditemukan oleh Ramdani et al. (2024) yang menunjukkan bahwa respons cepat dan informatif dari DJBC dalam menanggapi krisis publik dapat memulihkan kepercayaan masyarakat.

Dari sisi kelembagaan, Pandiangan dan Ratnasari (2023) serta Undayah et al (2025) menyoroti peran humas pemerintah dalam menjaga kredibilitas melalui penyajian informasi yang akurat dan

transparan. Sementara itu, Latifah et al. (2025) dan Husnaini (2024) menekankan bahwa etika, akuntabilitas, serta integritas aparatur menjadi dasar utama dalam membangun kepercayaan publik yang berkelanjutan. Penelitian oleh Kurniawan et al (2025) menambahkan bahwa inovasi digital, seperti layanan pengaduan online dan media sosial mempercepat arus informasi dan memperkuat keterlibatan masyarakat. Sebaliknya, Irhamduka et al. (2025) memperingatkan bahwa lemahnya narasi komunikasi publik dapat memicu krisis kepercayaan, seperti terlihat pada fenomena komunikasi eksternal yang terbuka dan konsisten, seperti yang dilakukan Polres Salatiga, dapat meningkatkan citra positif dan rasa percaya masyarakat di tingkat lokal.

Secara keseluruhan, hasil literatur menunjukkan bahwa komunikasi pejabat publik yang transparan, etis, partisipatif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi merupakan prasyarat utama dalam membangun kepercayaan masyarakat. meskipun tantangan di Indonesia masih terletak pada ketidakkonsistenan penerapan prinsip komunikasi publik di berbagai level pemerintahan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pengkajian yang kami lakukan terhadap topik *literature review*, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan publik terhadap pemerintah tidak hanya dipengaruhi oleh isi kebijakan, tetapi juga oleh pola komunikasi yang digunakan pejabat publik dalam menyampaikan dan menjelaskan kebijakan tersebut. Sintesis temuan empiris memperlihatkan adanya keterkaitan yang konsisten antara komunikasi yang dialogis, partisipatif, responsif, dan beretika dengan peningkatan persepsi integritas serta profesionalisme pemerintah. Media sosial muncul sebagai medium strategis karena kemampuannya mendukung kecepatan respons, jangkauan luas, dan interaksi berkelanjutan, sebagaimana tercermin dalam studi kasus penanganan krisis kepercayaan institusional.

Namun demikian, kajian ini memiliki keterbatasan karena sebagian besar literatur yang dianalisis bersifat kualitatif dan kontekstual, sehingga generalisasi temuan ke seluruh institusi publik perlu dilakukan secara hati-hati. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengukur secara kuantitatif sejauh mana masing-masing dimensi komunikasi—seperti frekuensi interaksi, kualitas respons, atau transparansi data—berkontribusi langsung terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Keterbatasan ini membuka ruang bagi riset lanjutan yang lebih komparatif dan berbasis pengukuran empiris lintas sektor pemerintahan.

Berdasarkan temuan utama, terdapat sejumlah indikator yang dapat dijadikan acuan praktis bagi pejabat publik, antara lain: konsistensi komunikasi dua arah, kecepatan dan relevansi respons terhadap isu publik, penggunaan data yang akurat dan mudah diverifikasi, serta penerapan etika komunikasi yang menghormati audiens. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menguji indikator-indikator tersebut secara empiris dalam konteks yang lebih beragam, sehingga dapat dirumuskan model komunikasi publik yang tidak hanya normatif, tetapi juga berbasis bukti dalam upaya memperkuat kepercayaan masyarakat.

SARAN

Mengacu pada artikel dan penelitian yang telah kami kaji, maka terdapat beberapa aspek dalam komunikasi pemerintah yang harus dibenahi. Sebagai pejabat publik, pemerintah harus dapat memegang erat etika, empati, dan transparansi dalam pernyataan yang disampaikan ke masyarakat. Pejabat publik harus menghindari penggunaan bahasa yang mengejek atau dapat melukai, metafora yang tidak sesuai konteks, atau candaan yang menyinggung. Prinsip ini berlaku baik pada konteks profesional seperti pada rapat resmi, maupun informal seperti pada unggahan media sosial. Hal ini disebabkan oleh tanggung jawab pejabat sebagai representasi yang seharusnya berpihak pada kepentingan rakyat.

Bagi instansi humas pemerintah sebagai jembatan informasi antara rakyat dan pemerintah, memperbarui SOP komunikasi dan publikasi harus menjadi agenda yang reguler dan diperhatikan dengan seksama. Rincian SOP yang telah dirancang juga harus dievaluasi secara berkala dengan menyelenggarakan survei dan pemanfaatan media sosial sebagai pengambilan data. SOP yang telah dibuat juga harus dibuat secara terstruktur dan berorientasi pada kepentingan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhary, A., Trisnawati, A. D., Palakyah, I. Y., Apriani, R., & Cahyani, A. R. (2024). Pengaruh publik relation terhadap kepercayaan publik dalam sektor pelayanan publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(6), 521–526. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i6.99>
- Fajri, D. A. (2025, September 9). Pernyataan kontroversial Sri Mulyani sebelum diganti Prabowo. *Tempo*. <https://www.tempo.co/politik/pernyataan-kontroversial-sri-mulyani-sebelum-diganti-prabowo-2067919>
- Humas. (2015). Presiden Jokowi tandatangani inpres no. 9/2015 tentang pengelolaan komunikasi publik. *Sekretariat Kabinet Republik Indonesia*. <https://setkab.go.id/presiden-jokowi-tandatangani-inpres-no-92015-tentang-pengelolaan-komunikasi-publik/>
- Husaini, H. (2024). Peran humas dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 1(2), 112–121. <https://journal.hasbaedukasi.co.id/index.php/jurmie>
- Irhamdhika, G., Hidayah, N. I. E., Ariska, Y., Ningtyas, D. A., & Sari, A. (2025). Krisis kepercayaan publik: Fenomena #Kaburajadulu dan peran humas pemerintah dalam merespons cancel culture. *Jurnal Public Relations (JPR)*, 6(1), 7–15. <https://doi.org/10.31294/jpr.v6i1.8663>
- Kondolele, S., Sultan, M. I., Akbar, M., & Putra, B. A. (2025). The nexus between public communication and policy implementation revisited: Insights from the Population and Civil Registration Service of South Sulawesi, Indonesia. *Frontiers in Communication*, 10, 1556747. <https://doi.org/10.3389/fcomm.2025.1556747>
- KPH. (2025). Menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. *Komunitas Penulisan Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*. <https://kph.umy.ac.id/menurunnya-kepercayaan-masyarakat-terhadap-pemerintah/>
- Kurniawan, A., Wijoyo, S., Suryana, A., & Alamsyah, A. (2025). Strategic public relations for strengthening public trust in government. *International Research Journal of Business Studies*, 18(1), 43–51. <https://doi.org/10.21632/irjbs.18.1.43-51>
- Kusuma, A., Lestari, P., & Sosiawan, E. A. (2023). Persuasive communication model of the “Satuan Gugus Tugas” pandemic: A case study of the SATGAS COVID-19 in Yogyakarta. *International Journal of Communication and Society*, 5(2), 48–59. <https://doi.org/10.31763/ijcs.v5i2.1226>
- Latifah, I., Wardani, S. A., & Hayat. (2025). Peran etika dalam membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Sosial Politik*, 2(3), 579–587. <https://jurnal.itc.web.id/index.php/jiksp/index>
- Le, T., Bui, M., & Uddin, G. S. (2022). Economic and social impacts of conflict: A cross-country analysis. *Economic Modelling*, 115, 105980. <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2022.105980>
- Lee, Y. (2021). Social equity in public administration and trust in government. *SAGE Open*, 11(2), 21582440211029227. <https://doi.org/10.1177/21582440211029227>
- Mansoor, M. (2021). Citizens’ trust in government as a function of good governance and government agency’s provision of quality information on social media during COVID-19. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101597. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101597>
- Pandiangan, C. U. A., & Ratnasari, E. (2023). Humas pemerintah dan transparansi informasi untuk membangun kepercayaan publik. *Perspektif Komunikasi: Jurnal Ilmu Komunikasi Politik dan Komunikasi Bisnis*, 7(2), 155–168. <https://doi.org/10.24853/pk.7.2.155-168>
- Ramdani, A. C., Budiana, H. R., & Prastowo, F. A. A. (2024, September 28). Manajemen krisis Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kementerian Keuangan dalam mengembalikan kepercayaan publik. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. <https://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/Socius/article/view/795/846>
- Sanusi, M., & Vanel, Z. (2025). Strategi komunikasi Polres Salatiga untuk membangun kepercayaan masyarakat. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 7(1), 38–53. <https://doi.org/10.33366/jkn.v7i1.2331>

- Saputri, R. A., Pratiwi, L. A., & Setianingrum, E. (2023). Peran media massa dalam mempengaruhi public trust di masyarakat. *PANDITA Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 5(1), 13–22. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v5i1.37>
- Setyawan, D., Ra'is, D. U., & Rohman, A. (2021). Peran komunikasi publik dalam menanggapi gelombang disinformasi Covid-19. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkpp>
- Tim, B. I. P. (2016). *Undang-undang dasar negara Republik Indonesia tahun 1945*. Bhuana Ilmu Populer.
- Undayah, V. I., Fitriyani, A. R., Maudunnajah, H., & Putri, I. (2025). Peran dan strategi public relation Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dalam membangun citra instansi daerah. *Konsensus: Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 158–166. <https://doi.org/10.62383/konsensus.v2i1.627>
- Wirahadi, U. (2025). Ini deretan kontroversi Ahmad Sahroni yang membuatnya dicopot dari pimpinan Komisi III DPR RI. *Lombok Post*. <https://lombokpost.jawapos.com/politika/1506501352/ini-deretan-kontroversi-ahmad-sahroni-yang-membuatnya-dicopot-dari-pimpinan-komisi-iii-dpr-ri?page=2>
- Yanuar, Y. (2025, Agustus 31). Pernyataan dan hoaks picu penjarahan rumah Syahroni sampai SMI. *Tempo.co*. <https://www.tempo.co/hukum/pernyataan-dan-hoaks-picu-penjarahan-rumah-syahroni-sampai-s-mi-2065219>

Halaman ini dikosongkan