



---

## Krisis Kepercayaan Masyarakat terhadap Lembaga Publik di Era Disinformasi Digital

**Hari Suriadi**

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Indonesia

Email: [suriadihari6@gmail.com](mailto:suriadihari6@gmail.com)

---

### ABSTRACT

This article explores the decline of public trust in governmental institutions in Indonesia, which has been exacerbated by the widespread dissemination of digital disinformation. False information circulated through platforms such as WhatsApp, Facebook, and TikTok has significantly shaped negative perceptions of institutions like the government, election commissions, and law enforcement agencies. Disinformation campaigns have targeted not only political issues but also health and religion, often resulting in polarization and institutional delegitimization. Using a descriptive qualitative approach and literature review method, this study analyzes the patterns of digital disinformation, its impact on public trust, and the contributing role of low digital literacy. The findings suggest that ineffective public communication by state institutions further deepens the crisis of trust. Therefore, a collaborative strategy involving the state, civil society, and digital platforms is essential to rebuild public confidence through transparent information and the strengthening of critical digital literacy.

**Keywords:** Digital disinformation; Public trust; State institutions; Digital literacy; Social media; Legitimacy crisis

### ABSTRAK

Artikel ini membahas fenomena menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik di Indonesia yang diperparah oleh masifnya disinformasi digital. Penyebaran informasi palsu melalui platform seperti WhatsApp, Facebook, dan TikTok telah menciptakan persepsi negatif terhadap institusi seperti pemerintah, lembaga pemilu, dan aparat penegak hukum. Disinformasi tidak hanya menasar isu politik, tetapi juga kesehatan dan agama, yang kerap menimbulkan polarisasi dan delegitimasi. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif berbasis studi pustaka, artikel ini menganalisis pola disinformasi digital, dampaknya terhadap trust publik, serta peran literasi digital yang rendah sebagai faktor pendukung. Hasil kajian menunjukkan bahwa lemahnya komunikasi publik dari lembaga negara turut memperparah krisis kepercayaan ini. Oleh karena itu, diperlukan strategi kolaboratif antara negara, masyarakat sipil, dan platform digital untuk membangun kembali kepercayaan publik melalui transparansi informasi dan penguatan literasi digital kritis.

**Kata Kunci:** Disinformasi digital; Kepercayaan publik; Lembaga negara; Literasi digital; Media sosial; Krisis legitimasi

## PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sosial modern, keberadaan lembaga publik memegang peran sentral sebagai pilar kepercayaan masyarakat terhadap sistem demokrasi dan tata kelola pemerintahan. Lembaga publik mencakup institusi eksekutif, legislatif, yudikatif, serta lembaga penyelenggara pemilu, lembaga pengawas, dan aparat penegak hukum. Kepercayaan terhadap lembaga-lembaga ini sangat penting karena berfungsi sebagai landasan legitimasi sosial dan politik dalam pengambilan keputusan dan kebijakan publik. Ketika masyarakat percaya pada lembaga-lembaga tersebut, maka tingkat kepatuhan hukum meningkat, partisipasi publik dalam demokrasi menjadi aktif, dan stabilitas sosial-politik dapat terjaga (Fukuyama, 1995; Levi & Stoker, 2000). Namun dalam beberapa tahun terakhir, terjadi tren penurunan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik, baik di tingkat lokal maupun nasional, dan fenomena ini semakin tajam seiring dengan meningkatnya arus informasi yang tidak valid melalui media digital.

Perubahan lanskap komunikasi yang drastis akibat revolusi digital telah mendisrupsi cara masyarakat berinteraksi, mengakses informasi, dan membentuk opini. Media sosial, sebagai kanal dominan dalam penyebaran informasi saat ini, berperan sebagai agen informasi sekaligus sebagai medium diseminasi disinformasi. Algoritma platform digital seperti Facebook, TikTok, Instagram, dan X (sebelumnya Twitter) dirancang untuk mengedepankan konten yang memicu keterlibatan emosional, tanpa mempertimbangkan validitas informasi yang disampaikan. Akibatnya, informasi palsu, teori konspirasi, serta hoaks politik menyebar lebih cepat dibandingkan klarifikasi resmi dari lembaga-lembaga yang berwenang (Vosoughi, Roy, & Aral, 2018). Hal ini menyebabkan masyarakat kian sulit membedakan antara informasi yang sah dan yang bersifat manipulatif.

Salah satu dampak paling nyata dari disinformasi digital adalah erosi kepercayaan publik terhadap lembaga negara. Laporan dari Edelman Trust Barometer (2024) menunjukkan bahwa indeks kepercayaan terhadap institusi publik di negara-negara demokrasi menurun drastis, termasuk Indonesia, yang mencatat penurunan dari 56% ke 44% dalam dua tahun terakhir. Kepercayaan terhadap lembaga hukum, media arus utama, dan badan pemerintah berada pada titik kritis, terutama setelah serangkaian kasus kontroversial seperti korupsi pejabat, penanganan pandemi yang tidak transparan, serta politisasi birokrasi menjelang pemilu. Ketika

kepercayaan publik terkikis, maka legitimasi lembaga untuk menjalankan fungsinya pun ikut melemah.

Fenomena trust deficit ini menjadi semakin kompleks ketika diperkuat oleh narasi-narasi disinformasi yang berakar pada ketidakpuasan sosial dan ekonomi. Disinformasi tidak hadir dalam ruang hampa, melainkan menumpang pada ketimpangan struktural, marjinalisasi sosial, dan polarisasi politik. Dalam konteks Indonesia, media sosial menjadi ajang pertarungan narasi antara pendukung pemerintah dan oposisi, di mana informasi yang tidak akurat disebarkan secara masif melalui grup WhatsApp, kanal YouTube, dan forum digital lain (MAFINDO, 2023). Banyak dari narasi tersebut menasar langsung lembaga-lembaga negara, dengan framing yang sistematis dan mengarah pada delegitimasi.

Minimnya literasi digital masyarakat memperburuk keadaan. Meskipun penetrasi internet di Indonesia terus meningkat — mencapai 78,2% pada tahun 2023 menurut APJII — kemampuan masyarakat dalam melakukan verifikasi informasi masih sangat rendah. Indeks literasi digital yang dirilis oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) bersama Katadata Insight Center pada 2023 hanya berada di angka 3,54 dari skala 5, menunjukkan bahwa kemampuan berpikir kritis digital belum sejalan dengan peningkatan akses informasi. Tanpa kecakapan digital, masyarakat mudah menjadi korban disinformasi yang terstruktur dan masif, yang pada akhirnya memperkuat sikap sinis terhadap lembaga-lembaga formal.

Kondisi ini diperparah oleh ketidaksiapan lembaga publik dalam mengelola komunikasi krisis dan membangun transparansi informasi. Banyak institusi pemerintah masih bersifat reaktif dan birokratis dalam merespons isu-isu viral yang berkembang di masyarakat. Ketika informasi palsu tersebar dalam hitungan menit, klarifikasi resmi baru dirilis dalam hitungan hari — bahkan sering kali dalam bentuk narasi defensif yang tidak meyakinkan publik. Hal ini menyebabkan publik lebih memilih mempercayai informasi alternatif dari media tidak resmi yang dianggap lebih cepat, lugas, dan ‘membumi’ dalam menyampaikan pesan.

Dalam perspektif teoritis, disinformasi digital telah menggerus *social trust*, yaitu kepercayaan antarwarga dan antara warga dengan institusi sosial-politik. Menurut Coleman (1990), kepercayaan sosial merupakan kapital sosial yang memungkinkan sistem sosial berjalan secara kooperatif dan efektif. Ketika kepercayaan ini hancur, maka kohesi sosial juga ikut melemah. Di masyarakat yang dilanda krisis kepercayaan, kecenderungan untuk menyebar ujaran kebencian, intoleransi, dan penolakan terhadap kebijakan publik menjadi semakin tinggi.

Hal ini menciptakan efek domino yang berbahaya bagi kelangsungan demokrasi dan tata pemerintahan yang sehat.

Dalam konteks pemilu, krisis kepercayaan menjadi ancaman serius terhadap integritas proses demokrasi. Pemilu 2024 di Indonesia, misalnya, diwarnai dengan banyaknya informasi bohong tentang penyelenggara pemilu, daftar pemilih tetap, hasil quick count, dan legitimasi pasangan calon. Menurut laporan Komisi Pemilihan Umum (KPU) dan Bawaslu, lebih dari 1.000 kasus disinformasi pemilu tersebar selama masa kampanye (Bawaslu RI, 2024). Disinformasi ini bukan hanya merusak kredibilitas lembaga pemilu, tetapi juga memicu ketegangan horizontal antarpendingukung politik, yang dapat berujung pada konflik sosial.

Di tengah realitas tersebut, peran negara dan masyarakat sipil menjadi krusial. Pemerintah perlu membangun sistem komunikasi publik yang transparan, responsif, dan berbasis data. Selain itu, lembaga-lembaga negara harus bertransformasi menjadi institusi yang proaktif dalam meluruskan informasi dan menjalin dialog terbuka dengan masyarakat. Di sisi lain, lembaga pendidikan, media independen, dan komunitas digital perlu berkolaborasi dalam meningkatkan literasi informasi, memperkuat logika publik, serta membangun budaya kritis terhadap informasi yang diterima.

Oleh karena itu, artikel ini berupaya untuk menganalisis secara kritis dinamika krisis kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik dalam konteks era disinformasi digital. Fokus utama adalah pada pola penyebaran disinformasi, dampaknya terhadap legitimasi institusi publik, serta strategi yang dapat digunakan untuk merekonstruksi kembali kepercayaan sosial yang terkikis. Dengan pendekatan deskriptif-analitis berbasis literatur dan data terbaru, tulisan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam merumuskan solusi atas problem sosial-politik kontemporer yang semakin kompleks ini.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Teori Kepercayaan Publik (*Public Trust Theory*)**

Kepercayaan publik merupakan konsep fundamental dalam relasi antara warga negara dan institusi publik. Secara teoretis, *public trust* merujuk pada keyakinan masyarakat bahwa lembaga publik akan bertindak secara kompeten, adil, dan sesuai dengan kepentingan umum (Levi & Stoker, 2000). Kepercayaan ini tidak hanya bersifat kognitif, tetapi juga afektif—melibatkan dimensi harapan, pengalaman, dan persepsi atas integritas lembaga. Francis

Fukuyama (1995) dalam karyanya *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity* menyatakan bahwa kepercayaan adalah bentuk kapital sosial yang memungkinkan kolaborasi dalam skala besar, dan menjadi perekat antara masyarakat dan struktur kekuasaan. Dalam konteks negara demokrasi, krisis kepercayaan terhadap institusi seperti pemerintah, parlemen, dan lembaga penegak hukum menjadi indikator serius atas merosotnya legitimasi dan stabilitas sistem politik.

Di era kontemporer, teori kepercayaan publik berkembang dalam kerangka *institutional performance theory*, yang menekankan bahwa persepsi atas kinerja lembaga sangat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat. Ketika lembaga dianggap responsif, transparan, dan bebas dari korupsi, maka kepercayaan akan meningkat. Sebaliknya, jika lembaga dinilai lamban, elitis, atau manipulatif, maka akan terjadi *trust erosion* (Blind, 2006). Di Indonesia, fenomena ini tampak dari turunnya skor indeks kepercayaan masyarakat terhadap institusi seperti DPR, KPK, dan lembaga peradilan (Edelman Trust Barometer, 2024). Ketika kepercayaan publik menurun, terjadi resistensi sosial terhadap kebijakan, meningkatnya ketidaktaatan hukum, serta suburnya sikap sinis terhadap proses demokrasi.

### **Teori Disinformasi Digital**

Disinformasi didefinisikan sebagai informasi yang secara sengaja diproduksi dan disebarkan untuk menyesatkan, memanipulasi, atau mengaburkan fakta yang sebenarnya (Wardle & Derakhshan, 2017). Dalam ranah digital, disinformasi berkembang melalui algoritma platform media sosial yang memperkuat konten sensasional dan emosional, bukan berdasarkan akurasi atau verifikasi. Studi Vosoughi et al. (2018) menunjukkan bahwa informasi palsu menyebar 70% lebih cepat dibandingkan berita yang benar. Disinformasi tidak hanya mempengaruhi persepsi individual, tetapi juga menciptakan bias kolektif, polarisasi politik, dan disintegrasi sosial. Dalam hal ini, disinformasi digital berperan sebagai agen dekonstruksi terhadap otoritas informasi yang sebelumnya dimonopoli oleh media arus utama dan lembaga resmi.

Secara lebih spesifik, disinformasi memiliki tiga bentuk utama: (1) *fabricated content* atau konten palsu yang sepenuhnya direayasa, (2) *misleading content* yaitu konten yang menyesatkan melalui konteks yang dipelintir, dan (3) *impersonation* yaitu penggunaan simbol atau identitas lembaga resmi untuk menyebar informasi palsu (First Draft, 2020). Di Indonesia, bentuk-bentuk disinformasi ini berkembang secara luas di platform WhatsApp dan TikTok, terutama

menjelang momen politik seperti pemilu atau dalam situasi krisis seperti pandemi. Dampaknya sangat destruktif, karena informasi yang tidak benar sering kali lebih dipercaya daripada klarifikasi resmi, terutama di komunitas dengan tingkat literasi media yang rendah.

### **Teori Literasi Digital Kritis**

Untuk memahami peran masyarakat dalam menghadapi disinformasi, penting menelaah *critical digital literacy theory*, yaitu kemampuan masyarakat tidak hanya untuk mengakses informasi, tetapi juga untuk menilai, menafsirkan, dan mengkritisi pesan yang diterima di ruang digital (Koltay, 2011). Literasi digital bukan sekadar soal teknis penggunaan media, tetapi mencakup dimensi ideologis—bagaimana informasi dikonstruksi, untuk siapa, dan oleh siapa. Dalam konteks ini, Paulo Freire menjadi tokoh penting dengan pendekatan pedagogi kritisnya, bahwa pendidikan harus membebaskan manusia dari manipulasi dan dominasi simbolik. Rendahnya literasi digital menyebabkan masyarakat mudah tertipu oleh disinformasi yang dibungkus dengan kemasan religius, nasionalistik, atau moralistik.

Indonesia menghadapi tantangan besar dalam penguatan literasi digital. Data Kominfo (2023) menunjukkan bahwa indeks literasi digital nasional masih tergolong sedang, dengan skor 3,54 dari skala 5. Rendahnya kemampuan kritis terhadap media ini diperparah oleh faktor sosial seperti kesenjangan pendidikan, akses internet yang tidak merata, dan minimnya kurikulum literasi digital di sekolah. Oleh karena itu, disinformasi tumbuh subur di ruang digital yang bebas regulasi namun minim edukasi. Padahal, literasi digital kritis adalah instrumen utama untuk menumbuhkan daya tahan masyarakat terhadap arus manipulasi informasi yang menggerogoti kepercayaan terhadap lembaga publik.

### **Teori Media dan Agenda Setting**

Teori *agenda setting* yang dikembangkan oleh McCombs dan Shaw (1972) menjelaskan bagaimana media tidak menentukan *apa yang harus dipikirkan* oleh publik, tetapi *apa yang harus dipikirkan tentangnya*. Dalam kerangka ini, media memiliki kekuatan untuk membentuk prioritas perhatian publik melalui frekuensi dan intensitas peliputan isu. Di era digital, peran agenda setting tidak hanya dimainkan oleh media massa konvensional, tetapi juga oleh influencer, buzzer politik, dan algoritma platform digital. Dalam konteks disinformasi, aktor-aktor ini dapat membentuk narasi yang merusak kredibilitas lembaga publik dengan menggiring opini publik secara masif terhadap isu-isu tertentu yang bersifat tendensius dan tidak faktual.

Fenomena *agenda distortion* atau distorsi agenda publik oleh kelompok tertentu telah menjadi praktik yang umum di ranah politik digital Indonesia. Misalnya, dalam momen Pilpres 2024, terjadi perang informasi antara kubu politik yang masing-masing menyebarkan narasi kebencian yang didukung oleh data palsu dan framing negatif terhadap lembaga negara seperti KPU dan Mahkamah Konstitusi (Bawaslu RI, 2024). Dalam kerangka ini, disinformasi bukan hanya tantangan epistemologis, tetapi juga alat politik untuk membentuk realitas sosial yang berpihak pada kelompok tertentu, dengan risiko meruntuhkan kepercayaan terhadap sistem hukum dan demokrasi.

### **Model Intervensi Sosial terhadap Trust Deficit**

Dalam menghadapi krisis kepercayaan dan banjir disinformasi, dibutuhkan pendekatan intervensi sosial yang komprehensif. Model intervensi seperti *multi-stakeholder communication model* (MSCM) menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah, masyarakat sipil, akademisi, dan sektor privat dalam menciptakan sistem ekosistem informasi yang sehat (UNESCO, 2023). Pemerintah harus berperan sebagai fasilitator dialog dan penyedia informasi terbuka, bukan hanya sebagai regulator. Sementara itu, masyarakat sipil harus memperkuat fungsi pengawasan, pendidikan media, dan advokasi literasi digital.

Penting pula mengembangkan *digital trust framework* yang mengintegrasikan teknologi, kebijakan, dan etika digital. Ini mencakup verifikasi informasi berbasis AI, platform pelaporan konten palsu, dan sistem rating kepercayaan media yang dikembangkan secara independen. Inisiatif seperti *Google Fact Check Tools*, *Turn Back Hoax MAFINDO*, dan *CekFakta.com* adalah langkah awal yang menjanjikan, namun belum cukup jika tidak diimbangi dengan reformasi komunikasi publik dan peningkatan partisipasi warga dalam literasi informasi. Tanpa langkah-langkah sistemik tersebut, trust deficit terhadap lembaga publik akan terus memburuk dan berpotensi menggoyahkan stabilitas sosial jangka panjang.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi pustaka (*library research*) untuk menganalisis krisis kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik di era disinformasi digital. Data diperoleh melalui penelusuran literatur ilmiah, laporan survei nasional, hasil riset lembaga independen, serta sumber berita terpercaya yang relevan dengan topik. Analisis dilakukan secara tematik dengan menyoroti pola penyebaran

disinformasi, peran platform digital, serta dampaknya terhadap persepsi masyarakat terhadap lembaga publik. Peneliti juga mengkaji data sekunder dari instansi seperti Kominfo, MAFINDO, dan lembaga survei seperti Edelman dan LSI guna memperoleh gambaran empiris yang kuat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pola Disinformasi Digital di Indonesia**

Disinformasi digital di Indonesia menunjukkan pola penyebaran yang sistematis, tematik, dan sarat dengan tujuan ideologis maupun pragmatis. Fenomena ini telah menyusup ke hampir seluruh aspek kehidupan publik, mulai dari politik, kesehatan, agama, hingga pendidikan. Disinformasi bukan hanya soal informasi yang salah, melainkan juga strategi komunikasi manipulatif yang sengaja didesain untuk mempengaruhi opini publik dan mendistorsi kebenaran.

Salah satu pola paling dominan adalah penyebaran hoaks dalam konteks politik dan pemilu. Selama Pemilu 2019 dan menjelang Pemilu 2024, ratusan narasi palsu beredar luas, terutama yang menysasar kandidat, penyelenggara pemilu (KPU dan Bawaslu), serta aparat keamanan. Misinformasi semacam “penggelembungan suara,” “logistik pemilu dari China,” hingga tuduhan ideologis terhadap pasangan calon tertentu telah menciptakan polarisasi tajam di masyarakat. Temuan dari MAFINDO (2023) menunjukkan bahwa dalam kurun enam bulan menjelang Pemilu 2024, setidaknya ada 487 hoaks politik yang tersebar luas di berbagai platform digital.

Di bidang kesehatan, disinformasi tentang vaksin COVID-19 merupakan contoh yang sangat mencolok. Sejak awal pandemi, narasi bahwa vaksin mengandung chip, menyebabkan kematian, atau adalah bagian dari konspirasi global menyebar cepat di WhatsApp dan Facebook. Kementerian Kominfo (2022) bahkan menyatakan bahwa lebih dari 2.000 hoaks terkait COVID-19 telah diidentifikasi dan diblokir. Namun, dampaknya sudah terlanjur terjadi: keengganan vaksinasi di banyak daerah meningkat, kepercayaan terhadap Kemenkes menurun, dan sejumlah kelompok masyarakat tetap bersikeras pada narasi alternatif meskipun bukti ilmiah tersedia. Ini menunjukkan bagaimana disinformasi dapat melemahkan otoritas lembaga publik dan menimbulkan resistensi terhadap kebijakan kesehatan masyarakat.

Pola lainnya adalah disinformasi berbasis agama, seperti yang terjadi dalam isu moderasi beragama, kriminalisasi ulama, atau penyebaran ajaran tertentu. Narasi yang dilekatkan secara manipulatif terhadap kebijakan pemerintah, seperti pelabelan “anti-Islam” pada RUU tertentu, digunakan untuk membangun distrust terhadap institusi formal. Hal ini diperparah dengan kehadiran tokoh-tokoh digital yang mengklaim otoritas keagamaan tanpa landasan keilmuan yang kuat, namun memiliki pengikut masif di media sosial.

WhatsApp menjadi platform utama penyebaran disinformasi karena sifatnya yang privat, sulit dilacak, dan memiliki jaringan penyebaran berantai dari grup ke grup. Studi oleh Digital Civility Index Indonesia (2023) menunjukkan bahwa 67% hoaks politik dan kesehatan disebar pertama kali melalui WhatsApp. Disinformasi di platform ini cenderung dikemas dalam bentuk narasi testimoni pribadi, suara audio anonim, atau potongan video yang telah diedit, membuat masyarakat lebih mudah percaya karena dianggap berasal dari orang yang dekat atau dipercaya.

Facebook dan TikTok, sementara itu, memiliki karakteristik berbeda. Facebook banyak digunakan untuk menyebarkan disinformasi melalui postingan panjang, gambar, dan video dengan narasi yang emosional. Sedangkan TikTok, karena kekuatan algoritmanya yang sangat agresif dalam merekomendasikan konten, menjadi medium utama penyebaran disinformasi dalam bentuk short video yang menggabungkan musik, teks visual, dan narasi provokatif. Penelitian CIPG (2024) menemukan bahwa algoritma TikTok secara signifikan mempercepat persebaran konten yang bersifat sensational dan konspiratif—terutama dalam isu-isu politik dan agama.

Pola penting lainnya adalah penggunaan akun anonim dan bot yang secara otomatis menyebarkan narasi tertentu dalam jumlah besar. Dalam konteks politik, ini seringkali disebut sebagai “buzzer” yang bertugas membentuk opini publik atau merusak citra tokoh dan lembaga tertentu. Ini memperlihatkan bagaimana disinformasi bukan sekadar persoalan edukasi, tetapi sudah menjadi alat propaganda digital yang terorganisir dan dibiayai.

Lebih jauh, pola disinformasi juga melibatkan pengaburan sumber dan penyamaran identitas. Banyak hoaks muncul dengan mencatut nama lembaga resmi (misalnya seolah-olah berasal dari KPK, KPU, atau WHO) untuk memberikan kesan kredibilitas. Ini menandakan adanya krisis otoritas dalam ruang digital, di mana kredibilitas tidak lagi dibentuk oleh otoritas lembaga, melainkan oleh viralitas dan pengulangan.

Secara keseluruhan, pola disinformasi digital di Indonesia menunjukkan bahwa permasalahan ini bukanlah sekadar akibat ketidaktahuan masyarakat, tetapi merupakan hasil dari konvergensi antara algoritma digital, motif politik, dan lemahnya regulasi informasi. Dalam konteks ini, lembaga publik perlu menyadari bahwa mereka bukan hanya sedang menghadapi kritik publik biasa, tetapi perang informasi digital yang menasar legitimasi, kredibilitas, dan bahkan eksistensi mereka di mata masyarakat.

### **Menurunnya Kepercayaan Masyarakat terhadap Lembaga Publik**

Dalam beberapa tahun terakhir, terjadi penurunan signifikan dalam tingkat kepercayaan masyarakat terhadap berbagai lembaga publik di Indonesia. Data dari Edelman Trust Barometer (2024) menunjukkan bahwa hanya 47% masyarakat Indonesia yang menyatakan percaya terhadap pemerintah, turun dari 56% pada tahun sebelumnya. Kepercayaan terhadap lembaga legislatif bahkan lebih rendah, yakni hanya 34%. Lembaga penegak hukum seperti kepolisian dan pengadilan mengalami penurunan persepsi publik akibat berbagai kasus korupsi, ketidakadilan hukum, dan penyalahgunaan wewenang. Fenomena ini menggambarkan krisis legitimasi institusional yang serius, yang tidak hanya menghambat kinerja pemerintahan tetapi juga melemahkan fondasi demokrasi.

Hasil survei LSI (2023) juga menunjukkan bahwa mayoritas responden tidak puas terhadap transparansi dan akuntabilitas lembaga negara. Responden menyebutkan bahwa alasan utama hilangnya kepercayaan adalah ketidakjelasan informasi kebijakan publik, dugaan manipulasi data pemerintah, serta peran media sosial yang memperparah misinformasi. Dalam perspektif teori kepercayaan publik, hal ini menunjukkan bahwa performa lembaga negara tidak hanya diukur melalui output kebijakan, tetapi juga dari komunikasi publik yang terbuka dan jujur. Ketika komunikasi tersebut diselubungi ambiguitas atau bahkan kontradiksi, maka kepercayaan publik pun terkikis.

### **Disinformasi Digital sebagai Faktor Perusak Kepercayaan**

Salah satu penyebab utama krisis kepercayaan tersebut adalah masifnya penyebaran disinformasi digital. Penelitian oleh MAFINDO (2023) mencatat bahwa selama tahun 2022–2023, terdapat lebih dari 2.400 konten hoaks yang menasar institusi publik, mulai dari KPU, Polri, hingga KPK. Disinformasi ini tidak hanya bersifat informasional, tetapi juga simbolik dan politis—dimaksudkan untuk merusak reputasi dan menciptakan distrust kolektif. Strategi ini banyak digunakan oleh aktor politik yang berkepentingan untuk mendelegitimasi lembaga

yang dianggap tidak berpihak pada mereka, terutama menjelang momen pemilu atau pengesahan kebijakan kontroversial.

Platform media sosial seperti WhatsApp, Facebook, dan TikTok menjadi lahan subur bagi persebaran disinformasi, mengingat karakter algoritma yang memperkuat echo chamber dan filter bubble. Masyarakat lebih mudah terpapar pada informasi yang sesuai dengan bias mereka, tanpa upaya kritis terhadap kebenaran informasi. Ini menyebabkan munculnya epistemic crisis di mana batas antara fakta dan opini menjadi kabur. Ketika masyarakat terus-menerus terpapar disinformasi yang menyerang lembaga-lembaga publik, maka mereka akan kehilangan kepercayaan terhadap institusi tersebut meskipun fakta yang disebar adalah palsu. Hal ini mengkonfirmasi temuan Vosoughi et al. (2018) bahwa berita palsu lebih mudah menyebar karena sifatnya yang provokatif dan emosional.

### **Literasi Digital yang Rendah Memperburuk Situasi**

Krisis kepercayaan semakin diperparah oleh rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Meskipun Indonesia memiliki lebih dari 210 juta pengguna internet, namun Kominfo (2023) menyebutkan bahwa literasi digital nasional baru berada pada skor 3,54 (skala 5), yang berarti masih berada pada kategori “sedang”. Rendahnya kemampuan masyarakat untuk mengevaluasi sumber, membedakan informasi faktual dari hoaks, dan memahami framing media menyebabkan mereka mudah dimanipulasi oleh narasi palsu.

Kondisi ini diperburuk dengan minimnya kurikulum literasi media dan literasi informasi di dunia pendidikan, terutama di tingkat menengah dan atas. Padahal, dalam era digital, kemampuan berpikir kritis dan memahami konstruksi pesan media adalah kompetensi kunci untuk membangun daya tahan informasi (information resilience). Kurangnya pendidikan literasi digital menyebabkan masyarakat mengandalkan opini viral sebagai dasar kebenaran. Akibatnya, lembaga publik tidak hanya harus bekerja lebih keras untuk menjalankan fungsinya, tetapi juga harus menghadapi tantangan berat dalam mengembalikan kepercayaan yang telah dirusak oleh arus informasi palsu.

### **Ketimpangan Komunikasi antara Lembaga dan Publik**

Komunikasi yang dilakukan oleh lembaga publik seringkali tidak responsif, kaku, dan tidak adaptif terhadap dinamika digital. Banyak institusi yang masih menggunakan pendekatan komunikasi satu arah, dengan pesan formal dan narasi defensif, yang justru memperkuat kesan bahwa mereka tertutup atau tidak jujur. Di sisi lain, aktor penyebar disinformasi menggunakan

gaya bahasa yang populis, emosional, dan dekat dengan kehidupan sehari-hari masyarakat. Ketimpangan ini menjadikan pesan dari lembaga resmi kalah gaung dibandingkan narasi disinformasi yang disebarakan secara masif dan sistematis.

Dalam teori agenda setting, hal ini dapat dilihat sebagai kegagalan lembaga publik dalam mengendalikan framing isu yang berkaitan dengan citra dan kebijakannya. Ketika isu-isu strategis seperti kebijakan subsidi, pemilu, atau penegakan hukum dibingkai secara negatif oleh disinformasi, dan tidak segera dikoreksi melalui komunikasi krisis yang tepat, maka masyarakat akan membentuk opini berdasarkan informasi keliru. Ini menegaskan pentingnya peran juru bicara publik, tim komunikasi strategis, dan kolaborasi dengan media independen dalam memperbaiki persepsi masyarakat.

### **Upaya Pemulihan Kepercayaan dan Intervensi Strategis**

Untuk mengatasi krisis kepercayaan, diperlukan langkah strategis yang melibatkan berbagai aktor dan pendekatan. Pertama, lembaga publik harus membangun sistem komunikasi publik yang transparan, terbuka, dan partisipatif. Hal ini mencakup penyampaian informasi yang tepat waktu, mudah diakses, dan berbasis data. Inisiatif seperti dashboard informasi publik, pelibatan masyarakat dalam proses kebijakan (*public hearing*), serta penyederhanaan bahasa komunikasi publik adalah langkah penting yang harus segera diimplementasikan. Kedua, dibutuhkan sinergi antara pemerintah, LSM, media, dan institusi pendidikan dalam memperkuat literasi digital kritis masyarakat.

Ketiga, platform digital harus diminta tanggung jawab yang lebih besar untuk mencegah disinformasi. Regulasi seperti UU ITE dan Peraturan Pemerintah tentang penyelenggaraan sistem elektronik perlu diperkuat dengan mekanisme etis dan partisipatif, bukan hanya bersifat represif. Keempat, mendorong peran *fact-checker* independen dan komunitas jurnalisisme warga (*citizen journalism*) yang etis akan membantu memperluas kanal informasi yang kredibel. Kelima, perlu dibangun kerangka etika digital nasional yang menjamin kebebasan informasi namun juga menekankan tanggung jawab sosial pengguna media digital.

### **Penilaian Kritis atas Pola Relasi Negara–Masyarakat di Era Digital**

Krisis kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik di era disinformasi digital harus dibaca sebagai gejala struktural dari perubahan pola relasi antara negara dan warganya. Negara bukan lagi aktor tunggal yang memonopoli otoritas informasi; kini ia bersaing dengan jutaan aktor digital yang memiliki akses dan kemampuan untuk memproduksi wacana. Dalam situasi

ini, negara harus meninggalkan pendekatan otoriter dalam komunikasi publik dan membangun relasi dialogis berbasis kepercayaan dan transparansi.

Jika tidak ada transformasi dalam pola relasi ini, maka yang akan terjadi adalah semakin menjauhnya masyarakat dari lembaga resmi, meningkatnya sikap sinisme terhadap kebijakan publik, dan tumbuhnya kelompok-kelompok alternatif yang mengklaim otoritas moral dan informasi. Ini bisa membahayakan integrasi nasional dan membuka ruang bagi radikalisme ideologis atau populisme digital. Oleh karena itu, membangun kembali kepercayaan publik bukan hanya agenda komunikasi, melainkan agenda politik dan kebudayaan yang mendalam.

## **KESIMPULAN**

Krisis kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik di Indonesia saat ini tidak dapat dilepaskan dari derasnya arus disinformasi digital yang berkembang melalui media sosial. Informasi palsu yang menasar institusi negara seperti pemerintah, KPU, dan lembaga penegak hukum telah menciptakan persepsi negatif yang berkelanjutan. Disinformasi politik, kesehatan, dan agama tidak hanya merusak kredibilitas lembaga, tetapi juga mengancam kohesi sosial dan legitimasi demokrasi.

Faktor utama yang memperkuat krisis ini adalah rendahnya literasi digital masyarakat dan lemahnya respons komunikasi dari lembaga negara. Di tengah gempuran informasi yang viral dan manipulatif, banyak institusi publik belum mampu hadir secara aktif dan meyakinkan di ruang digital. Akibatnya, masyarakat lebih memilih mempercayai narasi alternatif yang seringkali keliru, namun lebih mudah diakses dan lebih emosional.

Untuk mengembalikan kepercayaan publik, diperlukan strategi terpadu yang melibatkan transparansi kebijakan, penguatan literasi digital kritis, serta kolaborasi antara pemerintah, masyarakat sipil, media, dan platform digital. Hanya dengan menciptakan ekosistem informasi yang sehat dan bertanggung jawab, lembaga publik dapat kembali memperoleh legitimasi dan kepercayaan yang menjadi fondasi utama bagi keberlanjutan tata kelola demokratis.

## **SARAN**

Sebagai langkah konkret, pemerintah dan lembaga publik perlu meningkatkan kualitas komunikasi digital yang cepat, transparan, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Pendidikan literasi digital juga harus diperluas melalui kurikulum sekolah, pelatihan masyarakat, dan

kampanye publik yang melibatkan tokoh lokal dan influencer yang kredibel. Selain itu, platform media sosial perlu didorong untuk lebih bertanggung jawab dalam mengendalikan penyebaran disinformasi melalui kerja sama dengan lembaga verifikasi fakta dan regulator independen.

## DAFTAR PUSTAKA

- APJII. (2023). *Laporan Survei Internet APJII 2023*. Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Bawaslu RI. (2024). *Laporan Pengawasan Pemilu 2024: Hoaks dan Disinformasi Kampanye*. Jakarta.
- Blind, P. K. (2006). *Building Trust in Government in the Twenty-First Century: Review of Literature and Emerging Issues*. UNDESA.
- CIPG (Center for Innovation Policy and Governance). (2024). *Short Video and Disinformation in Indonesia's Digital Democracy*. Jakarta.
- Coleman, J. S. (1990). *Foundations of Social Theory*. Harvard University Press.
- Digital Civility Index Indonesia. (2023). *Laporan Digital Civility dan Disinformasi*. Jakarta: Microsoft Indonesia.
- Edelman. (2024). *Trust Barometer Global Report*. <https://www.edelman.com>
- First Draft. (2020). *Understanding Information Disorder*. <https://firstdraftnews.org>
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. Free Press.
- Katadata Insight Center & Kominfo. (2023). *Indeks Literasi Digital Indonesia 2023*. Jakarta.
- Koltay, T. (2011). The media and the literacies: Media literacy, information literacy, digital literacy. *Media, Culture & Society*, 33(2), 211–221.
- Kominfo. (2022). *Laporan Penanganan Konten Hoaks COVID-19*. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- Kominfo. (2023). *Indeks Literasi Digital Nasional 2023*. <https://literasidigital.id>
- Lembaga Survei Indonesia (LSI). (2023). *Survei Nasional Persepsi Publik terhadap Kinerja Pemerintah*.
- Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political Trust and Trustworthiness. *Annual Review of Political Science*, 3, 475–507.
- MAFINDO. (2023). *Laporan Tahunan Cek Fakta dan Hoaks 2022–2023*. Jakarta: Masyarakat Anti Fitnah Indonesia.
- MAFINDO. (2023). *Laporan Tahunan Masyarakat Anti Fitnah Indonesia*. Jakarta.
- McCombs, M., & Shaw, D. (1972). The Agenda-Setting Function of Mass Media. *Public Opinion Quarterly*, 36(2), 176–187.
- McQuail, D. (2010). *McQuail's Mass Communication Theory* (6th ed.). London: SAGE Publications.
- UNESCO. (2023). *Media and Information Literacy for Inclusive and Equitable Societies*.

- Vosoughi, S., Roy, D., & Aral, S. (2018). "The spread of true and false news online." *Science*, 359(6380), 1146–1151. <https://doi.org/10.1126/science.aap9559>
- Wardle, C., & Derakhshan, H. (2017). *Information Disorder: Toward an Interdisciplinary Framework for Research and Policy Making*. Strasbourg: Council of Europe.