



Krisis Kepercayaan Publik di Era Disinformasi Digital: Tantangan dan Strategi Penguatan Pelayanan Publik

Vivi Nilasari¹, Aldri Frinaldi², Nora Eka Putri³, Asnil⁴

¹²³⁴Universitas Negeri Padang, Indonesia

Email : vivinilasari38@gmail.com¹, aldri@fis.unp.ac.id², noraekaputri@fis.unp.ac.id³, asnilmelayu@gmail.com⁴

Corresponding Email: vivinilasari38@gmail.com

Received: 2026-04-01

Received in revised form: 2026-06-07

Accepted: 2026-06-13

Publish: 2026-06-13

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has significantly transformed public service delivery while simultaneously increasing the spread of disinformation that may undermine public trust in government institutions. This study aims to analyze the impact of digital disinformation on public trust, identify the challenges faced by public services in the digital era, and formulate strategies for strengthening public trust. The study employs a qualitative approach using a library research method through the analysis of scientific articles, books, reports from international organizations, and relevant policy documents. The findings indicate that digital disinformation contributes to declining public trust by shaping negative perceptions of government performance and public service institutions. The main challenges include the widespread dissemination of false information, low levels of digital literacy, slow public communication responses, and the growing complexity of the digital information ecosystem. To address these challenges, integrated strategies are required, including enhancing information transparency, strengthening proactive public communication, improving digital literacy, utilizing digital technologies, and continuously improving public service quality. This study emphasizes that public trust is a fundamental element of effective public service delivery and must be reinforced through effective information governance in the era of digital disinformation.

Keywords: *public trust, digital disinformation, public service, digital literacy, governance.*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, namun pada saat yang sama juga meningkatkan penyebaran disinformasi yang berpotensi melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh disinformasi digital terhadap kepercayaan publik, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi pelayanan publik di era digital, serta merumuskan strategi penguatan kepercayaan publik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (library research) melalui analisis berbagai artikel ilmiah, buku, laporan lembaga internasional, dan dokumen kebijakan yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa disinformasi digital berkontribusi terhadap menurunnya kepercayaan masyarakat melalui pembentukan persepsi negatif terhadap pemerintah dan pelayanan publik. Tantangan utama yang dihadapi meliputi tingginya penyebaran informasi palsu, rendahnya literasi digital masyarakat, lambatnya respons komunikasi publik, serta kompleksitas ekosistem informasi digital. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan strategi yang terintegrasi melalui peningkatan transparansi informasi, penguatan komunikasi publik yang proaktif, pengembangan literasi digital, pemanfaatan teknologi digital, dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Penelitian ini menegaskan bahwa kepercayaan publik merupakan elemen fundamental dalam keberhasilan pelayanan publik dan perlu diperkuat melalui tata kelola informasi yang efektif di era disinformasi digital.

Kata Kunci: kepercayaan publik, disinformasi digital, pelayanan publik, literasi digital, tata kelola pemerintahan.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah secara fundamental pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public (Suriadi & Mulyono, 2024). Berbagai inovasi berbasis teknologi informasi, seperti layanan administrasi daring, sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE), dan aplikasi pelayanan publik digital, telah dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan (Choirunnisa. dkk, 2023).. Namun, di balik berbagai kemajuan tersebut, muncul tantangan baru berupa meningkatnya penyebaran disinformasi digital yang berpotensi memengaruhi persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Dalam konteks tata kelola pemerintahan modern, kepercayaan publik merupakan modal sosial yang sangat penting karena menentukan legitimasi kebijakan, kepatuhan masyarakat, dan efektivitas pelayanan publik (OECD, 2024).

Perkembangan internet dan media sosial telah menciptakan ruang komunikasi yang memungkinkan informasi beredar secara cepat tanpa batas geografis. Di satu sisi, kondisi ini memperluas akses masyarakat terhadap informasi publik, namun di sisi lain juga meningkatkan risiko penyebaran informasi yang tidak akurat, menyesatkan, atau sengaja dimanipulasi. Disinformasi berbeda dengan misinformasi karena disinformasi disebarkan secara sengaja untuk memengaruhi opini publik atau menciptakan persepsi tertentu (Wardle & Derakhshan, 2017). Fenomena ini semakin menguat seiring meningkatnya penggunaan platform digital sebagai sumber utama informasi masyarakat.

Laporan Digital 2025 menunjukkan bahwa Indonesia merupakan salah satu negara dengan tingkat penggunaan media sosial yang sangat tinggi, dengan rata-rata waktu penggunaan internet yang mencapai lebih dari tujuh jam per hari (DataReportal, 2025). Tingginya intensitas penggunaan media digital tersebut menjadikan masyarakat lebih rentan terhadap paparan informasi yang belum terverifikasi (Rahmawati, dkk, 2026). Dalam banyak kasus, informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik, kebijakan pemerintah, bantuan sosial, kesehatan, pendidikan, maupun administrasi kependudukan sering kali menjadi sasaran penyebaran disinformasi yang dapat memicu kebingungan dan ketidakpercayaan masyarakat.

Kepercayaan publik merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif. Menurut Bouckaert dan Van de Walle (2023), kepercayaan publik mencerminkan keyakinan masyarakat bahwa pemerintah dan institusi publik mampu menjalankan tugasnya secara kompeten, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Ketika tingkat kepercayaan masyarakat menurun, efektivitas pelayanan publik juga berpotensi mengalami penurunan karena masyarakat menjadi kurang kooperatif terhadap kebijakan dan program pemerintah.

Dalam beberapa tahun terakhir, berbagai negara menghadapi tantangan berupa menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik akibat derasnya arus informasi digital. Studi Edelman Trust Barometer (2025) menunjukkan bahwa kekhawatiran masyarakat terhadap informasi palsu dan manipulasi informasi berbasis teknologi terus meningkat. Kondisi tersebut berdampak pada munculnya keraguan terhadap informasi resmi yang disampaikan pemerintah, bahkan ketika

informasi tersebut didukung oleh data dan bukti yang valid. Akibatnya, pemerintah harus menghadapi tantangan ganda, yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus membangun kembali kepercayaan masyarakat.

Disinformasi digital tidak hanya memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kebijakan pemerintah, tetapi juga dapat mengganggu proses pelayanan publik secara langsung (Sarjito, A. 2024). Informasi yang tidak akurat mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, atau kebijakan tertentu dapat menyebabkan kesalahpahaman, meningkatnya keluhan masyarakat, dan menurunnya tingkat kepuasan pengguna layanan. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat menghambat upaya reformasi birokrasi yang selama ini diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi dan inovasi pelayanan.

Tantangan semakin kompleks dengan hadirnya teknologi kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*) yang memungkinkan produksi dan penyebaran informasi dalam skala besar (Apriadi, dkk, 2025). Teknologi seperti generative AI dan deepfake dapat digunakan untuk menciptakan konten yang tampak autentik tetapi sebenarnya mengandung informasi yang menyesatkan. Menurut UNESCO (2023), perkembangan teknologi AI membawa manfaat besar bagi komunikasi publik, namun juga meningkatkan risiko manipulasi informasi yang dapat mengancam integritas informasi dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.

Selain faktor teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat turut memperburuk dampak disinformasi terhadap pelayanan publik (Slavina, dkk. 2026). Masyarakat yang belum memiliki kemampuan memadai dalam mengevaluasi kredibilitas informasi cenderung lebih mudah mempercayai dan menyebarkan informasi yang belum diverifikasi. Penelitian Guess et al. (2020) menunjukkan bahwa tingkat literasi digital yang rendah berkorelasi dengan tingginya kemungkinan individu mempercayai informasi palsu yang beredar melalui media sosial. Oleh karena itu, penguatan literasi digital menjadi salah satu agenda penting dalam menghadapi krisis kepercayaan publik di era digital.

Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan yang baik saja tidak lagi cukup untuk membangun kepercayaan masyarakat (Simarmata & Sutrisno, 2022). Pemerintah juga dituntut untuk mampu mengelola komunikasi publik secara efektif, transparan, dan responsif terhadap berbagai informasi yang berkembang di ruang digital. Transparansi informasi, keterbukaan data publik, serta kemampuan institusi dalam merespons isu secara cepat menjadi faktor penting dalam menjaga legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik (Mergel, Ganapati, & Whitford, 2021).

Berbagai penelitian terdahulu telah membahas hubungan antara transformasi digital, disinformasi, dan kepercayaan publik. Namun, sebagian besar kajian masih berfokus pada aspek komunikasi politik, media sosial, atau tata kelola digital secara umum. Kajian yang secara khusus mengaitkan fenomena disinformasi digital dengan tantangan penyelenggaraan pelayanan publik serta strategi penguatan kepercayaan publik masih relatif terbatas. Padahal, isu ini menjadi semakin relevan seiring meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap layanan publik berbasis digital.

Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini bertujuan untuk menganalisis krisis kepercayaan publik yang muncul akibat disinformasi digital, mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi penyelenggara pelayanan publik, serta merumuskan strategi yang dapat dilakukan untuk memperkuat

kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di era digital. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual bagi pengembangan administrasi publik sekaligus menjadi referensi bagi pemerintah dalam merancang kebijakan dan strategi pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap dinamika ekosistem informasi digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (*library research*) untuk menganalisis fenomena krisis kepercayaan publik yang muncul akibat disinformasi digital serta implikasinya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami secara mendalam hubungan antara perkembangan ekosistem informasi digital, persepsi masyarakat, dan dinamika kepercayaan publik yang tidak dapat diukur hanya melalui data numerik. Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya menginterpretasikan berbagai temuan empiris dan konseptual yang telah dipublikasikan oleh peneliti, lembaga pemerintah, maupun organisasi internasional terkait isu disinformasi dan pelayanan publik (Creswell & Creswell, 2023).

Metode studi kepustakaan digunakan karena tema yang dikaji bersifat konseptual dan multidimensional, sehingga membutuhkan sintesis terhadap berbagai sumber ilmiah yang relevan. Data penelitian diperoleh dari sumber-sumber sekunder berupa artikel jurnal nasional dan internasional bereputasi, buku akademik, prosiding ilmiah, laporan lembaga internasional, dokumen kebijakan pemerintah, serta publikasi resmi yang berkaitan dengan kepercayaan publik, disinformasi digital, tata kelola pemerintahan, dan pelayanan publik. Untuk menjaga kualitas kajian, sumber pustaka yang digunakan diprioritaskan berasal dari publikasi dalam rentang tahun 2020–2025, kecuali beberapa karya klasik yang memiliki relevansi teoritis kuat terhadap pembahasan penelitian.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran literatur pada berbagai basis data ilmiah, seperti Scopus, Web of Science, Google Scholar, ScienceDirect, SpringerLink, serta dokumen resmi dari OECD, UNESCO, World Bank, United Nations, Komisi Informasi Pusat, Kementerian PANRB, dan Ombudsman Republik Indonesia. Penelusuran dilakukan menggunakan kata kunci seperti *public trust*, *digital disinformation*, *public service*, *digital governance*, *e-government*, *misinformation*, dan *public administration*. Literatur yang ditemukan kemudian diseleksi berdasarkan relevansi topik, kualitas publikasi, kebaruan temuan, dan kontribusinya terhadap pengembangan pembahasan.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*). Teknik ini digunakan untuk mengidentifikasi, mengklasifikasikan, dan menginterpretasikan berbagai konsep, temuan penelitian, serta kecenderungan isu yang muncul dalam literatur yang dikaji. Tahapan analisis dimulai dengan reduksi data melalui pemilahan sumber yang relevan, dilanjutkan dengan kategorisasi tema-tema utama, seperti disinformasi digital, faktor penyebab krisis kepercayaan publik, dampak terhadap pelayanan publik, dan strategi penguatan kepercayaan masyarakat. Selanjutnya, data dianalisis secara kritis dan komparatif untuk menemukan keterkaitan antarkonsep serta menghasilkan sintesis yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti (Krippendorff, 2019).

Untuk meningkatkan validitas kajian, penelitian menerapkan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai jenis literatur dan dokumen yang berbeda. Penggunaan sumber yang beragam memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih

objektif dan mengurangi potensi bias interpretasi. Selain itu, hasil analisis juga dikaitkan dengan teori-teori administrasi publik, tata kelola pemerintahan digital, dan kepercayaan publik sehingga menghasilkan pembahasan yang tidak hanya deskriptif, tetapi juga analitis dan argumentatif.

Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tantangan yang dihadapi pelayanan publik di tengah maraknya disinformasi digital serta menawarkan strategi yang relevan untuk memperkuat kepercayaan publik sebagai salah satu pilar utama keberhasilan tata kelola pemerintahan di era digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa krisis kepercayaan publik di era disinformasi digital merupakan fenomena yang dipengaruhi oleh interaksi antara perkembangan teknologi informasi, perubahan pola konsumsi informasi masyarakat, serta tantangan tata kelola pelayanan publik. Berdasarkan analisis berbagai sumber ilmiah dan laporan lembaga nasional maupun internasional, ditemukan empat temuan utama yang berkaitan dengan hubungan antara disinformasi digital dan kepercayaan publik terhadap pelayanan publik.

1. Meningkatnya Paparan Disinformasi pada Ruang Digital Publik

Perkembangan media sosial telah menjadikan ruang digital sebagai sumber utama informasi bagi masyarakat. Kemudahan produksi dan distribusi informasi memungkinkan berbagai pihak menyebarkan informasi dalam waktu singkat tanpa melalui proses verifikasi yang memadai. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya paparan masyarakat terhadap berbagai bentuk disinformasi yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah dan pelayanan publik.

Berbagai literatur menunjukkan bahwa isu pelayanan publik menjadi salah satu topik yang paling rentan terhadap penyebaran disinformasi. Informasi mengenai bantuan sosial, pelayanan kesehatan, administrasi kependudukan, pendidikan, perpajakan, dan kebijakan publik lainnya sering menjadi objek manipulasi informasi yang beredar melalui media sosial. Informasi yang tidak akurat tersebut kemudian memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa karakteristik media sosial yang mengutamakan kecepatan penyebaran informasi sering kali menyebabkan informasi yang belum terverifikasi lebih cepat diterima masyarakat dibandingkan klarifikasi resmi dari pemerintah. Akibatnya, persepsi negatif dapat terbentuk sebelum informasi yang benar tersedia secara luas.

Tabel 1. Bentuk Disinformasi yang Sering Berkaitan dengan Pelayanan Publik

No	Bentuk Disinformasi	Dampak terhadap Masyarakat
1	Informasi palsu mengenai bantuan sosial	Menimbulkan ketidakpercayaan terhadap distribusi bantuan
2	Hoaks terkait pelayanan kesehatan	Menurunkan kepercayaan terhadap institusi kesehatan
3	Informasi menyesatkan tentang administrasi kependudukan	Membingungkan masyarakat pengguna layanan
4	Manipulasi informasi kebijakan publik	Meningkatkan resistensi terhadap kebijakan

	pemerintah
5	Konten deepfake pejabat publik
	Menurunkan kredibilitas lembaga pemerintah

Sumber: Hasil sintesis literatur (2026).

2. Menurunnya Kepercayaan Publik terhadap Institusi Pelayanan Publik

Temuan kedua menunjukkan bahwa penyebaran disinformasi memiliki hubungan erat dengan menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Berbagai penelitian mengungkapkan bahwa masyarakat yang sering terpapar informasi negatif mengenai pemerintah cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih rendah dibandingkan masyarakat yang memperoleh informasi dari sumber resmi dan terverifikasi.

Dalam konteks pelayanan publik, kepercayaan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima, tetapi juga oleh persepsi yang terbentuk melalui lingkungan informasi digital. Meskipun suatu instansi telah melakukan berbagai inovasi pelayanan, persepsi negatif yang berkembang melalui media sosial dapat mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut.

Hasil kajian menunjukkan bahwa menurunnya kepercayaan publik berdampak pada meningkatnya skeptisisme masyarakat terhadap informasi resmi pemerintah, rendahnya partisipasi dalam program pelayanan publik, serta meningkatnya jumlah pengaduan dan kritik terhadap penyelenggara layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik telah menjadi faktor strategis yang memengaruhi keberhasilan pelayanan publik di era digital.

3. Rendahnya Literasi Digital Memperkuat Dampak Disinformasi

Temuan ketiga menunjukkan bahwa literasi digital menjadi faktor yang sangat menentukan dalam menghadapi disinformasi digital. Literatur yang dianalisis memperlihatkan bahwa masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah lebih mudah mempercayai dan menyebarkan informasi yang belum diverifikasi.

Kemampuan untuk memeriksa sumber informasi, memahami konteks berita, mengenali manipulasi konten digital, dan melakukan verifikasi informasi merupakan aspek penting dalam literasi digital. Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa kemampuan tersebut belum dimiliki secara merata oleh seluruh kelompok masyarakat.

Kondisi ini menyebabkan disinformasi lebih mudah memengaruhi persepsi publik terhadap pelayanan pemerintah. Dalam beberapa kasus, masyarakat cenderung mempercayai informasi yang beredar di media sosial dibandingkan informasi resmi yang disampaikan oleh instansi pemerintah. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital merupakan kebutuhan mendesak dalam upaya memperkuat ketahanan masyarakat terhadap disinformasi.

Tabel 2. Faktor Penyebab Menurunnya Kepercayaan Publik di Era Disinformasi Digital

No	Faktor	Dampak
1	Tingginya penyebaran hoaks	Meningkatkan persepsi negatif terhadap pemerintah
2	Rendahnya literasi digital	Mempermudah penerimaan informasi palsu
3	Kurangnya transparansi informasi	Menimbulkan kecurigaan masyarakat
4	Respons pemerintah yang lambat	Memperkuat penyebaran narasi negatif

5 Penggunaan media sosial yang tinggi Mempercepat penyebaran disinformasi

Sumber: Hasil sintesis literatur (2026).

4. Penguatan Komunikasi Publik dan Transparansi Menjadi Strategi Utama

Temuan keempat menunjukkan bahwa strategi penguatan kepercayaan publik memerlukan pendekatan yang tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan, tetapi juga pada pengelolaan komunikasi publik yang efektif. Berbagai literatur menegaskan bahwa transparansi informasi, keterbukaan data, dan komunikasi yang responsif merupakan faktor penting dalam membangun kembali kepercayaan masyarakat.

Pemerintah perlu mengembangkan mekanisme komunikasi yang mampu menjangkau masyarakat secara cepat melalui berbagai platform digital. Penyediaan informasi yang akurat, mudah dipahami, dan mudah diakses dapat mengurangi ruang bagi berkembangnya disinformasi. Selain itu, penggunaan media sosial resmi pemerintah sebagai sarana komunikasi dua arah juga dapat meningkatkan kedekatan antara pemerintah dan masyarakat.

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa penguatan literasi digital, peningkatan kompetensi aparatur dalam komunikasi publik, serta pemanfaatan teknologi digital untuk mendeteksi dan mengklarifikasi informasi palsu merupakan strategi yang banyak direkomendasikan dalam berbagai penelitian. Dengan demikian, upaya membangun kepercayaan publik di era digital harus dilakukan secara terintegrasi melalui peningkatan kualitas pelayanan, transparansi informasi, dan penguatan kapasitas masyarakat dalam menghadapi disinformasi.

Tabel 3. Strategi Penguatan Kepercayaan Publik di Era Disinformasi Digital

No	Strategi	Tujuan
1	Transparansi informasi publik	Meningkatkan kredibilitas pemerintah
2	Penguatan literasi digital masyarakat	Mengurangi dampak disinformasi
3	Respons cepat terhadap hoaks	Mencegah berkembangnya informasi palsu
4	Optimalisasi media sosial pemerintah	Memperkuat komunikasi publik
5	Pemanfaatan teknologi AI untuk verifikasi informasi	Meningkatkan akurasi informasi publik
6	Peningkatan kualitas pelayanan publik	Memperkuat kepercayaan masyarakat

Sumber: Hasil sintesis literatur (2026).

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa krisis kepercayaan publik di era disinformasi digital tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik, tetapi juga oleh dinamika ekosistem informasi digital yang membentuk persepsi masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, penguatan kepercayaan publik memerlukan strategi yang komprehensif melalui peningkatan kualitas pelayanan, transparansi informasi, literasi digital, dan pengelolaan komunikasi publik yang lebih efektif.

Pembahasan

Disinformasi Digital sebagai Ancaman Baru terhadap Kepercayaan Publik

Hasil kajian menunjukkan bahwa disinformasi digital telah berkembang menjadi salah satu tantangan paling serius dalam tata kelola pelayanan publik kontemporer. Jika pada era sebelumnya

kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah lebih banyak ditentukan oleh kualitas layanan yang diterima secara langsung, maka pada era digital kepercayaan tersebut semakin dipengaruhi oleh informasi yang beredar di ruang publik digital. Kondisi ini menandai terjadinya pergeseran paradigma dari *performance-based trust* menuju *information-based trust*, yaitu kepercayaan yang dibentuk bukan semata-mata oleh pengalaman pelayanan, tetapi juga oleh konstruksi informasi yang diterima masyarakat melalui media digital.

Dalam perspektif teori kepercayaan publik yang dikemukakan oleh Bouckaert dan Van de Walle (2023), kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dibangun melalui tiga dimensi utama, yaitu kompetensi (*competence*), integritas (*integrity*), dan benevolensi (*benevolence*). Namun, dalam era disinformasi digital, ketiga dimensi tersebut dapat mengalami distorsi akibat penyebaran informasi yang tidak akurat. Ketika masyarakat terus-menerus menerima narasi yang menggambarkan pemerintah sebagai institusi yang tidak kompeten, tidak transparan, atau tidak berpihak kepada kepentingan publik, maka persepsi tersebut secara perlahan akan membentuk ketidakpercayaan kolektif, meskipun fakta empiris tidak selalu mendukung narasi tersebut.

Temuan ini memperkuat argumentasi Lazer et al. (2018) yang menyatakan bahwa penyebaran informasi palsu memiliki kapasitas untuk memengaruhi perilaku sosial dan politik masyarakat dalam skala besar. Disinformasi tidak hanya menciptakan kesalahpahaman informasi, tetapi juga mampu mengikis legitimasi institusi publik. Dalam konteks pelayanan publik, legitimasi menjadi aspek yang sangat penting karena menentukan tingkat kepatuhan masyarakat terhadap prosedur pelayanan, penerimaan terhadap kebijakan pemerintah, dan partisipasi dalam program-program pembangunan.

Lebih jauh, fenomena disinformasi digital memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak lagi menjadi satu-satunya faktor penentu kepercayaan masyarakat. Pemerintah dapat menyediakan layanan yang cepat, murah, dan efisien, tetapi apabila ruang digital dipenuhi oleh narasi negatif yang tidak terklarifikasi, maka persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan tetap dapat mengalami penurunan (Katharina, R. 2021). Kondisi ini menunjukkan bahwa krisis kepercayaan publik pada era digital tidak selalu berakar pada kegagalan pelayanan, melainkan sering kali dipicu oleh kegagalan dalam mengelola informasi publik.

Menurut Edelman Trust Barometer (2025), meningkatnya kekhawatiran masyarakat terhadap penyebaran informasi palsu telah menyebabkan menurunnya tingkat kepercayaan terhadap berbagai institusi publik di banyak negara. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa krisis kepercayaan saat ini tidak dapat dipisahkan dari krisis informasi. Dengan kata lain, kualitas pelayanan publik dan kualitas ekosistem informasi telah menjadi dua variabel yang saling terkait dalam membentuk kepercayaan masyarakat.

Krisis Kepercayaan Publik dalam Perspektif Tata Kelola Digital

Krisis kepercayaan publik yang terjadi saat ini sesungguhnya merupakan refleksi dari tantangan tata kelola pemerintahan di era digital. Transformasi digital yang diharapkan mampu meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan ternyata juga menghasilkan konsekuensi baru berupa meningkatnya kerentanan terhadap manipulasi informasi. Dalam konteks ini, pemerintah menghadapi paradoks digital. Di satu sisi, teknologi digital digunakan untuk memperkuat pelayanan publik, tetapi di sisi lain teknologi yang sama juga menjadi sarana penyebaran disinformasi yang melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Mergel, Ganapati, dan Whitford (2021) menjelaskan bahwa transformasi digital dalam sektor publik tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan cara pemerintah membangun hubungan dengan masyarakat. Pemerintah tidak lagi dapat mengandalkan pola komunikasi satu arah sebagaimana yang berlaku pada era media konvensional. Masyarakat kini

menjadi produsen sekaligus konsumen informasi yang memiliki kemampuan untuk membentuk opini publik secara kolektif melalui media sosial.

Dalam kondisi tersebut, pelayanan publik menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Setiap kesalahan administrasi, keterlambatan layanan, atau keluhan masyarakat berpotensi menjadi viral dan menyebar luas dalam waktu singkat. Bahkan kasus-kasus yang bersifat lokal dapat berkembang menjadi isu nasional karena diperkuat oleh algoritma media sosial. Akibatnya, reputasi institusi publik menjadi semakin rentan terhadap berbagai bentuk distorsi informasi.

Fenomena ini sejalan dengan teori *network society* yang dikemukakan oleh Castells (2023), yang menjelaskan bahwa kekuasaan dalam masyarakat modern semakin ditentukan oleh kemampuan mengelola arus informasi dalam jaringan digital. Dalam konteks pelayanan publik, institusi yang gagal mengelola informasi akan menghadapi kesulitan dalam mempertahankan legitimasi, meskipun secara administratif mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Rendahnya Literasi Digital sebagai Faktor Penguat Krisis Kepercayaan

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah bahwa dampak disinformasi terhadap kepercayaan publik diperkuat oleh rendahnya literasi digital masyarakat. Literasi digital bukan sekadar kemampuan mengoperasikan teknologi, melainkan kemampuan memahami, mengevaluasi, dan memverifikasi informasi secara kritis. Dalam masyarakat yang memiliki tingkat literasi digital rendah, informasi palsu cenderung lebih mudah diterima dan disebarluaskan tanpa proses verifikasi.

Penelitian Guess et al. (2020) menunjukkan bahwa individu yang memiliki kemampuan literasi digital yang baik cenderung lebih mampu membedakan antara informasi faktual dan informasi palsu. Sebaliknya, individu yang kurang memiliki kemampuan tersebut lebih rentan menjadi korban manipulasi informasi. Temuan ini menunjukkan bahwa persoalan disinformasi bukan hanya persoalan teknologi, tetapi juga persoalan kapasitas masyarakat dalam mengelola informasi.

Dalam konteks Indonesia, tantangan literasi digital menjadi semakin penting mengingat tingginya tingkat penggunaan media sosial dan heterogenitas karakteristik pengguna internet. Tidak semua pengguna memiliki kemampuan yang sama dalam mengevaluasi informasi yang diterima. Akibatnya, ruang digital menjadi sangat rentan terhadap penyebaran hoaks, propaganda, dan berbagai bentuk manipulasi informasi lainnya.

Lebih jauh lagi, rendahnya literasi digital juga berpotensi menciptakan lingkaran ketidakpercayaan (*cycle of distrust*). Ketika masyarakat mempercayai informasi yang salah, mereka akan membentuk persepsi negatif terhadap pemerintah. Persepsi tersebut kemudian memengaruhi cara mereka menerima informasi berikutnya, sehingga informasi resmi pemerintah cenderung dipandang dengan skeptis. Kondisi ini menyebabkan kepercayaan publik semakin sulit dipulihkan meskipun pemerintah telah melakukan berbagai perbaikan dalam kualitas pelayanan.

Strategi Penguatan Pelayanan Publik untuk Memulihkan Kepercayaan Masyarakat

Berdasarkan hasil kajian, upaya membangun kembali kepercayaan publik memerlukan pendekatan yang lebih komprehensif dibandingkan sekadar peningkatan kualitas layanan administratif. Kepercayaan publik harus dipahami sebagai hasil interaksi antara kualitas pelayanan, transparansi informasi, akuntabilitas institusi, dan efektivitas komunikasi publik.

Pertama, pemerintah perlu memperkuat transparansi sebagai fondasi utama pembangunan kepercayaan. Grimmelikhuisen et al. (2023) menegaskan bahwa transparansi berperan penting dalam mengurangi ketidakpastian masyarakat terhadap tindakan pemerintah. Semakin terbuka informasi yang diberikan pemerintah, semakin kecil peluang berkembangnya spekulasi dan disinformasi yang dapat merusak kepercayaan publik.

Kedua, pemerintah perlu mengembangkan model komunikasi publik yang proaktif dan berbasis data. Selama ini banyak institusi publik masih menggunakan pendekatan komunikasi yang bersifat reaktif, yaitu memberikan klarifikasi setelah isu berkembang luas. Padahal dalam era media digital, kecepatan komunikasi menjadi faktor yang sangat menentukan. Informasi resmi harus hadir lebih cepat daripada informasi palsu agar mampu membentuk persepsi publik secara efektif.

Ketiga, pemanfaatan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) perlu diarahkan untuk mendukung penguatan pelayanan publik dan manajemen informasi. Teknologi AI dapat digunakan untuk memantau percakapan publik di media sosial, mendeteksi pola penyebaran hoaks, serta memberikan peringatan dini terhadap isu yang berpotensi mengganggu kepercayaan masyarakat. OECD (2024) menyebut pendekatan ini sebagai bagian dari *anticipatory governance*, yaitu kemampuan pemerintah mengidentifikasi risiko sebelum berkembang menjadi krisis yang lebih besar.

Keempat, penguatan literasi digital harus menjadi agenda strategis nasional. Dalam jangka panjang, masyarakat yang memiliki kemampuan berpikir kritis akan menjadi benteng utama dalam menghadapi disinformasi. Upaya ini tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga memerlukan keterlibatan lembaga pendidikan, media massa, organisasi masyarakat sipil, dan platform digital.

Krisis kepercayaan publik di era disinformasi digital sesungguhnya bukan hanya persoalan komunikasi atau teknologi semata, melainkan persoalan tata kelola pemerintahan yang menuntut kemampuan pemerintah untuk membangun pelayanan publik yang transparan, adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada penguatan kepercayaan masyarakat. Keberhasilan pemerintah dalam menghadapi tantangan tersebut akan menentukan kualitas hubungan antara negara dan warga negara pada era digital yang semakin kompleks.

KESIMPULAN

Krisis kepercayaan publik di era disinformasi digital merupakan tantangan serius bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil kajian menunjukkan bahwa penyebaran disinformasi melalui media digital tidak hanya memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga berpotensi menurunkan legitimasi institusi publik, mengurangi partisipasi masyarakat, dan melemahkan efektivitas pelayanan publik. Dalam konteks ini, kepercayaan publik tidak lagi semata-mata dibentuk oleh kualitas layanan yang diterima, tetapi juga oleh kualitas informasi yang beredar di ruang digital.

Penelitian ini menemukan bahwa tantangan utama pelayanan publik di era disinformasi digital meliputi tingginya penyebaran informasi palsu, rendahnya literasi digital masyarakat, lambatnya respons komunikasi publik, serta semakin kompleksnya ekosistem informasi akibat perkembangan teknologi digital dan kecerdasan buatan. Faktor-faktor tersebut memperbesar risiko terbentuknya persepsi negatif terhadap institusi pelayanan publik, meskipun berbagai upaya perbaikan layanan telah dilakukan.

Untuk memperkuat kepercayaan publik, diperlukan strategi yang komprehensif melalui peningkatan transparansi informasi, penguatan komunikasi publik yang proaktif dan responsif, pengembangan literasi digital masyarakat, pemanfaatan teknologi digital untuk mendukung pengelolaan informasi, serta peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Dengan demikian, penguatan kepercayaan publik tidak hanya bergantung pada kinerja pelayanan, tetapi juga pada kemampuan pemerintah dalam membangun ekosistem informasi yang kredibel, transparan, dan mampu menjawab tantangan disinformasi di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriadi, E. A., Julianto, R., Dwiatmoko, F., Kom, S., Kom, M., Bisri, M., & Kom, M. (2025). *KECERDASAN BUATAN Teori, Implementasi, dan Aplikasi di Era Digital*. Eko Aziz Apriadi.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2023). *Public Service Performance and Trust in Government*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71-95.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- DataReportal. (2025). *Digital 2025: Indonesia*. Singapore: Kepios, We Are Social, and Meltwater.
- Edelman. (2025). *2025 Edelman Trust Barometer: Trust and the Crisis of Information*. New York: Edelman.
- Guess, A. M., Lerner, M., Lyons, B., Montgomery, J. M., Nyhan, B., Reifler, J., & Sircar, N. (2020). A digital media literacy intervention increases discernment between mainstream and false news in the United States and India. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 117(27), 15536–15545. <https://doi.org/10.1073/pnas.1920498117>
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024). *Laporan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Krippendorff, K. (2019). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, A. B. (2021). Agile: A new way of governing. *Public Administration Review*, 81(1), 161–165. <https://doi.org/10.1111/puar.13202>
- OECD. (2024). *Building Trust and Reinforcing Democracy: Preparing the Ground for Government Action*. Paris: OECD Publishing.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia 2024*. Jakarta: Ombudsman RI.
- Rahmawati, U., Rakhmawati, E., Nasroen, J., & Riztya, R. (2026). Literasi Digital Mahasiswa dan Kerentanan terhadap Disinformasi di Media Sosial. *Jurnal Ragam Pengabdian*, 3(1 (Spesial Issue)), 2222-2227.
- Sarjito, A. (2024). Hoaks, disinformasi, dan ketahanan nasional: Ancaman teknologi informasi dalam masyarakat digital Indonesia. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 6(2), 175-186.
- Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*.

- Slavina, N., Maula, N. N. M., Ilfina, T., & Misidawati, D. N. (2026). Pengaruh Media Sosial Terhadap Kepercayaan Publik Pada Lembaga Pemerintah. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 2(04), 2500-2510.
- Sunstein, C. R. (2023). *#Republic: Divided Democracy in the Age of Social Media* (Updated Edition). Princeton: Princeton University Press.
- Suriadi, H., & Mulyono, M. (2024). Pemanfaatan teknologi AI untuk meningkatkan kualitas dan responsivitas pelayanan publik di era digital. *Jurnal Media Ilmu*, 3(2), 107-132.
- UNESCO. (2023). *Guidance for the Governance of Digital Platforms*. Paris: UNESCO.
- United Nations. (2024). *E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development*. New York: United Nations.
- Wardle, C., & Derakhshan, H. (2017). *Information Disorder: Toward an Interdisciplinary Framework for Research and Policy Making*. Strasbourg: Council of Europe.