JURNAL SAINS INFORMASI, DATA, DAN TEKNOLOGI
SIDATEK
VOL. XX. NO. XX. BULAN TAHUN

STRATEGI KOMUNIKASI PUBLIK PEMERINTAH DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA DIGITAL

Ni Luh Putu Mariani[1], I Putu Gede Buda Mardiksa Putra[2], I Gusti Ayu Inka Utari[3], I Gusti Ngurah Dwi Candra Wiguna[4]

[1]Universitas Mahasaraswati Denpasar, Indonesia

[234] Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar, Denpasar, Indonesia

Email: putumariani1503@gmail.com

Abstract

The development of digital media has changed the relationship between government and citizens. Social media, official websites, and digital public-service platforms are no longer merely channels for distributing information, but also spaces for dialogue, public participation, and the formation of institutional trust. This article examines government public communication strategies in building public trust through digital media in Indonesia. The study employs a descriptive-qualitative literature review of ten selected scholarly articles published between 2020 and 2026 in Indonesian and English. The literature was analyzed thematically by identifying the communication practices, research contexts, methods, and findings related to public trust. The synthesis identifies four interrelated dimensions: information transparency and credibility, dialogic communication and interactivity, government responsiveness, and public participation and digital inclusion. The findings indicate that the presence of digital platforms alone does not guarantee public trust. Trust is more closely associated with how government institutions communicate, respond to citizens, disclose relevant information, and provide meaningful opportunities for participation. One-way communication, delayed responses, and unequal digital access may weaken the relationship between government and society. This article proposes an integrative framework in which the four dimensions strengthen the quality of government-citizen communication and contribute to public trust.

Keywords**:** *government public communication, digital media, public trust, dialogic communication, public participation*

Abstrak

Perkembangan media digital telah mengubah hubungan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Media sosial, situs web resmi, dan platform pelayanan publik digital tidak lagi hanya berfungsi sebagai saluran penyebaran informasi, tetapi juga menjadi ruang dialog, partisipasi publik, dan pembentukan kepercayaan terhadap institusi pemerintahan. Artikel ini bertujuan mengkaji strategi komunikasi publik pemerintah dalam membangun kepercayaan masyarakat melalui media digital di Indonesia. Penelitian menggunakan metode kajian pustaka dengan pendekatan deskriptif-kualitatif terhadap sepuluh artikel ilmiah terpilih yang diterbitkan pada periode 2020–2026 dalam bahasa Indonesia dan Inggris. Literatur dianalisis secara tematik dengan mengidentifikasi praktik komunikasi, konteks penelitian, metode, dan temuan yang berkaitan dengan kepercayaan publik. Hasil kajian mengidentifikasi empat dimensi yang saling berkaitan, yaitu transparansi dan kredibilitas informasi, komunikasi dialogis dan interaktivitas, responsivitas pemerintah, serta partisipasi dan inklusivitas digital. Temuan menunjukkan bahwa keberadaan platform digital tidak dengan sendirinya menjamin terbentuknya kepercayaan masyarakat. Kepercayaan lebih berkaitan dengan cara pemerintah menyampaikan informasi, merespons masyarakat, membuka ruang dialog, dan menyediakan kesempatan partisipasi yang bermakna. Komunikasi satu arah, keterlambatan respons, serta ketimpangan akses digital berpotensi melemahkan hubungan pemerintah dan masyarakat. Artikel ini mengusulkan kerangka integratif yang menempatkan keempat dimensi tersebut sebagai unsur penguatan kualitas hubungan komunikasi pemerintah dengan masyarakat dalam membangun kepercayaan publik.

Kata kunci: komunikasi publik pemerintah, media digital, kepercayaan masyarakat, komunikasi dialogis, partisipasi publik

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara pemerintah membangun hubungan dengan masyarakat. Media sosial, situs web resmi, aplikasi pelayanan publik, dan berbagai kanal digital memungkinkan pemerintah menyampaikan informasi secara cepat serta menjangkau kelompok masyarakat yang lebih luas. Perubahan tersebut menjadikan media digital sebagai bagian penting dari komunikasi publik pemerintahan. Dalam konteks ini, komunikasi pemerintah tidak lagi cukup dipahami sebagai kegiatan menyampaikan pengumuman atau kebijakan, tetapi juga sebagai proses membangun hubungan, menjelaskan keputusan, mendengarkan aspirasi, dan melibatkan masyarakat dalam urusan publik.

Kepercayaan masyarakat merupakan salah satu modal penting bagi penyelenggaraan pemerintahan. Kepercayaan berhubungan dengan penilaian masyarakat terhadap kemampuan pemerintah, integritas dalam menjalankan kewenangan, serta kepedulian terhadap kepentingan warga. Kepercayaan tidak hanya memengaruhi citra institusi, tetapi juga berkaitan dengan legitimasi kebijakan, kesediaan masyarakat bekerja sama, dan penerimaan terhadap program pemerintah. Dalam perspektif hubungan organisasi dan publik, kepercayaan terbentuk melalui pengalaman hubungan yang dinilai konsisten, terbuka, dan dapat diandalkan. Mayer, Davis, dan Schoorman (1995) menjelaskan bahwa kepercayaan berkaitan dengan persepsi terhadap kemampuan, kebaikan hati, dan integritas pihak yang dipercaya.

Media digital menyediakan peluang untuk memperkuat kepercayaan tersebut karena memungkinkan penyampaian informasi secara terbuka dan interaksi yang relatif cepat. Namun, pemanfaatan media digital tidak secara otomatis menghasilkan komunikasi yang efektif. Akun pemerintah dapat memiliki banyak pengikut, tetapi tetap menjalankan komunikasi satu arah. Informasi dapat dipublikasikan secara rutin, tetapi belum tentu menjawab kebutuhan masyarakat. Kolom komentar dan kanal pengaduan dapat tersedia, tetapi tidak selalu diikuti respons yang memadai. Selain itu, disinformasi, rendahnya literasi digital, dan ketimpangan akses teknologi dapat membatasi manfaat komunikasi digital.

Perlu dibedakan antara komunikasi publik sebagai penyampaian informasi dan komunikasi publik sebagai pengelolaan hubungan. Pada bentuk pertama, keberhasilan sering kali dinilai dari tersedianya pesan, jangkauan unggahan, atau frekuensi publikasi. Pada bentuk kedua, keberhasilan juga ditentukan oleh apakah informasi dapat dipahami, apakah masyarakat memperoleh kesempatan untuk menyampaikan tanggapan, dan apakah tanggapan tersebut memengaruhi cara pemerintah menjelaskan maupun menjalankan kebijakan. Perbedaan ini penting karena kanal digital dapat memperluas jangkauan pesan tanpa dengan sendirinya memperbaiki kualitas hubungan pemerintah dengan masyarakat.

Karakter media digital juga menghadirkan tuntutan komunikasi yang lebih kompleks. Informasi dapat beredar dengan cepat, disimpan, dibagikan kembali, dan dibandingkan dengan pernyataan atau tindakan pemerintah sebelumnya. Kondisi tersebut membuka peluang bagi keterbukaan, tetapi sekaligus meningkatkan risiko ketidakkonsistenan pesan, kesalahpahaman, dan penyebaran informasi yang tidak terverifikasi. Oleh sebab itu, strategi komunikasi pemerintah tidak cukup berorientasi pada kecepatan publikasi. Pemerintah perlu memastikan bahwa pesan memiliki sumber yang jelas, konteks yang memadai, serta mekanisme koreksi apabila ditemukan kekeliruan.

Dalam artikel ini, kepercayaan dipahami sebagai penilaian masyarakat terhadap kelayakan pemerintah untuk dipercaya dalam menjalankan kewenangan dan memenuhi kepentingan publik. Pengertian tersebut tidak menyamakan kepercayaan dengan popularitas, kepuasan sesaat, atau banyaknya interaksi pada akun resmi. Masyarakat dapat aktif mengikuti akun pemerintah tanpa mempercayai institusi yang mengelolanya. Sebaliknya, masyarakat dapat memberikan kritik terhadap kebijakan tertentu sembari tetap menilai institusi pemerintah memiliki kemampuan dan integritas. Dengan demikian, komunikasi yang membangun kepercayaan bukan komunikasi yang selalu menghasilkan persetujuan, melainkan komunikasi yang memungkinkan penilaian publik dilakukan berdasarkan informasi dan pengalaman yang dapat dipertanggungjawabkan.

Sejumlah penelitian di Indonesia memperlihatkan bahwa hubungan antara komunikasi digital dan kepercayaan publik berlangsung melalui beberapa mekanisme. Hartanto et al. (2021), melalui survei terhadap 478 responden di dua kota, menemukan hubungan positif antara interaksi masyarakat dengan pejabat pemerintah melalui situs jejaring sosial, persepsi terhadap respons pemerintah, efektivitas e-government, dan kepercayaan kepada pemerintah. Goeritman (2021) menempatkan media sosial sebagai

sarana komunikasi krisis yang dapat mendukung transparansi dan keterlibatan publik, tetapi juga menyoroti persoalan yang muncul ketika komunikasi pemerintah tidak dikelola secara tepat. Sementara itu, Yudarwati, Putranto, dan Delmo (2022) menunjukkan bahwa komunikasi risiko bencana melalui media sosial pemerintah masih cenderung bersifat satu arah dan top-down, sehingga perlu mempertimbangkan budaya lokal, modal sosial, serta keterbatasan akses masyarakat.

Dimensi dialog dan keterbukaan juga memperoleh perhatian dalam penelitian komunikasi pemerintah. Hastrida dan Hendriyani (2023) menemukan bahwa orientasi mutualitas dan iklim keterbukaan dalam komunikasi dialogis pemerintah melalui media sosial berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan kepada pemerintah. Iklim keterbukaan menjadi faktor yang lebih kuat dibandingkan orientasi mutualitas dalam penelitian tersebut. Ernungtyas dan Boer (2023) menunjukkan bahwa perhatian masyarakat terhadap media sosial dan situs web pemerintah berkaitan dengan persepsi transparansi, sedangkan transparansi berhubungan dengan kepercayaan dan keterlibatan warga. Pada tingkat pemerintah daerah, Aji et al. (2023) memperlihatkan bahwa interaktivitas media sosial membutuhkan pesan yang kreatif dan tim pengelola yang siap merespons pertanyaan serta keluhan masyarakat.

Penelitian yang lebih baru memperlihatkan bahwa tantangan komunikasi publik tidak berhenti pada penyediaan informasi. Sastrawan dan Rahmawati (2025), melalui studi kasus kebijakan TAPERA, menemukan bahwa transparansi informasi hanya berjalan sebagian, sementara keterlibatan publik dan responsivitas pemerintah masih memiliki kelemahan. Imtihan et al. (2025) menunjukkan bahwa interaktivitas, kepercayaan terhadap institusi, dan literasi digital merupakan aspek penting dalam komunikasi media sosial pemerintah daerah. Israh dan Farihanto (2026) menekankan fungsi konten dokumentasi kinerja, edukasi, dan informasi pada akun Instagram institusi pelayanan publik. Sirojjudin (2026) menemukan bahwa interaktivitas Instagram pemerintah berhubungan kuat dengan kepercayaan publik, sedangkan kualitas konten tidak menunjukkan pengaruh signifikan dalam model penelitiannya.

Rangkaian temuan tersebut juga memperlihatkan bahwa hubungan antara komunikasi digital dan kepercayaan tidak bersifat tunggal. Transparansi menyediakan dasar bagi masyarakat untuk menilai informasi; dialog memberi kesempatan untuk menguji dan memperjelas informasi; responsivitas menunjukkan apakah pemerintah bersedia menindaklanjuti kebutuhan warga; sedangkan partisipasi memperlihatkan apakah masyarakat diberi ruang dalam proses komunikasi kebijakan. Keempat aspek tersebut dapat saling memperkuat, tetapi juga dapat menunjukkan ketidaksesuaian. Sebagai contoh, informasi yang terbuka belum tentu menghasilkan pengalaman komunikasi yang baik apabila pertanyaan publik tidak memperoleh jawaban. Demikian pula, ruang komentar tidak dapat disebut partisipatif apabila aspirasi yang disampaikan tidak pernah dijelaskan tindak lanjutnya.

Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa strategi komunikasi publik pemerintah melalui media digital memiliki sejumlah dimensi yang saling berkaitan. Akan tetapi, kajian terdahulu cenderung berfokus pada satu institusi, satu platform, atau satu konteks kebijakan, serta membahas transparansi, dialog, responsivitas, dan partisipasi secara terpisah. Karena itu, diperlukan sintesis literatur yang memetakan keterkaitan berbagai dimensi tersebut dalam menjelaskan pembentukan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Artikel ini bertujuan mengkaji strategi komunikasi publik pemerintah dalam membangun kepercayaan masyarakat melalui media digital di Indonesia berdasarkan literatur yang diterbitkan pada periode 2020–2026. Secara khusus, kajian ini mengelompokkan temuan penelitian ke dalam empat dimensi, yaitu transparansi dan kredibilitas informasi, komunikasi dialogis dan interaktivitas, responsivitas pemerintah, serta partisipasi dan inklusivitas digital. Keempat dimensi tersebut digunakan untuk menyusun sintesis konseptual mengenai hubungan antara praktik komunikasi pemerintah dan kepercayaan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kajian pustaka dengan pendekatan deskriptif-kualitatif. Metode tersebut dipilih karena tujuan artikel adalah mengidentifikasi, membandingkan, dan menyintesis hasil penelitian terdahulu mengenai strategi komunikasi publik pemerintah melalui media digital serta keterkaitannya dengan kepercayaan masyarakat. Kajian ini tidak melakukan pengukuran statistik gabungan

atau meta-analisis, melainkan menafsirkan temuan literatur berdasarkan tema-tema komunikasi yang muncul.

Penelusuran literatur dilakukan melalui mesin pencari akademik, portal pengindeks publikasi nasional, serta laman resmi jurnal dan penerbit. Penelusuran dilengkapi dengan pemeriksaan metadata publikasi dan DOI untuk memastikan kesesuaian judul, penulis, tahun, dan identitas jurnal. Kata kunci yang digunakan meliputi "komunikasi publik pemerintah", "komunikasi pemerintahan", "government public communication", "government public relations", "media sosial pemerintah", "government social media", "kepercayaan publik", "public trust", "komunikasi dialogis", "dialogic communication", "transparansi", "responsivitas", "interaktivitas", dan "public engagement". Kata kunci digunakan secara tunggal maupun dalam kombinasi.

Unit analisis dalam kajian ini adalah temuan dan argumentasi yang disajikan oleh masing-masing artikel, bukan semata-mata platform digital yang menjadi objek penelitian. Penetapan unit analisis tersebut memungkinkan perbandingan lintas konteks, misalnya antara komunikasi krisis, komunikasi risiko bencana, pengelolaan akun media sosial instansi, dan komunikasi kebijakan. Dengan cara ini, artikel yang membahas platform berbeda tetap dapat dibandingkan sepanjang memuat penjelasan mengenai praktik komunikasi pemerintah dan hubungannya dengan transparansi, dialog, responsivitas, partisipasi, atau kepercayaan masyarakat.

Kriteria inklusi meliputi: (1) artikel diterbitkan pada periode 2020–2026; (2) ditulis dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris; (3) membahas pemerintah atau institusi pemerintahan di Indonesia; (4) mengkaji komunikasi publik melalui media digital, seperti media sosial, situs web, atau platform digital; dan (5) memuat pembahasan yang relevan dengan kepercayaan publik, transparansi, komunikasi dialogis, responsivitas, atau partisipasi masyarakat. Literatur yang tidak memenuhi konteks geografis, berada di luar rentang tahun, hanya membahas aspek teknis teknologi tanpa dimensi komunikasi publik, atau tidak memiliki keterkaitan dengan fokus kajian tidak digunakan sebagai sumber utama.

Kriteria tersebut diterapkan secara substantif, bukan hanya berdasarkan kemunculan istilah tertentu pada judul atau abstrak. Artikel dipertimbangkan apabila pembahasannya memungkinkan peneliti mengidentifikasi praktik komunikasi, respons masyarakat, atau implikasi komunikasi terhadap hubungan dengan institusi pemerintah. Sebaliknya, publikasi yang hanya menjelaskan adopsi teknologi atau kinerja sistem elektronik tanpa keterkaitan dengan proses komunikasi publik tidak diprioritaskan. Pembatasan ini menjaga agar sintesis tetap berpusat pada persoalan komunikasi, bukan bergeser menjadi kajian umum mengenai transformasi digital pemerintahan.

Rentang 2020–2026 digunakan untuk menangkap perkembangan kajian yang relatif mutakhir, sementara dua karya teoretis yang lebih lama, yaitu Kent dan Taylor (1998) serta Mayer et al. (1995), dipertahankan sebagai landasan konseptual. Kedua karya tersebut tidak dihitung sebagai bagian dari sepuluh artikel inti karena fungsinya berbeda. Artikel empiris dan konseptual periode 2020–2026 menjadi bahan utama sintesis, sedangkan karya teoretis digunakan untuk membantu menafsirkan komunikasi dialogis dan kepercayaan. Pemisahan fungsi sumber ini penting agar pembaca dapat membedakan bukti penelitian terdahulu dari kerangka teori yang digunakan untuk membaca bukti tersebut.

Sepuluh artikel ilmiah dipilih secara purposif sebagai literatur inti berdasarkan kesesuaian substansi dengan tujuan kajian dan keterlacakan metadata publikasinya. Artikel tersebut terdiri atas penelitian kuantitatif, penelitian kualitatif, studi kasus, dan kajian konseptual. Pemilihan purposif dilakukan agar sintesis dapat mencakup variasi konteks pemerintahan, platform digital, serta pendekatan penelitian. Dengan demikian, sepuluh artikel ini diperlakukan sebagai korpus inti untuk sintesis tematik, bukan sebagai klaim bahwa seluruh publikasi yang relevan pada periode 2020–2026 telah teridentifikasi.

Ekstraksi data dilakukan dengan mencatat nama penulis, tahun publikasi, fokus penelitian, konteks institusi, metode, dan temuan utama. Selanjutnya, isi artikel dibaca dan dibandingkan untuk mengidentifikasi pola serta perbedaan temuan. Analisis dilakukan melalui pengelompokan tematik ke dalam empat kategori utama, yaitu transparansi dan kredibilitas informasi, komunikasi dialogis dan interaktivitas, responsivitas pemerintah, serta partisipasi dan inklusivitas digital. Hasil pengelompokan kemudian ditafsirkan dengan mempertimbangkan konsep komunikasi dialogis dan dimensi kepercayaan sebagai landasan untuk menyusun kerangka sintesis.

Proses analisis dilakukan dalam beberapa tahap. Pertama, informasi bibliografis dan karakteristik penelitian dicatat untuk memperoleh gambaran mengenai tahun publikasi, fokus, konteks institusi, pendekatan, dan metode. Kedua, temuan yang berkaitan dengan praktik komunikasi dan kepercayaan dibaca kembali untuk mengidentifikasi konsep yang berulang maupun temuan yang berbeda. Ketiga, temuan tersebut dikelompokkan berdasarkan kedekatan makna, bukan semata-mata kesamaan istilah. Keempat, setiap kelompok dibandingkan dengan kelompok lain untuk melihat kemungkinan hubungan antardimensi. Tahap terakhir dilakukan dengan menyusun kerangka sintesis yang menjelaskan bagaimana praktik komunikasi dapat berkontribusi terhadap kualitas hubungan pemerintah dan masyarakat.

Pengelompokan tematik bersifat interpretatif. Satu penelitian dapat memberikan kontribusi pada lebih dari satu dimensi karena praktik komunikasi dalam kenyataan tidak selalu terpisah secara tegas. Sebagai contoh, keterbukaan informasi dapat menjadi bagian dari transparansi sekaligus prasyarat bagi dialog. Respons terhadap keluhan dapat dipahami sebagai responsivitas, tetapi juga menunjukkan pengakuan terhadap partisipasi masyarakat. Untuk menjaga konsistensi analisis, pengelompokan dilakukan berdasarkan fokus pembahasan yang paling menonjol, sementara keterkaitan lintas dimensi dijelaskan pada bagian sintesis.

Kajian ini tidak menggunakan prosedur meta-analisis dan tidak menghitung besaran pengaruh gabungan dari penelitian kuantitatif. Perbedaan variabel, konteks, instrumen, dan desain penelitian membuat hasil antarartikel tidak dapat digabungkan secara statistik berdasarkan informasi yang tersedia dalam korpus. Kajian juga tidak dimaksudkan sebagai tinjauan sistematis yang mengklaim telah mengidentifikasi seluruh publikasi relevan. Pemilihan sepuluh artikel secara purposif menjadikan hasil analisis lebih tepat dipahami sebagai sintesis konseptual atas literatur inti yang terpilih. Batasan ini perlu diperhatikan ketika pembaca menafsirkan keluasan temuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan telaah terhadap sepuluh artikel inti, strategi komunikasi publik pemerintah melalui media digital dapat dipahami melalui empat dimensi utama yang saling berhubungan. Literatur yang ditelaah memperlihatkan variasi fokus, mulai dari komunikasi krisis dan risiko bencana, pengelolaan media sosial pemerintah, komunikasi dialogis, transparansi informasi, hingga partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik. Secara metodologis, korpus mencakup penelitian kuantitatif berbasis survei, penelitian kualitatif berbasis studi kasus dan analisis konten, serta satu kajian konseptual.

1. Gambaran Umum Literatur yang Ditelaah

Sepuluh artikel inti yang ditelaah diterbitkan pada rentang 2021–2026. Dua artikel terbit pada 2021, satu artikel pada 2022, tiga artikel pada 2023, dua artikel pada 2025, dan dua artikel pada 2026. Tidak ditemukannya artikel inti tahun 2020 dalam korpus terpilih tidak mengubah batas rentang penelusuran yang ditetapkan, yaitu 2020–2026. Dari sisi metode, lima artikel menggunakan pendekatan kuantitatif, empat artikel menggunakan pendekatan kualitatif atau studi kasus, dan satu artikel merupakan kajian konseptual. Variasi tersebut memberi peluang untuk membandingkan hubungan antarvariabel yang diuji secara empiris dengan penjelasan kontekstual mengenai praktik komunikasi pemerintah.

Komposisi tersebut menunjukkan bahwa kajian komunikasi publik pemerintah melalui media digital berkembang melalui beberapa jalur penelitian. Penelitian kuantitatif terutama memberikan gambaran mengenai hubungan antarvariabel, seperti interaksi, persepsi respons, transparansi, kepercayaan, dan keterlibatan. Penelitian kualitatif serta studi kasus memberikan penjelasan mengenai praktik komunikasi dalam konteks tertentu, termasuk bagaimana institusi mengelola pesan, bagaimana masyarakat merespons, dan hambatan apa yang muncul. Sementara itu, kajian konseptual membantu menempatkan media sosial dalam kerangka komunikasi krisis. Perbedaan pendekatan tersebut menjadi kekuatan korpus karena menyediakan bukti hubungan sekaligus penjelasan kontekstual.

Meskipun demikian, variasi metode juga membatasi perbandingan langsung. Temuan survei menunjukkan pola hubungan berdasarkan variabel dan responden yang diteliti, sedangkan studi kasus menjelaskan proses dalam konteks institusi tertentu. Karena itu, hasil survei tidak dapat langsung digunakan untuk menyimpulkan mekanisme yang sama pada semua lembaga, dan hasil studi kasus tidak dapat dianggap mewakili seluruh pemerintah daerah atau kementerian. Sintesis dalam artikel ini menempatkan

kedua jenis temuan secara saling melengkapi: temuan kuantitatif digunakan untuk membaca pola hubungan, sedangkan temuan kualitatif digunakan untuk memahami kondisi organisasi dan konteks yang memungkinkan atau menghambat praktik komunikasi.

Penulis	Fokus dan metode	Temuan utama
Hartanto et al. (2021)	Survei kuantitatif; 478 responden di dua kota; SmartPLS; konteks kepercayaan pemerintah saat pandemi.	Interaksi melalui SNS, persepsi respons pemerintah, dan efektivitas e-government berhubungan positif dengan kepercayaan; nilai religius berperan sebagai mediator.
Goeritman (2021)	Kajian konseptual komunikasi krisis pemerintah melalui media sosial pada masa pandemi COVID-19.	Media sosial dapat mendukung transparansi dan keterlibatan publik, tetapi penggunaannya perlu dikelola sebagai komunikasi krisis, bukan sekadar distribusi informasi.
Yudarwati et al. (2022)	Tiga studi kasus komunikasi risiko bencana; analisis konten unggahan dan wawancara dengan personel instansi pemerintah.	Komunikasi risiko cenderung satu arah dan top-down; budaya lokal, modal sosial, dan kesenjangan akses perlu diperhatikan.
Hastrida & Hendriyani (2023)	Survei eksplanatif terhadap 350 pengikut media sosial Kementerian Ketenagakerjaan; kerangka OPDC.	Orientasi mutualitas dan iklim keterbukaan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan; iklim keterbukaan lebih kuat.
Ernungtyas & Boer (2023)	Survei 263 responden; analisis SEM-PLS; media sosial dan situs web pemerintah.	Paparan informasi digital berkaitan dengan persepsi transparansi; transparansi berhubungan dengan kepercayaan dan keterlibatan warga.
Aji et al. (2023)	Studi kasus Instagram @dishubsurabaya; wawancara dengan pihak pemerintah dan masyarakat.	Pesan kreatif dan kesiapan tim untuk menjawab pertanyaan serta keluhan diperlukan untuk membangun interaktivitas.
Sastrawan & Rahmawati (2025)	Studi kasus kualitatif kebijakan TAPERA; dokumen pemerintah, media daring, respons publik, dan literatur.	Transparansi informasi hanya sebagian efektif, sedangkan ruang partisipasi dan responsivitas masih lemah.
Imtihan et al. (2025)	Survei 557 pengguna media sosial pemerintah di Lombok Tengah; PLS-SEM dan IPMA; TAM dan e-GAM.	Kemudahan penggunaan dan kepercayaan berhubungan dengan kepuasan; interaktivitas, kepercayaan institusional, dan literasi digital menjadi area penting.
Israh & Farihanto (2026)	Analisis isi deskriptif terhadap unggahan Instagram @damkarjogjaistimewa.	Dokumentasi operasional menjadi konten dominan; konten edukasi dan informasi mendukung literasi keselamatan dan transparansi.
Sirojjudin (2026)	Survei 400 pengikut Instagram Sekretariat Kabinet RI; PLS-SEM.	Interaktivitas memprediksi kepercayaan publik secara kuat, sedangkan kualitas konten tidak signifikan dalam model yang diuji.

2. Transparansi dan Kredibilitas Informasi

Transparansi merupakan dimensi mendasar dalam komunikasi publik pemerintah karena masyarakat membutuhkan informasi yang dapat digunakan untuk memahami kebijakan, menilai kinerja, dan mengawasi tindakan institusi. Dalam konteks media digital, transparansi tidak cukup diartikan sebagai keberadaan informasi pada situs web atau akun media sosial. Transparansi juga berkaitan dengan ketepatan, kelengkapan, konsistensi, keterbaruan, serta kejelasan informasi yang disampaikan. Informasi yang tersedia tetapi sulit dipahami atau tidak menjawab persoalan publik belum tentu menghasilkan persepsi keterbukaan.

Ernungtyas dan Boer (2023) menunjukkan bahwa perhatian masyarakat terhadap media sosial dan situs web resmi pemerintah berkaitan dengan persepsi transparansi. Persepsi transparansi selanjutnya berhubungan dengan kepercayaan masyarakat dan keterlibatan warga. Temuan ini memperlihatkan bahwa media digital dapat menjadi jalur awal pembentukan kepercayaan, tetapi pengaruhnya bekerja melalui penilaian masyarakat terhadap keterbukaan informasi. Dengan kata lain, intensitas paparan informasi perlu diikuti kualitas informasi yang memadai.

Temuan Sastrawan dan Rahmawati (2025) pada kebijakan TAPERA memberi catatan kritis. Transparansi informasi dinilai hanya sebagian efektif, sementara ruang keterlibatan publik dan respons pemerintah masih menunjukkan kelemahan. Hal ini menunjukkan bahwa publikasi informasi kebijakan tidak selalu identik dengan komunikasi yang transparan. Pemerintah perlu menjelaskan alasan kebijakan, dasar pengambilan keputusan, konsekuensi bagi masyarakat, serta mekanisme untuk menyampaikan pertanyaan atau keberatan. Bahasa yang terlalu teknis dapat membuat informasi tersedia secara formal, tetapi tidak sepenuhnya dipahami oleh kelompok yang terdampak.

Israh dan Farihanto (2026) memperlihatkan bentuk transparansi melalui dokumentasi kinerja institusi pelayanan publik. Pada akun Instagram pemadam kebakaran yang diteliti, dokumentasi kegiatan operasional menjadi jenis konten yang dominan, sedangkan konten edukasi dan informasi berfungsi mendukung literasi keselamatan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa representasi kinerja dapat menjadi bukti komunikasi yang membantu publik memahami aktivitas institusi. Namun, dokumentasi kinerja tetap perlu dilengkapi informasi yang kontekstual agar masyarakat tidak hanya melihat aktivitas, tetapi juga memahami manfaat dan hasil pelayanan.

Karena itu, transparansi dan kredibilitas informasi perlu dibangun melalui tiga praktik yang saling melengkapi: penyediaan informasi yang dapat diverifikasi, penggunaan bahasa yang jelas dan sesuai kebutuhan publik, serta konsistensi antara pesan digital dan tindakan nyata pemerintah. Kepercayaan sulit dibangun apabila informasi yang disampaikan tidak sesuai dengan pengalaman masyarakat ketika berhadapan dengan layanan atau kebijakan.

Transparansi dengan demikian memiliki setidaknya tiga lapisan yang perlu dibedakan. Lapisan pertama adalah ketersediaan, yaitu apakah informasi dipublikasikan melalui kanal yang dapat dijangkau masyarakat. Lapisan kedua adalah keterpahaman, yaitu apakah isi informasi disajikan dengan bahasa, struktur, dan konteks yang memungkinkan masyarakat memahami substansinya. Lapisan ketiga adalah keterverifikasian, yaitu apakah informasi memiliki sumber, dasar, waktu pembaruan, dan konsistensi yang memungkinkan publik memeriksa kebenarannya. Ketiga lapisan tersebut saling melengkapi. Informasi yang tersedia tetapi tidak dipahami hanya menghasilkan keterbukaan formal, sedangkan informasi yang mudah dipahami tetapi tidak dapat diverifikasi berisiko menimbulkan keraguan.

Kredibilitas juga perlu dilihat dari kesesuaian antara komunikasi dan tindakan institusi. Informasi mengenai standar pelayanan, misalnya, akan memperoleh makna ketika pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa standar tersebut benar-benar diterapkan. Dokumentasi kegiatan dapat memperlihatkan aktivitas pemerintah, tetapi belum tentu menjelaskan capaian, kendala, atau manfaat kegiatan bagi masyarakat. Karena itu, komunikasi transparan sebaiknya tidak berhenti pada publikasi aktivitas. Pemerintah perlu menjelaskan konteks, tujuan, hasil, serta batasan dari tindakan yang diinformasikan. Penjelasan semacam ini membantu masyarakat menilai bukan hanya apa yang dilakukan pemerintah, tetapi juga alasan dan konsekuensi dari tindakan tersebut.

Dalam kebijakan yang menimbulkan perbedaan pandangan, transparansi menuntut penjelasan yang lebih lengkap. Pemerintah perlu membedakan antara informasi mengenai isi kebijakan, alasan pemilihan kebijakan, kelompok yang terdampak, serta mekanisme untuk mengajukan pertanyaan atau keberatan. Penjelasan tersebut tidak harus menghilangkan kritik, tetapi dapat menyediakan dasar yang lebih jelas bagi masyarakat untuk menilai keputusan. Temuan Sastrawan dan Rahmawati (2025) mengenai keterbatasan transparansi dan partisipasi pada kebijakan TAPERA mengingatkan bahwa penyebaran informasi saja belum cukup apabila masyarakat tidak memperoleh penjelasan dan ruang tanggapan yang memadai.

3. Komunikasi Dialogis dan Interaktivitas

Komunikasi dialogis menempatkan masyarakat bukan hanya sebagai penerima pesan, melainkan sebagai pihak yang memiliki pengalaman, pengetahuan, dan kepentingan yang perlu dipertimbangkan pemerintah. Kent dan Taylor (1998) menjelaskan komunikasi dialogis sebagai kerangka untuk membangun hubungan organisasi dengan publik melalui media digital. Dalam konteks pemerintahan, prinsip dialogis menuntut adanya ruang pertukaran pesan, keterbukaan, pengakuan terhadap pandangan publik, dan kesediaan pemerintah menyesuaikan komunikasi berdasarkan umpan balik.

Hastrida dan Hendriyani (2023) memberikan bukti empiris bahwa komunikasi dialogis pemerintah melalui media sosial berkaitan dengan kepercayaan kepada pemerintah. Penelitian tersebut menggunakan konsep organization-public dialogic communication (OPDC), khususnya orientasi mutualitas dan iklim keterbukaan. Kedua faktor berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, dengan iklim keterbukaan menunjukkan pengaruh yang lebih kuat. Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi dialogis tidak hanya ditentukan oleh adanya fitur komentar atau pesan langsung, tetapi juga oleh suasana komunikasi yang terbuka dan kesediaan institusi memperlakukan publik sebagai mitra dialog.

Aji et al. (2023) menunjukkan bahwa interaktivitas pada akun Instagram Dinas Perhubungan Kota Surabaya membutuhkan pesan yang kreatif dan tim pengelola yang selalu siap merespons pertanyaan serta keluhan. Artinya, interaktivitas merupakan praktik organisasi, bukan sekadar karakteristik teknis platform. Fitur digital hanya menyediakan kemungkinan komunikasi, sedangkan realisasi dialog bergantung pada kapasitas pengelola, pembagian tanggung jawab, dan prosedur tindak lanjut.

Temuan Sirojjudin (2026) memperkuat pentingnya interaktivitas. Dalam penelitian terhadap 400 pengikut Instagram Sekretariat Kabinet RI, interaktivitas berpengaruh kuat terhadap kepercayaan publik, sementara kualitas konten tidak menunjukkan pengaruh signifikan dalam model yang diuji. Hasil ini tidak berarti kualitas konten tidak penting. Temuan tersebut lebih tepat dibaca bahwa kualitas visual atau penyajian konten saja belum cukup untuk menjelaskan kepercayaan apabila tidak disertai pengalaman interaksi yang responsif. Karena penelitian tersebut terbatas pada satu akun dan satu periode pengukuran, hasilnya juga tidak dapat langsung digeneralisasi untuk seluruh institusi pemerintah.

Yudarwati et al. (2022) mengingatkan bahwa media sosial pemerintah masih dapat beroperasi dengan pola komunikasi satu arah, terutama dalam komunikasi risiko bencana. Mereka mengusulkan perhatian pada model arus komunikasi dua tahap, budaya kolektivistik, dan modal sosial. Dalam konteks Indonesia, pesan pemerintah dapat lebih mudah diterima apabila disampaikan dengan mempertimbangkan tokoh penghubung dan jaringan sosial yang dipercaya masyarakat. Dengan demikian, komunikasi dialogis perlu dipahami secara kontekstual, bukan sekadar meniru pola interaksi digital yang berlaku secara umum.

Perbedaan antara interaktivitas teknis dan komunikasi dialogis perlu mendapat perhatian khusus. Interaktivitas teknis merujuk pada tersedianya fitur yang memungkinkan pengguna memberikan komentar, mengirim pesan, atau mengikuti jajak pendapat. Komunikasi dialogis lebih jauh menuntut adanya perhatian terhadap pesan masyarakat, keterbukaan untuk mempertimbangkan pandangan yang berbeda, dan kesinambungan percakapan. Dengan demikian, jumlah komentar atau frekuensi unggahan tidak dapat digunakan sebagai satu-satunya ukuran dialog. Sebuah akun dapat terlihat aktif, tetapi tetap menjalankan komunikasi satu arah apabila komentar hanya dibiarkan tanpa tanggapan atau tanggapan yang diberikan tidak berkaitan dengan persoalan yang diajukan.

Dalam hubungan pemerintah dan masyarakat, dialog berlangsung dalam situasi yang tidak sepenuhnya setara. Pemerintah memiliki kewenangan formal, akses informasi kelembagaan, dan kapasitas untuk menentukan keputusan, sedangkan masyarakat menyampaikan pengalaman serta kepentingan dari posisi yang beragam. Karena itu, prinsip mutualitas tidak berarti pemerintah harus menyetujui seluruh pendapat publik. Mutualitas lebih tepat dipahami sebagai pengakuan bahwa masyarakat memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan untuk dipertimbangkan. Pemerintah tetap dapat menjelaskan alasan tidak menerima suatu usulan, tetapi penjelasan tersebut perlu disampaikan secara terbuka dan dapat dipahami.

Komunikasi dialogis juga membutuhkan kesinambungan. Tanggapan pemerintah yang hanya muncul ketika terjadi kontroversi dapat menimbulkan kesan bahwa interaksi dilakukan secara reaktif. Sebaliknya, komunikasi yang berlangsung secara konsisten memungkinkan masyarakat mengetahui kanal yang dapat digunakan, jenis pertanyaan yang dapat diajukan, dan cara memperoleh tindak lanjut. Dalam

pengertian ini, dialog bukan kegiatan tambahan setelah publikasi, melainkan bagian dari tata kelola komunikasi yang perlu direncanakan, dikelola, dan dievaluasi.

4. Responsivitas Pemerintah

Responsivitas merupakan kemampuan pemerintah untuk menanggapi kebutuhan informasi, pertanyaan, kritik, dan keluhan masyarakat secara tepat. Dalam komunikasi digital, responsivitas dapat diamati melalui kecepatan tanggapan, relevansi jawaban, kesediaan memberikan penjelasan, serta tindak lanjut terhadap persoalan yang disampaikan. Respons yang cepat tetapi tidak substantif belum tentu membangun kepercayaan. Sebaliknya, penjelasan yang akurat dan tindak lanjut yang dapat dilacak menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah tidak berhenti pada aktivitas publikasi.

Aji et al. (2023) menekankan pentingnya ketersediaan tim yang siap menjawab pertanyaan dan keluhan warga. Temuan Hastrida dan Hendriyani (2023) juga memperlihatkan bahwa iklim keterbukaan dalam komunikasi dialogis berhubungan dengan kepercayaan. Keterbukaan tersebut perlu diterjemahkan ke dalam praktik respons yang tidak defensif, tidak mengabaikan kritik, dan memberi penjelasan yang dapat dipahami.

Pada kasus TAPERA, Sastrawan dan Rahmawati (2025) mengidentifikasi keterlambatan respons terhadap aspirasi publik dan lemahnya ruang partisipasi. Kondisi ini memperlihatkan bahwa responsivitas tidak dapat dipisahkan dari legitimasi kebijakan. Ketika masyarakat terdampak tidak memperoleh jawaban yang memadai, ruang digital dapat berubah menjadi tempat akumulasi ketidakpuasan, bukan ruang dialog yang memperkuat hubungan pemerintah dan warga.

Imtihan et al. (2025) menempatkan interaktivitas dan kepercayaan institusional sebagai area penting yang perlu ditingkatkan dalam komunikasi pemerintah daerah. Dalam konteks ini, responsivitas harus didukung tata kelola internal, termasuk penanggung jawab kanal komunikasi, standar waktu tanggapan, koordinasi antarunit, dan mekanisme eskalasi pengaduan. Tanpa dukungan organisasi, janji komunikasi dua arah akan sulit diwujudkan secara konsisten.

Secara operasional, responsivitas dapat dipahami sebagai rangkaian proses yang dimulai dari penerimaan pesan, pengenalan jenis persoalan, penentuan unit yang berwenang, penyusunan jawaban, tindak lanjut, dan penyampaian hasil kepada masyarakat. Rangkaian ini merupakan implikasi tata kelola yang diturunkan dari temuan mengenai kebutuhan tim pengelola dan koordinasi. Apabila satu tahap tidak berjalan, respons dapat terhenti pada jawaban awal tanpa penyelesaian persoalan. Oleh sebab itu, pengelolaan kanal digital perlu terhubung dengan unit substantif yang memiliki kewenangan menyelesaikan masalah, bukan hanya dikelola sebagai aktivitas publikasi oleh pengelola media sosial.

Kecepatan dan kualitas respons perlu dinilai secara bersamaan. Kecepatan penting karena keterlambatan dapat memperbesar ketidakpastian, terutama ketika masyarakat membutuhkan informasi segera. Namun, jawaban cepat yang hanya berupa respons otomatis atau pernyataan umum tidak selalu menjawab kebutuhan. Sebaliknya, jawaban yang memerlukan koordinasi mungkin membutuhkan waktu lebih panjang, tetapi harus disertai penjelasan mengenai proses dan perkiraan tindak lanjut yang realistis. Dengan demikian, standar responsivitas sebaiknya tidak hanya menetapkan waktu tanggapan awal, tetapi juga memperhatikan relevansi jawaban, penyelesaian, dan pemberitahuan hasil kepada warga.

Responsivitas juga berkaitan dengan kemampuan pemerintah menerima kritik tanpa menjadikan kritik sebagai ancaman terhadap citra institusi. Kritik dapat menjadi sumber informasi mengenai kesenjangan antara kebijakan yang dirancang dan pengalaman masyarakat. Apabila pemerintah hanya menanggapi komentar yang positif atau menghindari pertanyaan yang sulit, ruang digital kehilangan fungsi korektifnya. Sikap terbuka tidak berarti seluruh kritik harus diterima sebagai benar, tetapi setiap kritik yang relevan perlu diperiksa dan dijawab berdasarkan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.

5. Partisipasi dan Inklusivitas Digital

Partisipasi masyarakat menunjukkan sejauh mana warga memperoleh kesempatan untuk menyampaikan pandangan, memberikan masukan, mengajukan pertanyaan, dan terlibat dalam proses komunikasi kebijakan. Media digital dapat memperluas kesempatan tersebut karena memungkinkan pemerintah menerima tanggapan dari masyarakat di luar forum tatap muka. Namun, partisipasi tidak dapat diukur hanya dari jumlah komentar, tanda suka, atau pengikut akun. Partisipasi yang bermakna memerlukan

keterhubungan antara masukan masyarakat dan proses penjelasan, pengambilan keputusan, atau perbaikan layanan.

Ernungtyas dan Boer (2023) menunjukkan bahwa keterlibatan warga berkaitan dengan kepercayaan dan persepsi transparansi. Sastrawan dan Rahmawati (2025) memperlihatkan sisi sebaliknya, yaitu keterbatasan ruang partisipasi dapat menjadi kelemahan komunikasi pemerintah dalam kebijakan yang berdampak luas. Dua temuan tersebut menunjukkan bahwa media digital dapat memfasilitasi partisipasi, tetapi pemerintah tetap perlu merancang mekanisme yang menjelaskan bagaimana aspirasi dihimpun, dipertimbangkan, dan ditindaklanjuti.

Yudarwati et al. (2022) menambahkan bahwa akses digital tidak merata dan tidak semua kelompok masyarakat menggunakan media sosial dengan cara yang sama. Dalam komunikasi risiko bencana, masyarakat yang paling terdampak belum tentu merupakan kelompok yang paling aktif atau mudah dijangkau melalui media sosial. Karena itu, strategi komunikasi pemerintah perlu mempertimbangkan bahasa, budaya, jaringan sosial lokal, serta kombinasi kanal daring dan luring. Prinsip inklusivitas menuntut agar kanal digital tidak menjadi satu-satunya pintu komunikasi.

Imtihan et al. (2025) juga menempatkan literasi digital sebagai aspek penting dalam keterlibatan masyarakat pada media sosial pemerintah daerah. Masyarakat yang memiliki keterbatasan keterampilan digital dapat mengalami hambatan dalam mengakses informasi, memahami prosedur, atau menggunakan kanal partisipasi. Dengan demikian, komunikasi publik yang inklusif harus memperhatikan kemudahan penggunaan platform, aksesibilitas informasi, dan pendampingan bagi kelompok yang membutuhkan.

Partisipasi digital perlu dibedakan berdasarkan kedalaman keterlibatan. Pada tingkat paling dasar, masyarakat memperoleh informasi dan memahami kebijakan. Pada tingkat berikutnya, masyarakat dapat mengajukan pertanyaan, menyampaikan pengalaman, atau memberikan masukan. Partisipasi menjadi lebih bermakna ketika masukan tersebut dipertimbangkan dalam proses komunikasi, perbaikan layanan, atau penjelasan kebijakan. Pembedaan ini bukan klasifikasi yang diuji secara empiris dalam korpus, melainkan alat analitis untuk menilai apakah kanal digital hanya menyediakan akses informasi atau juga membuka ruang keterlibatan yang memiliki konsekuensi.

Ukuran partisipasi karena itu tidak cukup bertumpu pada metrik platform seperti jumlah pengikut, tanda suka, tayangan, atau komentar. Metrik tersebut dapat menggambarkan jangkauan dan aktivitas, tetapi tidak menjelaskan apakah masukan masyarakat dipahami, dipertimbangkan, atau ditindaklanjuti. Pemerintah perlu memperhatikan hubungan antara masukan dan keputusan. Penjelasan mengenai usulan yang diterima, ditunda, atau tidak dapat dilaksanakan dapat menjadi bagian dari akuntabilitas partisipasi. Dengan cara tersebut, masyarakat memperoleh informasi mengenai bagaimana kontribusinya diperlakukan, sekalipun hasil akhirnya tidak selalu sesuai dengan harapan mereka.

Inklusivitas juga menuntut pemilihan kanal yang sesuai dengan kondisi kelompok sasaran. Komunikasi digital dapat mempermudah akses bagi sebagian masyarakat, tetapi dapat menjadi hambatan bagi warga yang memiliki keterbatasan perangkat, konektivitas, kemampuan menggunakan aplikasi, atau kebutuhan aksesibilitas tertentu. Perbedaan bahasa, usia, kondisi wilayah, dan kebiasaan komunikasi juga dapat memengaruhi kemampuan masyarakat memanfaatkan kanal digital. Karena itu, pendekatan multikanal bukan sekadar menyediakan banyak platform, melainkan menghubungkan kanal digital dengan layanan tatap muka, pusat informasi, jaringan komunitas, dan perantara lokal sesuai kebutuhan konteks.

6. Kepercayaan Masyarakat sebagai Hasil Hubungan Komunikasi

Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tidak sebaiknya diperlakukan sebagai akibat otomatis dari intensitas penggunaan media digital. Kepercayaan merupakan penilaian yang terbentuk dari pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap perilaku institusi. Mayer et al. (1995) menjelaskan tiga unsur penting dalam kepercayaan, yaitu kemampuan, kebaikan hati, dan integritas. Dalam kajian komunikasi pemerintah, dimensi tersebut dapat dibaca sebagai persepsi bahwa pemerintah mampu menjalankan tugas, memperhatikan kepentingan masyarakat, serta menyampaikan dan melaksanakan komitmen secara jujur.

Artikel-artikel yang ditelaah menggunakan istilah dan indikator kepercayaan yang tidak sepenuhnya seragam. Hastrida dan Hendriyani (2023), misalnya, mengukur kepercayaan melalui kompetensi, benevolensi, dan kejujuran. Israh dan Farihanto (2026) membahas kompetensi, kepedulian, dan integritas. Perbedaan istilah ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik merupakan konsep multidimensional. Oleh

karena itu, kajian ini tidak menyamakan seluruh indikator tersebut sebagai satu instrumen pengukuran, tetapi menggunakannya sebagai kelompok makna untuk memahami penilaian masyarakat terhadap pemerintah.

Pemetaan konseptual berikut menunjukkan hubungan yang mungkin antara praktik komunikasi dan unsur kepercayaan. Pemetaan ini tidak dimaksudkan sebagai hasil pengujian statistik, melainkan sebagai alat untuk memperjelas mekanisme penalaran yang dibangun melalui sintesis literatur. Satu praktik dapat berkontribusi terhadap beberapa unsur kepercayaan, bergantung pada konteks kebijakan, kualitas pelaksanaan, dan pengalaman masyarakat.

Pada unsur kemampuan, masyarakat menilai apakah pemerintah memiliki kapasitas untuk menyediakan informasi yang akurat, menjelaskan kebijakan, dan menindaklanjuti persoalan. Pada unsur kebaikan hati, perhatian terlihat melalui kesediaan mendengarkan, memperlakukan masyarakat secara hormat, dan mempertimbangkan kebutuhan kelompok yang berbeda. Pada unsur integritas, penilaian berkaitan dengan konsistensi antara pernyataan dan tindakan, keterbukaan mengenai dasar keputusan, serta kesediaan mengoreksi informasi yang keliru. Ketiganya saling berkaitan, tetapi tidak dapat dipertukarkan. Pemerintah dapat memiliki kapasitas teknis yang baik, tetapi tetap dipandang kurang berintegritas apabila komunikasinya tidak konsisten.

Jika disintesiskan, transparansi dan kredibilitas membantu masyarakat menilai integritas pemerintah; komunikasi dialogis dan responsivitas menunjukkan kesediaan pemerintah mendengarkan serta memperhatikan kebutuhan warga; sedangkan partisipasi dan inklusivitas memperlihatkan pengakuan pemerintah terhadap posisi masyarakat sebagai pihak yang memiliki hak untuk terlibat. Kompetensi pemerintah juga perlu terlihat melalui informasi yang akurat, penjelasan kebijakan yang memadai, dan tindak lanjut pelayanan. Dengan demikian, kepercayaan terbentuk melalui kesesuaian antara komunikasi yang disampaikan dan pengalaman nyata masyarakat.

Pemetaan tersebut memperlihatkan bahwa keempat dimensi komunikasi dapat berkontribusi terhadap lebih dari satu unsur kepercayaan. Transparansi dapat memperlihatkan kompetensi melalui ketepatan informasi sekaligus integritas melalui keterbukaan sumber dan alasan keputusan. Dialog dapat menunjukkan penghargaan terhadap masyarakat, sedangkan responsivitas memperlihatkan kemampuan institusi menangani kebutuhan dan kesediaan memperhatikan warga. Partisipasi inklusif dapat memperkuat persepsi bahwa pemerintah mengakui masyarakat sebagai pemangku kepentingan. Hubungan ini bersifat konseptual dan tidak menunjukkan bahwa satu dimensi hanya berhubungan dengan satu unsur kepercayaan.

Kepercayaan juga tidak seharusnya dipahami sebagai keadaan yang seragam pada seluruh masyarakat. Pengalaman warga terhadap satu layanan atau kebijakan dapat berbeda dari pengalaman terhadap layanan lain. Masyarakat dapat menilai suatu instansi kompeten dalam menyampaikan informasi, tetapi kurang responsif dalam menindaklanjuti pengaduan. Penilaian tersebut dapat berubah seiring pengalaman komunikasi berikutnya. Karena itu, kepercayaan lebih tepat dipahami sebagai penilaian relasional yang dapat menguat, melemah, atau berbeda menurut konteks interaksi. Kerangka Mayer et al. (1995) membantu menjelaskan unsur yang dinilai masyarakat, sedangkan empat dimensi strategi dalam artikel ini menjelaskan praktik komunikasi yang dapat membentuk pengalaman penilaian tersebut.

7. Sintesis Strategi Komunikasi Publik Pemerintah melalui Media Digital

Berdasarkan perbandingan temuan, empat dimensi strategi komunikasi publik pemerintah dapat disusun sebagai kerangka sintesis. Keempat dimensi tersebut tidak berdiri sendiri. Transparansi menyediakan dasar informasi bagi masyarakat; komunikasi dialogis membuka pertukaran pandangan; responsivitas memastikan aspirasi memperoleh tanggapan; sedangkan partisipasi dan inklusivitas memperluas kesempatan masyarakat untuk terlibat. Secara bersama-sama, keempat dimensi tersebut membentuk kualitas hubungan komunikasi pemerintah dengan masyarakat.

Kerangka tersebut dapat dibaca sebagai proses yang saling berhubungan, bukan urutan tahapan yang selalu berlangsung secara linear. Transparansi menyediakan bahan bagi dialog karena masyarakat membutuhkan informasi sebelum menyampaikan pertanyaan atau penilaian. Dialog membantu pemerintah mengenali kebutuhan dan perbedaan pandangan. Responsivitas menerjemahkan pengenalan tersebut menjadi jawaban atau tindakan. Partisipasi memperluas kesempatan masyarakat untuk ikut menyampaikan pengalaman dan menilai tindak lanjut. Hasil dari proses tersebut dapat kembali memengaruhi kebutuhan

informasi, bentuk dialog, dan prioritas respons pemerintah. Dengan demikian, hubungan antardimensi bersifat saling menguatkan dan dapat berlangsung berulang.

Keempat dimensi juga dapat mengalami ketidakseimbangan. Pemerintah mungkin memiliki transparansi informasi yang relatif baik, tetapi tidak menyediakan ruang dialog yang memadai. Pemerintah dapat merespons pertanyaan dengan cepat, tetapi belum membuka kesempatan bagi masyarakat untuk terlibat dalam perumusan kebijakan. Sebaliknya, kanal partisipasi dapat tersedia, tetapi tidak didukung informasi yang cukup untuk memungkinkan masyarakat memberikan masukan secara bermakna. Ketidakseimbangan tersebut menjelaskan mengapa keberadaan banyak kanal digital belum tentu berbanding lurus dengan kepercayaan publik. Kualitas hubungan ditentukan oleh keterpaduan praktik, bukan oleh keberadaan satu dimensi secara terpisah.

Konteks institusi dan kebijakan turut memengaruhi cara kerangka ini diterapkan. Komunikasi risiko bencana membutuhkan kejelasan dan kecepatan informasi, tetapi juga perlu mempertimbangkan jaringan sosial dan kondisi kelompok terdampak sebagaimana ditunjukkan Yudarwati et al. (2022). Komunikasi kebijakan yang berdampak luas membutuhkan penjelasan mengenai alasan dan konsekuensi kebijakan serta ruang tanggapan, sebagaimana menjadi perhatian dalam studi Sastrawan dan Rahmawati (2025). Sementara itu, pengelolaan akun pelayanan publik memerlukan kapasitas untuk menjawab pertanyaan dan keluhan secara konsisten sebagaimana terlihat dalam studi Aji et al. (2023). Artinya, empat dimensi dapat digunakan sebagai kerangka umum, tetapi indikator pelaksanaannya harus disesuaikan dengan karakter persoalan publik.

Kerangka sintesis ini juga mengandung implikasi bahwa kepercayaan tidak sepenuhnya berada dalam kendali unit komunikasi. Pengelola media sosial dapat menyampaikan informasi dan meneruskan pengaduan, tetapi kualitas tindak lanjut bergantung pada unit yang memiliki kewenangan substantif. Apabila informasi dari unit teknis tidak tersedia atau keputusan belum dapat dijelaskan, pengelola kanal akan kesulitan memberikan jawaban yang memadai. Oleh sebab itu, strategi komunikasi publik perlu dipahami sebagai tanggung jawab lintas fungsi yang menghubungkan pimpinan, unit teknis, pengelola informasi, layanan pengaduan, dan pihak yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Dimensi strategi	Indikator praktik komunikasi	Kontribusi terhadap kepercayaan
Transparansi dan kredibilitas informasi	Akurasi, kelengkapan, keterbaruan, keterpahaman, konsistensi, dan keterlacakan sumber informasi.	Membantu masyarakat menilai integritas dan kompetensi pemerintah.
Komunikasi dialogis dan interaktivitas	Ruang tanya jawab, pertukaran pandangan, orientasi mutualitas, keterbukaan, dan pengakuan terhadap suara publik.	Membangun pengalaman bahwa masyarakat didengar dan diperlakukan sebagai mitra komunikasi.
Responsivitas pemerintah	Kecepatan tanggapan, relevansi jawaban, tindak lanjut, koordinasi pengelola, dan penjelasan atas kritik atau keluhan.	Memperlihatkan kepedulian, keandalan, dan kesediaan pemerintah memenuhi kebutuhan warga.
Partisipasi dan inklusivitas digital	Kesempatan menyampaikan aspirasi, aksesibilitas kanal, literasi digital, sensitivitas budaya, dan integrasi kanal daring-luring.	Memperkuat rasa keterlibatan dan pengakuan terhadap masyarakat sebagai pemangku kepentingan.

TRANSPARANSI | KOMUNIKASI DIALOGIS | RESPONSIVITAS | PARTISIPASI INKLUSIF

↓

KUALITAS HUBUNGAN KOMUNIKASI PEMERINTAH DAN MASYARAKAT

↓

KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PEMERINTAH

Gambar konseptual tersebut merupakan hasil sintesis literatur, bukan model kausal yang telah diuji secara statistik dalam penelitian ini. Hubungan antardimensi dapat dipengaruhi oleh konteks kebijakan, karakteristik institusi, jenis platform, literasi digital, dan pengalaman masyarakat. Karena itu, model ini berfungsi sebagai kerangka untuk membaca temuan penelitian terdahulu dan merumuskan agenda penelitian berikutnya.

Berdasarkan pembacaan tersebut, kerangka ini dapat digunakan untuk mengajukan tiga proposisi konseptual. Pertama, kontribusi media digital terhadap kepercayaan publik bergantung pada kualitas praktik komunikasi yang dijalankan melalui media tersebut, bukan semata-mata pada tingkat pemanfaatan platform. Kedua, keterpaduan transparansi, dialog, responsivitas, dan partisipasi berpotensi menghasilkan hubungan komunikasi yang lebih dapat diandalkan dibandingkan penerapan satu dimensi secara terpisah. Ketiga, hubungan antara kualitas komunikasi dan kepercayaan dipengaruhi oleh konteks institusi, jenis kebijakan, karakteristik kelompok masyarakat, serta pengalaman layanan. Proposisi ini merupakan arah penalaran yang dapat diuji dalam penelitian berikutnya, bukan kesimpulan kausal dari kajian ini.

8. Kesenjangan Penelitian dan Implikasi

Pertama, terdapat kesenjangan konseptual berupa belum terintegrasinya dimensi transparansi, komunikasi dialogis, responsivitas, dan partisipasi dalam satu kerangka pembahasan strategi komunikasi publik pemerintah. Penelitian terdahulu telah menguji atau mendeskripsikan masing-masing dimensi, tetapi hubungan antardimensi tersebut belum selalu menjadi fokus utama.

Kedua, terdapat kesenjangan empiris karena sejumlah penelitian berfokus pada konteks khusus, seperti pandemi COVID-19, komunikasi risiko bencana, pelayanan transportasi, kebijakan TAPERA, atau satu akun media sosial institusi. Konteks tersebut memberi pemahaman yang mendalam, tetapi belum cukup untuk menjelaskan variasi strategi komunikasi pemerintah pada berbagai tingkatan dan bidang pelayanan.

Ketiga, terdapat kesenjangan metodologis. Sejumlah penelitian menggunakan survei potong lintang untuk mengukur hubungan antarvariabel, sedangkan penelitian kualitatif umumnya berfokus pada satu institusi atau satu kasus. Penelitian lanjutan dapat mengembangkan desain komparatif lintas instansi, lintas platform, atau longitudinal untuk memahami bagaimana kepercayaan terbentuk dan berubah setelah masyarakat mengalami komunikasi pemerintah secara berulang.

Keempat, faktor inklusivitas digital perlu mendapat perhatian lebih besar. Ketersediaan media sosial tidak menjamin seluruh kelompok masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkannya. Penelitian mendatang perlu memperhatikan perbedaan usia, wilayah, literasi digital, kondisi sosial budaya, serta kelompok yang tidak aktif menggunakan platform digital. Implikasi praktisnya, pemerintah perlu mengembangkan komunikasi multikanal yang menggabungkan media digital dengan mekanisme komunikasi langsung dan jaringan komunitas.

Pada tingkat organisasi, implikasi praktis dari sintesis ini adalah perlunya tata kelola komunikasi yang menghubungkan fungsi publikasi, layanan informasi, pengaduan, dan unit teknis. Pembagian tanggung jawab perlu menjelaskan siapa yang menyusun informasi, siapa yang memeriksa ketepatannya, siapa yang menjawab pertanyaan, serta siapa yang memastikan tindak lanjut. Mekanisme eskalasi diperlukan ketika persoalan berada di luar kewenangan pengelola kanal. Selain itu, evaluasi komunikasi sebaiknya tidak hanya mengukur jumlah unggahan dan jangkauan, tetapi juga keterpahaman informasi, kualitas tanggapan, penyelesaian pengaduan, serta penggunaan masukan masyarakat.

Pemerintah juga perlu membedakan komunikasi rutin, komunikasi kebijakan, dan komunikasi krisis. Ketiganya memiliki kebutuhan yang berbeda. Komunikasi rutin membutuhkan konsistensi dan kemudahan akses; komunikasi kebijakan membutuhkan penjelasan alasan, konsekuensi, dan ruang konsultasi; sedangkan komunikasi krisis membutuhkan ketepatan informasi, koordinasi pesan, dan pembaruan yang dapat dipercaya. Pembedaan tersebut tidak mengubah empat dimensi utama, tetapi membantu menerjemahkannya ke dalam prioritas operasional yang sesuai dengan situasi. Dalam seluruh konteks, pemerintah perlu menjaga kesesuaian antara informasi yang dipublikasikan dan tindakan yang dapat diberikan kepada masyarakat.

Bagi penelitian akademis, kerangka ini dapat digunakan sebagai dasar penyusunan indikator yang lebih kontekstual. Transparansi dapat ditelaah melalui akurasi, kelengkapan, keterpahaman, dan

keterlacakan informasi. Dialog dapat diamati melalui kesempatan bertanya, pengakuan terhadap pandangan publik, dan kesinambungan interaksi. Responsivitas dapat dikaji melalui relevansi jawaban dan tindak lanjut, bukan hanya waktu respons awal. Partisipasi dan inklusivitas dapat dilihat dari keterwakilan kelompok, aksesibilitas kanal, serta keterhubungan masukan dengan proses kebijakan. Indikator tersebut masih perlu disesuaikan dan diuji sesuai tujuan penelitian, sehingga tidak diperlakukan sebagai instrumen baku yang telah tervalidasi oleh artikel ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan kajian terhadap sepuluh artikel ilmiah mengenai komunikasi pemerintah di Indonesia, dapat disimpulkan bahwa media digital memiliki peran penting dalam memperluas penyebaran informasi, membuka ruang interaksi, dan mendukung partisipasi masyarakat. Namun, keberadaan media sosial, situs web, atau platform digital tidak dengan sendirinya membangun kepercayaan publik. Kepercayaan lebih berkaitan dengan kualitas praktik komunikasi dan pengalaman masyarakat ketika berhubungan dengan institusi pemerintahan.

Strategi komunikasi publik pemerintah melalui media digital dapat disintesiskan ke dalam empat dimensi utama, yaitu transparansi dan kredibilitas informasi, komunikasi dialogis dan interaktivitas, responsivitas pemerintah, serta partisipasi dan inklusivitas digital. Transparansi membantu masyarakat memperoleh informasi yang dapat dipahami dan diverifikasi. Komunikasi dialogis memberi ruang pertukaran pandangan. Responsivitas menunjukkan kesediaan pemerintah menanggapi kebutuhan dan kritik. Sementara itu, partisipasi dan inklusivitas memastikan bahwa kelompok masyarakat yang beragam memiliki kesempatan untuk terlibat.

Keempat dimensi tersebut saling melengkapi dalam membentuk kualitas hubungan komunikasi pemerintah dengan masyarakat. Hubungan yang terbuka, responsif, dapat diandalkan, dan inklusif berpotensi memperkuat persepsi masyarakat terhadap kompetensi, integritas, dan kepedulian pemerintah. Sebaliknya, komunikasi satu arah, informasi yang sulit dipahami, respons yang terlambat, dan ketimpangan akses digital dapat melemahkan kepercayaan.

Kontribusi konseptual artikel terletak pada penempatan empat dimensi tersebut dalam satu kerangka hubungan. Kerangka ini membantu menjelaskan bahwa transparansi, dialog, responsivitas, dan partisipasi bukan sekadar daftar praktik komunikasi yang berdiri sendiri. Keempatnya membentuk kondisi yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi, menyampaikan pandangan, menerima tanggapan, dan menilai konsistensi tindakan pemerintah. Dengan demikian, fokus evaluasi komunikasi publik dapat bergeser dari ukuran aktivitas digital menuju kualitas hubungan yang dihasilkan.

Implikasi praktisnya, pemerintah perlu menilai keberhasilan komunikasi dengan pertanyaan yang lebih substantif: apakah masyarakat memperoleh informasi yang benar dan dapat dipahami; apakah pertanyaan serta kritik memperoleh tanggapan yang relevan; apakah aspirasi dipertimbangkan dan tindak lanjutnya dijelaskan; serta apakah kelompok yang memiliki keterbatasan akses tetap memperoleh informasi dan kesempatan berpartisipasi. Pertanyaan tersebut dapat digunakan sebagai dasar evaluasi internal maupun perancangan standar layanan komunikasi publik. Namun, penilaian akhir tetap perlu mempertimbangkan karakteristik masing-masing instansi dan jenis layanan yang diselenggarakan.

Kajian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan sepuluh artikel inti yang dipilih secara purposif dan belum dimaksudkan sebagai pemetaan menyeluruh seluruh publikasi pada periode 2020–2026. Oleh sebab itu, temuan tidak dapat digunakan untuk menyatakan proporsi atau kecenderungan seluruh penelitian yang tersedia. Penelitian selanjutnya perlu memperluas penelusuran basis data, melakukan seleksi literatur yang terdokumentasi secara sistematis, serta menguji kerangka sintesis melalui penelitian empiris lintas institusi dan kelompok masyarakat. Bagi pemerintah, implikasi utama kajian ini adalah perlunya menggeser orientasi komunikasi digital dari sekadar publikasi informasi menuju pengelolaan hubungan yang transparan, dialogis, responsif, dan partisipatif.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Hartanto, D., Agussani, & Dalle, J. (2021). Antecedents of public trust in government during the COVID-19 pandemic in Indonesia: Mediation of perceived religious values. Journal of Ethnic and Cultural Studies, 8(4), 321–341. https://doi.org/10.29333/ejecs/975

[2] Goeritman, H. I. N. (2021). Komunikasi krisis pemerintah Indonesia di masa pandemi Covid-19 melalui media sosial. Jurnal IPTEK-KOM, 23(1), 1–19. https://doi.org/10.17933/iptekkom.23.1.2021.1-19

[3] Yudarwati, G. A., Putranto, I. A., & Delmo, K. M. (2022). Examining the Indonesian government's social media use for disaster risk communication. Asian Journal of Communication, 32(1), 1–20. https://doi.org/10.1080/01292986.2021.2007274

[4] Hastrida, A., & Hendriyani. (2023). Pengaruh komunikasi dialogis terhadap kepercayaan pada pemerintah. Jurnal Studi Komunikasi dan Media, 27(2), 141–160. https://doi.org/10.17933/jskm.2023.5144

[5] Ernungtyas, N. F., & Boer, R. F. (2023). The information of government's social media and websites to citizen engagement in Indonesia. Mediator: Jurnal Komunikasi, 16(1), 14–26. https://doi.org/10.29313/mediator.v16i1.2159

[6] Aji, G. G., Sukardani, P., Setianingrum, V. M., & Indrajayani, G. G. (2023). Interactivity on government social media to improve public services. COMMENTATE: Journal of Communication Management, 4(1), 12–23. https://doi.org/10.37535/103004120232

[7] Sastrawan, A., & Rahmawati, D. E. (2025). Building public trust through government communication strategies: A case study of TAPERA policies in Indonesia. Jurnal Trias Politika, 9(2), 249–264. https://doi.org/10.33373/jtp.v9i2.8098

[8] Imtihan, K., Rodi, M., Bagye, W., & Fitriyani, B. Y. (2025). Integrating technology acceptance and government trust to explain public engagement on social media: An IPMA-based study in local e-government communication. Applied Information System and Management, 8(2), 245–256. https://doi.org/10.15408/aism.v8i2.46660

[9] Israh, A., & Farihanto, M. N. (2026). Digital public relations on Instagram in building public trust: A content analysis study of the @damkarjogjaistimewa account. Journal of Social Research, 5(4), 1569–1581. https://doi.org/10.55324/josr.v5i4.3109

[10] Sirojjudin, A. M. (2026). Bukan konten, melainkan dialog: Kepercayaan publik sebagai mediator pengaruh interaktivitas Instagram pemerintah terhadap citra institusional. Relations: Journal of Media Studies and Public Relations, 3(2), 1–18. https://doi.org/10.15408/relations.v3i2.50947

[11] Kent, M. L., & Taylor, M. (1998). Building dialogic relationships through the World Wide Web. Public Relations Review, 24(3), 321–334. https://doi.org/10.1016/S0363-8111(99)80143-X

[12] Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. Academy of Management Review, 20(3), 709–734. https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335