

Komunikasi Pemerintahan di Era Digital: *Government Public Relations*, Kepercayaan Publik, dan Disinformasi

oleh

Ibrohim

Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP Universitas Wiralodra

Email: ibrahimshaleh@gmail.com

Received : Agustus 15, 2026

Revisi : Agustus 24, 2026

Accepted : Agustus 25, 2025

Available online : Agustus 30, 2026

DOI: 10.31943/aspirasi.v16i2.167

Abstrak: Penelitian ini bertujuan mengkaji secara konseptual perkembangan komunikasi pemerintahan (*government communication*) dalam satu dekade terakhir (2016–2026), dengan fokus pada evolusi *Government Public Relations* (GPR), dinamika kepercayaan publik, dan tantangan disinformasi pada era transformasi digital. Kajian bibliometrik terbaru menunjukkan riset GPR tumbuh signifikan sejak 2020, terutama dipicu pandemi COVID-19 dan meluasnya penggunaan media sosial pemerintah, namun jumlah publikasi yang terindeks Scopus sejak 1976 masih relatif terbatas dan terkonsentrasi di beberapa negara, dengan Indonesia sebagai kontributor riset terbesar kedua di dunia setelah Amerika Serikat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif berbasis tinjauan pustaka sistematis terhadap dokumen kebijakan, laporan lembaga internasional, dan artikel ilmiah kredibel yang terindeks basis data internasional maupun jurnal nasional terakreditasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa komunikasi pemerintahan yang efektif ditopang oleh lima atribut utama, yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, responsivitas, dan komunikasi dua arah, sementara kepercayaan publik terhadap pemerintah, baik secara global maupun di Indonesia, tetap rentan tergerus oleh lemahnya komunikasi risiko, kesenjangan partisipasi politik, dan maraknya disinformasi digital. Penelitian ini menyusun kerangka konseptual integratif yang menghubungkan tiga dimensi, yaitu *Government Public Relations*, Kepercayaan Publik, dan Ekosistem Informasi Digital, sekaligus mengidentifikasi kesenjangan antara kapasitas riset dan praktik GPR di Indonesia sebagai dasar penguatan strategi komunikasi pemerintahan yang adaptif, inklusif, dan berbasis bukti.

Kata Kunci: *Government Public Relations; Komunikasi Pemerintahan; Kepercayaan Publik; Disinformasi; Transformasi Digital*

PENDAHULUAN

Komunikasi pemerintahan (*government communication*) merupakan salah satu pilar penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan warga negara. Sebagai instrumen strategis, komunikasi pemerintahan tidak lagi sekadar berfungsi menyampaikan informasi kebijakan secara satu arah, melainkan telah berkembang menjadi *Government Public Relations (GPR)*, yaitu strategi komunikasi yang mencakup perencanaan pesan, pengelolaan hubungan dengan publik, manajemen krisis, serta penguatan partisipasi warga dalam proses pengambilan kebijakan (Kareem & Bali, 2024).

Urgensi kajian mengenai komunikasi pemerintahan semakin meningkat seiring menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga negara di berbagai belahan dunia. Survei OECD mengenai pendorong kepercayaan pada institusi publik menemukan bahwa hanya sekitar empat dari sepuluh responden di negara-negara OECD meyakini pemerintah mereka mengomunikasikan dampak reformasi kebijakan secara jelas, sementara mayoritas publik menuntut agar pemerintah lebih terbuka menjelaskan dasar bukti dari setiap keputusan yang diambil (OECD, 2024). Kondisi tersebut diperparah oleh meluasnya disinformasi di ruang digital, yang menurut laporan tahunan OECD turut mengikis kepercayaan terhadap lembaga demokrasi apabila tidak diimbangi dengan komunikasi publik yang kredibel dan konsisten (OECD, 2025).

Di Indonesia, tantangan tersebut tampak nyata. Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi) mencatat sebanyak 1.923 konten hoaks teridentifikasi sepanjang tahun 2024, dengan kategori penipuan sebagai temuan terbanyak (890 konten), diikuti isu politik, pemerintahan, dan kesehatan sebagai topik yang paling sering menjadi sasaran informasi palsu (Komdigi, 2025). Pada saat yang sama, kajian bibliometrik terbaru terhadap literatur GPR yang terindeks Scopus menegaskan bahwa Indonesia merupakan salah satu negara dengan kontribusi riset GPR terbesar kedua di dunia setelah Amerika Serikat, meski topik riset yang berkembang di dalam negeri masih relatif baru dan belum banyak mensintesis tantangan disinformasi, transformasi digital, dan kepercayaan publik secara terintegrasi (Bachri dkk., 2026).

Perkembangan riset komunikasi pemerintahan dalam satu dekade terakhir (2016–2026) diwarnai pergeseran tren, dari kajian komunikasi krisis kesehatan pada masa pandemi COVID-19 menuju isu-isu baru seperti pemanfaatan kecerdasan buatan (AI)

dalam manajemen krisis, analitik media sosial, dan literasi digital sebagai instrumen mitigasi disinformasi (Bachri dkk., 2026; Zhu dkk., 2022). Meski demikian, kajian yang secara khusus menyatukan tiga dimensi, yaitu praktik GPR, dinamika kepercayaan publik, dan tantangan ekosistem informasi digital, ke dalam satu kerangka konseptual yang koheren masih terbatas, khususnya dalam konteks Indonesia. Terlebih, belum banyak kajian yang secara eksplisit mempersoalkan mengapa kapasitas riset GPR Indonesia yang tergolong tinggi belum sepenuhnya berbanding lurus dengan kematangan praktiknya di lapangan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara konseptual perkembangan komunikasi pemerintahan dalam satu dekade terakhir dengan menelaah keterkaitan antara praktik Government Public Relations, faktor-faktor pembentuk kepercayaan publik, serta tantangan disinformasi pada era transformasi digital, guna menyusun kerangka konseptual integratif sekaligus mengidentifikasi kesenjangan antara kapasitas riset dan praktik GPR yang dapat menjadi rujukan bagi penguatan strategi komunikasi pemerintahan di Indonesia.

KAJIAN TEORITIS

1. Konsep dan Evolusi Government Public Relations (GPR)

Kajian mengenai peran humas dalam lembaga pemerintah pertama kali diperkenalkan secara akademik oleh Cutlip (1976) melalui studi awal tentang fungsi *public relations* di sektor pemerintahan. Sejak saat itu, GPR berkembang menjadi bidang kajian yang merujuk pada strategi komunikasi yang digunakan lembaga pemerintah untuk meningkatkan keterbukaan, transparansi, dan responsivitas kebijakan serta tindakan negara terhadap tuntutan publik, sekaligus mendorong proses demokrasi (Kareem & Bali, 2024). Secara teoretis, perkembangan ini konsisten dengan *relationship management theory* dalam kajian *public relations*, yang memandang fungsi kehumasan bukan sekadar penyampaian pesan satu arah, melainkan pengelolaan relasi jangka panjang antarorganisasi—termasuk lembaga pemerintah—dan publiknya berdasarkan kepentingan bersama (Ledingham, 2003). Kajian sistematis oleh Dong dkk. (2023) terhadap literatur GPR pada jurnal-jurnal *Public Relations*, *Communications*, dan *Public Administration* periode 1976–2021 menegaskan bahwa GPR hingga kini masih belum memiliki definisi tunggal yang disepakati secara luas, meskipun jumlah risetnya terus bertambah.

Riset bibliometrik terbaru berbasis basis data Scopus dengan cakupan hingga Oktober 2025 mengidentifikasi 92 artikel ilmiah tentang GPR yang mencerminkan lima fase perkembangan, yaitu periode fondasional (1976–2000) yang berfokus pada relasi media; fase kedua (2001–2009) yang ditandai model komunikasi dua arah dan studi kasus krisis pascaperistiwa 9/11 serta krisis finansial global; fase pertumbuhan pesat (2010–2019) dengan penekanan pada media sosial, transparansi, dan manajemen relasi; fase pandemi (2020–2022) yang didominasi kajian komunikasi krisis COVID-19 dan analitik *big data*; hingga fase terkini (2023–2025) yang meluas mencakup kecerdasan buatan, partisipasi digital, dan keberlanjutan (Bachri dkk., 2026).

Berdasarkan analisis *co-occurrence* kata kunci menggunakan VOSviewer, riset GPR terbagi ke dalam tiga klaster tematik utama, yaitu klaster komunikasi kelembagaan (mencakup relasi pemerintah-publik, opini publik, dan diseminasi informasi), klaster kesehatan masyarakat (terutama kajian pandemi dan krisis kesehatan), serta klaster demokrasi-politik (mencakup diplomasi publik, *nation branding*, dan legitimasi politik) (Bachri dkk., 2026). Studi yang sama juga mengidentifikasi lima atribut inti GPR yang efektif—transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, responsivitas, dan komunikasi dua arah—yang secara konsisten muncul pada 65–78% studi yang dikaji (lihat Tabel 1 pada bagian Hasil dan Pembahasan), sejalan dengan gagasan Waymer (2013) bahwa GPR perlu dimaknai lebih luas sebagai instrumen relasional yang menopang legitimasi demokratis, bukan sekadar fungsi administratif penyebaran informasi.

2. Dari GPR Menuju Komunikasi Pemerintahan Digital

Transformasi digital telah mengubah lanskap praktik GPR dari komunikasi satu arah berbasis media massa menjadi komunikasi interaktif berbasis platform digital. Tinjauan sistematis terhadap penggunaan media sosial pemerintah menemukan bahwa efektivitas interaksi pemerintah pada platform digital berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan warga (Chi dkk., 2024; Guo dkk., 2024). Studi kasus inisiatif media sosial pemerintah di Malaysia turut menegaskan bahwa dialog digital yang partisipatif dapat mendorong keterlibatan sosial warga secara lebih bermakna dibandingkan model penyiaran informasi konvensional (Praratya dkk., 2024), sejalan dengan temuan Alamsyah dkk. (2024) yang mensistematisasi literatur *E-Government Public Relations* dan menegaskan bahwa transformasi digital mendorong pergeseran GPR dari fungsi kehumasan konvensional menjadi fungsi pengelolaan relasi digital yang lebih kompleks dan multiarah.

Di Indonesia, kajian terhadap Indeks Partisipasi Elektronik (*E-Participation Index*) menunjukkan bahwa tingkat partisipasi publik pada platform *e-government* masih dibatasi oleh kesenjangan digital antarwilayah dan rendahnya literasi digital sebagian kelompok masyarakat, meskipun secara kelembagaan berbagai kanal partisipasi telah tersedia (Nurhidayat dkk., 2024). Persoalan ini—beserta implikasinya terhadap kesenjangan antara kapasitas riset dan praktik GPR—dibahas lebih lanjut pada bagian Hasil dan Pembahasan.

3. Kepercayaan Publik dan Tantangan Ekosistem Informasi Digital

Kepercayaan publik terhadap pemerintah dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya efektivitas komunikasi risiko. Studi terbaru menemukan bahwa komunikasi risiko yang transparan mampu meningkatkan kepercayaan publik, namun pengaruh tersebut dimoderasi oleh sejauh mana ekspektasi kebijakan masyarakat terpenuhi (Li dkk., 2025). Studi lain menegaskan bahwa transparansi dalam komunikasi risiko perlu bergeser dari sekadar keterbukaan informasi menuju pengurangan ketidakpastian publik agar benar-benar berdampak pada penguatan kepercayaan (Luo dkk., 2024).

Ekosistem informasi digital yang dipenuhi konten polarisasi dan disinformasi memperburuk kondisi tersebut, sehingga penguatan integritas informasi (*information integrity*) menjadi agenda mendesak dalam kebijakan komunikasi publik global (OECD, 2025). Dalam konteks Indonesia, tantangan ini tercermin dari tingginya temuan konten hoaks oleh Komdigi sepanjang tahun 2024 (Komdigi, 2025). Kajian mengenai efektivitas program literasi digital pemerintah menemukan adanya gejala yang disebut “efektivitas semu” (*pseudo-effectiveness*), yaitu kondisi ketika program literasi digital secara administratif tampak berjalan baik, namun belum mampu menurunkan kerentanan masyarakat terhadap hoaks secara nyata karena minim menyentuh dimensi psikologis dan emosional dalam penyebaran informasi palsu (Rashid dkk., 2025).

4. Posisi Penelitian dan Kebaruan (*Novelty*)

Kajian terdahulu umumnya membahas GPR, kepercayaan publik, dan disinformasi secara terpisah pada masing-masing domain keilmuan. GPR banyak dikaji dari perspektif ilmu komunikasi dan administrasi publik (Dong dkk., 2023; Setiawan dkk., 2026; Bachri dkk., 2026); kepercayaan publik banyak dikaji melalui pendekatan survei tata kelola lintas negara (OECD, 2024, 2025, 2026); sementara disinformasi lebih banyak dikaji dari perspektif literasi media dan ketahanan digital (Rashid dkk., 2025). Kebaruan penelitian ini terletak pada penyusunan kerangka konseptual integratif yang menghubungkan tiga dimensi tersebut sebagai satu kesatuan analisis, sekaligus mengungkap dan menganalisis

kesenjangan antara tingginya kapasitas riset GPR Indonesia dan kematangan praktiknya di lapangan—sebuah aspek yang belum banyak disoroti secara eksplisit dalam literatur GPR Indonesia.

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami dan mengevaluasi perkembangan komunikasi pemerintahan secara konseptual. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menginterpretasikan fenomena komunikasi kebijakan, kepercayaan publik, dan ekosistem informasi digital secara mendalam, sesuai dengan karakter penelitian berbasis data sekunder yang menekankan analisis makna, relasi konsep, dan pola kebijakan, bukan sekadar pengukuran kuantitatif.

2. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang bersumber dari dokumen dan literatur ilmiah kredibel, terdiri atas:

- 1) Laporan lembaga internasional, yaitu tiga gelombang OECD *Trust Survey* dan *Government at a Glance* (OECD, 2024, 2025, 2026).
- 2) Artikel bibliometrik dan tinjauan pustaka sistematis yang terindeks pada basis data internasional bereputasi, antara lain Bachri dkk. (2026), Dong dkk. (2023), Alamsyah dkk. (2024), Setiawan dkk. (2026), Chi dkk. (2024), dan Guo dkk. (2024).
- 3) Artikel jurnal nasional terakreditasi yang membahas konteks Indonesia, yaitu Nurhidayat dkk. (2024) dan Rashid dkk. (2025).
- 4) Data dan siaran resmi Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia (Komdigi, 2025). Pemilihan data dilakukan secara purposif dengan memprioritaskan publikasi tahun 2023–2026 agar kajian tetap relevan dengan perkembangan mutakhir, dan memverifikasi setiap sumber melalui identitas penulis, penerbit, serta pengenalan digital (DOI) yang dapat ditelusuri.

3. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik dokumentasi dan studi literatur sistematis, dengan tahapan:

- 1) Identifikasi literatur melalui basis data akademik dan portal lembaga resmi.
- 2) Seleksi berdasarkan kesesuaian topik dengan kata kunci “*government public relations*”, “komunikasi pemerintahan”, “kepercayaan publik”, dan “disinformasi”, serta rentang waktu publikasi 2023–2026.

- 3) Koding tematik untuk mengelompokkan data ke dalam tiga dimensi analitis, yaitu praktik GPR, kepercayaan publik, dan ekosistem informasi digital.
- 4) Sintesis konseptual untuk mengintegrasikan temuan empiris dan teori ke dalam kerangka komunikasi pemerintahan yang adaptif.

Analisis data menggunakan analisis isi (*content analysis*) untuk menafsirkan arah kebijakan pada dokumen resmi, serta analisis tematik (*thematic analysis*) untuk menemukan pola dan relasi antartemuan penelitian terdahulu.

4. Validitas dan Reliabilitas Data

Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan laporan lembaga internasional, data resmi pemerintah, dan artikel ilmiah yang telah melalui proses tinjauan sejawat (*peer review*). Setiap klaim yang dikutip ditelusuri kembali pada dokumen aslinya untuk memastikan kesesuaian angka, tahun publikasi, dan atribusi penulis. Reliabilitas diperkuat dengan mencantumkan pengenalan digital (DOI) atau tautan resmi pada setiap rujukan sehingga temuan penelitian ini dapat diverifikasi dan ditelusuri ulang oleh pembaca.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Tren Perkembangan Government Public Relations Global dan Indonesia

Perkembangan riset GPR secara global menunjukkan pola pertumbuhan yang erat kaitannya dengan krisis dan disrupsi teknologi. Data bibliometrik menunjukkan lonjakan riset paling tajam terjadi pada dua periode, yaitu 2010–2019 sejalan dengan revolusi media sosial, dan 2020–2022 sejalan dengan pandemi COVID-19 yang memaksa pemerintah di berbagai negara mengintensifkan komunikasi krisis (Bachri dkk., 2026). Meski riset terus bertambah, jumlah kumulatif publikasi GPR yang terindeks Scopus sejak 1976 hingga 2025 baru mencapai 92 artikel—angka yang tergolong kecil dibandingkan bidang kajian komunikasi lain, dan mengindikasikan bahwa GPR masih menjadi bidang yang *under-researched* meskipun relevansinya terhadap legitimasi demokratis terus meningkat (Bachri dkk., 2026). Kelima atribut inti GPR yang efektif dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 1. Lima Atribut Inti Government Public Relations (GPR) yang Efektif

No.	Atribut Inti GPR	Deskripsi Singkat
1	Transparansi	Keterbukaan lembaga pemerintah dalam menjelaskan dasar dan proses pengambilan keputusan kepada publik

No.	Atribut Inti GPR	Deskripsi Singkat
2	Akuntabilitas	Kesediaan mempertanggungjawabkan kebijakan dan tindakan kepada publik secara terbuka
3	Partisipasi Publik	Keterlibatan warga dalam proses perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan
4	Responsivitas	Kecepatan dan ketepatan lembaga dalam merespons kebutuhan serta aspirasi publik
5	Komunikasi Dua Arah	Interaksi dialogis dan partisipatif, bukan sekadar penyampaian informasi searah, antara pemerintah dan publik

Sumber: diolah dari Bachri dkk. (2026)

Dari sisi kontribusi kewilayahan, Amerika Serikat memimpin dengan 43 artikel, diikuti Indonesia pada posisi kedua dengan 11 artikel, kemudian Tiongkok dan Korea Selatan yang masing-masing menyumbang 5 artikel, sebagaimana disajikan pada Tabel 2 (Bachri dkk., 2026).

Tabel 2. Kontribusi Riset GPR Menurut Negara (hingga Oktober 2025)

Negara	Jumlah Artikel GPR Terindeks Scopus
Amerika Serikat	43
Indonesia	11
Tiongkok	5
Korea Selatan	5

Sumber: Bachri dkk. (2026)

Posisi Indonesia yang relatif tinggi ini sejalan dengan temuan tinjauan literatur *E-Government Public Relations* yang mencatat peningkatan minat riset terhadap GPR berbasis digital di Indonesia sejak 2019 (Alamsyah dkk., 2024). Namun demikian, capaian akademik tersebut perlu dibaca secara kritis: sebagaimana dibahas lebih rinci pada bagian 4, kajian yang ada masih terfragmentasi pada isu-isu spesifik seperti kompetensi digital pejabat humas atau efektivitas kanal tertentu, dan belum banyak menyentuh keterkaitan antara praktik GPR dengan dinamika kepercayaan publik secara sistemik.

2. Tantangan Kepercayaan Publik pada Era Digital

Data OECD memperlihatkan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah pada negara-negara maju berada pada titik yang rentan, dengan mayoritas responden meragukan bahwa keputusan kebijakan dikomunikasikan secara memadai dan berbasis bukti (OECD, 2024). Data terbaru dari gelombang ketiga OECD *Trust Survey*, yang dirilis pertengahan 2026 dan mencakup 33 negara OECD beserta lima negara kandidat akses, menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan terhadap pemerintah nasional relatif stabil di angka 40 persen setelah sempat menurun pada 2023, namun 43 persen responden tetap menyatakan tingkat kepercayaan rendah atau tidak percaya sama sekali (OECD, 2026). Yang lebih mengkhawatirkan, kesenjangan kepercayaan berdasarkan tingkat pendidikan justru melebar dari 10 poin persentase pada 2021 menjadi 16 poin persentase pada 2025, dan hanya 31 persen responden meyakini sistem politik memberi ruang bagi suara mereka—jauh di bawah 68 persen yang menilai pemilihan umum berpengaruh terhadap keputusan pemerintah (OECD, 2026).

Temuan ini memperkuat argumen bahwa transparansi semata tidak memadai untuk membangun kepercayaan; kepercayaan publik juga ditentukan oleh persepsi keadilan struktural dan keterwakilan suara warga dalam proses kebijakan, bukan hanya oleh keterbukaan informasi (Luo dkk., 2024; OECD, 2026). Tantangan ini bersifat universal, namun implikasinya berbeda pada konteks negara berkembang seperti Indonesia, di mana kesenjangan digital dan literasi turut memengaruhi kualitas relasi antara pemerintah dan warga (Nurhidayat dkk., 2024). Efektivitas komunikasi risiko terhadap kepercayaan juga sangat bergantung pada sejauh mana ekspektasi kebijakan masyarakat dapat dipenuhi oleh pemerintah (Li dkk., 2025).

Temuan-temuan ini mengindikasikan bahwa penguatan kepercayaan publik tidak dapat dilakukan hanya melalui peningkatan volume komunikasi atau intensitas unggahan di media sosial pemerintah, melainkan memerlukan strategi yang menempatkan komunikasi berbasis bukti (*evidence-based communication*) dan pengelolaan ekspektasi publik sebagai prinsip utama, sejalan dengan lima atribut GPR efektif pada Tabel 1 (Bachri dkk., 2026).

3. Disinformasi dan Fenomena Efektivitas Semu Literasi Digital

Maraknya disinformasi menjadi tantangan struktural bagi komunikasi pemerintahan di Indonesia. Data resmi Komdigi mencatat 1.923 konten hoaks pada 2024, dengan kategori penipuan, politik, dan pemerintahan sebagai topik dominan (Komdigi, 2025). Yang menarik, kajian terbaru menemukan bahwa program literasi digital yang

dijalankan secara formal dan administratif seringkali tidak berbanding lurus dengan penurunan kerentanan masyarakat terhadap hoaks—kondisi yang disebut sebagai efektivitas semu (*pseudo-effectiveness*), karena pendekatan yang digunakan cenderung berorientasi pada capaian kegiatan (jumlah pelatihan, seminar, dan publikasi kampanye) alih-alih perubahan perilaku nyata dalam menyaring informasi (Rashid dkk., 2025).

Temuan tersebut memberi implikasi penting bagi praktik GPR: strategi komunikasi pemerintahan dalam menghadapi disinformasi perlu bergerak melampaui pendekatan edukasi teknis (cara memeriksa fakta) menuju pendekatan yang turut menyentuh dimensi psikologis dan emosional penerimaan informasi oleh publik, mengingat informasi yang bermuatan emosi terbukti menyebar lebih cepat dan lebih sulit dikoreksi melalui klarifikasi formal semata (Rashid dkk., 2025).

4. Kesenjangan antara Kapasitas Riset dan Praktik GPR di Indonesia

Salah satu temuan penting yang muncul dari sintesis pustaka ini adalah adanya kesenjangan antara kapasitas riset dan realitas praktik GPR di Indonesia. Di satu sisi, Indonesia menempati posisi kedua dunia dalam kontribusi riset GPR (Tabel 2), sebuah capaian akademik yang menunjukkan tingginya perhatian ilmiah terhadap isu ini (Bachri dkk., 2026). Di sisi lain, capaian tersebut belum sepenuhnya berkorelasi dengan kematangan praktik di lapangan. Kajian Indeks Partisipasi Elektronik menunjukkan partisipasi publik pada kanal digital pemerintah masih dibatasi kesenjangan digital antarwilayah (Nurhidayat dkk., 2024), sementara program literasi digital pemerintah justru menunjukkan gejala efektivitas semu yang berorientasi capaian administratif alih-alih perubahan perilaku nyata (Rashid dkk., 2025).

Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa produktivitas akademik tidak secara otomatis menjadi basis pengetahuan (*evidence base*) yang digunakan pembuat kebijakan; riset GPR di Indonesia sejauh ini masih terfragmentasi pada isu spesifik dan belum banyak dimanfaatkan untuk merancang standar kinerja komunikasi kelembagaan yang terukur (Alamsyah dkk., 2024; Bachri dkk., 2026). Implikasinya, penguatan GPR di Indonesia tidak cukup didorong melalui akumulasi riset semata, melainkan memerlukan mekanisme translasi riset ke kebijakan (*research-to-policy translation*) yang secara eksplisit menghubungkan temuan akademik dengan praktik operasional lembaga pemerintah.

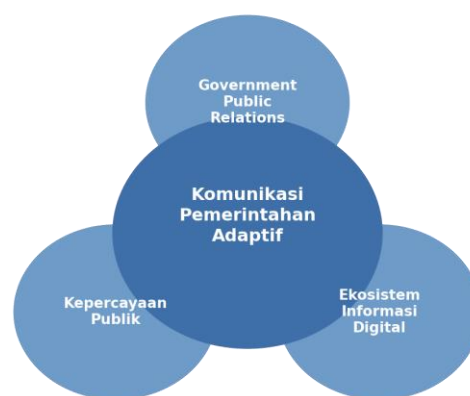
5. Menuju Model Komunikasi Pemerintahan yang Adaptif

Secara teoretis, sintesis temuan di atas sejalan dengan *relationship management theory* dalam kajian *public relations*, yang memandang fungsi kehumasan bukan sekadar penyebaran pesan, melainkan pengelolaan relasi jangka panjang antara organisasi dan

publiknya berdasarkan kepentingan bersama (Ledingham, 2003). Dalam konteks pemerintahan, perspektif ini menegaskan bahwa GPR, kepercayaan publik, dan ekosistem informasi digital bukan tiga variabel yang berdiri sendiri, melainkan elemen yang saling membentuk kualitas relasi negara-warga negara.

Berdasarkan sintesis temuan literatur di atas, komunikasi pemerintahan yang adaptif dapat dipetakan ke dalam tiga dimensi yang saling berkaitan dan saling memperkuat, yaitu: 1) Government Public Relations, mencakup penguatan lima atribut inti (transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, responsivitas, dan komunikasi dua arah) serta adaptasi kelembagaan terhadap kanal digital (Bachri dkk., 2026; Alamsyah dkk., 2024); 2) Kepercayaan Publik, dibangun melalui komunikasi risiko yang transparan, konsisten, dan berbasis bukti, serta pengelolaan ekspektasi kebijakan masyarakat secara realistis (OECD, 2024, 2026; Li dkk., 2025; Luo dkk., 2024); dan 3) Ekosistem Informasi Digital, mencakup penanganan disinformasi yang menyentuh dimensi struktural (regulasi dan tata kelola platform) maupun dimensi psikologis-emosional masyarakat, bukan sekadar edukasi teknis literasi digital (Komdigi, 2025; Rashid dkk., 2025; OECD, 2025).

Ketiga dimensi tersebut bersifat sinergis: praktik GPR yang kuat akan memperkuat kepercayaan publik, kepercayaan publik yang tinggi akan memperbesar daya tahan masyarakat terhadap disinformasi, dan ekosistem informasi yang sehat pada gilirannya akan memperluas ruang bagi GPR untuk menjalankan fungsi dialogisnya secara efektif. Kerangka ini divisualisasikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka konseptual komunikasi pemerintahan adaptif

Kebijakan komunikasi pemerintahan di Indonesia ke depan perlu diarahkan bukan hanya pada optimalisasi kanal digital, tetapi juga pada penciptaan relasi kepercayaan

yang tervalidasi bukti dan ekosistem informasi yang tangguh terhadap disinformasi, sehingga komunikasi pemerintahan dapat berfungsi secara utuh sebagai instrumen legitimasi demokratis, bukan sekadar corong administratif kebijakan.

6. Implikasi Teoretis dan Praktis

Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi dengan memperluas *relationship management theory* (Ledingham, 2003) ke ranah komunikasi pemerintahan, menunjukkan bahwa relasi negara-warga negara yang sehat bergantung pada interaksi tiga elemen—praktik GPR, kepercayaan publik, dan integritas ekosistem informasi—yang selama ini lebih banyak dikaji secara terpisah pada masing-masing disiplin (Dong dkk., 2023; OECD, 2024; Rashid dkk., 2025). Secara praktis, kerangka ini menawarkan basis evaluasi bagi lembaga pemerintah untuk mengukur kematangan komunikasi kelembagaannya tidak hanya dari intensitas kanal digital yang digunakan, tetapi juga dari sejauh mana ekosistem informasi di sekitarnya mendukung atau justru mengikis upaya membangun kepercayaan.

Bagi pembuat kebijakan, temuan ini mengisyaratkan perlunya audit komunikasi pemerintahan yang mengintegrasikan indikator kepercayaan publik dan literasi digital substantif ke dalam standar kinerja unit hubungan masyarakat, bukan sekadar indikator keluaran administratif seperti jumlah unggahan atau peserta pelatihan.

7. Keterbatasan Penelitian

Sebagai kajian konseptual berbasis tinjauan pustaka, penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu diakui. Pertama, kerangka integratif yang dihasilkan bersifat deduktif-konseptual dan belum diuji secara empiris pada level kelembagaan tertentu, sehingga generalisasinya perlu dilakukan secara hati-hati. Kedua, sumber data yang digunakan sebagian besar berasal dari laporan lembaga internasional dan literatur akademik yang mencerminkan konteks negara OECD, yang karakteristik tata kelolanya tidak selalu identik dengan konteks Indonesia. Ketiga, keterbatasan akses terhadap data primer dari lembaga pemerintah Indonesia membuat analisis mengenai praktik GPR di tingkat daerah belum dapat dielaborasi secara mendalam. Keterbatasan ini sekaligus membuka ruang bagi penelitian lanjutan yang bersifat empiris untuk menguji kerangka konseptual yang diusulkan.

KESIMPULAN

Komunikasi pemerintahan telah berkembang dari fungsi penyebaran informasi satu arah menjadi *Government Public Relations* (GPR) yang strategis, partisipatif, dan

berorientasi relasi jangka panjang dengan publik. Riset GPR terus bertumbuh, terutama dipicu krisis global dan transformasi digital, dengan Indonesia menempati posisi penting sebagai salah satu kontributor riset terbesar di dunia. Namun demikian, efektivitas komunikasi pemerintahan tidak hanya ditentukan oleh intensitas penggunaan kanal digital, melainkan oleh kemampuan pemerintah menghadirkan transparansi berbasis bukti, mengelola ekspektasi kebijakan publik secara realistis, serta merespons disinformasi secara struktural dan psikologis, bukan sekadar administratif. Penelitian ini menawarkan kerangka konseptual integratif yang menghubungkan Government Public Relations, Kepercayaan Publik, dan Ekosistem Informasi Digital, sekaligus menunjukkan bahwa kesenjangan antara kapasitas riset dan praktik GPR di Indonesia perlu dijembatani melalui mekanisme translasi riset ke kebijakan yang lebih eksplisit

SARAN

Berdasarkan temuan tersebut, penguatan komunikasi pemerintahan di Indonesia perlu diarahkan pada lima langkah strategis: (1) mengintegrasikan lima atribut inti GPR—transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, responsivitas, dan komunikasi dua arah—ke dalam standar kinerja unit komunikasi publik (Bachri dkk., 2026); (2) memperkuat komunikasi risiko yang transparan dan berbasis bukti untuk mengelola ekspektasi publik secara realistis (OECD, 2024, 2026; Li dkk., 2025); (3) mereformulasi program literasi digital agar menyentuh dimensi psikologis-emosional penerimaan informasi, bukan sekadar capaian administratif (Rashid dkk., 2025); (4) memperkuat tata kelola ekosistem informasi digital melalui sinergi regulasi platform, mekanisme klarifikasi cepat, dan penguatan integritas informasi (Komdigi, 2025; OECD, 2025); serta (5) mendorong riset empiris lanjutan untuk menguji kerangka GPR–Kepercayaan Publik–Ekosistem Informasi Digital pada berbagai level pemerintahan di Indonesia maupun secara komparatif dengan negara-negara Asia Tenggara lainnya. Dengan langkah-langkah tersebut, komunikasi pemerintahan diharapkan dapat berfungsi secara utuh sebagai instrumen legitimasi demokratis, bukan sekadar corong administratif kebijakan.

REFERENSI

- Alamsyah, A. S., Salahudin, S., & Firdaus, M. (2024). E-Government public relations: Systematic literature review. *Journal of Government Science (GovSci): Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 100–116. <https://doi.org/10.54144/govsci.v5i2.74>
- Bachri, A. S., Muqsith, M. A., & Tayibnafis, R. G. (2026). How are government-public relations addressed in existing and future research? *PROfesi Humas*, 10(2), 257–281. <https://doi.org/10.24198/prh.v10i2.67759>
- Chi, J., Kamarudin, S., & Rahman, S. N. A. (2024). Connecting pixels to trust: A systematic review of the relationship between government social media usage and citizens' trust in government. *Studies in Media and Communication*, 12(3), 201–217. <https://doi.org/10.11114/smc.v12i3.6797>
- Cutlip, S. M. (1976). Public relations in the government. *Public Relations Review*, 2(2), 5–28. [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(76\)80001-X](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(76)80001-X)
- Dong, C., Zheng, Q., & Morehouse, J. (2023). What do we know about government public relations (GPR)? A systematic review of GPR in public relations literature. *Public Relations Review*, 49(1), 102284. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2022.102284>
- Guo, J., Zawawi, J. W. M., & Kamarudin, S. (2024). Systematic literature review on public engagement via government social media during the COVID-19 crisis. *Studies in Media and Communication*, 12(3), 188–200. <https://doi.org/10.11114/smc.v12i3.6880>
- Kareem, T. D. K., & Bali, A. O. B. (2024). Government public relations: A theoretical perspective. *Journal for Political and Security Studies*, 7(3). <https://doi.org/10.31271/jopss.10104>
- Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi). (2025). Komdigi identifikasi 1.923 konten hoaks sepanjang tahun 2024. [Komdigi.go.id. https://www.komdigi.go.id/berita/siaran-pers/detail/komdigi-identifikasi-1923-konten-hoaks-sepanjang-tahun-2024](https://www.komdigi.go.id/berita/siaran-pers/detail/komdigi-identifikasi-1923-konten-hoaks-sepanjang-tahun-2024)
- Ledingham, J. A. (2003). Explicating relationship management as a general theory of public relations. *Journal of Public Relations Research*, 15(2), 181–198. https://doi.org/10.1207/S1532754XJPRR1502_4
- Li, N., Zeng, W., Yin, S., & Zhao, L. (2025). How risk communication affects public trust in government: The moderating role of policy expectations. *Frontiers in Public Health*, 13, 1557786. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1557786>
- Luo, W., Shen, Z., Zhu, R., & Hu, X. (2024). Unveiling the influence of transparency in risk communication: Shifting from information disclosure to uncertainty reduction. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 104, 104376. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2024.104376>

- Nurhidayat, N., Nurmandi, A., & Congge, U. (2024). Bridging the digital divide: Analyzing public participation in Indonesia's e-government through the e-participation index. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14(2), 481–498. <https://doi.org/10.26618/ojip.v14i2.14435>
- OECD. (2024). *OECD survey on drivers of trust in public institutions – 2024 results: Building trust in a complex policy environment*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9a20554b-en>
- OECD. (2025). *Government at a glance 2025*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/0efd0bcd-en>
- OECD. (2026). *OECD survey on drivers of trust in public institutions 2026 results*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9eb63fec-en>
- Praratya, A., Sukmayadi, V., & Kamil, D. N. G. (2024). Fostering digital dialogue: A case study of government social media initiatives in advocating social participation. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 40(2), 362–379. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2024-4002-21>
- Rashid, M., Audrey, L., Rengkung, D. C., Musyary, D. R., Nasution, R. A., & Rendrahadi, A. D. (2025). Efektivitas semu literasi digital: Kesenjangan program bela negara dengan realitas gempuran hoaks. *Jurnal Media Akademik*, 3(12), 1–15.
- Setiawan, A., Riyanto, Y., & Hariyati, N. (2026). Public relations management as a strategic management function: A systematic literature review and bibliometric study. *Multidisciplinary Reviews*, 9(12), 2026606.
- Waymer, D. (2013). Democracy and government public relations: Expanding the scope of “relationship” in public relations research. *Public Relations Review*, 39(4), 320–331. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2013.07.015>
- Zhu, L., Chen, P., Dong, D., & Wang, Z. (2022). Can artificial intelligence enable the government to respond more effectively to major public health emergencies? Taking the prevention and control of Covid-19 in China as an example. *Socio-Economic Planning Sciences*, 80, 101029. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2021.101029>