

Membangun kembali kepercayaan: Tantangan pemerintah dalam menjawab kritik publik secara demokratis

Mohammad Raihan Akbar

Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
e-mail: raihanzjr123@gmail.com

Kata Kunci:

Kepercayaan publik, kritik masyarakat, demokrasi, komunikasi pemerintah, partisipasi publik.

Keywords:

Public trust, public criticism, democracy, government communication, public participation.

ABSTRAK

Kepercayaan masyarakat menjadi salah satu unsur penting dalam kehidupan demokrasi karena menentukan hubungan antara pemerintah dan warga negara. Dalam beberapa tahun terakhir, kritik publik terhadap kebijakan pemerintah semakin meningkat, terutama melalui media sosial dan ruang digital. Kondisi tersebut menimbulkan tantangan baru bagi pemerintah dalam menjaga kepercayaan masyarakat tanpa mengabaikan kebebasan berpendapat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tantangan pemerintah dalam menjawab kritik publik secara demokratis serta melihat upaya yang dapat dilakukan untuk membangun kembali kepercayaan masyarakat. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi

pustaka melalui pengumpulan data dari jurnal, laporan, berita, dan sumber ilmiah yang relevan. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa rendahnya keterbukaan informasi, komunikasi publik yang kurang efektif, serta respons pemerintah yang lambat sering menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Di sisi lain, perkembangan media digital membuat penyebaran kritik berlangsung sangat cepat dan memengaruhi opini publik secara luas. Penelitian ini juga menemukan bahwa sikap terbuka terhadap kritik, transparansi kebijakan, serta komunikasi yang lebih dialogis dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu membangun pola komunikasi yang lebih demokratis agar kritik publik dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan bukan dianggap sebagai ancaman politik. Dengan demikian, kepercayaan publik dapat tumbuh melalui sikap pemerintah yang responsif, jujur, dan mampu melibatkan masyarakat dalam proses kebijakan.

ABSTRACT

Public trust is an important element in a democratic system because it influences the relationship between the government and society. In recent years, public criticism toward government policies has become more visible, especially through digital platforms and social media. This situation creates new challenges for the government in maintaining public trust while still respecting freedom of expression. This study aims to examine the challenges faced by the government in responding to public criticism in a democratic manner and to identify efforts that can help rebuild public confidence. The study uses a qualitative approach through library research by collecting information from scientific journals, reports, news articles, and other relevant references. The findings show that limited transparency, ineffective public communication, and slow government responses often lead to public disappointment. At the same time, the rapid growth of digital media allows criticism to spread quickly and shape public opinion on a large scale. The study also finds that openness to criticism, transparent policies, and more interactive communication can strengthen the relationship between the government and the public. Therefore, the government needs to develop a more democratic communication approach so that public criticism can be used as constructive input rather than being viewed as a political threat. In this way, public trust can



grow through responsive attitudes, honest communication, and greater community involvement in policy-making processes.

Pendahuluan

Kepercayaan publik merupakan salah satu dasar penting dalam kehidupan bernegara. Dalam sistem demokrasi, hubungan antara pemerintah dan masyarakat tidak hanya dibangun melalui kekuasaan dan aturan hukum, tetapi juga melalui rasa percaya yang tumbuh dari keterbukaan, tanggung jawab, dan kemampuan pemerintah dalam mendengarkan kebutuhan masyarakat. Ketika masyarakat merasa didengar dan dilibatkan, maka stabilitas sosial dan politik akan lebih mudah terjaga. Sebaliknya, apabila masyarakat mulai meragukan sikap dan keputusan pemerintah, maka berbagai bentuk kritik, penolakan, hingga ketidakpuasan publik akan semakin sering muncul di ruang sosial maupun ruang digital. Oleh sebab itu, kepercayaan publik menjadi hal yang sangat penting bagi keberlangsungan pemerintahan yang demokratis.

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara masyarakat menyampaikan pendapat. Pada masa sebelumnya, kritik terhadap pemerintah lebih banyak disampaikan melalui media cetak, forum diskusi, atau aksi langsung di ruang publik. Namun saat ini, media sosial menghadirkan ruang komunikasi yang jauh lebih terbuka dan cepat. Masyarakat dapat memberikan tanggapan terhadap kebijakan pemerintah hanya dalam hitungan detik melalui berbagai platform digital. Keadaan ini membuat arus informasi berkembang tanpa batas dan sulit dikendalikan. Di satu sisi, kondisi tersebut memberikan peluang bagi masyarakat untuk lebih aktif mengawasi jalannya pemerintahan. Akan tetapi, di sisi lain, pemerintah menghadapi tantangan yang lebih besar karena setiap kebijakan dapat langsung mendapat penilaian, kritik, bahkan tekanan dari publik secara luas.(Ferdinan, 2025)

Fenomena meningkatnya kritik publik menunjukkan bahwa masyarakat semakin sadar terhadap hak-haknya dalam sistem demokrasi. Kritik yang disampaikan masyarakat pada dasarnya bukan selalu bentuk penolakan terhadap pemerintah, melainkan bagian dari kontrol sosial agar kebijakan yang dibuat dapat berjalan lebih adil dan sesuai dengan kebutuhan rakyat. Dalam negara demokrasi, kritik publik merupakan sesuatu yang wajar karena masyarakat memiliki hak untuk menyampaikan pendapat dan menilai kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk mampu menghadapi kritik dengan sikap terbuka, bijaksana, dan demokratis. Cara pemerintah dalam merespons kritik akan sangat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga negara dan pemimpin pemerintahan.

Dalam beberapa tahun terakhir, muncul berbagai peristiwa yang memperlihatkan kuatnya reaksi publik terhadap kebijakan pemerintah. Kritik masyarakat sering muncul karena adanya kebijakan yang dianggap kurang transparan, komunikasi pemerintah yang tidak jelas, atau keputusan yang dinilai tidak melibatkan kepentingan masyarakat secara luas. Selain itu, penyebaran informasi yang sangat cepat di media sosial sering membuat perdebatan publik berkembang menjadi konflik opini yang semakin besar. Keadaan ini memperlihatkan bahwa tantangan pemerintah saat ini bukan hanya membuat kebijakan yang baik, tetapi juga membangun komunikasi yang mampu

dipahami dan diterima oleh masyarakat. Pemerintah tidak lagi cukup hanya menyampaikan informasi secara formal, melainkan juga harus mampu menciptakan dialog yang lebih terbuka dan partisipatif (Amalia, 2024).

Di tengah kondisi tersebut, kepercayaan publik menjadi sesuatu yang mudah berubah. Masyarakat dapat memberikan dukungan kepada pemerintah, tetapi juga dapat dengan cepat kehilangan rasa percaya apabila pemerintah dianggap tidak responsif terhadap kritik yang muncul. Sikap defensif, keterlambatan memberikan penjelasan, atau tindakan yang dianggap membatasi kebebasan berpendapat dapat memperbesar ketidakpuasan publik. Sebaliknya, pemerintah yang mampu menjelaskan kebijakan secara terbuka dan menerima kritik dengan baik cenderung lebih mudah memperoleh dukungan masyarakat. Dengan demikian, pola komunikasi pemerintah memiliki pengaruh yang sangat besar dalam menjaga hubungan antara negara dan warga negara. Kajian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai hubungan antara faktor geografis, kepentingan politik, serta strategi pengelolaan sumber daya alam, sehingga dapat dirumuskan kebijakan yang lebih efektif, berkeadilan, dan berkelanjutan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan bangsa dan menjaga kedaulatan negara sosial (Faslah, 2024)

Selain persoalan komunikasi, tantangan lain yang dihadapi pemerintah adalah munculnya disinformasi dan polarisasi opini di ruang digital. Informasi yang belum tentu benar dapat menyebar dengan cepat dan memengaruhi pandangan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam situasi seperti ini, pemerintah perlu memiliki kemampuan komunikasi yang cepat, jelas, dan berbasis data agar tidak menimbulkan kesalahpahaman yang lebih luas. Namun, langkah pemerintah dalam menghadapi kritik juga harus tetap memperhatikan prinsip demokrasi dan hak masyarakat untuk menyampaikan pendapat. Apabila kritik langsung dianggap sebagai ancaman atau dibalas dengan pendekatan yang represif, maka kepercayaan masyarakat dapat semakin menurun. Oleh sebab itu, keseimbangan antara menjaga stabilitas negara dan menghormati kebebasan publik menjadi tantangan yang sangat penting dalam pemerintahan modern (Safarah et al., 2025)

Latar Belakang

Perubahan perkembangan zaman membuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat mengalami perubahan yang sangat besar. Pada masa sekarang, masyarakat tidak lagi hanya menjadi penerima kebijakan, tetapi juga menjadi pihak yang aktif memberikan penilaian terhadap setiap keputusan pemerintah. Kehadiran media sosial dan teknologi digital membuat masyarakat semakin mudah menyampaikan pendapat, kritik, maupun tuntutan secara terbuka. Kondisi tersebut menjadikan ruang demokrasi lebih hidup karena masyarakat dapat ikut mengawasi jalannya pemerintahan secara langsung. Namun di sisi lain, keadaan ini juga menghadirkan tantangan baru bagi pemerintah dalam menjaga hubungan yang baik dengan publik.

Meningkatnya kritik publik menunjukkan bahwa masyarakat memiliki perhatian yang besar terhadap berbagai kebijakan pemerintah. Kritik sering muncul ketika suatu kebijakan dinilai kurang tepat, komunikasi pemerintah dianggap tidak efektif, atau keputusan yang diambil dipersepsikan belum sepenuhnya menjawab kebutuhan

masyarakat. Dalam sistem demokrasi, kritik merupakan bagian yang wajar dan penting karena berfungsi sebagai sarana kontrol sosial sekaligus bahan evaluasi bagi penyelenggara negara. Namun demikian, tidak semua kritik mendapatkan respons yang memadai. Dalam beberapa kasus, tanggapan pemerintah justru memunculkan polemik baru karena dianggap kurang transparan, terlambat, atau tidak memberikan penjelasan yang komprehensif kepada publik. Sejalan dengan hal tersebut, (Zainuddin, 2022) menjelaskan bahwa hubungan antara demokrasi, politik, dan kehidupan beragama menuntut adanya ruang dialog yang terbuka antara pemerintah dan masyarakat, sehingga aspirasi publik dapat disalurkan secara konstruktif dan menjadi bagian dari proses pengambilan kebijakan yang lebih responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kepentingan bersama.

Perkembangan media digital juga membuat penyebaran informasi berlangsung sangat cepat. Sebuah kebijakan dapat langsung menjadi pembicaraan luas hanya dalam waktu singkat. Masyarakat dapat menyampaikan dukungan maupun penolakan secara bersamaan melalui berbagai platform digital. Situasi ini membuat pemerintah berada dalam tekanan yang lebih besar dibanding sebelumnya. Pemerintah dituntut untuk mampu memberikan penjelasan yang cepat, terbuka, dan mudah dipahami agar tidak menimbulkan kesalahpahaman di tengah masyarakat. Jika komunikasi yang dilakukan kurang baik, maka kepercayaan publik dapat menurun dan memunculkan rasa kecewa terhadap pemerintah.

Kepercayaan publik sendiri merupakan hal yang sangat penting dalam pemerintahan demokratis. Tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat, kebijakan pemerintah akan sulit diterima dengan baik. Masyarakat cenderung meragukan keputusan pemerintah apabila mereka merasa tidak dilibatkan atau tidak mendapatkan informasi yang jelas. Oleh sebab itu, pemerintah perlu membangun pola komunikasi yang lebih terbuka dan menghargai kritik sebagai bagian dari proses demokrasi. Sikap pemerintah dalam menerima dan menjawab kritik akan sangat memengaruhi hubungan antara negara dan masyarakat.

Selain itu, tantangan pemerintah saat ini tidak hanya berasal dari kritik yang bersifat membangun, tetapi juga dari munculnya disinformasi dan polarisasi opini di media sosial. Informasi yang belum tentu benar sering menyebar dengan cepat dan memengaruhi pandangan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam kondisi seperti ini, pemerintah harus mampu menjaga keseimbangan antara mempertahankan stabilitas negara dan tetap menghormati kebebasan masyarakat dalam menyampaikan pendapat. Jika kritik dihadapi dengan pendekatan yang terlalu keras atau tertutup, maka hal tersebut dapat memperbesar ketidakpercayaan publik dan memperburuk hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Rumusan Masalah

Penelitian ini membahas mengenai tantangan pemerintah dalam menjawab kritik publik di tengah perkembangan demokrasi dan media digital yang semakin terbuka. Fokus utama kajian diarahkan pada bagaimana pemerintah menghadapi kritik masyarakat tanpa mengabaikan prinsip kebebasan berpendapat dalam sistem demokrasi. Selain itu, pembahasan juga menyoroti berbagai faktor yang menyebabkan

menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, terutama yang berkaitan dengan komunikasi publik, transparansi kebijakan, serta respons pemerintah terhadap kritik yang berkembang di ruang publik dan media sosial.

Kajian ini juga membahas bagaimana pemerintah dapat membangun kembali kepercayaan masyarakat melalui pendekatan komunikasi yang lebih terbuka, responsif, dan partisipatif. Dalam hal ini, penelitian menempatkan kritik publik bukan sebagai ancaman, tetapi sebagai bagian dari kontrol sosial yang penting dalam kehidupan demokrasi. Oleh sebab itu, pembahasan diarahkan pada upaya menciptakan hubungan yang lebih sehat antara pemerintah dan masyarakat agar proses demokrasi dapat berjalan dengan baik dan seimbang.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memahami tantangan yang dihadapi pemerintah dalam menjawab kritik publik secara demokratis di era perkembangan media digital dan keterbukaan informasi. Kajian ini juga bertujuan untuk melihat pengaruh komunikasi pemerintah terhadap tingkat kepercayaan masyarakat, terutama dalam menghadapi kritik yang berkembang di ruang publik.

Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pentingnya sikap terbuka, transparansi, dan komunikasi yang responsif dalam membangun kembali kepercayaan publik terhadap pemerintah. Melalui pembahasan ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman mengenai cara menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat sehingga kritik publik dapat dijadikan sebagai bagian dari evaluasi dan penguatan demokrasi.

Pembahasan

Kepercayaan Publik sebagai Dasar Hubungan antara Pemerintah dan Masyarakat

Kepercayaan publik merupakan fondasi penting dalam demokrasi karena menentukan sejauh mana masyarakat menerima kebijakan pemerintah. Di era digital, kritik publik semakin cepat menyebar melalui media sosial, sehingga pemerintah tidak cukup hanya membuat kebijakan, tetapi juga harus mampu menjelaskan alasan, proses, dan dampaknya secara terbuka. Kritik sebaiknya dipahami sebagai kontrol sosial, bukan ancaman politik. Ketika pemerintah merespons secara lambat, defensif, atau kurang transparan, jarak antara negara dan warga semakin melebar. Karena itu, komunikasi yang dialogis, jujur, dan partisipatif diperlukan untuk memulihkan kepercayaan publik serta memperkuat kualitas demokrasi, terutama ketika masyarakat menuntut akuntabilitas, keadilan, dan keterlibatan dalam proses kebijakan secara demokratis (Ferdinan, 2025)

Kepercayaan publik tidak muncul dengan sendirinya. Rasa percaya tumbuh melalui proses yang panjang, mulai dari keterbukaan informasi, kejujuran pemerintah, kemampuan pemimpin dalam berkomunikasi, hingga konsistensi antara ucapan dan tindakan. Masyarakat biasanya menilai pemerintah bukan hanya dari hasil kerja yang terlihat, tetapi juga dari cara pemerintah menjelaskan kebijakan kepada publik. Dalam kondisi sekarang, masyarakat ingin mengetahui alasan di balik sebuah keputusan,

dampak kebijakan terhadap kehidupan mereka, serta sejauh mana pemerintah benar-benar mendengar suara rakyat. Oleh karena itu, hubungan antara pemerintah dan masyarakat tidak lagi bersifat satu arah seperti pada masa sebelumnya. (Aini et al., 2026)

Perkembangan demokrasi modern membuat masyarakat semakin aktif mengawasi jalannya pemerintahan. Keadaan ini sebenarnya menjadi tanda positif karena menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kesadaran politik yang lebih baik. Kritik yang muncul dari masyarakat dapat menjadi bentuk perhatian terhadap kondisi negara. Namun, hubungan antara pemerintah dan masyarakat dapat berubah menjadi tidak sehat apabila kritik dianggap sebagai ancaman atau justru diabaikan. Dalam situasi seperti itu, masyarakat akan merasa tidak dihargai dan perlahan kehilangan rasa percaya terhadap pemerintah.

Kritik Publik sebagai Bagian dari Demokrasi

Dalam kehidupan demokrasi, kritik publik merupakan hal yang wajar dan tidak dapat dipisahkan dari hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Kritik menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat, mengawasi kebijakan, dan menilai jalannya pemerintahan. Keberadaan kritik menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kepedulian terhadap kondisi negara dan ingin terlibat dalam proses demokrasi. Oleh karena itu, kritik tidak seharusnya dipandang sebagai ancaman yang harus dilawan, melainkan sebagai bentuk masukan yang dapat membantu pemerintah memperbaiki kebijakan dan pelayanan publik.

Kebebasan menyampaikan pendapat merupakan salah satu ciri utama negara demokrasi. Masyarakat memiliki hak untuk bertanya, memberi saran, bahkan menyampaikan ketidaksetujuan terhadap kebijakan pemerintah. Dalam kondisi tertentu, kritik yang disampaikan masyarakat dapat menjadi pengingat bahwa pemerintah perlu melakukan evaluasi terhadap keputusan yang diambil. Banyak kebijakan yang akhirnya diperbaiki karena adanya tekanan dan masukan dari masyarakat. Hal tersebut memperlihatkan bahwa kritik memiliki fungsi penting dalam menjaga keseimbangan kekuasaan agar pemerintah tidak berjalan tanpa pengawasan publik.

Meskipun demikian, perkembangan kritik publik di era digital menghadirkan tantangan yang lebih kompleks. Pada masa sekarang, kritik dapat menyebar sangat cepat melalui media sosial dan menjadi pembicaraan nasional hanya dalam waktu singkat. Keadaan ini membuat pemerintah harus bekerja lebih cepat dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat. Jika pemerintah terlambat memberikan respons, maka berbagai asumsi dan opini dapat berkembang tanpa kendali. Akibatnya, masyarakat lebih mudah percaya pada informasi yang belum tentu benar.

Selain itu, media sosial juga membuat batas antara kritik yang membangun dan serangan emosional menjadi semakin tipis. Tidak semua kritik disampaikan dengan cara yang baik dan objektif. Ada kritik yang muncul karena perbedaan pandangan politik, kepentingan kelompok tertentu, atau penyebaran informasi yang belum jelas kebenarannya. Namun demikian, pemerintah tetap perlu membedakan antara kritik yang bertujuan memberikan masukan dan tindakan yang memang melanggar hukum.

Kesalahan dalam merespons kritik dapat memperburuk hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Silvia, 2024).

Tantangan Pemerintah dalam Menjawab Kritik di Era Digital

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola komunikasi antara pemerintah dan masyarakat secara signifikan. Informasi dapat tersebar dengan sangat cepat tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu, sehingga masyarakat memiliki akses yang lebih luas untuk memperoleh maupun menyampaikan informasi. Media sosial juga telah menjadi ruang utama bagi publik untuk memberikan tanggapan, kritik, maupun dukungan terhadap berbagai kebijakan pemerintah. Dalam hitungan detik, sebuah isu dapat berkembang menjadi perbincangan luas yang melibatkan berbagai kelompok masyarakat. Kondisi ini menjadikan tantangan komunikasi pemerintah semakin kompleks dibandingkan sebelumnya. (Nur'Aini et al., 2024) menegaskan bahwa era digital menuntut setiap pemangku kepentingan untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, meningkatkan kapasitas pengelolaan informasi, serta membangun komunikasi yang efektif dan responsif agar dapat menghadapi dinamika masyarakat yang semakin terhubung secara digital.

Salah satu tantangan terbesar adalah kecepatan arus informasi. Pemerintah sering kali menghadapi tekanan untuk memberikan penjelasan secara cepat terhadap isu yang sedang berkembang. Akan tetapi, dalam praktiknya, proses birokrasi pemerintah biasanya membutuhkan waktu yang lebih lama untuk mengumpulkan data dan menentukan langkah yang tepat. Perbedaan kecepatan antara arus informasi digital dan proses birokrasi inilah yang sering menyebabkan masyarakat merasa bahwa pemerintah lambat atau tidak tanggap terhadap kritik publik.

Selain persoalan kecepatan, pemerintah juga menghadapi tantangan berupa penyebaran disinformasi. Informasi yang belum tentu benar dapat dengan mudah menyebar dan memengaruhi pandangan masyarakat. Dalam kondisi tertentu, berita yang tidak jelas sumbernya justru lebih cepat dipercaya dibanding penjelasan resmi pemerintah. Keadaan ini membuat pemerintah harus bekerja lebih keras untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Jika klarifikasi dilakukan terlalu lambat, maka opini negatif sudah lebih dahulu terbentuk di tengah publik.

Tantangan lain yang juga sangat besar adalah polarisasi opini masyarakat. Media sosial sering membuat masyarakat terpecah ke dalam kelompok-kelompok yang memiliki pandangan berbeda. Setiap kebijakan pemerintah dapat memunculkan perdebatan yang sangat tajam. Dalam situasi seperti ini, pemerintah harus berhati-hati dalam memberikan respons agar tidak memperbesar konflik sosial. Pemerintah perlu membangun komunikasi yang lebih tenang, jelas, dan tidak memicu ketegangan baru di tengah masyarakat.

Pentingnya Komunikasi Publik yang Terbuka dan Demokratis

Kepercayaan publik perlu dipahami sebagai hasil dari relasi timbal balik antara negara dan warga. Dalam naskah ini, kritik masyarakat muncul karena komunikasi pemerintah belum selalu cepat, terbuka, dan dialogis. Pemerintah tidak cukup menjawab kritik dengan klarifikasi formal, tetapi perlu menyediakan data kebijakan,

kanal partisipasi, serta ruang musyawarah digital yang mudah diakses. Ketika masyarakat dapat mengawasi, bertanya, dan memberi masukan tanpa rasa takut, kritik berubah menjadi mekanisme evaluasi demokratis. Sebaliknya, respons yang defensif, lambat, atau membatasi kebebasan berpendapat dapat memperlebar jarak negara dan warga. Oleh sebab itu, pemulihan kepercayaan harus dilakukan melalui transparansi, partisipasi publik, literasi digital, dan konsistensi pemerintah dalam menjalankan kebijakan secara adil. Langkah ini penting agar demokrasi tidak berhenti pada prosedur, tetapi hadir sebagai praktik pemerintahan yang responsive (Ma'ruf, 2024).

Komunikasi publik memiliki peran yang sangat penting dalam membangun hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam sistem demokrasi, komunikasi tidak cukup hanya berupa penyampaian informasi dari pemerintah kepada rakyat. Komunikasi juga harus membuka ruang dialog agar masyarakat merasa didengar dan dihargai. Pemerintah yang mampu membangun komunikasi terbuka biasanya lebih mudah memperoleh kepercayaan publik karena masyarakat merasa dilibatkan dalam proses pemerintahan.

Komunikasi yang baik harus dilakukan secara jelas, jujur, dan mudah dipahami. Salah satu masalah yang sering muncul adalah penggunaan bahasa yang terlalu formal dan sulit dimengerti masyarakat. Akibatnya, tujuan kebijakan pemerintah tidak tersampaikan dengan baik. Dalam kondisi tertentu, kesalahan komunikasi justru dapat menimbulkan kesalahpahaman yang lebih besar dibanding kebijakan itu sendiri. Oleh sebab itu, pemerintah perlu menggunakan pendekatan komunikasi yang lebih sederhana dan dekat dengan masyarakat.

Selain bahasa yang mudah dipahami, pemerintah juga perlu menunjukkan sikap yang responsif terhadap kritik. Respons yang cepat dan terbuka dapat mengurangi kesalahpahaman di tengah masyarakat. Sebaliknya, sikap diam atau terlalu defensif sering membuat masyarakat merasa bahwa pemerintah tidak peduli terhadap aspirasi publik. Dalam era digital, komunikasi pemerintah harus mampu mengikuti perkembangan masyarakat yang bergerak sangat cepat. (Zainudin, 2018)

Komunikasi yang demokratis juga berarti pemerintah bersedia menerima masukan dari berbagai pihak. Masyarakat perlu diberikan ruang untuk menyampaikan pendapat tanpa rasa takut. Ketika masyarakat merasa aman dalam menyampaikan kritik, maka hubungan antara pemerintah dan rakyat akan menjadi lebih sehat. Kritik dapat berubah menjadi bahan evaluasi yang membantu pemerintah memperbaiki kebijakan di masa mendatang.

Kesimpulan dan Saran

Kepercayaan publik merupakan bagian yang sangat penting dalam menjaga hubungan antara pemerintah dan masyarakat di dalam sistem demokrasi. Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan, dapat dipahami bahwa kritik publik bukanlah sesuatu yang harus ditakuti, melainkan bagian dari pengawasan masyarakat terhadap jalannya pemerintahan. Perkembangan media digital membuat masyarakat semakin aktif dalam menyampaikan pendapat serta menilai setiap kebijakan pemerintah secara terbuka. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat saat ini memiliki kesadaran

yang lebih besar terhadap hak-haknya sebagai warga negara. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk mampu menghadapi kritik dengan sikap yang terbuka, tenang, dan demokratis agar hubungan dengan masyarakat tetap terjaga dengan baik.

Pembahasan ini juga menunjukkan bahwa salah satu tantangan terbesar pemerintah saat ini terletak pada komunikasi publik. Banyak kritik berkembang karena masyarakat merasa kurang mendapatkan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami mengenai suatu kebijakan. Selain itu, penyebaran informasi yang sangat cepat di media sosial sering menimbulkan kesalahpahaman, perdebatan, bahkan ketidakpercayaan terhadap pemerintah. Dalam kondisi seperti ini, pemerintah tidak cukup hanya membuat kebijakan yang baik, tetapi juga harus mampu membangun komunikasi yang jujur, responsif, dan lebih dekat dengan masyarakat. Sikap pemerintah dalam menjawab kritik akan sangat memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga negara dan proses demokrasi itu sendiri.

Melalui kajian ini dapat dipahami bahwa membangun kembali kepercayaan publik membutuhkan proses yang tidak singkat. Kepercayaan masyarakat lahir dari konsistensi sikap pemerintah, keterbukaan informasi, serta kemampuan pemerintah dalam mendengarkan aspirasi masyarakat tanpa memandang kritik sebagai ancaman politik. Pemerintah perlu memberikan ruang yang lebih luas bagi masyarakat untuk ikut menyampaikan pendapat dan terlibat dalam proses pengambilan kebijakan. Dengan adanya hubungan yang lebih terbuka dan partisipatif, maka kritik publik dapat menjadi sarana evaluasi yang membantu terciptanya pemerintahan yang lebih baik dan demokrasi yang lebih sehat.

Pemerintah juga disarankan untuk memperkuat pola komunikasi publik yang lebih sederhana, cepat, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Penyampaian informasi yang jelas dapat mengurangi kesalahpahaman serta mencegah munculnya berbagai informasi yang tidak benar di media sosial. Selain itu, pemerintah perlu meningkatkan sikap transparan dalam setiap proses kebijakan agar masyarakat merasa dilibatkan dan dihargai. Pendekatan komunikasi yang terbuka akan membantu memperkuat hubungan emosional antara pemerintah dan masyarakat sehingga rasa percaya publik dapat tumbuh secara lebih kuat.

Daftar Pustaka

- Aini, L., Manik, C. W., Natasya, H., Ginting, B., & Rahmansyah, A. (2026). Penurunan Kepercayaan Publik Terhadap Transparansi Kebijakan Pemerintah di Indonesia. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, 5(3), 116–123.
- Amalia, F. (2024). Layanan Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Berdasarkan Peraturan Walikota No. 8 Tahun 2023 Kota Malang Perspektif Siyash Idariyyah (Issue 8). Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Faslah, R. (2024). Identitas Nasional, Geostrategi, Dan Geopolitik: Membangun Keberlanjutan Dan Kedaulatan. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup. <http://repository.uin-malang.ac.id/20872>

- Ferdinan, M. A. (2025). Pancasila sebagai solusi krisis kepercayaan publik terhadap institusi demokrasi di Indonesia. *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ)* eISSN, 3(10), 673–678.
- Ma'ruf, A. (2024). Dampak E-Government terhadap pembentukan kebijakan publik di Indonesia. *Maliki Interdisciplinary Journal*, 2(6), 699–705.
- Nuur'Ainii, A. J., Yaqien, N., & Triwiyanto, T. (2024). Optimizing the role of school administrators in facing the digital era. <https://repository.uin-malang.ac.id/21599/>
- Safarah, N. L., Azizah, N. H., & Masruroh, A. F. (2025). Menimbang keseimbangan hak dan kewajiban antara negara dan warga negara di tengah krisis kepercayaan publik. *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ)*, 3, 186–190.
- Silviah, R. (2024). Dampak Literasi Digital: Kepercayaan Publik , Partisipasi Politik dan Media Sosial (Literature Review Ilmu Sosial dan Politik). *Jurnal Greenation Sosial Dan Politik*, 2(1), 38–45. <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jgsp.v2i1> <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/> Dampak
- Zainuddin, M. (2022). Agama, Politik, dan Demokrasi. <http://repository.uin-malang.ac.id/11157/>
- Zainudin, A. (2018). *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Pembangunan dan Mekanisme Sistem Perencanaan (Studi Kasus Desa Pengabean dan Desa Karanganyar) Development and Mechanism of Planning System (Case Study in Pengabean Village and Karangannyar Village)* Pemerintah Desa merupakan. *JURNAL ILMU PEMERINTAHAN: Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 3(April), 1–14.