



ABDI CENDEKIA:

JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT

Volume 5 Nomor 2 Tahun 2026 Halaman 1528-1535

<https://zia-research.com/index.php/abdicendekia>



Krisis Kepercayaan Publik terhadap Negara: Implikasinya terhadap Pola Relasi Negara dan Warga di Era Digital

**Adiba Deeandra¹, Evelyn Christy Sidabalok², Aisyah Simanullang³,
Nabira Arafah⁴, Wahyu Arif Syahputra⁵, Bisru Hafi⁶**

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Sumatera Utara, Indonesia

E-mail: 25018adibadeeandra@gmail.com¹; evelynsidabalok93@gmail.com²;
25002aisyahsimanullang@gmail.com³; naabira07@gmail.com⁴;
wahyuarifsyahputra083@gmail.com⁵; bisru.hafi@usu.ac.id⁶

Abstrak

Studi ini bertujuan untuk meneliti krisis kepercayaan publik terhadap negara dan era digitalnya, serta implikasi hubungan sosial terhadap pola hubungan antara negara dan warga negara di era digital. Fenomena ini penting karena perkembangan teknologi informasi tidak hanya memperluas akses informasi tetapi juga mempercepat penyebaran opini, kritik, dan ketidakpercayaan terhadap lembaga negara. Dalam konteks ini, hubungan antara negara dan warga negara telah bergeser menjadi lebih terbuka dan interaktif, namun juga lebih rentan terhadap konflik. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode tinjauan pustaka, yang mengacu pada berbagai sumber sekunder seperti buku akademik, jurnal ilmiah, artikel ilmiah, dan laporan dari lembaga yang kredibel. Data dianalisis menggunakan analisis kualitatif deskriptif untuk memahami dinamika sosial dan perubahan pola hubungan antara negara dan masyarakat di ruang digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa krisis kepercayaan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci, termasuk transparansi yang rendah, inkonsistensi kebijakan, dan penyebaran informasi yang salah secara luas di media digital. Kondisi ini menyebabkan meningkatnya skeptisisme publik, menurunnya legitimasi negara, dan meningkatnya partisipasi warga dalam bentuk kritik dan kontrol sosial melalui platform digital. Di sisi lain, era digital juga memberikan peluang bagi negara untuk membangun kembali kepercayaan melalui komunikasi yang lebih terbuka, responsif, dan partisipatif. Studi ini menyimpulkan bahwa krisis kepercayaan publik di era digital bukan hanya tantangan tetapi juga peluang untuk membangun hubungan yang lebih demokratis antara negara dan warga negara. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan manajemen komunikasi publik yang adaptif sejalan dengan perkembangan teknologi.

Kata kunci: *Era Digital, Hubungan Sosial, Krisis Kepercayaan Publik, Negara, Warga Negara.*

The Crisis of Public Trust in the State: Implications for Patterns of State-Citizen Relations in the Digital Age

Abstract

This study aims to examine the crisis of public trust in the state and its digital era, social relations implications for the pattern of relations between the state and citizens in the digital era. This phenomenon is important as the development of information technology not only expands access to information but also accelerates the spread of opinions, criticism, and

distrust toward state institutions. In this context, the relationship between the state and citizens has shifted to become more open and interactive, yet also more vulnerable to conflict. This study employs a qualitative approach using a literature review method, drawing on various secondary sources such as academic books, scientific journals, scholarly articles, and reports from credible institutions. The data are analyzed using descriptive qualitative analysis to understand social dynamics and changes in the pattern of relations between the state and society in the digital space. The results show that the crisis of public trust is influenced by several key factors, including low transparency, policy inconsistency, and the widespread dissemination of misinformation in digital media. These conditions lead to increased public skepticism, declining state legitimacy, and the growing participation of citizens in the form of criticism and social control through digital platforms. On the other hand, the digital era also provides opportunities for the state to rebuild trust through more open, responsive, and participatory communication. This study concludes that the crisis of public trust in the digital era is not only a challenge but also an opportunity to establish a more democratic relationship between the state and citizens. Therefore, efforts are needed to enhance transparency, accountability, and adaptive public communication management in line with technological developments

Keywords: Digital Era, Social Relations, Public Trust Crisis, State, Citizens.

PENDAHULUAN

Negara dan warga negara merupakan dua unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan bermasyarakat. Hubungan keduanya idealnya bersifat saling mendukung, dimana negara berperan dalam melayani dan melindungi warga, sementara warga memberikan kepercayaan serta kepatuhan terhadap negara.

Namun, dalam praktiknya, hubungan tersebut tidak selalu berjalan secara ideal, terutama di tengah dinamika perubahan sosial yang semakin kompleks. Salah satu persoalan yang berkembang dalam masyarakat modern adalah menurunnya kepercayaan publik terhadap negara dan institusi pemerintahan. Fenomena ini tidak hanya terjadi di Indonesia, tetapi juga di berbagai negara di dunia. Dalam perspektif sosial, kepercayaan publik merupakan elemen penting dalam menjaga legitimasi kekuasaan negara, karena tingkat kepercayaan masyarakat akan mempengaruhi stabilitas serta efektivitas kebijakan publik (Fukuyama, 1995). Menurunnya kepercayaan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti rendahnya transparansi, lemahnya akuntabilitas, serta maraknya praktik korupsi.

Perkembangan teknologi informasi di era digital turut mempercepat dinamika tersebut. Media sosial telah mengubah cara masyarakat dalam mengakses dan menyebarkan informasi. Di satu sisi, kondisi ini memperluas partisipasi publik dalam kehidupan politik. Namun di sisi lain, kemudahan tersebut juga membuka ruang bagi penyebaran disinformasi yang dapat memperburuk persepsi masyarakat terhadap negara (Castells, 2012).

Dalam konteks Indonesia, krisis kepercayaan publik dapat dilihat dari berbagai peristiwa dalam beberapa tahun terakhir. Polemik terkait Undang-Undang Cipta Kerja memicu gelombang protes yang meluas baik di ruang fisik maupun digital. Selain itu, penanganan pandemi COVID-19 yang diwarnai inkonsistensi kebijakan serta komunikasi publik yang kurang efektif turut menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Aspinall & Mietzner, 2019).

Fenomena tersebut tidak hanya berdampak pada menurunnya kepercayaan publik, tetapi juga mempengaruhi pola relasi antara negara dan warga negara. Warga tidak lagi bersifat pasif, melainkan menjadi aktor yang lebih aktif dan kritis dalam menyampaikan aspirasi serta melakukan kontrol sosial melalui media digital. Perubahan ini menuntut negara untuk lebih transparan, responsif, dan adaptif dalam menjalankan fungsinya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji krisis kepercayaan publik terhadap negara serta implikasinya terhadap perubahan pola relasi antara negara dan warga negara di era digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (*library research*) untuk mengkaji secara mendalam fenomena krisis kepercayaan publik terhadap negara serta implikasinya terhadap pola relasi antara negara dan warga negara di era digital. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berorientasi pada pemahaman (*understanding*) dan penafsiran (*interpretation*) terhadap fenomena sosial, bukan pada pengukuran kuantitatif. Dengan demikian, fokus utama penelitian ini terletak pada eksplorasi makna, konstruksi sosial, serta dinamika hubungan antara variabel yang diteliti dalam konteks yang lebih luas.

Secara epistemologis, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami realitas sosial sebagai sesuatu yang kompleks, dinamis, dan kontekstual. Dalam hal ini, krisis kepercayaan publik tidak dipandang sebagai fenomena tunggal, melainkan sebagai hasil interaksi berbagai faktor seperti kondisi politik, kualitas tata kelola pemerintahan, serta perkembangan teknologi digital. Oleh karena itu, pendekatan ini dianggap paling relevan untuk menggali keterkaitan antara konsep kepercayaan publik, legitimasi negara, dan transformasi relasi sosial di era digital (Sugiyono, 2017).

Sumber data dalam penelitian ini berupa data sekunder yang diperoleh dari berbagai referensi ilmiah yang memiliki relevansi dengan topik penelitian. Sumber-sumber tersebut meliputi buku akademik, jurnal ilmiah bereputasi, artikel penelitian, laporan lembaga resmi, serta publikasi dari institusi terpercaya baik nasional maupun internasional. Pemilihan sumber data dilakukan secara selektif dengan mempertimbangkan beberapa kriteria, yaitu relevansi dengan fokus penelitian, kredibilitas penulis dan penerbit, serta kebaruan (*recency*) informasi yang digunakan. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa data yang dianalisis memiliki validitas dan reliabilitas yang memadai dalam mendukung argumen penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur, yaitu dengan cara menelusuri, mengidentifikasi, membaca secara kritis, serta mengorganisasi berbagai sumber pustaka yang berkaitan dengan krisis kepercayaan publik, teori legitimasi, kepercayaan sosial, serta dinamika komunikasi di era digital. Proses ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga analitis, di mana peneliti melakukan proses komparasi antar sumber untuk menemukan kesamaan, perbedaan, serta hubungan konseptual yang relevan (Assingkiy, 2021). Selain itu, data yang diperoleh kemudian diklasifikasikan berdasarkan tema-tema tertentu, seperti faktor penyebab krisis kepercayaan, dampak terhadap relasi negara warga, serta peran media digital dalam mempercepat dinamika tersebut.

Dalam proses analisis data, penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yang mengacu pada model interaktif yang dikembangkan oleh Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman (1994). Model ini terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Tahap pertama, reduksi data, dilakukan dengan cara menyaring, memilih, dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Pada tahap ini, peneliti mengeliminasi informasi yang tidak berkaitan langsung dengan topik kajian, sehingga diperoleh data yang lebih terfokus dan sistematis.

Tahap kedua, penyajian data (*data display*), dilakukan dengan cara menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk narasi yang terstruktur dan logis. Penyajian data ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap pola hubungan antar konsep serta dinamika yang terjadi dalam fenomena yang diteliti.

Tahap ketiga, penarikan kesimpulan dan verifikasi, dilakukan dengan cara menginterpretasikan data yang telah disajikan untuk menghasilkan temuan penelitian yang

komprehensif. Proses ini bersifat iteratif, di mana kesimpulan yang dihasilkan terus diverifikasi dengan data yang ada untuk memastikan konsistensi dan validitas analisis.

Selain itu, untuk menjaga keabsahan data (*trustworthiness*), penelitian ini menerapkan prinsip kredibilitas dan dependabilitas melalui triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan berbagai referensi yang berbeda untuk memastikan konsistensi informasi. Pendekatan ini bertujuan untuk meminimalisir bias serta meningkatkan kualitas analisis yang dihasilkan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif berbasis studi literatur ini, penelitian diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif dan mendalam mengenai krisis kepercayaan publik terhadap negara serta implikasinya terhadap perubahan pola relasi antara negara dan warga negara di era digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Krisis kepercayaan publik terhadap negara merupakan fenomena multidimensional yang tidak hanya berkaitan dengan aspek politik semata, tetapi juga mencakup dimensi sosial, ekonomi, dan komunikasi secara menyeluruh. Dalam kerangka negara modern, kepercayaan publik (*public trust*) berfungsi sebagai modal sosial yang sangat fundamental, karena memungkinkan institusi negara menjalankan fungsi regulasi, distribusi, dan proteksi secara efektif dan berkelanjutan. Ketika kepercayaan ini mengalami erosi yang progresif, maka relasi antara negara dan warga negara tidak lagi berbasis pada legitimasi normatif yang kokoh, melainkan cenderung bergeser ke arah relasi yang ditandai oleh kecurigaan mendalam, resistensi aktif, dan bahkan antagonisme terbuka yang berpotensi mengguncang tatanan sosial-politik (Fukuyama, 1995; Giddens, 1990). Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena ini menjadi sangat krusial dalam upaya menjaga stabilitas pemerintahan dan keharmonisan hubungan antara negara dengan warganya.

Dalam perspektif sosiologi politik, legitimasi merupakan konsep sentral yang tidak dapat dipisahkan dari pemahaman tentang hubungan antara negara dan warga negara. Menurut Anthony Giddens, legitimasi dapat dipahami sebagai bentuk pengakuan kolektif masyarakat terhadap otoritas negara sebagai sesuatu yang sah, adil, dan layak untuk ditaati (Giddens, 1990). Legitimasi tidak hanya dibangun semata-mata melalui mekanisme hukum formal yang tertulis, tetapi juga secara dinamis terbentuk melalui persepsi publik yang berkelanjutan terhadap kualitas tata kelola pemerintahan dalam praktik keseharian. Negara yang secara konsisten mampu menunjukkan transparansi dalam proses pengambilan keputusan, akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya publik, serta konsistensi dalam implementasi kebijakan, akan cenderung memperoleh legitimasi yang semakin kuat dan mengakar di mata masyarakat luas. Sebaliknya, praktik-praktik destruktif seperti korupsi yang meluas, penyalahgunaan wewenang oleh aparat, lemahnya kualitas pelayanan publik, serta inkonsistensi kebijakan yang membingungkan masyarakat, akan secara perlahan namun pasti menggerus legitimasi tersebut hingga ke titik kritis yang mengancam stabilitas negara.

Hal ini sejalan dan diperkuat oleh teori legitimasi klasik Max Weber yang secara sistematis membagi legitimasi menjadi tiga tipe utama, yakni legitimasi tradisional yang bersumber pada adat dan kebiasaan turun-temurun, legitimasi karismatik yang bertumpu pada kualitas pribadi pemimpin, dan legitimasi rasional-legal yang didasarkan pada sistem hukum dan prosedur birokrasi yang terstruktur (Weber, 1978). Dalam konteks negara demokrasi modern, legitimasi rasional-legal menjadi fondasi utama kepatuhan warga, di mana kepatuhan tersebut tidak lagi didasarkan pada kesetiaan personal atau tradisi, melainkan pada kepercayaan terhadap sistem hukum, kelembagaan, dan prosedur yang berlaku secara universal. Namun, ketika praktik pemerintahan secara nyata menunjukkan inkonsistensi yang mencolok, seperti maraknya korupsi di berbagai level birokrasi, penyalahgunaan kekuasaan yang dibiarkan tanpa sanksi tegas, atau kebijakan publik yang dirumuskan tanpa transparansi dan partisipasi masyarakat, maka legitimasi rasional-legal tersebut mengalami penurunan yang signifikan dan berdampak langsung pada melemahnya otoritas negara dalam mengatur kehidupan sosial secara keseluruhan.

Francis Fukuyama dalam kerangka teorinya menegaskan bahwa kepercayaan merupakan modal sosial yang sangat berharga dan memungkinkan terbangunnya kerja sama yang produktif antarelelemen dalam masyarakat, tidak terkecuali dalam relasi antara negara dan warga negara (Fukuyama, 1995). Masyarakat yang memiliki tingkat trust tinggi terhadap institusi negaranya cenderung memiliki tatanan institusi yang lebih stabil dan adaptif, biaya sosial yang lebih rendah karena minimnya konflik dan resistensi, serta kemampuan adaptasi kolektif yang lebih baik dalam menghadapi berbagai perubahan dan tantangan zaman. Sebaliknya, krisis kepercayaan yang tidak segera diatasi akan menimbulkan fragmentasi sosial yang mengkhawatirkan dan secara bertahap memperlemah kohesi masyarakat yang telah terbangun. Dalam konteks hubungan negara-warga, kondisi ini secara empiris terlihat melalui meningkatnya intensitas kritik publik yang tajam terhadap berbagai kebijakan, menurunnya partisipasi aktif masyarakat dalam program-program pemerintah, hingga munculnya sikap apatis politik yang meluas di kalangan generasi muda. Dalam konteks global, fenomena serupa dikenal sebagai *decline of trust in institutions*, yaitu menurunnya kepercayaan masyarakat secara masif terhadap pemerintah, parlemen, partai politik, dan lembaga-lembaga hukum yang seharusnya menjadi pilar demokrasi.

Kepercayaan publik juga memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan persepsi masyarakat terhadap kinerja dan integritas institusi negara secara keseluruhan. Menurut Levi dan Stoker (2000), *political trust* sangat bergantung pada penilaian masyarakat terhadap tiga dimensi utama, yakni integritas para penyelenggara negara dalam menjalankan amanah, kompetensi pemerintah dalam merumuskan dan mengeksekusi kebijakan yang tepat sasaran, serta responsivitas institusi negara dalam menanggapi aspirasi dan kebutuhan warganya. Ketika masyarakat secara konsisten menilai bahwa pemerintah gagal memenuhi ketiga dimensi tersebut, maka tingkat kepercayaan publik akan mengalami penurunan yang signifikan dan berkelanjutan. Temuan ini secara tegas menunjukkan bahwa kepercayaan publik bukanlah sesuatu yang bersifat statis atau *given*, melainkan sebuah konstruksi sosial yang terus-menerus dibentuk, diuji, dan diperbarui melalui interaksi dinamis antara kebijakan negara dan persepsi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Blind (2007) lebih lanjut menegaskan bahwa upaya membangun kepercayaan publik yang berkelanjutan memerlukan kombinasi sinergis antara transparansi institusional yang menyeluruh, akuntabilitas kebijakan yang dapat diverifikasi secara publik, dan komunikasi publik yang efektif serta responsif terhadap kebutuhan informasi warga.

Dalam era digital yang berkembang dengan pesat, dinamika krisis kepercayaan mengalami intensifikasi yang semakin kompleks dan berlapis. Manuel Castells menjelaskan bahwa perkembangan teknologi digital secara fundamental melahirkan apa yang ia sebut sebagai *network society* atau masyarakat jaringan, yaitu sebuah struktur sosial baru yang secara esensial ditandai oleh dominasi arus informasi yang mengalir tanpa henti dalam jaringan digital global (Castells, 2012). Dalam masyarakat jaringan ini, negara tidak lagi dapat mempertahankan posisinya sebagai satu-satunya sumber otoritas informasi yang terpercaya, karena produksi, distribusi, dan konsumsi informasi kini dapat dilakukan oleh berbagai aktor secara real-time dan lintas batas geografis. Media sosial yang semakin mudah diakses oleh hampir seluruh lapisan masyarakat telah secara fundamental mengubah pola komunikasi politik dari yang semula bersifat satu arah dan terkontrol menjadi interaktif, multi-arah, dan sulit dikendalikan, sehingga menciptakan ruang partisipasi baru yang luas bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik, memperjuangkan aspirasi, maupun menjalankan kontrol sosial terhadap berbagai kebijakan negara.

Namun demikian, di balik berbagai peluang partisipasi yang ditawarkannya, transformasi digital juga menghadirkan tantangan serius yang tidak dapat diabaikan terhadap kepercayaan publik. Salah satu persoalan paling mendesak adalah maraknya penyebaran disinformasi, hoaks, dan berbagai bentuk manipulasi opini publik yang semakin canggih dan sulit dideteksi. Fenomena ini dapat dijelaskan secara mendalam melalui teori ruang publik yang dikembangkan oleh Jurgen Habermas, yang memandang ruang publik sebagai arena deliberasi rasional di mana seluruh anggota masyarakat dapat berdiskusi

secara setara, bebas, dan berbobot untuk mencapai konsensus yang demokratis (Habermas, 1989). Dalam konteks digital, ruang publik yang idealnya memperluas dan memperdalam partisipasi demokratis justru seringkali terfragmentasi secara tajam dan dipengaruhi oleh logika algoritmik platform media sosial yang lebih memprioritaskan keterlibatan emosional daripada kualitas deliberasi rasional. Fragmentasi ruang publik digital ini semakin diperparah oleh fenomena echo chamber dan filter bubble yang secara sistematis dikemukakan oleh Sunstein (2017), di mana individu secara tidak sadar cenderung hanya terpapar pada informasi yang sejalan dengan pandangan dan preferensi yang telah mereka miliki, sehingga secara bertahap mempersempit perspektif, memperkuat bias kognitif, dan pada akhirnya menciptakan realitas sosial yang terfragmentasi yang berpotensi memperdalam krisis kepercayaan terhadap negara. Di samping itu, ketimpangan literasi digital yang masih cukup lebar di masyarakat turut memperburuk situasi, karena tidak semua warga memiliki kemampuan yang memadai untuk secara kritis memilah, menganalisis, dan memverifikasi kebenaran informasi yang mereka terima (Van Dijck, Poell, & de Waal, 2018).

Dalam konteks Indonesia, krisis kepercayaan publik tidak hanya bersifat teoritis, melainkan dapat diidentifikasi secara gamblang melalui berbagai kasus konkret yang terjadi dalam beberapa tahun terakhir. Polemik yang berkepanjangan terkait pembentukan Undang-Undang Cipta Kerja menjadi salah satu contoh paling representatif yang menunjukkan bagaimana proses legislasi yang dianggap kurang transparan, tergesa-gesa, dan tidak aspiratif mampu memicu gelombang kritik luas dari berbagai elemen masyarakat. Demonstrasi masif yang terjadi sebagai respons atas situasi tersebut tidak hanya berlangsung di ruang fisik berupa aksi turun ke jalan, tetapi juga meluas dan menguat di ruang digital melalui berbagai platform media sosial yang memungkinkan mobilisasi massa secara lebih cepat dan terkoordinasi. Selain itu, penanganan pandemi COVID-19 yang sejak awal diwarnai oleh inkonsistensi kebijakan yang membingungkan masyarakat, serta komunikasi publik yang seringkali kurang jelas, terlambat, dan tidak terkoordinasi dengan baik antarlembaga, turut memperkuat dan memperdalam ketidakpercayaan masyarakat terhadap kapasitas dan integritas pemerintah dalam mengelola krisis (Aspinall & Mietzner, 2019). Kasus-kasus ini secara kolektif menjadi bukti empiris yang kuat bahwa krisis kepercayaan publik memiliki dampak nyata, terukur, dan langsung terhadap dinamika hubungan antara negara dan warganya.

Krisis kepercayaan yang terakumulasi ini pada gilirannya membawa berbagai implikasi yang signifikan dan saling berkaitan terhadap pola relasi antara negara dan warga negara. Dampak pertama dan paling mendasar adalah melemahnya legitimasi negara secara struktural, yang secara langsung berakibat pada menurunnya tingkat kepatuhan masyarakat terhadap berbagai kebijakan publik yang dikeluarkan pemerintah. Dalam kondisi ini, kepatuhan warga tidak lagi dilandasi oleh kepercayaan normatif yang tulus terhadap institusi negara, melainkan semakin didorong oleh pertimbangan pragmatis semata atau bahkan oleh tekanan eksternal dan ancaman sanksi. Dampak kedua yang tidak kalah serius adalah meningkatnya polarisasi sosial yang semakin tajam di masyarakat. Ketidakpercayaan terhadap negara seringkali diartikulasikan dan diekspresikan melalui berbagai narasi alternatif yang beredar luas di media sosial, yang pada akhirnya semakin memperkuat pembelahan opini publik dan memperdalam jurang perbedaan antara kelompok-kelompok sosial yang ada. Dalam kondisi polarisasi yang menguat ini, kohesi sosial yang merupakan perekat kehidupan bermasyarakat menjadi semakin melemah, sementara proses deliberasi demokratis yang sehat dan konstruktif menjadi semakin sulit untuk diwujudkan.

Dengan demikian, krisis kepercayaan publik terhadap negara di era digital merupakan sebuah fenomena yang sangat kompleks, berlapis, dan saling terkait, yang dipengaruhi oleh interaksi simultan antara berbagai faktor struktural kelembagaan, dinamika sosial yang terus berubah, dan akselerasi perkembangan teknologi informasi yang tidak terbendung. Era digital dalam hal ini berperan tidak sekadar sebagai medium komunikasi yang pasif, tetapi secara aktif sebagai faktor akselerator yang mempercepat, memperluas

jangkauan, dan dalam banyak kasus memperdalam dampak perubahan pola relasi antara negara dan warga, dari pola yang semula bersifat kooperatif dan partisipatif menjadi semakin kritis, skeptis, atau bahkan konfliktual. Upaya yang sungguh-sungguh untuk mengatasi krisis ini memerlukan pendekatan yang komprehensif, sistematis, dan berkelanjutan, yang meliputi reformasi institusi secara menyeluruh dengan orientasi kuat pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas di semua lini pemerintahan, penguatan literasi digital masyarakat yang merata dan inklusif agar warga mampu berpartisipasi secara cerdas di ruang digital, serta pembangunan sistem komunikasi publik yang jauh lebih terbuka, dialogis, dan responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi warga (Blind, 2007). Negara perlu menyadari sepenuhnya bahwa dalam era jaringan informasi yang masif dan tidak terdamping ini, membangun kembali kepercayaan publik bukan hanya persoalan perbaikan kebijakan teknis semata, tetapi merupakan sebuah proyek besar tentang bagaimana negara hadir secara bermakna, berkomunikasi secara jujur dan efektif, serta merespons aspirasi warganya dengan cepat dan tepat di ruang digital yang telah menjadi arena utama kehidupan demokratis masa kini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, krisis kepercayaan publik terhadap negara merupakan fenomena kompleks yang dipengaruhi oleh interaksi faktor politik, sosial, ekonomi, serta perkembangan teknologi digital. Dalam konteks negara modern, kepercayaan publik berperan sebagai fondasi legitimasi, sehingga penurunannya berdampak pada melemahnya otoritas negara, menurunnya efektivitas kebijakan publik, serta meningkatnya resistensi dan ketidakpatuhan masyarakat.

Di era digital, krisis kepercayaan semakin diperkuat oleh perubahan pola komunikasi yang ditandai dengan arus informasi yang cepat, terbuka, dan tidak selalu terverifikasi. Fenomena seperti disinformasi, polarisasi, serta fragmentasi ruang publik memperdalam jarak antara negara dan warga. Kondisi ini juga mendorong transformasi relasi negara dan warga menjadi lebih terbuka dan partisipatif, namun sekaligus lebih rentan terhadap konflik dan manipulasi informasi.

Oleh karena itu, diperlukan upaya komprehensif dalam membangun kembali kepercayaan publik melalui penguatan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi, serta peningkatan literasi digital masyarakat. Selain itu, negara perlu mengembangkan strategi komunikasi publik yang lebih terbuka, dialogis, dan responsif agar mampu menyesuaikan diri dengan dinamika masyarakat digital. Dengan demikian, krisis kepercayaan publik tidak hanya menjadi tantangan, tetapi juga peluang untuk membangun relasi yang lebih demokratis dan berkelanjutan antara negara dan warga negara.

DAFTAR PUSTAKA

- Aspinall, E., & Mietzner, M. (2019). Southeast Asia's troubling elections: Nondemocratic pluralism in Indonesia. *Journal of Democracy*, 30(4), 104–118.
- Assingkily, M. S. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan: Panduan Menulis Artikel Ilmiah dan Tugas Akhir*. Yogyakarta: K-Media.
- Blind, P. K. (2007). Building trust in government in the twenty-first century. *Public Administration Review*, 67(4), 630–640.
- Castells, M. (2010). *The rise of the network society*. Oxford: Blackwell.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York: Free Press.
- Giddens, A. (1990). *The consequences of modernity*. Stanford: Stanford University Press.
- Habermas, J. (1989). *The structural transformation of the public sphere*. Cambridge: MIT Press.
- Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political trust and trustworthiness. *Annual Review of Political Science*, 3, 475–507.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunstein, C. R. (2017). *#Republic: Divided democracy in the age of social media*. Princeton: Princeton University Press.

Van Dijck, J., Poell, T., & de Waal, M. (2018). *The platform society: Public values in a connective world*. Oxford: Oxford University Press.

Weber, M. (1978). *Economy and society: An outline of interpretive sociology*. Berkeley: University of California Press.