



The Habibie Center



HABIBIE DEMOCRACY FORUM

DEMOCRACY BRIEF

Memperkuat Komunikasi Krisis Penyelenggara Negara untuk Ketahanan Demokrasi di Indonesia

Vol.1 No. 2

Juni 2026

Democracy Brief merupakan publikasi berkala dari The Habibie Center yang menyajikan analisis singkat mengenai perkembangan demokrasi di Indonesia. Publikasi ini disusun berdasarkan rangkaian diskusi berkala dari program Habibie Democracy Forum yaitu Dialog Demokrasi, serta didukung oleh kajian literatur yang relevan, dengan tujuan memperkaya diskursus kebijakan dan mendorong perumusan rekomendasi kebijakan.

The Habibie Center

Institute untuk Demokrasi dan Hak Asasi Manusia

Habibie Democracy Forum - Dialog Demokrasi Program

Pengarah Program:

Mohammad Hasan Ansori

(Direktur Eksekutif)

Ghazali H. Moesa

(Direktur Keuangan dan Administrasi)

Julia Novrita

(Direktur Program dan Pengembangan)

Penulis:

Erina Fionita Nurfajila

Fullah Jumaynah

Annisa Zahra Ramadhani

Reviewer:

Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si

(Associate Fellow, The Habibie Center)

Administrasi dan Keuangan:

Asvida Nurlaela

Natassa Irena Agam

Design dan Publikasi:

Firda Safhira

Democracy Brief

Memperkuat Komunikasi Krisis Penyelenggara Negara untuk Ketahanan Demokrasi di Indonesia

Vol. 1 No. 2 | Juni 2026

Democratization Must Go On

LATAR BELAKANG

Komunikasi krisis menjadi elemen penting dalam upaya menjaga legitimasi demokrasi, khususnya di tengah situasi krisis. Era kontemporer memberikan potret kondisi masyarakat yang dihadapkan pada berbagai persoalan dalam situasi krisis, mulai dari bencana alam, pandemi, gejala ekonomi hingga perkembangan digitalisasi yang membuat arus informasi bergerak semakin cepat dan sulit dikendalikan. Dalam konteks tersebut, tantangan penyelenggara negara tidak hanya menyoal bagaimana memberikan intervensi kebijakan yang tepat, tetapi juga mencakup bagaimana mengomunikasikan kebijakan tersebut secara transparan, konsisten dan dapat dipercaya. Inilah inti dari komunikasi krisis demokratis yang tidak sekadar wujud penyampaian informasi, melainkan juga sebagai instrumen untuk menjaga kohesi sosial, mengurangi kepanikan dan mempertahankan legitimasi institusi.

Pentingnya komunikasi yang demokratis dapat dipahami melalui kontras dengan praktik komunikasi yang bersifat otoriter. Dalam pidato kuncinya pada Dialog Demokrasi (Mei 2026), Dewi Fortuna Anwar menggunakan ilustrasi novel 1984 karya George Orwell untuk menunjukkan bagaimana rezim totaliter mempertahankan kekuasaan melalui manipulasi bahasa dan fakta. Dalam konteks tersebut, komunikasi otoriter dicirikan oleh sifatnya yang monolog, manipulatif dan mendistorsi realitas, sedangkan komunikasi demokratis bertumpu pada transparansi, dialog dan akuntabilitas sebagai fondasi hubungan antara negara dan warga negara. Kontras dari model komunikasi tersebut tentu memiliki konsekuensi yang jauh melampaui sekadar penyampaian informasi, yakni sekaligus menjadi prasyarat bagi terbentuknya kepercayaan publik dan legitimasi institusi negara.

Studi lintas 143 negara pada periode 1958–2019 menunjukkan bahwa kepercayaan publik terhadap penyelenggara negara merupakan faktor penting yang menentukan efektivitas respons pemerintah dalam situasi krisis. Penurunan kepercayaan bersifat kumulatif, sulit dipulihkan dan berkorelasi dengan melemahnya dukungan terhadap sistem

demokrasi (Valgarðsson dkk., 2025). Sebaliknya, tingkat kepercayaan publik yang tinggi terbukti meningkatkan kepatuhan terhadap kebijakan sekaligus meredam polarisasi sosial pada masa krisis (Herati dkk., 2023).

Di Indonesia, tingkat kepercayaan publik terhadap penyelenggara negara masih menunjukkan disparitas yang cukup lebar antar lembaga. Survei Indikator Politik Indonesia pada Januari 2026 mencatat tingkat kepercayaan terhadap TNI mencapai 93 persen, Presiden 91 persen, Kejaksaan Agung 80 persen, Mahkamah Konstitusi 75 persen, Pengadilan 74 persen, KPK 72 persen, Polri dan DPD masing-masing 65 persen, MPR 63 persen, partai politik 61 persen, serta DPR RI 56 persen. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan publik terhadap institusi negara belum terbentuk secara merata. Sementara itu, Indeks Demokrasi EIU 2024 menempatkan Indonesia dalam kategori *flawed democracy* dengan skor 6,53, turun dari 6,71 pada tahun sebelumnya. Kondisi ini bukan sekadar angka, melainkan cerminan dari akumulasi kerentanan nyata dalam praktik komunikasi krisis penyelenggara negara mulai dari inkonsistensi informasi yang disampaikan lintas kementerian, lemahnya koordinasi komunikasi dalam isu-isu darurat nasional, serta belum terbangunnya kapasitas untuk merespons narasi publik secara cepat dan kontekstual. Ketika kepercayaan publik terus terkikis dan ruang komunikasi negara dibiarkan tidak terkelola, yang tumbuh bukanlah kekosongan, melainkan narasi alternatif yang tidak selalu berpijak pada fakta.

Pilihan atas cara berkomunikasi pada saat krisis pada akhirnya merupakan pilihan tentang model demokrasi yang ingin dipertahankan. Berangkat dari kondisi tersebut, Democracy Brief ini disusun sebagai policy note yang dielaborasi dari Dialog Demokrasi Mei 2026 dengan berfokus pada dua pertanyaan utama, yakni bagaimana tantangan komunikasi krisis penyelenggara negara di Indonesia memengaruhi kepercayaan publik dan legitimasi demokrasi di tengah dinamika ruang informasi digital, serta strategi kebijakan apa yang diperlukan untuk memperkuat tata kelola komunikasi krisis agar lebih terkoordinasi, adaptif

dan demokratis. Dengan menjawab pertanyaan tersebut, upaya penanganan krisis diharapkan dapat dilakukan secara efektif tanpa mengabaikan prinsip-prinsip demokrasi yang menjadi fondasi legitimasi kelembagaan dan kepercayaan publik.

ANALISIS

Krisis Kepercayaan sebagai Ancaman Struktural bagi Demokrasi

Kepercayaan publik (public trust) merupakan variabel yang paling menentukan efektivitas komunikasi krisis penyelenggara negara sekaligus menjadi fondasi yang menopang legitimasi demokrasi. Drs. Julian Aldrin Pasha, M.A., Ph.D., Ketua Institut untuk Demokrasi dan HAM The Habibie Center, menegaskan dalam Dialog Demokrasi Mei 2026 bahwa demokrasi bisa kuat jika ada kepercayaan di dalamnya. Merujuk pada Manuel Castells dalam *Communication Power* (2009) yang berargumen bahwa kekuasaan dijalankan melalui kemampuan membentuk makna di benak masyarakat (the construction of meaning in the human mind).

Maka, perebutan kekuasaan di era digital merupakan perebutan opini dan persepsi publik. Siapa yang paling cepat dan kuat dalam memengaruhi opini publik akan berhasil membentuk persepsi kolektif. Apabila penyelenggara negara kehilangan pertarungan narasi, maka legitimasinya akan menjadi rentan, bahkan ketika kebijakannya secara substantif sudah tepat. Pernyataan ini bukan sekadar aforisme politik, melainkan juga sebagai cerminan dinamika struktural yang kini tengah berlangsung di Indonesia ketika ruang digital mempercepat penyebaran disinformasi dan memperlemah kemampuan institusi negara dalam mempertahankan legitimasi publik.

Peter Dahlgren dalam *Media, Knowledge and Trust: The Deepening Epistemic Crisis of Democracy* (2018) menggambarkan kondisi kontemporer ini sebagai epistemic crisis of democracy, ketika institusi negara gagal menjadi sumber pengetahuan yang dapat dipercaya, publik berpaling ke sumber-sumber alternatif lain yang kerap memproduksi disinformasi. Situasi ini diperparah oleh apa yang disebut Bennett dan Livingston dalam *The Disinformation Order* (2018) sebagai tatanan disinformasi (disinformation order) yang didominasi oleh narasi palsu dan

provokatif yang menjadi ancaman struktural bagi institusi demokratis. Dalam konteks tersebut kepercayaan publik bersifat sangat rapuh karena membutuhkan waktu yang lama untuk dibangun. Namun legitimasi dan kepercayaan terhadap institusi negara juga dapat merosot secara cepat akibat satu kesalahan dalam penyampaian komunikasi publik.

Indikasi tersebut terlihat jelas di Indonesia. Reuters Institute melalui Digital News Report 2024 mencatat bahwa 58 persen responden di Indonesia mengaku khawatir terhadap kemampuan mereka membedakan berita nyata dan palsu di internet, sehingga menempatkan Indonesia sebagai salah satu negara dengan tingkat paparan disinformasi tertinggi di dunia. Pada saat yang sama, Status Literasi Digital Indonesia 2022 menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi sumber informasi utama bagi 72,6 persen masyarakat Indonesia, jauh melampaui televisi (60 persen) dan berita daring (27,5 persen). Kondisi ini memperbesar risiko terbentuknya ruang informasi yang didominasi narasi nonotoritatif apabila penyelenggara negara tidak mampu menghadirkan komunikasi yang cepat, konsisten dan kredibel.

Maka urgensinya terletak pada bagaimana institusi negara dapat melakukan pendekatan komunikasi dua arah, di mana penyelenggara negara tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga secara aktif mendengarkan kegelisahan publik. Pendekatan ini terbukti menghasilkan kepercayaan yang lebih tinggi dan kepatuhan yang lebih besar terhadap kebijakan dibandingkan dengan komunikasi satu arah (Hidayat dkk., 2025). Ketika masyarakat merasa didengar dan dilibatkan, ruang bagi spekulasi, ketidakpastian dan resistensi terhadap kebijakan dapat diminimalkan. Di sisi lain, penyelenggara negara yang mampu memberikan emotional reassurance kepada publik, mengakui kesulitan secara terbuka, alih-alih mengatakan "semua terkendali" ketika realitas berkata sebaliknya, justru cenderung memperoleh kepercayaan yang lebih kokoh dan tahan terhadap guncangan narasi (Drs. Julian Aldrin Pasha, Dialog Demokrasi, Mei 2026). Dengan demikian, komunikasi krisis dapat menjadi bagian integral dari tata kelola demokrasi karena berfungsi menjaga kepercayaan publik, mengurangi kepanikan dan memperkuat kohesi sosial (Dewi Fortuna Anwar, Seri Dialog Demokrasi, Mei 2026).



Pada akhirnya, kondisi demokrasi di Indonesia dipahami sebagai “rentan namun resilien”. Meski menghadapi berbagai tantangan, daya lenting (resilience) demokrasi Indonesia masih terlihat dari kuatnya preferensi masyarakat terhadap sistem pemerintahan demokratis. Survei Pew Research Center (2023) menunjukkan bahwa 85 persen responden di Indonesia lebih memilih pemerintahan demokratis dibandingkan kepemimpinan yang bertangan kuat dalam menyelesaikan persoalan negara. Kondisi ini menunjukkan bahwa ekspektasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis masih tetap tinggi. Argumen tersebut diperkuat oleh Abdelzadeh dan Sedelius dalam *Building Trust in Times of Crisis* (2024) yang menemukan bahwa kepuasan masyarakat terhadap komunikasi penyelenggara negara selama masa krisis berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan kepada institusi publik. Dengan demikian, komunikasi krisis menjadi instrumen yang semakin strategis untuk menjaga legitimasi pemerintah melalui penyampaian informasi yang transparan, akuntabel dan responsif, sehingga kepercayaan publik terhadap institusi demokrasi dapat dipertahankan pada saat menghadapi krisis.

Tantangan Arsitektur Komunikasi Krisis dalam Mengelola Orkestrasi dan Konsistensi Informasi

Sejak dibentuk melalui Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2025, Badan Komunikasi Pemerintah Republik Indonesia (Bakom RI) diberikan mandat sebagai entitas baru yang bertugas mengorkestrasi komunikasi lintas kementerian dan lembaga negara. Dr. Eko Wahyunto, Tenaga Ahli Utama Kedeputian I Bakom RI, menjelaskan dalam *Dialog Demokrasi* bahwa berbeda dengan Kantor Komunikasi Kepresidenan yang berfokus pada komunikasi Presiden, Bakom dirancang untuk mengintegrasikan komunikasi kebijakan yang mencakup pemerintah pusat, kementerian/ lembaga dan pemerintah daerah serta menjadi jembatan antara negara dan warga negara.

Kehadiran Bakom RI menjadi angin segar bagi proses demokratisasi di Indonesia, sebab keberadaannya memberikan sinyal kesadaran akan pentingnya efektivitas komunikasi krisis yang tidak hanya bergantung pada substansi kebijakan, tetapi juga pada kemampuan negara menghadirkan narasi yang koheren di tengah ruang informasi yang semakin terfragmentasi. Zhong, Hu dan Kapucu

(2022) mengonseptualisasikan robust crisis communication, yakni komunikasi krisis yang tidak hanya efektif dalam kondisi normal, tetapi juga tahan terhadap guncangan dan ketidakpastian. Karakteristiknya mencakup koordinasi antar-agensi yang kuat, konsistensi informasi, kapasitas adaptasi yang cepat terhadap informasi baru dan fondasi kepercayaan yang dibangun jauh sebelum krisis datang. Mengacu pada kerangka ini, tantangan Bakom RI bukan hanya persoalan teknis mengorkestrasi informasi, tetapi juga membangun kepercayaan sebagai modal sosial sebelum krisis berikutnya melanda.

Mandat Bakom RI sebagai aktor sentral dalam mengintegrasikan komunikasi lintas kementerian, lembaga dan pemerintah daerah, menempatkan setiap kebijakan strategis semestinya disampaikan melalui narasi yang konsisten, berbasis data dan terkoordinasi. Namun demikian, realitas empiris masih menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara desain kelembagaan dan implementasi di lapangan. Alih-alih menghadirkan satu narasi negara yang utuh, komunikasi publik pemerintah masih kerap diwarnai ego sektoral antar-kementerian, perbedaan penekanan pesan, serta respons yang cenderung reaktif terhadap berkembangnya disinformasi di ruang digital.

Kesenjangan praktik komunikasi penyelenggara negara terlihat pada sejumlah isu strategis. Pertama, terletak pada persoalan orkestrasi yang masih lemah. Misalnya yang terjadi dalam polemik komunikasi Program Makan Bergizi Gratis pada awal 2025 yang menunjukkan bahwa disonansi komunikasi tidak terjadi pada substansi kebijakan, melainkan pada penyampaian pesan antar-lembaga. Ketika muncul kasus dugaan keracunan makanan, Kementerian Kesehatan menekankan investigasi epidemiologi dan standar keamanan pangan, Badan Gizi Nasional berfokus pada keberlanjutan pelaksanaan program, sedangkan Bakom RI lebih banyak menyampaikan klarifikasi untuk meredam persepsi negatif di ruang digital. Perbedaan fokus komunikasi tersebut tidak diorkestrasi ke dalam satu narasi pemerintah yang utuh, sehingga publik menerima pesan yang berbeda mengenai prioritas penanganan krisis.

Adapun polemik “homeless media” yang muncul setelah Bakom RI mengumumkan kolaborasi dengan sejumlah media baru melalui Indonesia New Media Forum. Inisiatif tersebut pada awalnya dimaksudkan untuk memperluas jangkauan komunikasi negara di ruang digital. Namun, proses komunikasinya tidak mampu membangun



pemahaman publik mengenai tujuan, mekanisme, maupun batas-batas kolaborasi tersebut. Kekosongan informasi kemudian berkembang menjadi spekulasi mengenai independensi media, praktik buzzer pemerintah, hingga potensi konflik kepentingan dalam ekosistem informasi digital. Setelah polemik mencuat, penyelenggara negara baru memberikan klarifikasi. Kasus ini menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah masih cenderung bersifat reaktif melalui klarifikasi setelah isu berkembang, alih-alih membangun pemahaman publik sejak awal.

Kedua, kerentanan komunikasi penyelenggara negara juga terletak pada pola pendekatan yang dilakukan. Para penyelenggara acap kali justru berkomunikasi secara formal dalam kapasitas kelembagaannya, seperti press release, press conference dsb. Padahal pendekatan komunikasi tersebut tidak lagi memadai di tengah ekosistem informasi digital yang bergerak cepat. Publik tidak hanya mengharapkan informasi yang benar, tetapi juga informasi yang cepat, kontekstual dan interaktif, sebab tantangan komunikasi pemerintah saat ini bergulat pada kemampuan membangun konteks yang relevan sebelum narasi lain mengambil alih ruang publik (Anggrainy Santi Voulinda, Dialog Demokrasi II, Mei 2026).

Ketiga, berkaitan dengan strategi komunikasi krisis penyelenggara, hingga kini belum terlihat adanya manajemen risiko yang lebih matang, yakni urgensi mekanisme simulasi komunikasi krisis secara berkala untuk menguji kesiapan respons lintas kementerian dan lembaga ketika terjadi eskalasi isu publik. Padahal, simulasi semacam ini penting untuk memastikan bahwa setiap institusi memahami peran, pesan utama, dan prosedur koordinasi sebelum krisis benar-benar terjadi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kapasitas komunikasi krisis penyelenggara negara masih lebih banyak dibangun setelah krisis berkembang daripada dipersiapkan sebagai bagian dari manajemen risiko komunikasi.

Dengan demikian, problematika komunikasi krisis penyelenggara negara memiliki tantangan besar pada tata kelola yang meliputi orkestrasi, adaptasi pendekatan kelembagaan, dan manajemen risiko di tengah ruang publik digital yang bergerak cepat, dinamis dan kompetitif. Dalam ekosistem informasi yang berlangsung secara real-time, keterlambatan menghadirkan narasi resmi menciptakan kekosongan informasi yang dengan cepat diisi oleh spekulasi, disinformasi, maupun narasi yang tidak terverifikasi. Atas dasar itulah, penguatan tata kelola komunikasi krisis menjadi prasyarat penting bagi efektivitas penyelenggaraan pemerintahan demokratis di era digital.

Operasi Informasi dan Ketahanan Komunikasi Demokratis di Era Digital

Salah satu pertanyaan paling fundamental yang mencuat dalam Dialog Demokrasi adalah soal batas antara komunikasi krisis yang sah dan operasi informasi yang merusak demokrasi. Era digital menuntut para penyelenggara negara untuk mampu mengelola komunikasi publik secara cepat dan efektif, namun sekaligus tetap menjaga prinsip transparansi, akuntabilitas dan kebebasan berpendapat. Konteks tersebut memberikan isyarat bahwa pengelolaan komunikasi publik di era digital tidak hanya dituntut efektif dalam menjaga stabilitas informasi, tetapi juga harus tetap berpijak pada nilai-nilai Demokrasi Pancasila yang menjamin ruang demokratis, keberagaman dan kebebasan berpendapat warga negara.

Persoalan ini menjadi semakin kompleks ketika sebuah realitas justru menunjukkan adanya praktik cyber troops atau operasi informasi terkoordinasi ini merujuk pada jaringan akun media sosial, influencer atau kelompok terorganisasi yang secara sistematis digunakan untuk memperkuat narasi tertentu, menggiring opini publik, menyerang kritik atau mengendalikan percakapan digital. Laporan The Global Disinformation Order menunjukkan bahwa Indonesia termasuk dalam 70 negara yang terdokumentasi memiliki praktik computational propaganda, yakni penggunaan media sosial secara terorganisasi oleh aktor pemerintah atau partai politik untuk memengaruhi opini publik melalui berbagai bentuk manipulasi informasi digital (Bradshaw & Howard, 2019). Kondisi ini menciptakan krisis kepercayaan ganda, yakni publik tidak hanya meragukan informasi yang beredar, tetapi juga mulai mempertanyakan apakah dukungan yang tampak organik terhadap kebijakan negara memang benar-benar mencerminkan kehendak rakyat. Bagi negara demokrasi, praktik ini menjadi ancaman serius bagi integritas ruang informasi publik karena berpotensi mengaburkan batas antara komunikasi publik yang sah dan manipulasi opini secara terorganisasi.

Urgensi dari realitas tersebut menegaskan perlunya pergeseran paradigma dalam komunikasi krisis di era digital, dari pendekatan yang bersifat reaktif menuju strategi yang lebih antisipatif. Salah satu pendekatan yang semakin relevan adalah prebunking, yaitu upaya membangun literasi publik, menyediakan konteks informasi, serta mengantisipasi potensi misinformasi sebelum narasi palsu berkembang di ruang digital. Pendekatan ini dinilai lebih efektif dibandingkan strategi yang hanya berfokus pada klarifikasi setelah disinformasi terlanjur viral dan



membentuk persepsi publik. Dengan demikian, komunikasi krisis tidak cukup hanya mengoreksi informasi yang keliru, tetapi perlu dirancang sebagai mekanisme pencegahan yang proaktif melalui penyampaian informasi yang cepat, konsisten, mudah dipahami, serta didukung oleh penguatan literasi digital masyarakat. Pendekatan tersebut dapat mempersempit ruang penyebaran disinformasi sekaligus meningkatkan ketahanan informasi publik pada saat krisis.

Di sisi lain, komunikasi krisis juga menyangkut kualitas demokrasi dan perlindungan terhadap ruang kebebasan sipil di era digital. Dalam konteks tersebut, kebebasan berpendapat merupakan salah satu prasyarat penting bagi terpeliharanya kepercayaan publik terhadap penyelenggara negara. Maka munculnya pelabelan kritik sebagai tindakan makar tanpa dasar yang jelas, berpotensi menciptakan rasa takut di ruang publik, menghambat partisipasi warga negara, serta melemahkan legitimasi demokrasi. Oleh karena itu, penyelenggara negara perlu membangun kredibilitas melalui komunikasi yang terbuka, akuntabel dan memperoleh kepercayaan secara organik, bukan melalui pendekatan yang bersifat represif (Julian Aldrin Pasha, *Dialog Demokrasi*, Mei 2026).

Maka kemampuan menjaga ruang demokrasi agar tetap terbuka, aman dan bebas dari praktik intimidasi terhadap kritik warga negara menjadi suatu keniscayaan. Setiawan dan Tomsa (2023) dalam kajian tentang aktivisme masyarakat sipil di Indonesia menunjukkan bahwa ruang sipil yang sehat, di mana kritik dapat disampaikan tanpa ancaman pembalasan, merupakan indikator penting ketahanan demokrasi. Tantangan tersebut tercermin dari berbagai kasus intimidasi terhadap kelompok masyarakat sipil, akademisi, jurnalis hingga aktivis yang menyampaikan kritik terhadap kebijakan negara, termasuk melalui tekanan digital, doxing maupun ancaman kriminalisasi. Atmosfer demokrasi semacam ini mengaburkan batas antara propaganda yang sah, seperti sosialisasi dan klarifikasi kebijakan dengan operasi informasi yang merusak terletak pada proporsionalitas, transparansi dan penghormatan terhadap ruang kebebasan berpendapat.

Kebutuhan membangun komunikasi krisis yang ideal juga tercermin pada pengalaman negara-negara dengan tingkat kepercayaan publik yang relatif tinggi. Dalam *Dialog Demokrasi*, Drs. Julian Aldrin Pasha menyinggung soal Jepang sebagai contoh negara yang memiliki fondasi institutional trust yang kuat, sehingga masyarakatnya tidak mudah terprovokasi oleh spekulasi maupun disinformasi di media sosial ketika terjadi krisis. Mereka percaya bahwa institusi negara akan bertindak sesuai kapasitasnya, hal ini tentu ditopang oleh konsistensi birokrasi, disiplin komunikasi publik dan kepastian tata kelola pemerintahan.

Di sisi lain, pengalaman Swedia selama pandemi Covid-19 menunjukkan bahwa kepercayaan warga negara justru meningkat di tengah krisis, meski dianggap sebuah anomali, kondisi ini mereka kaitkan dengan fondasi kepercayaan sosial dan konsistensi komunikasi negara yang telah dibangun jauh sebelum krisis terjadi (Esaiasson dkk., 2021). Dalam konteks tersebut, Liu dan Mehta (2021) melalui kerangka *centralized model for trust in government risk and disaster communication* menegaskan bahwa kepercayaan publik merupakan fondasi utama komunikasi risiko dan bencana yang efektif karena memengaruhi penerimaan informasi, kepatuhan terhadap rekomendasi pemerintah dan respons masyarakat dalam menghadapi krisis. Dengan demikian, pengalaman Jepang dan Swedia menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi krisis juga memberikan perhatian pada kualitas hubungan jangka panjang antara negara dengan warga negara yang perlu dibangun melalui transparansi, konsistensi dan kredibilitas institusi publik.

Dengan demikian, meski Indonesia masih menghadapi kecenderungan *democratic backsliding* yang ditandai oleh melemahnya akuntabilitas, transparansi dan kepercayaan publik terhadap institusi negara, komunikasi krisis yang kredibel tidak hanya menjadi instrumen penting untuk menjaga legitimasi pemerintahan, tetapi juga merupakan bagian dari praktik Demokrasi Pancasila yang menempatkan keterbukaan, partisipasi dan kepercayaan publik sebagai fondasi utama penyelenggaraan pemerintahan.





REKOMENDASI KEBIJAKAN

Berdasarkan analisis di atas, terdapat lima rumusan rekomendasi yang dapat menjadi perhatian bagi setiap penyelenggara negara sesuai dengan tugas dan fungsinya. Rekomendasi ini berangkat dari keyakinan bahwa ketahanan komunikasi demokratis tidak dibangun melalui pengendalian narasi semata, tetapi melalui kemampuan penyelenggara negara menjaga kepercayaan publik secara konsisten. Dalam konteks tersebut, komunikasi krisis yang transparan, responsif dan empatik perlu dilembagakan melalui tata kelola yang jelas, pembagian peran antar lembaga, serta indikator kinerja yang dapat diukur agar kebijakan dapat dilaksanakan secara efektif dan akuntabel. Berikut rekomendasi yang diusulkan dalam Democracy Brief ini.

Bangun Arsitektur Komunikasi Krisis yang Tersistem dan Terintegrasi

Bakom RI perlu mengembangkan arsitektur komunikasi krisis nasional yang terstandarisasi melalui penyusunan SOP Eskalasi Krisis Nasional yang mengatur secara jelas siapa yang berbicara, apa yang disampaikan dan kapan komunikasi publik dilakukan. SOP tersebut perlu dilengkapi dengan matriks eskalasi isu, mekanisme koordinasi lintas kementerian dan lembaga, serta prosedur koordinasi dengan Diskominfo daerah yang sejak otonomi daerah beroperasi secara terpisah dari struktur komando nasional. Setiap kementerian perlu memiliki juru bicara yang terlatih dan berwenang menyampaikan isu sektoral masing-masing sehingga komunikasi pemerintah tidak selalu terpusat pada Presiden. Untuk memastikan implementasinya berjalan efektif, protokol tersebut perlu diuji melalui simulasi komunikasi krisis secara berkala. Dengan demikian, prinsip one government voice dapat diwujudkan tanpa menghilangkan ruang bagi penjelasan teknis dari masing-masing institusi.

Transformasi Gaya Komunikasi dari Monolog ke Dialog Otentik

Institusi negara perlu beralih dari paradigma komunikasi satu arah menuju pendekatan yang lebih dialogis, interaktif dan berbasis partisipasi publik. Transformasi ini mencakup pengembangan pedoman komunikasi digital, penyelenggaraan forum dialog publik secara reguler, serta penerapan standar respons komunikasi yang cepat terhadap isu strategis, termasuk target penyampaian klarifikasi dalam waktu yang terukur. Penyampaian informasi yang terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan, termasuk pengakuan atas keterbatasan kebijakan secara jujur, akan lebih efektif membangun kepercayaan publik dibandingkan narasi yang defensif. Dalam kerangka tersebut, Bakom RI berperan sebagai orkestrator komunikasi publik dengan dukungan juru bicara kementerian dan lembaga untuk menerapkan standar komunikasi yang transparan, konsisten dan akuntabel.

Perkuat Kapasitas Anti-Disinformasi secara Demokratis

Institusi negara memiliki tanggung jawab melindungi ekosistem informasi publik dari disinformasi tanpa mengorbankan prinsip-prinsip demokrasi. Upaya tersebut perlu diwujudkan melalui penguatan program prebunking, perluasan literasi media, serta penyusunan pedoman transparansi komunikasi pemerintah yang menjelaskan secara terbuka mekanisme penyebaran informasi resmi. Penguatan kapasitas ini perlu melibatkan kementerian terkait, pemerintah daerah, akademisi, media independen, dan organisasi masyarakat sipil agar penanganan disinformasi tidak berkembang menjadi praktik pembungkaman kritik yang sah. Dengan demikian, negara dapat membangun ketahanan informasi tanpa mengurangi ruang kebebasan berekspresi.

Wujudkan Komunikasi Lintas Isu yang Inklusif dan Berbasis Data

Koordinasi komunikasi untuk isu lintas sektoral seperti krisis kesehatan, bencana alam, maupun darurat kekerasan seksual masih memerlukan penguatan. Bakom RI perlu mengembangkan dashboard isu strategis berbasis data yang dapat digunakan bersama oleh kementerian dan lembaga terkait sebagai dasar penyusunan narasi komunikasi publik. Sistem tersebut perlu didukung dengan mekanisme konferensi pers bersama, analisis sentimen secara berkala, serta pemetaan isu prioritas sehingga komunikasi lintas institusi berjalan lebih konsisten dan berbasis bukti. Pelibatan akademisi, media independen dan organisasi masyarakat sipil sebagai mitra verifikasi juga penting untuk memperkuat kredibilitas informasi publik sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Jadikan Kepercayaan Publik sebagai Indikator Kinerja Utama

Keberhasilan komunikasi penyelenggara negara tidak lagi cukup diukur melalui indikator output seperti jumlah siaran pers atau jumlah tayangan media, tetapi perlu bergeser pada indikator outcome berupa peningkatan kepercayaan publik. Oleh karena itu, Bakom RI bersama Kementerian PANRB dan Bappenas perlu mengintegrasikan indeks kepercayaan publik sebagai salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) komunikasi pemerintah. Pengukuran tersebut dilakukan melalui survei independen secara triwulanan, dipublikasikan secara terbuka, dan digunakan sebagai bagian dari evaluasi kinerja kementerian dan lembaga. Pendekatan ini akan mendorong akuntabilitas komunikasi publik yang tidak hanya berorientasi pada produksi informasi, tetapi juga pada dampaknya terhadap legitimasi dan kepercayaan masyarakat.

Matriks Implementasi Rekomendasi Kebijakan

Rekomendasi	Aktor Utama	Langkah Taktis	Indikator Kinerja Utama (IKU)
Arsitektur komunikasi krisis terintegrasi	Bakom RI, K/L, Diskominfo	SOP Eskalasi Krisis Nasional; penetapan <i>one government voice</i> ; simulasi komunikasi krisis berkala	SOP diterapkan; simulasi minimal 2 kali/tahun; penurunan inkonsistensi narasi antar-K/L
Transformasi komunikasi menjadi dialog publik	Bakom RI, Juru Bicara K/L	Pedoman komunikasi digital; forum dialog publik; standar respons maksimal 24 jam	Waktu respons ≤24 jam; peningkatan <i>engagement</i> dan kepuasan publik
Penguatan kapasitas anti-disinformasi	Bakom RI, Kominfo/ Diskominfo, Kemendikdasmen	Program <i>prebunking</i> ; literasi media; pedoman transparansi komunikasi	Penurunan disinformasi; peningkatan Indeks Literasi Digital
Komunikasi lintas isu berbasis data	Bakom RI, K/L sektoral, Diskominfo	Dashboard isu strategis; konferensi pers bersama; analisis sentimen	Penurunan kontradiksi narasi; peningkatan koordinasi lintas lembaga
Kepercayaan publik sebagai IKU	Bakom RI, Kementerian PANRB, Bappenas	Survei kepercayaan triwulanan; integrasi ke evaluasi kinerja	Indeks kepercayaan publik menjadi IKU; hasil survei dipublikasikan secara berkala

PENUTUP

Narasi bahwa komunikasi yang transparan dan empatik merupakan kemewahan yang tidak terjangkau di tengah krisis adalah anggapan yang tidak berdasar. Justru negara yang mampu membangun kepercayaan publik melalui komunikasi yang akuntabel cenderung lebih tangguh dalam menghadapi berbagai guncangan. Dalam konteks tersebut, komunikasi bukan sekadar instrumen pendukung tata kelola demokrasi, melainkan bagian yang tidak terpisahkan dari substansi demokrasi itu sendiri.

Indonesia memiliki modal kelembagaan untuk menjawab tantangan tersebut, namun efektivitasnya bergantung pada kemampuan penyelenggara negara membangun tata kelola komunikasi yang terkoordinasi, adaptif dan berorientasi pada kepentingan publik. Penguatan arsitektur komunikasi krisis, konsistensi narasi lintas kementerian dan lembaga, perlindungan terhadap ruang informasi yang demokratis, serta penempatan kepercayaan publik sebagai ukuran keberhasilan komunikasi merupakan prasyarat penting untuk memperkuat legitimasi institusi negara di era digital.

Di tengah dinamika politik yang semakin kompleks dan tekanan ekonomi yang belum sepenuhnya mereda, lima rekomendasi dalam Democracy Brief ini bukanlah agenda jangka panjang yang dapat ditunda, melainkan langkah strategis yang perlu segera diimplementasikan. Pada akhirnya, kualitas komunikasi krisis akan menentukan apakah negara mampu menjaga kepercayaan publik ketika menghadapi situasi darurat. Ketahanan komunikasi krisis yang demokratis bukan sekadar pilihan teknis, melainkan cerminan komitmen penyelenggara negara dalam menempatkan kepentingan rakyat, akuntabilitas dan prinsip-prinsip demokrasi sebagai fondasi utama penyelenggaraan pemerintahan. Democratization must go on!

REFERENSI

Abdelzadeh, A., & Sedelius, T. (2024). Building trust in times of crisis: A panel study of the influence of satisfaction with COVID-19 communication and management. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 32(1), e12531. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12531>

Bennett, W. L., & Livingston, S. (2018). The disinformation order: Disruptive communication and the decline of democratic institutions. *European Journal of Communication*, 33(2), 122–139. <https://doi.org/10.1177/0267323118760317>

Bradshaw, S., & Howard, P. N. (2019). The global disinformation order: 2019 global inventory of organised social media manipulation. Project on Computational Propaganda, Oxford Internet Institute, University of Oxford.

Castells, M. (2009). *Communication power*. Oxford University Press.

Dahlgren, P. (2018). Media, Knowledge and Trust: The Deepening Epistemic Crisis of Democracy. *Javnost*, 25 (1-2), 20-27. <https://doi.org/10.1080/13183222.2018.1418819>

Economist Intelligence Unit. (2025). Democracy Index 2024: What's wrong with representative democracy? <https://www.eiu.com/n/democracy-index-2024/>

Esaiasson, P., Sohlberg, J., Ghersetti, M., & Johansson, B. (2021). How the coronavirus crisis affects citizen trust in institutions and in unknown others: Evidence from "the Swedish experiment." *European Journal of Political Research*, 60(3), 748–760. <https://doi.org/10.1111/1475-6765.12419>

Herati H., Burns K.E., Nascimento M., Brown P., Calnan M., Dubé É., et al. (2023) Canadians' trust in government in a time of crisis: Does it matter? *PLoS ONE* 18(9): e0290664. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0290664>

Hidayat, R., Nurhasanah, & Pratama, M. A. (2025). Dialogic communication and public trust in health emergencies. *Sinergi International Journal of Communication Sciences*, 3(1), 48–60. <https://doi.org/10.61194/ijcs.v3i1.685>

Indikator Politik Indonesia. (2026, February 8). Rilis survei nasional: Evaluasi publik atas kinerja pemerintah dan kondisi sosial-politik nasional (Survei 15–21 Januari 2026). <https://indikator.co.id/rilis-indikator-8-februari-2026/>

Katadata Insight Center, & Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). Status literasi digital di Indonesia 2022. Katadata Insight Center. <https://databoks.katadata.co.id/publikasi/2023/02/01/status-literasi-digital-di-indonesia-2022>

Liu, Brooke F., & Mehta, Amisha M. (2021). From the periphery and toward a centralized model for trust in government risk and disaster communication. *Journal of Risk Research*, 24(7), 853–869. <https://doi.org/10.1080/13669877.2020.1773516>

Orwell, G. (1949). Nineteen eighty-four. Secker & Warburg.

Pew Research Center. (2023). Religion and politics in South and Southeast Asia. Pew Research Center. pewresearch.org

Reuters Institute for the Study of Journalism. (2024). Digital news report 2024. University of Oxford.

Setiawan, Ken M. P., & Tomsa, Dirk. (2023). Defending a vulnerable yet resilient democracy: Civil society activism in Jokowi's Indonesia. *Journal of Current Southeast Asian Affairs*, 42(3), 350–371. <https://doi.org/10.1177/18681034231209058>

Valgarðsson, V., Jennings, W., Stoker, G., Bunting, H., Devine, D., McKay, L., & Klassen, A. (2025). A Crisis of Political Trust? Global Trends in Institutional Trust from 1958 to 2019. *British Journal of Political Science*, 55, e15. <https://doi.org/10.1017/S0007123424000498>

Zhong, W., Hu, Q., & Kapucu, N. (2023). Robust crisis communication in turbulent times: Conceptualization and empirical evidence from the United States. *Public Administration*, 101(1), 158–181. <https://doi.org/10.1111/padm.12855>

CATATAN METODOLOGIS DAN PENGEMBANGAN

Brief ini disusun dengan sumber utama dari Dialog Demokrasi yang diselenggarakan The Habibie Center pada Selasa, 26 Mei 2026 di Wisma Habibie Ainun Jakarta dengan tema “Memperkuat Komunikasi Krisis Penyelenggara Negara untuk Ketahanan Demokrasi di Indonesia”. Dari hasil Dialog Demokrasi penulis menambahkan data dari berbagai sumber literatur.

Acknowledgement

The Habibie Center, melalui Institut Demokrasi dan HAM yang menaungi program Habibie Democracy Forum dan Dialog Demokrasi, menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi sehingga Democracy Brief ini dapat diterbitkan. Terima kasih secara khusus kepada Pemerintah Federal Jerman melalui Konrad-Adenauer-Stiftung (KAS) Indonesia atas dukungannya kepada The Habibie Center dalam kerangka program Dialog Demokrasi dan Habibie Democracy Forum yang merupakan sebuah program yang dijalankan sebagai upaya bersama dalam memperkuat wacana dan praktik demokrasi di Indonesia, sekaligus mendorong pertukaran pengetahuan antara Indonesia dan Jerman.

Terima kasih kepada Prof. Dr. Firman Noor, M.A (Hons), Senior Associate Fellow, atas penelaahan dan masukan kritis terhadap naskah ini, serta kepada tim peneliti Erina Fionita Nurfajila dan Fullah Jumaynah, dan mahasiswa magang Annisa Zahra Ramadhani dari Program Studi Ilmu Politik Universitas Padjadjaran atas kontribusinya dalam proses penyusunan Democracy Brief.

Penghargaan juga disampaikan kepada para narasumber Dialog Demokrasi (Mei 2026) bertema “Memperkuat Komunikasi Krisis Penyelenggara Negara untuk Ketahanan Demokrasi di Indonesia”: Prof. Dr. Dewi Fortuna Anwar, M.A (Ketua Dewan Pengurus, The Habibie Center) selaku pembuka sambutan; Dr. Denis Suarsana (Direktur untuk Indonesia dan Timor Leste, Konrad-Adenauer-Stiftung (KAS)) selaku penyambut; serta para panelis Dr. Eko Wahyunto (Tenaga Ahli Utama Kedepujian I Badan Komunikasi Pemerintah RI), Anggrainy Santi Voulinda, MBA (Jurnalis, Founder Story of Anggy) dan Drs. Julian Aldrin Pasha, M.A., Ph.D. (Ketua Institut untuk Demokrasi dan HAM, The Habibie Center); dengan moderasi Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si (Associate Fellow The Habibie Center).

Semoga, Democracy Brief ini dapat menjadi kontribusi nyata bagi para pengambil kebijakan, akademisi, dan masyarakat sipil dalam memperkuat fondasi demokrasi Indonesia yang lebih akuntabel, inklusif, dan responsif terhadap kepentingan publik.

Tentang The Habibie Center

The Habibie Center didirikan oleh Presiden Republik Indonesia ke-III, Bacharuddin Jusuf Habibie beserta keluarga pada tahun 1999 sebagai organisasi independen, non-pemerintah dan non-profit. The Habibie Center memiliki visi untuk memajukan usaha modernisasi dan demokratisasi di Indonesia yang didasarkan pada moralitas dan integritas budaya serta nilai-nilai agama.



The Habibie Center memiliki misi, yang pertama yakni menciptakan masyarakat demokratis secara kultural dan struktural yang mengakui, menghormati dan menjunjung tinggi hak asasi manusia, serta mengkaji dan mengangkat isu-isu perkembangan demokrasi dan hak asasi manusia. Kedua adalah memajukan dan meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia dan usaha sosialisasi teknologi.

Tentang Habibie Democracy Forum

Habibie Democracy Forum berakar dari semangat “demokrasi tanpa henti” yang diwariskan oleh Prof. Dr.-Ing B.J. Habibie. Semangat ini didasari keyakinan bahwa Indonesia dapat menjadi alternatif role model demokrasi di dunia, mengingat masyarakatnya yang plural tapi tetap menjunjung tinggi persatuan. Tercatat dalam sejarah bahwa Indonesia telah menemui banyak dinamika sejak berhasil melalui masa transisi demokrasi sejak tahun 1999 hingga saat ini.

Dengan memikul semangat untuk terus menjunjung tinggi demokrasi, The Habibie Center menjadikan Habibie Democracy Forum sebagai wadah yang dirancang untuk memfasilitasi dialog bagi berbagai pihak yang memiliki perhatian terhadap demokrasi dan hak asasi manusia di Indonesia untuk dapat mengumpulkan serta menyatukan pikiran guna memperbaiki kualitas demokrasi. Dengan menjunjung tinggi nilai-nilai inklusivitas dan kolaborasi, Habibie Democracy Forum dapat menjadi wadah yang dapat dengan mudah diakses oleh berbagai segmen masyarakat, termasuk partai politik, organisasi masyarakat sipil, akademisi, media, dan kelompok pemuda untuk mendorong konsolidasi kedepannya.

Habibie Democracy Forum bertujuan untuk mempromosikan, melindungi, dan memperkuat nilai-nilai, institusi, dan praktik demokrasi di Indonesia. Forum ini berfokus pada isu-isu seperti pemerintahan yang demokratis, hak asasi manusia, supremasi hukum, proses pemilu, dan partisipasi masyarakat. Secara khusus, Habibie Democracy Forum bertujuan untuk menjadi ruang demokratis dalam mempromosikan nilai-nilai demokrasi, memperkuat institusi demokrasi, pendidikan kewarganegaraan, menjaga integritas pemilu dan advokasi kebijakan.

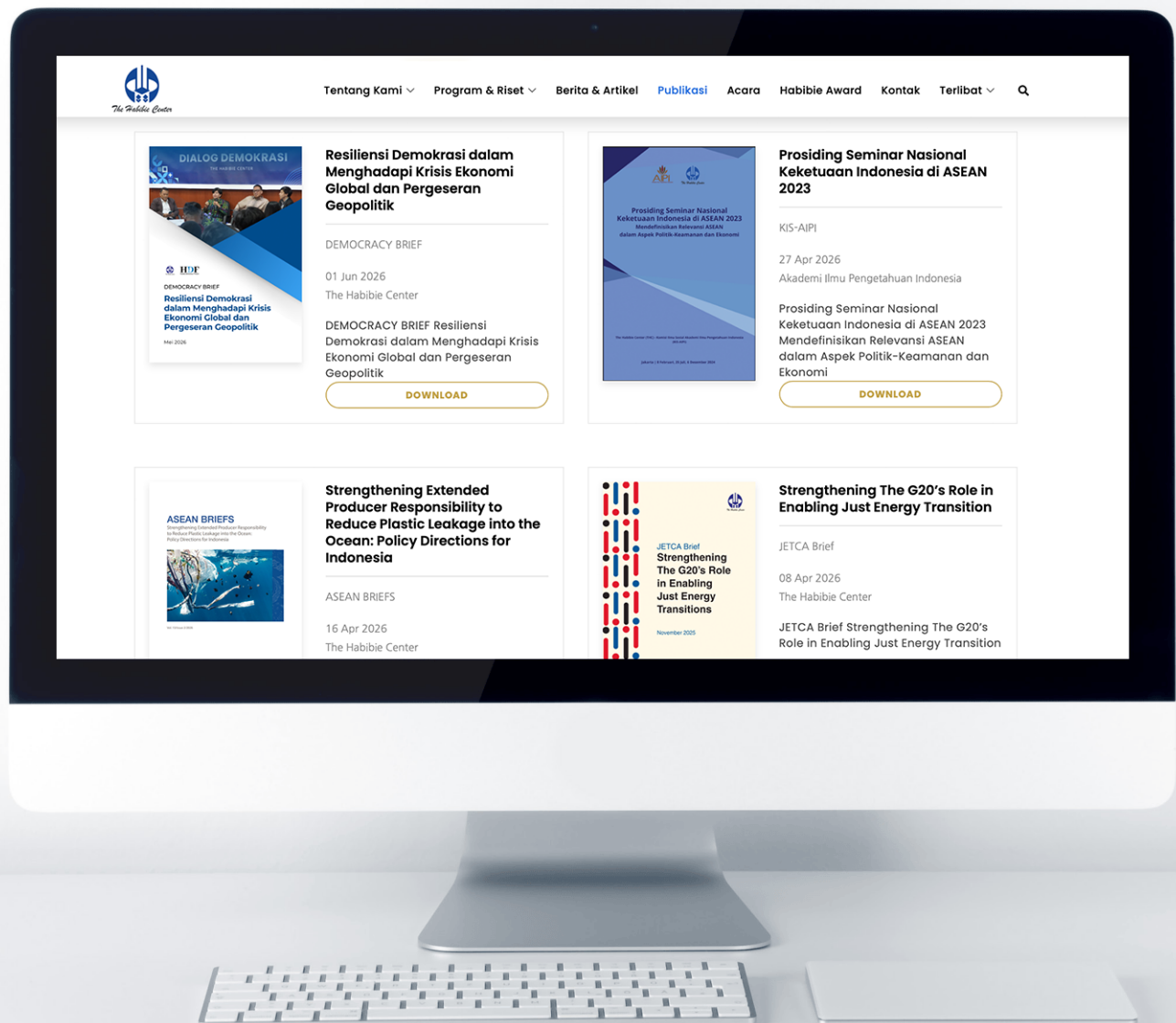


Tentang Dialog Demokrasi

Dialog Demokrasi merupakan bagian integral dari Habibie Democracy Forum dengan memfasilitasi ruang pertemuan dan pengkajian terkait nilai dan praktik demokrasi di Indonesia. Ruang yang dibangun dalam bentuk dialog bertujuan dapat menjadi sarana pertukaran pendapat, perspektif dan pengalaman, serta media advokasi dan membangun kesadaran publik terkait praktik dan nilai-nilai demokratis. Dialog Demokrasi menjadi ruang yang inklusif dengan melibatkan representasi dari unsur pemerintah, parlemen, organisasi non pemerintah atau masyarakat sipil, akademisi, masyarakat umum/asing dan mahasiswa maupun pelajar.



For more publications
please check our website:
www.habibiecenter.or.id



Subscribe to our  YouTube channel:
The Habibie Center

