JIMAKOM E-ISSN: 2774-9371
Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi Universitas Mataram Vol 6 (1), Hal 36-47

Pelanggaran Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas Kehumasan Pemerintah: Penanganan Proyek e-KTP oleh Kementerian Dalam Negeri

Putri Nabila Ramadhani[1], Shandina Nandita Pradety[2], Ashila Alifia Hanum[3]
[123] Program Studi Hubungan Masyarakat Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta
Contact: nabilaramadhani521@gmail.com[1], ashilaahanum@gmail.com[2], shandinandita@gmail.com[3]

ABSTRACT

The principles of transparency and accountability are the main foundations of an ethical and democratic public communication system. However, in practice, the implementation of these two principles in the government often deviates. The handling of the electronic Population Identity Card (e-KTP) project by the Ministry of Home Affairs is one of the prominent cases that reveals the weakness of government communication in ensuring openness of information and accountability to the public. This article aims to analyze the violation of the principles of transparency and accountability in the context of government public relations through a case study of the e-KTP project. A qualitative approach is used with content analysis techniques on policy documents, media reports, previous survey results, and scientific journals. The findings show that government communication in the e-KTP project is reactive, fragmented, and lacks public education, resulting in a systemic decline in public trust. This study recommends reforming the government communication system by strengthening regulations on information transparency, integrating crisis communication strategies, and actively involving civil society in the policy communication process.
Keywords: *accountability, e-KTP, government, public relations, public communication, public trust, , transparency*

ABSTRAK

Prinsip transparansi dan akuntabilitas merupakan pondasi utama dalam sistem komunikasi publik yang etis dan demokratis. Namun, dalam praktiknya, implementasi kedua prinsip ini di tubuh pemerintah seringkali mengalami deviasi. Penanganan proyek Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) oleh Kementerian Dalam Negeri menjadi salah satu kasus menonjol yang mengungkap lemahnya komunikasi pemerintah dalam menjamin keterbukaan informasi dan pertanggungjawaban kepada publik. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis pelanggaran prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam konteks kehumasan pemerintah melalui studi kasus proyek e-KTP. Pendekatan kualitatif digunakan dengan teknik analisis konten terhadap dokumen kebijakan, laporan media, hasil survei terdahulu, dan jurnal ilmiah. Hasil temuan menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah dalam proyek e-KTP bersifat reaktif, terfragmentasi, dan minim edukasi publik, yang mengakibatkan penurunan kepercayaan publik secara sistemik. Studi ini merekomendasikan reformasi sistem komunikasi pemerintah melalui penguatan regulasi keterbukaan informasi, integrasi strategi komunikasi krisis, dan pelibatan aktif masyarakat sipil dalam proses komunikasi kebijakan.
Kata Kunci: akuntabilitas, e-KTP, kehumasan pemerintah, kepercayaan, komunikasi, public, pemerintah

Pendahuluan

Komunikasi publik yang efektif merupakan pilar utama dalam membangun dan menjaga legitimasi suatu pemerintahan, terutama dalam sistem demokrasi yang bertumpu pada prinsip-prinsip akuntabilitas, partisipasi, dan keterbukaan informasi. Merujuk pada studi (Bernard et al., 2021) bahwa kemampuan kepemimpinan dan komunikasi para pemimpin selama krisis sangat penting untuk mendukung dan memandu perilaku dan emosi warga

negara. Di era digital yang ditandai oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, dinamika hubungan antara pemerintah dan masyarakat mengalami perubahan signifikan. Masyarakat kini tidak lagi menjadi entitas pasif yang menerima informasi secara sepihak, melainkan telah menjelma menjadi aktor aktif yang memiliki kemampuan untuk menilai, mengkritisi, dan bahkan menantang narasi resmi yang dibangun oleh pemerintah. Hal ini mengimplikasikan bahwa komunikasi publik tidak lagi dapat dipraktekkan secara normatif, teknokratis, atau satu arah semata. Justru sebaliknya, bentuk komunikasi yang semakin dituntut adalah komunikasi yang dialogis, partisipatif, dan etis yakni komunikasi yang mampu membuka ruang diskusi dua arah, mengakomodasi perbedaan perspektif, serta menjunjung tinggi nilai-nilai etika administrasi publik dan prinsip-prinsip demokrasi deliberatif.

Dalam konteks birokrasi publik, komunikasi bukan hanya alat bantu dalam menyampaikan informasi, melainkan bagian integral dari tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam mewujudkan suatu sistem tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) asas dan prinsip akuntabilitas dan transparansi sangat penting untuk diimplementasikan dalam seluruh rangkaian proses pelaksanaan pelayanan di lingkup pemerintahan (Haikal dkk, 2022).

Melalui komunikasi, pemerintah membentuk pemahaman publik, mengelola ekspektasi, dan memperkuat legitimasi kebijakan. Komunikasi yang baik akan memperkuat *trust-building* antara negara dan warganya. Sebaliknya, komunikasi yang buruk atau manipulatif dapat memicu krisis kepercayaan, menurunkan legitimasi pemerintah, dan bahkan memperbesar jarak antara negara dan rakyatnya. Dalam hal ini, komunikasi publik tidak dapat dipisahkan dari prinsip-prinsip kehumasan pemerintah yang menekankan pada pentingnya transparansi informasi, akuntabilitas atas keputusan, dan keterlibatan publik dalam proses pengambilan kebijakan.

Namun, dalam praktiknya, berbagai kasus menunjukkan deviasi yang signifikan dari prinsip-prinsip ideal tersebut. Salah satu contoh paling menonjol dan kompleks adalah penanganan proyek strategis nasional Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP). Proyek ini awalnya diharapkan menjadi tonggak penting dalam agenda reformasi birokrasi dan digitalisasi administrasi kependudukan di Indonesia. Dengan anggaran yang sangat besar dan cakupan yang luas, proyek e-KTP sejak awal didesain untuk mendukung sistem administrasi kependudukan berbasis data tunggal dan mendorong efisiensi pelayanan publik. Namun demikian, implementasinya justru diwarnai berbagai persoalan serius, mulai dari ketidakefisienan manajemen proyek, lemahnya pengawasan internal, hingga puncaknya adalah skandal korupsi berskala besar yang melibatkan banyak pihak, baik dari lembaga eksekutif maupun legislatif.

Kegagalan proyek e-KTP tidak hanya berdampak pada terganggunya pelayanan publik dan kerugian negara secara finansial, melainkan juga mencerminkan kegagalan pemerintah dalam mengelola komunikasi publik secara profesional dan bertanggung jawab. Menurut Haikal dkk (2022) pemerintah yang bertindak sebagai aktor penyelenggaraan dalam pemerintahan proses sudah seharusnya mampu bersikap disiplin serta amanah dalam menjalankan seluruh tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja melayani masyarakat.

Salah satu masalah paling krusial adalah absennya strategi komunikasi yang transparan, proaktif, dan responsif dalam menghadapi eskalasi krisis. Penanganan informasi yang bersifat sporadis, inkonsisten, dan defensif justru memperburuk persepsi negatif masyarakat. Publik tidak diberikan akses yang memadai terhadap informasi rinci mengenai penyebab keterlambatan proyek, rincian anggaran, langkah korektif yang diambil, maupun penjelasan dari pejabat terkait. Sebagian besar komunikasi yang dilakukan bersifat ad hoc dan reaktif terhadap tekanan dari media atau desakan masyarakat sipil, alih-alih menjadi bagian dari strategi manajemen krisis yang terencana dan sistematis.

Fenomena ini menunjukkan bahwa pemerintah, dalam hal ini Kementerian Dalam Negeri sebagai pelaksana utama proyek, gagal memahami pentingnya membangun narasi kebijakan yang koheren dan akuntabel. Narasi yang tidak transparan, tidak konsisten, dan tidak mampu menjawab kegelisahan publik justru memperdalam jurang ketidakpercayaan masyarakat terhadap institusi negara. Respons pemerintah terhadap krisis ini juga menunjukkan kecenderungan untuk menghindari konfrontasi langsung dengan isu utama, serta mengandalkan pendekatan komunikasi birokratik yang tidak sensitif terhadap dinamika opini publik. Hal ini menunjukkan deviasi serius dari prinsip komunikasi publik yang seharusnya adaptif terhadap kebutuhan masyarakat dan peka terhadap tekanan sosial-politik.

Penanganan proyek e-KTP menjadi bukti nyata bahwa komunikasi yang buruk dapat berdampak sama destruktifnya dengan kegagalan kebijakan itu sendiri. Skandal yang menyertainya menjadi sorotan luas dari media, lembaga pengawas, akademisi, dan masyarakat sipil karena menyangkut nilai-nilai fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang bersih dan berintegritas. Sayangnya, komunikasi pemerintah tidak diarahkan untuk membangun kepercayaan atau menjelaskan secara terbuka proses koreksi yang sedang atau akan dilakukan. Komunikasi publik dalam konteks ini lebih berfungsi sebagai upaya kontrol kerusakan reputasi, bukan sebagai instrumen pemulihan legitimasi secara substansial.

Kredibilitas pemerintah tidak dapat hanya dinilai dari hasil akhir kebijakan atau output administratif, tetapi juga dari proses komunikasi yang dilakukan sepanjang tahapan kebijakan tersebut berlangsung. Kejelasan informasi, konsistensi pesan, serta adanya pengakuan dan tanggung jawab terhadap kritik publik menjadi indikator penting dalam menilai integritas institusional pemerintah. Apabila komunikasi publik dijalankan tanpa transparansi dan akuntabilitas, maka krisis informasi dapat terjadi bersamaan dengan krisis kepercayaan. Hal ini terlihat dalam kasus e-KTP, di mana masyarakat tidak hanya kecewa atas kegagalan implementasi proyek, tetapi juga atas ketiadaan pertanggungjawaban yang jelas dalam komunikasi publik yang dilakukan pemerintah.

Dari kasus ini dilihat bahwa kebijakan dan komunikasi merupakan dua elemen yang tidak dapat dipisahkan. Kebijakan publik yang dirancang sebaik apa pun tetap membutuhkan strategi komunikasi yang efektif agar dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat. Komunikasi yang tidak disusun secara matang dan tidak dijalankan secara etis akan menciptakan kebingungan, ketidakpercayaan, bahkan resistensi dari publik. Oleh karena itu, studi yang mendalami pelaksanaan prinsip komunikasi publik dalam proyek e-KTP menjadi sangat penting untuk memberikan pemahaman mengenai bagaimana kegagalan komunikasi

dapat berkontribusi langsung pada penurunan legitimasi institusi negara, sekaligus sebagai pelajaran penting untuk merumuskan ulang strategi kehumasan pemerintah ke depan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post-positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci (Sugiono, 2014). Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan analisis konten. Menurut Zed (2003:3), studi pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Sumber data terdiri dari dokumen resmi pemerintah, hasil survei persepsi publik dari penelitian terdahulu, artikel media daring, serta jurnal ilmiah nasional dan internasional. Data dianalisis secara tematik dengan pendekatan interpretatif, menggunakan kerangka konseptual transparansi, akuntabilitas publik dan komunikasi krisis.

Hasil dan Pembahasan

1. Minimnya Transparansi dalam Komunikasi Proyek e-KTP

Menurut Kristianten (2006) transparansi sebuah proses penyelenggaraan pelayanan mampu diukur dari beberapa indikator di antaranya, kesediaan dan aksesibilitas dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi dan keterbukaan proses. Dalam pelaksanaan proyek strategis nasional e-KTP, pemerintah Indonesia, khususnya Kementerian Dalam Negeri sebagai lembaga pelaksana utama, tidak menunjukkan komitmen yang memadai terhadap prinsip transparansi dalam komunikasi publik. Minimnya keterbukaan informasi selama berlangsungnya proyek ini menjadi sorotan utama yang menunjukkan lemahnya implementasi prinsip good governance. Informasi-informasi vital yang seharusnya menjadi hak publik untuk diketahui, seperti rincian alokasi anggaran, tahapan proses pengadaan barang dan jasa, serta temuan-temuan audit internal maupun eksternal, tidak disampaikan secara proaktif oleh pemerintah. Ketertutupan ini bertentangan langsung dengan prinsip keterbukaan yang diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang tersebut secara eksplisit menegaskan bahwa setiap badan publik wajib menyediakan dan mengumumkan informasi publik secara berkala, serta memberikan akses yang cepat dan tepat kepada masyarakat terhadap informasi yang diminta, kecuali yang termasuk kategori dikecualikan.

Namun dalam kenyataannya, praktik komunikasi pemerintah pada proyek e-KTP menunjukkan adanya dominasi pendekatan top-down yang bersifat informatif secara sepihak tanpa ruang partisipasi maupun klarifikasi yang cukup dari masyarakat. Ketertutupan informasi yang dilakukan oleh pemerintah justru menjadi celah tumbuh suburnya spekulasi, misinformation, dan bahkan hoaks di ruang publik. Ketidakpastian informasi yang bersumber dari kanal resmi pemerintah membuat masyarakat mencari sumber-sumber informasi alternatif yang belum tentu akurat, seperti media sosial dan pemberitaan spekulatif. Dalam

konteks ini, alih-alih menjadi sumber rujukan terpercaya, pemerintah justru kehilangan kendali atas narasi publik terkait proyek e-KTP. Akibatnya, opini publik yang berkembang tidak dibentuk oleh data dan fakta dari sumber resmi, tetapi oleh persepsi yang dibentuk oleh aktor-aktor non-negara yang memiliki agenda sendiri.

Lebih jauh, komunikasi yang dilakukan oleh Humas Kementerian Dalam Negeri dalam menyikapi krisis proyek e-KTP dinilai tidak berorientasi pada edukasi publik atau transparansi kebijakan, melainkan lebih pada pencitraan institusional. Dalam berbagai pernyataan pers dan rilis media, fokus utama yang ditonjolkan adalah upaya membela institusi dari tudingan negatif alih-alih memberikan klarifikasi substansial atas masalah yang terjadi. Pesan-pesan yang disampaikan bersifat reaktif dan defensif, yang tidak cukup menjelaskan akar masalah atau langkah konkret yang diambil untuk menyelesaikannya. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi kehumasan pemerintah belum mencapai dimensi strategis yang menjadikan transparansi sebagai instrumen utama membangun kepercayaan publik.

Pendekatan komunikasi pemerintah hanya menjadikan transparansi sebatas slogan atau formalitas administratif. Dalam pandangan mereka, transparansi yang bermakna tidak sekadar diukur dari seberapa banyak informasi yang disampaikan, tetapi lebih pada apakah informasi tersebut memberikan pemahaman terhadap proses pengambilan keputusan, menyediakan data yang dapat diverifikasi publik, dan membuka ruang partisipasi aktif masyarakat dalam mengawal kebijakan publik. Artinya, substansi dari transparansi bukan hanya pada aspek kuantitatif (jumlah informasi yang dibuka), melainkan juga pada aspek kualitatif (relevansi, kredibilitas, dan keterbukaan terhadap evaluasi publik). Dalam konteks proyek e-KTP, dimensi ini sama sekali tidak tercermin.

Minimnya transparansi dalam komunikasi proyek e-KTP juga memperkuat anggapan bahwa pemerintah masih memandang komunikasi sebagai aktivitas pelengkap dari kebijakan, bukan sebagai bagian integral dari proses tata kelola kebijakan itu sendiri. Ketika komunikasi tidak diposisikan sebagai strategi utama untuk menjembatani relasi antara pemerintah dan masyarakat, maka tidak mengherankan jika kepercayaan publik mengalami erosi. Dalam kasus ini, kegagalan pemerintah bukan hanya kegagalan teknokratik dalam pengadaan proyek, tetapi juga merupakan kegagalan komunikasi dalam menjalankan prinsip kehumasan yang etis, partisipatif, dan akuntabel. Ketertutupan informasi yang seharusnya menjadi bagian dari keterbukaan negara terhadap warganya menunjukkan bagaimana prinsip-prinsip komunikasi publik yang ideal masih jauh dari implementasi dalam praktik birokrasi Indonesia, khususnya dalam penanganan proyek-proyek besar berskala nasional.

Dengan kata lain, transparansi dalam komunikasi proyek e-KTP tidak pernah betul-betul diartikulasikan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik, melainkan lebih sebagai instrumen legitimasi institusi. Hal ini memperlihatkan deviasi yang serius dari paradigma pelayanan publik yang menempatkan masyarakat sebagai pemilik kedaulatan dan pengguna utama informasi kebijakan. Tanpa transparansi yang memadai, masyarakat tidak hanya kehilangan akses terhadap informasi, tetapi juga kehilangan hak untuk terlibat secara bermakna dalam proses kebijakan yang menyangkut kehidupan mereka secara langsung. Maka dari itu, kegagalan komunikasi dalam kasus e-KTP bukan sekadar kegagalan teknis

dalam menyampaikan pesan, tetapi merupakan bentuk pelanggaran etika komunikasi publik yang mendasar.

2. Akuntabilitas yang Lemah dan Respons Krisis yang Terlambat

Kelemahan dalam aspek akuntabilitas merupakan salah satu permasalahan paling mendasar dalam penanganan proyek e-KTP. Menurut Kusumastuti (2014) akuntabilitas merupakan sebuah bentuk kewajiban penyedia penyelenggaraan kegiatan publik untuk dapat menjelaskan dan menjawab segala hal menyangkut langkah dari seluruh keputusan dan proses yang dilakukan, serta pertanggungjawaban terhadap hasil kinerjanya.

Akuntabilitas, sebagai prinsip utama dalam tata kelola pemerintahan yang baik, tidak sekadar berkaitan dengan penyampaian laporan pertanggungjawaban, tetapi lebih jauh menuntut adanya mekanisme yang jelas, transparan, dan dapat diakses publik mengenai siapa yang bertanggung jawab atas setiap proses dalam pelaksanaan kebijakan. Dalam konteks proyek e-KTP, tidak ditemukan adanya pernyataan terbuka dari pihak-pihak yang secara langsung memegang otoritas pelaksanaan proyek baik dari jajaran Kementerian Dalam Negeri maupun mitra kerja yang terlibat dan menyatakan tanggung jawab atas keterlambatan, pembengkakan anggaran, atau ketidakefisienan yang terjadi. Ketika berbagai indikasi pelanggaran muncul, termasuk temuan dugaan korupsi yang merugikan keuangan negara dalam jumlah besar, pemerintah justru menunjukkan pola komunikasi yang menghindari penegasan aktor yang bertanggung jawab. Hal ini menandakan bahwa dimensi akuntabilitas dalam proyek ini hanya dijalankan secara normatif dan administratif, tidak dalam makna substantif yang menuntut kejelasan siapa melakukan apa, kapan, dan bagaimana perbaikannya akan dilakukan.

Ketiadaan penjelasan rinci dari pemerintah mengenai bagaimana mekanisme akuntabilitas diatur dan dijalankan dalam proyek ini semakin mempertegas bahwa akuntabilitas tidak diinternalisasi sebagai bagian dari strategi komunikasi publik. Publik tidak memperoleh akses terhadap informasi mengenai sistem pengawasan internal yang diberlakukan, bentuk pelaporan yang diterapkan, serta apakah ada bentuk evaluasi kebijakan yang dilakukan secara berkala. Bahkan dalam pernyataan resmi yang disampaikan ke publik, upaya korektif hanya dinarasikan dalam bentuk slogan normatif seperti "pembenahan sistem" atau "komitmen perbaikan", tanpa disertai dengan indikator keberhasilan yang terukur atau roadmap pemulihan yang konkret. Tidak ada target waktu yang jelas, tidak ada pihak yang diberi mandat tegas untuk menindaklanjuti, dan tidak ada skema pelibatan publik dalam proses perbaikan. Akibatnya, pesan yang sampai ke masyarakat menjadi kabur dan tidak kredibel.

Dalam perspektif komunikasi krisis, respons pemerintah terhadap skandal proyek e-KTP justru memperlihatkan lemahnya kesiapan institusi dalam menghadapi tekanan publik dan media. Dalam situasi krisis, instansi pemerintah seharusnya mampu bertindak cepat, responsif, dan konsisten dalam menyampaikan informasi, karena publik berada dalam kondisi menuntut kejelasan serta kepastian atas masalah yang tengah terjadi. Namun, yang terlihat dalam kasus ini justru sebaliknya. Pemerintah terkesan gagap dalam menyusun narasi krisis yang meyakinkan. Tidak ada juru bicara yang secara khusus ditunjuk untuk menjadi titik fokus

komunikasi publik, sehingga pesan-pesan yang disampaikan oleh berbagai pejabat negara sering kali tidak sinkron satu sama lain, bahkan dalam beberapa kasus saling bertentangan.

Menegaskan bahwa krisis komunikasi yang tidak direncanakan secara matang dapat menimbulkan ketidakpercayaan struktural, yakni hilangnya kepercayaan masyarakat tidak hanya kepada individu pejabat publik, tetapi terhadap institusi pemerintahan secara keseluruhan. Ini merupakan bentuk kerusakan sosial yang paling serius akibat kegagalan komunikasi krisis. Dalam kasus e-KTP, respons pemerintah yang tertunda dan defensif turut memperkuat kesan bahwa institusi negara tidak memiliki niat serius untuk membuka diri terhadap kritik atau menjalankan proses introspeksi. Keterlambatan dalam menyampaikan informasi penting, ketidakpastian sikap pemerintah terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam dugaan korupsi, serta ketidakkonsistenan dalam pengakuan kesalahan menjadi faktor-faktor utama yang memperburuk persepsi publik terhadap kredibilitas pemerintah.

Menambahkan bahwa pola komunikasi yang demikian tidak hanya merusak kepercayaan jangka pendek, tetapi juga memperbesar ketimpangan informasi antara negara dan warganya. Ketimpangan ini muncul karena publik tidak mendapatkan akses yang adil terhadap informasi-informasi penting yang seharusnya menjadi dasar pengambilan sikap dan partisipasi mereka sebagai warga negara. Dalam situasi seperti ini, masyarakat tidak hanya menjadi pihak yang dirugikan secara informasi, tetapi juga kehilangan hak untuk terlibat secara aktif dalam mengawasi kebijakan publik. Ketika komunikasi tidak lagi bersifat partisipatif dan edukatif, maka hubungan antara pemerintah dan masyarakat berubah menjadi relasi hierarkis yang paternalistik, bukan kemitraan demokratis yang sehat.

Dengan mempertimbangkan berbagai aspek tersebut, dapat disimpulkan bahwa lemahnya akuntabilitas dan buruknya respons krisis dalam proyek e-KTP merupakan cerminan dari kegagalan sistemik dalam mengintegrasikan prinsip etika kehumasan ke dalam tata kelola birokrasi. Akuntabilitas bukan hanya tanggung jawab administratif, melainkan merupakan proses komunikasi yang secara aktif menyampaikan informasi, membuka ruang klarifikasi, dan memberikan jaminan bahwa pemerintah bersedia bertanggung jawab atas setiap kebijakan yang dikeluarkan. Tanpa adanya transparansi dan akuntabilitas yang dijalankan secara konsisten, maka komunikasi publik hanya akan menjadi alat legitimasi kekuasaan semata, bukan instrumen penguatan demokrasi dan kepercayaan masyarakat

3. Dampak terhadap Kepercayaan dan Partisipasi Publik

Rendahnya tingkat transparansi dan lemahnya akuntabilitas yang ditunjukkan oleh pemerintah dalam penanganan proyek e-KTP secara langsung berdampak negatif terhadap tingkat kepercayaan publik terhadap institusi negara. Kepercayaan publik merupakan elemen fundamental dalam sistem demokrasi yang sehat, karena menjadi landasan legitimasi atas kebijakan publik yang diambil oleh pemerintah. Ketika masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap institusi penyelenggara negara, maka mereka cenderung meragukan tidak hanya kredibilitas komunikasi pemerintah, tetapi juga substansi dari kebijakan yang disampaikan.

Data survei yang dirilis oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI) pada tahun 2021 menunjukkan bahwa hanya 35% responden menyatakan percaya terhadap pernyataan pemerintah terkait skandal e-KTP. Angka ini menggambarkan penurunan signifikan dalam tingkat kepercayaan masyarakat, khususnya dalam konteks komunikasi krisis dan penyampaian informasi oleh pemerintah. Penurunan kepercayaan ini tidak hanya bersifat temporer atau berkaitan dengan isu spesifik e-KTP, tetapi turut mempengaruhi persepsi jangka panjang terhadap kredibilitas lembaga negara yang terlibat. Ketika publik menyaksikan bahwa tidak ada proses transparan dalam pertanggungjawaban, tidak ada jaminan kebenaran atas informasi yang disampaikan, dan tidak ada keseriusan dalam menyikapi kritik, maka rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah mengalami erosi secara sistemik.

Dampak dari merosotnya kepercayaan ini tidak berhenti pada aspek persepsi, tetapi juga berdampak langsung pada perilaku partisipatif masyarakat. Salah satu indikasi nyata dapat dilihat dalam rendahnya keterlibatan warga dalam program-program lanjutan digitalisasi kependudukan yang menjadi turunan dari proyek e-KTP. Program-program tersebut, yang semestinya dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan memperkuat hak sipil masyarakat, justru mengalami penolakan pasif dan minim dukungan karena masyarakat telah terlanjur skeptis. Rendahnya partisipasi ini mencerminkan kegagalan pemerintah dalam membangun relasi dialogis yang sehat dan partisipatif dengan publik. Menurut Maraendar dkk (2024), selain membuat negara harus menanggung kerugian sebesar Rp 2,3 triliun dari total anggaran Rp5,9 triliun, kasus korupsi ini juga menyebabkan sebagian masyarakat yang akhirnya kesulitan mendapat fasilitas pelayanan publik karena terkendala tidak memiliki e-KTP. Tindak pidana tersebut juga merenggut hak konstitusional masyarakat dalam menggunakan hak pilihnya dalam pesta demokrasi.

Kepercayaan publik terhadap pemerintah tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan substansi kebijakan, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana proses komunikasi tersebut dijalankan. Ketika pola komunikasi yang dibangun bersifat tertutup, elitis, dan hanya disampaikan dalam narasi tunggal tanpa membuka ruang partisipasi publik, maka masyarakat merasa terasing dari proses pengambilan keputusan. Dalam kasus e-KTP, komunikasi publik yang dijalankan oleh pemerintah tidak memberikan ruang bagi publik untuk mengetahui perkembangan, mengakses dokumen proyek, atau bahkan menyuarakan aspirasi dan kritik secara konstruktif. Situasi ini menciptakan apa yang disebut sebagai *jarak sosial* antara pemerintah dan masyarakat—di mana masyarakat tidak lagi merasa memiliki kedekatan emosional atau tanggung jawab bersama dalam keberhasilan proyek strategis nasional tersebut.

Kondisi alienasi komunikasi tersebut merupakan bentuk kegagalan dalam membangun tata kelola yang inklusif. Padahal, dalam teori komunikasi publik modern, pemerintah dituntut untuk tidak sekadar menjadi penyampai informasi, melainkan juga sebagai fasilitator ruang diskusi yang memungkinkan masyarakat menjadi aktor aktif dalam setiap tahapan kebijakan. Ketika prinsip ini diabaikan, maka wajar jika terjadi penurunan kualitas demokrasi partisipatif. Masyarakat yang tidak merasa dilibatkan cenderung mengembangkan ketidakpercayaan, sinisme, dan apatisme terhadap agenda pemerintah terlebih jika proyek tersebut dikaitkan dengan kasus korupsi dan penyimpangan birokrasi.

Secara keseluruhan, pengalaman proyek e-KTP memperlihatkan bagaimana kualitas komunikasi publik yang buruk dapat menciptakan krisis kepercayaan yang mendalam, dan pada akhirnya menghambat keterlibatan masyarakat dalam pembangunan. Pemerintah tidak hanya kehilangan otoritas moral dalam menyampaikan kebijakan, tetapi juga kehilangan modal sosial berupa partisipasi aktif warga. Oleh karena itu, penguatan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam komunikasi publik bukan hanya menjadi kewajiban etis, tetapi merupakan prasyarat utama untuk menjaga keberlanjutan demokrasi dan efektivitas kebijakan publik ke depan.

4. Urgensi Reformasi Komunikasi Publik

Akar persoalan dalam krisis komunikasi proyek e-KTP bukanlah semata-mata kegagalan teknis atau individual, melainkan menunjukkan perlunya reformasi struktural dan menyeluruh dalam praktik kehumasan pemerintah. Kegagalan menjaga prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam komunikasi publik memperlihatkan bahwa sistem kehumasan yang ada saat ini belum mampu memenuhi tuntutan era keterbukaan informasi dan masyarakat digital yang semakin kritis. Reformasi dalam bidang ini menjadi kebutuhan mendesak agar krisis kepercayaan publik tidak terus berulang pada kebijakan strategis nasional lainnya.

Langkah pertama dari reformasi ini adalah pelembagaan mekanisme transparansi yang bersifat sistemik dan bukan hanya simbolik. Pemerintah perlu merumuskan standar operasional prosedur (SOP) komunikasi publik yang menjamin keterbukaan akses terhadap informasi kebijakan, termasuk dalam proyek-proyek strategis yang melibatkan anggaran besar dan berdampak langsung pada hak-hak sipil masyarakat. Pelembagaan ini harus mencakup keharusan bagi instansi pemerintah untuk secara aktif mempublikasikan proses perencanaan, pengadaan, implementasi, serta hasil evaluasi kebijakan melalui kanal resmi yang mudah diakses publik. Tanpa regulasi dan mekanisme institusional yang kuat, transparansi hanya akan menjadi jargon tanpa implementasi nyata.

Selain itu, penting untuk menanamkan kapasitas komunikasi krisis dalam tubuh birokrasi, terutama pada pejabat publik yang memiliki otoritas menyampaikan informasi kepada masyarakat. Menegaskan bahwa komunikasi publik yang ideal dalam tata kelola pemerintahan modern harus bersifat responsif, terbuka, dan terdesentralisasi. Responsif berarti adanya kesiapsiagaan dalam menjawab situasi genting atau krisis informasi dengan kecepatan dan ketepatan pesan. Keterbukaan merujuk pada kemampuan pemerintah untuk menyampaikan informasi apa adanya, termasuk pengakuan atas kegagalan atau ketidaksempurnaan kebijakan. Sementara desentralisasi mengacu pada pentingnya memberikan otonomi kepada berbagai unit di dalam pemerintahan untuk berkomunikasi langsung dengan publik, tanpa harus menunggu narasi tunggal yang sering kali datang terlambat dan tidak kontekstual.

Reformasi komunikasi publik juga mensyaratkan pembentukan ruang-ruang dialog yang partisipatif, di mana masyarakat tidak hanya menjadi objek informasi, melainkan juga subjek yang berperan aktif dalam membentuk arah kebijakan. Pemerintah harus mengadopsi prinsip deliberatif dalam penyusunan dan diseminasi kebijakan publik, yakni dengan melibatkan elemen masyarakat sipil, akademisi, media, serta kelompok rentan dalam proses komunikasi.

Partisipasi ini dapat dilakukan melalui forum konsultasi publik, survei kebijakan, atau kanal digital interaktif yang memungkinkan masyarakat menyampaikan masukan, kritik, maupun evaluasi secara langsung terhadap narasi yang dibangun pemerintah.

Penguatan pengawasan eksternal menjadi aspek penting dalam ekosistem komunikasi publik yang sehat. Media massa, organisasi masyarakat sipil, dan lembaga legislatif harus diposisikan sebagai mitra strategis dalam mengontrol narasi dan memastikan keakuratan serta integritas pesan-pesan pemerintah. Agar fungsi kontrol ini berjalan optimal, diperlukan jaminan regulatif yang melindungi independensi lembaga-lembaga tersebut serta mendorong keterbukaan data dari sisi pemerintah. Reformasi ini tidak akan efektif tanpa komitmen politik dan kebijakan afirmatif untuk memperluas akses informasi publik serta menghapus praktik-praktik penyensoran yang tidak sesuai dengan prinsip demokrasi.

Model komunikasi publik dalam situasi krisis, sebagaimana ditekankan dalam temuan-temuan kontemporer, harus bergerak dari model satu arah dan tertutup menuju pendekatan yang bersifat dialogis dan adaptif. Ini mencakup penggunaan kanal informasi berbasis teknologi digital—seperti media sosial resmi institusi, platform open data, serta aplikasi pelaporan masyarakat—untuk menyebarluaskan informasi secara real time dan interaktif. Transparansi dalam pengelolaan data dan narasi kebijakan juga perlu dijamin dengan sistem dokumentasi yang bisa diaudit publik. Dalam konteks ini, komunikasi bukan lagi sekadar alat pendukung kebijakan, tetapi menjadi instrumen strategis dalam membangun legitimasi, kredibilitas, dan kemitraan yang berkelanjutan antara pemerintah dan masyarakat.

Dengan kata lain, reformasi komunikasi publik bukanlah pilihan, melainkan prasyarat mendasar untuk memastikan bahwa kebijakan pemerintah benar-benar berpijak pada nilai-nilai demokrasi, etika administrasi, dan aspirasi rakyat. Kegagalan proyek e-KTP menjadi cerminan bahwa tanpa komunikasi publik yang efektif dan etis, kebijakan yang bahkan secara substansi progresif sekalipun dapat kehilangan dukungan sosial dan menjadi bumerang politik yang menggerus legitimasi pemerintah itu sendiri.

Kesimpulan

Penelitian ini secara tegas menegaskan bahwa pelanggaran terhadap prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan proyek e-KTP bukan sekadar kegagalan administratif, melainkan mencerminkan kelemahan mendasar dalam tata kelola komunikasi publik pemerintah. Ketidaksanggupan pemerintah, khususnya Kementerian Dalam Negeri, dalam menyampaikan informasi yang terbuka, akurat, dan akuntabel kepada publik mencerminkan deviasi serius dari prinsip kehumasan yang demokratis dan etis. Ketika komunikasi publik hanya difungsikan sebagai alat legitimasi atau pencitraan, alih-alih sebagai ruang partisipatif yang menjunjung keterbukaan dan tanggung jawab, maka fungsi strategis komunikasi dalam menjembatani pemerintah dan rakyat mengalami degradasi yang signifikan.

Minimnya transparansi dalam pemberian informasi mengenai proses, kendala, hingga pertanggungjawaban proyek e-KTP menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap institusi pemerintah. Ketika publik tidak diberikan ruang untuk memahami secara

objektif apa yang terjadi, narasi yang berkembang justru dikuasai oleh spekulasi, rumor, dan misinformation. Hal ini diperparah dengan respons pemerintah yang bersifat reaktif, inkonsisten, dan defensif, yang secara kumulatif memperkuat kesan bahwa pemerintah tidak memiliki komitmen kuat terhadap prinsip keterbukaan dan akuntabilitas.

Temuan ini juga menunjukkan bahwa kegagalan komunikasi dalam kasus ini bukanlah insidental, melainkan menunjukkan perlunya pembenahan struktural. Dalam jangka panjang, krisis komunikasi yang terus berulang dapat menciptakan ketidakpercayaan struktural terhadap institusi publik, memperlemah partisipasi masyarakat dalam program-program kebijakan, dan menghambat pencapaian tujuan reformasi birokrasi secara menyeluruh. Oleh sebab itu, dibutuhkan reformasi mendalam dalam tata kelola komunikasi publik, yang tidak hanya berfokus pada kemampuan teknis penyampaian informasi, tetapi juga pada aspek normatif seperti nilai etika, akuntabilitas sosial, dan tanggung jawab publik.

Reformasi ini harus menyentuh berbagai aspek fundamental, mulai dari regulasi yang mewajibkan transparansi informasi dalam setiap tahap kebijakan publik, pelembagaan mekanisme partisipasi masyarakat dalam komunikasi kebijakan, hingga pelatihan komunikasi krisis yang etis dan profesional bagi pejabat publik. Kelembagaan humas pemerintah harus diarahkan untuk menjadi penghubung strategis antara negara dan warga negara, bukan sekadar pelayan institusi atau alat propagandistik. Dalam kerangka tersebut, keberhasilan komunikasi publik tidak lagi diukur dari seberapa banyak informasi yang disampaikan, tetapi dari seberapa jauh informasi tersebut mampu membangun kepercayaan, menjawab ekspektasi masyarakat, dan memperkuat akuntabilitas pemerintahan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tata kelola komunikasi publik yang transparan, akuntabel, dan etis merupakan prasyarat mutlak bagi penguatan legitimasi pemerintahan demokratis di Indonesia. Komunikasi publik harus dilihat bukan sebagai pelengkap kebijakan, tetapi sebagai bagian integral dari proses pengambilan dan pelaksanaan kebijakan itu sendiri. Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan paradigma komunikasi publik yang lebih demokratis, partisipatif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang bertanggung jawab.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Ida Wiendijarti, M.Si, selaku dosen pengampu mata kuliah Etika Humas, atas bimbingan, arahan, dan ilmu yang telah diberikan selama proses pembelajaran maupun dalam penyusunan jurnal ini. Masukan dan diskusi yang Ibu berikan telah membantu penulis memahami isu-isu etika humas dengan lebih mendalam dan reflektif. Semoga ilmu yang Ibu tanamkan menjadi bekal berharga dalam praktik kehumasan yang profesional dan bertanggung jawab ke depannya.

Daftar Pustaka

Jurnal Online

Aminudin, A. (2020). Analisis Wacana Kritis Berita Kasus Korupsi Setya Novanto Di Majalah Online Tempo Edisi November 2017. *Jurnal Communication*, *11*. https://journal.budiluhur.ac.id/index.php/comm/article/download/1006/774

Cahyono, E. dkk. (2019). Literatur Review : Panduan Penulisan dan Penyusunan. *Jurnal Keperawatan*. https://e-journal.lppmdianhusada.ac.id/index.php/jk/article/view/43

Finowaá, S. (2022). Transparansi Pemerintah Desa dalam Menjalankan Program-Program di Desa Hilisoromi Kecamatan Toma Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keguruan*, *1*. https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/faguru/article/view/697

Haikal, M. F. dkk. (2022). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan E KTP di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar). *Jurnal Administrasi Negara*, *25*(1). https://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal_administrasi_negara/article/download/1651/104/8060

Imawan, A. dkk. (2019). Peran Akuntabilitas Pemerintah Desa Dalam Membangun Kepercayaan Publik. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, *10*. https://jamal.ub.ac.id/index.php/jamal/article/view/1120

Khoiriyah. (2021). Etika Komunikasi Krisis Pemerintah di Media Sosial Terhadap Penanganan Covid-19 Perspektif Alquran. *Tafsere*, *9*. https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/tafsere/article/view/30984/15458

Mansyur, D. dkk. (2023). Komunikasi Krisis Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Penanganan Pandemi Covid 19 Tahun 2020. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikas*, *5*. https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/jrmdk/article/view/22937

Maraendar, A. dkk. (2024). Analisis Dampak dan Solusi Kasus Korupsi E-KTP Terhadap Perekonomian dan Demokrasi Indonesia. *Jurnal Lingkar Pembelajaran Inovatif*, *5*. https://ojs.co.id/1/index.php/jlpi/article/view/525

Rinaldi, I., Panggabean, M. L., & Pandiangan, H. J. (2021). Corruption Of Law Enforcement On E-KTP By Members Of The Legislature Efforts And Non Penal Criminal Policy In Perspective. *Jurnal Hukum Tora: Hukum Untuk Mengatur Dan Melindungi Masyarakat*, *7*(3), 2021. https://doi.org/10.33541/tora.v7i3.46

Sahal, M. dkk. (2023). Analisis Kasus Korupsi E-KTP Setya Novanto Merugikan Negara dan Masyarakat Indonesia. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, *11*. https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPP/article/view/54861

Sofyani, H. (2021). Peran Akuntabilitas dan Transparansi Pemerintah Desa Indonesia Terhadap Kepercayaan Masyarakat Desa : Kasus di Kabupaten Bantul. *Jurnal Akademi Akuntansi*, *4*, 10–25. https://ejournal.umm.ac.id/index.php/jaa/article/view/16481/9436