

The Reform Initiatives

Merupakan lembaga riset kebijakan yang bernaung di bawah PT Semesta Infomedia Indonesia, berkedudukan di Jakarta.

TRI fokus pada penelitian kebijakan terkait Ekonomi, Fiskal, Kesejahteraan Sosial, Desentralisasi, Lingkungan Hidup & Perubahan Iklim, Tata Kelola Kebijakan yang Baik, Politik & Elektoral, Penegakan Hukum, Ekonomi Digital, serta Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).



Hadi Prayitno

Direktur Eksekutif -
The Reform Initiatives (TRI)

Pengetahuan, Kepuasan, dan Kepercayaan Publik

Pemerintah harus membaca penurunan kepuasan publik sebagai peringatan rapuhnya hubungan agen dan prinsipal yaitu negara dan warga.

Laporan survei Saiful Mujani Research and Consulting (SMRC) mengirimkan peringatan yang sulit diabaikan. Kepuasan warga terhadap kinerja Presiden Prabowo Subianto turun 30,1 persen dari 81,2 persen pada November 2025 menjadi 51,1 persen pada Juli 2026.

Masyarakat Indonesia diselimuti ketidakpercayaan dan kekhawatiran yang tercermin pada tiga situasi: ekonomi, politik, dan penegakan hukum. Hanya 15,7 persen warga yang menjadi responden survei menilai kondisi ekonomi dalam keadaan baik. Penilaian baik warga pada kondisi politik dan penegakan hukum juga sangat kecil, masing-masing 13,5 persen dan 26,4 persen. Artinya sebagian besar menilai kinerja pemerintah buruk dan negatif.

Kepuasan publik menghubungkan antara harapan dengan pengalaman nyata yang dilihat dan dirasakan pada jangka waktu tertentu. Masyarakat memiliki pengetahuan yang otentik dalam membentuk harapan, menafsirkan pengalaman, dan menentukan ukuran kewajiban.

Zhang et al. (2022) menjelaskan dengan lugas model diskonfirmasi antara harapan kenyataan. Apabila pemerintah berhasil memenuhi atau melampaui harapan warga, maka akan menghasilkan kepuasan. Jika janji tidak sesuai harapan dan kenyataan, maka akan menghasilkan kekecewaan.

Kim et al. (2024) juga menggarisbawahi bahwa ratusan riset administrasi publik di dunia sering menggunakan indikator kepuasan warga sebagai ukuran kinerja pelayanan.

Pemerintah patut memahami logika kepuasan warga dengan penuh empati. Warga tidak membutuhkan formula penilaian teknokratis yang rumit. Mereka akan merujuk pengalaman langsung dari apa yang dilihat, apa yang didengar, apa yang dirasakan, dan apa yang dialami. Mettler (2018) mengingatkan adanya diskoneksi antara cara pemerintah bekerja dengan persepsi warga. Pemerintah sibuk menjalankan daftar proyek dan menyusun laporan, sedangkan masyarakat menunggu bukti nyata pembangunan hadir di lingkungan sekitarnya.

Laporan survei OECD (2026) menemukan hubungan kuat antara kepuasan warga terhadap kepercayaan publik. Keyakinan warga terhadap pemerintah yang mereka anggap dapat membuktikan kinerja yang baik, membuka ruang publik dalam memberikan masukan, dan menjaga integritas, akan meningkatkan kepercayaan.

Krisis Pengetahuan

Ketua Umum Indonesian Association for Public Administration (IAPA) Prof. M. R. Khairul Muluk (2026) menengarai terbentuknya krisis intelektual dan kelembagaan di Indonesia. Terjadi arus balik dari tata kelola polisentrik menuju pola penyelenggaraan pemerintahan yang terpusat dan terkomando. Pemerintah, baik struktur dan kebijakannya, berjalan jauh dari nilai demokrasi dan paradigma administrasi publik. Hal itu memicu timbulnya ketidakselarasan sistem, erosi akuntabilitas, ketegangan paradigma, dan risiko degradasi kapasitas birokrasi.

Ostrom (1973) membantu menjelaskan keadaan tersebut sebagai krisis epistemologis. Indonesia mengadopsi berbagai model tata kelola secara simultan tanpa dipandu doktrin pengarah (governing doctrine) yang menyatukan tujuan, kewenangan, dan akuntabilitas.

Birokrasi digerakkan menggunakan model Weberian yang hierarkis, menerapkan New Public Management (NPM) untuk mengejar efisiensi dalam pelayanan publik, sentralisasi pembangunan mengutamakan komando, serta tata kelola digital yang lebih mengutamakan platform daripada partisipasi.

Tambal sulam penyelenggaraan pemerintahan (patchwork governance) melahirkan aturan yang berubah-ubah, pelaksanaan kebijakan yang tidak akuntabel, pelayanan tidak prima, dan komunikasi publik yang berantakan. Krisis pengetahuan dalam penyelenggaraan pemerintahan telah berdampak pada kehidupan warga, sehingga mereka memberikan nilai negatif kepada pemerintah atas dasar pengalaman ekonomi, politik, dan keadilan hukum.

Kepercayaan dan Keberpihakan

Kepercayaan publik kepada pemerintah disangga oleh tiga pilar yang populer disebut CBI, yaitu: competence (kompetensi), benevolence (keberpihakan kepada warga), dan integrity (integritas). Hariyati (2025) menjelaskan kepercayaan bersifat kontekstual, perseptual, dan relasional. Kerja keras pemerintah dalam menyajikan hasil nyata pembangunan tidak serta merta melahirkan kepercayaan saat warga meragukan niat, proses, dan kejujuran.

Devine et al. (2025) menguji tiga dimensi kepercayaan tersebut melalui studi eksperimental di Inggris, Kroasia, Spanyol, Argentina, dan Perancis. Dimensi keberpihakan pemerintah kepada masyarakat berkontribusi paling besar terhadap tingkat kepercayaan publik. Kompetensi dan integritas tetap penting, tetapi kompetensi yang tidak disertai keberpihakan dapat disalahgunakan untuk melayani kepentingan selain kepentingan rakyat.

Kerangka CBI dapat digunakan untuk membaca penurunan tingkat kepuasan publik kepada pemerintah yang dirilis SMRC periode Juli 2026 secara lebih substantif. Persepsi publik terhadap kondisi ekonomi mencerminkan dimensi kompetensi. Penilaian terhadap kondisi politik dan penegakan hukum mencerminkan dimensi integritas. Adapun pertanyaan terkait manfaat pembangunan, dampak kebijakan, perlindungan kelompok rentan, dan prioritas penggunaan anggaran mencerminkan dimensi keberpihakan.

Pemerintahan Kabinet Merah Putih di bawah kepemimpinan Presiden Prabowo Subianto dan Wakil Presiden Gibran Rakabuming Raka harus membaca penurunan kepuasan publik sebagai peringatan rapuhnya hubungan agen dan prinsipal yaitu negara dan warga. Kompetensi harus menghasilkan kesejahteraan. Integritas harus menghadirkan hukum yang adil dan proses politik yang terbuka. Keberpihakan harus ditunjukkan dalam kebijakan anggaran, prioritas pembangunan, perlindungan hak, serta kesediaan mendengarkan masyarakat.