

Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah

Vol 7 No 1 Tahun 2025, p 150-160

Kepercayaan Publik (*Public Trust*) kepada Pemerintah dalam Penanganan Kerusakan Jalan di Nagari Aie Dingin Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok

Anggun Yulia Ningsih^{1*}, Siska Sasmita²

¹²³ Universitas Negeri Padang

* a089618372108@gmail.com

Abstract: *This research is motivated by the damage to national roads in Nagari Aie Dingin, Lembah Gumanti District, Solok Regency, which has persisted for years without optimal government management. This situation has led to dissatisfaction among residents and road users, ultimately leading to a decline in public trust in the government's performance in providing basic infrastructure services. Public trust is crucial for establishing legitimacy and support for government policies, and therefore requires government attention in exercising its authority. This study aims to explain public trust in the government's handling of national road damage in Nagari Aie Dingin, Lembah Gumanti District, Solok Regency, and to identify the forms of public trust in the government within this context. This research employed a qualitative approach. Data collection techniques included in-depth interviews with residents, road users, and relevant agencies, as well as observation and documentation studies. Data analysis in this study was conducted using Kim's (2005) theory, which encompasses five indicators of public trust: credible commitment, kindness, honesty, competence, and fairness. and the forms of public trust according to Thomas (1998), namely fiduciary trust, mutual trust, and social trust. The results of the study indicate that public trust in the government in this case tends to weaken, mainly due to the quality of road repairs and the government's slow response. Nevertheless, there are still positive assessments of the government's efforts, which are beginning to show seriousness in addressing this problem. The form of trust that emerged from the public is mostly social trust, while fiduciary trust and mutual trust in the government have not yet been fully established. This study recommends the importance of consistent action and open communication between the government and the public to rebuild public trust.*

Keywords: *Public Trust, Road Damage, Form Of Trust, Road Repair, Nagari Aie Dingin*

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kerusakan ruas jalan nasional di Nagari Aie Dingin, Kecamatan Lembah Gumanti, Kabupaten Solok, yang telah berlangsung selama bertahun-tahun tanpa penanganan optimal dari pemerintah. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan pengguna jalan, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah dalam menyediakan pelayanan infrastruktur dasar. Kepercayaan publik menjadi bagian penting dalam menciptakan legitimasi dan dukungan terhadap kebijakan pemerintah, sehingga perlu menjadi perhatian pemerintah dalam menjalankan kekuasaannya. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kepercayaan publik kepada pemerintah dalam penanganan kerusakan jalan nasional di Nagari Aie Dingin, Kecamatan Lembah Gumanti, Kabupaten Solok, serta mengidentifikasi bentuk kepercayaan publik kepada pemerintah dalam konteks tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan masyarakat, pengguna jalan, dan instansi terkait, serta melalui kegiatan observasi dan studi dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teori Kim (2005) yang mencakup lima indikator kepercayaan publik: komitmen yang kredibel, baik hati, kejujuran, kompetensi, dan keadilan; serta bentuk-bentuk kepercayaan publik menurut Thomas (1998), yaitu *fiduciary trust*, *mutual trust*, dan *social trust*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan publik kepada pemerintah dalam kasus ini cenderung melemah, terutama disebabkan oleh kualitas perbaikan jalan dan lambatnya respon pemerintah. Meskipun demikian, masih terdapat

penilaian positif terhadap upaya pemerintah yang mulai menunjukkan keseriusan dalam penanganan masalah ini. Bentuk kepercayaan yang muncul dari masyarakat sebagian besar yaitu bentuk *social trust*, sementara *fiduciary trust* and *mutual trust* kepada pemerintah belum sepenuhnya terbangun. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya konsistensi tindakan dan komunikasi yang terbuka antara pemerintah dan masyarakat guna membangun kembali kepercayaan publik.

Kata Kunci: Kepercayaan Publik, Kerusakan Jalan, Bentuk Kepercayaan, Perbaikan Jalan, Nagari Aie Dingin

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY SA) License (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah ISSN 2686-2271

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muara Bungo Jl.

Diponegoro No. 27, Muara Bungo-Jambi, (0747) 323310

PENDAHULUAN

Infrastruktur jalan menjadi pilar penting dalam mobilitas masyarakat dan pembangunan ekonomi (Maryaningsih et al., 2014). Oleh karena itu, penyediaan dan pemeliharaan jalan yang memadai harus menjadi prioritas dalam pelaksanaan pembangunan, karena tidak hanya memfasilitasi kegiatan ekonomi tetapi juga mencerminkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Namun, di beberapa daerah di Indonesia pembangunan infrastruktur jalan belum dilaksanakan secara optimal. Kerusakan jalan masih menjadi persoalan yang seringkali dikeluhkan masyarakat (Fajar et al., 2023). Salah satunya terjadi di ruas jalan nasional Nagari Aie Dingin, Kecamatan Lembah Gumanti, Kabupaten Solok, Provinsi Sumatera Barat.

Kerusakan jalan yang terjadi selama bertahun-tahun tanpa adanya penanganan yang signifikan tidak hanya mengganggu mobilitas dan perekonomian masyarakat, tetapi juga menimbulkan keresahan dan protes publik terhadap kinerja pemerintah. Ketidakpuasan tersebut terlihat dari berbagai aksi protes masyarakat, termasuk aksi Koalisi Selamatkan Jalan Nagari Aie Dingin yang menuntut penghentian aktivitas tambang pada April 2024. Kritik masyarakat juga banyak disuarakan melalui media sosial, yang menggambarkan kekecewaan terhadap lambatnya tanggapan pemerintah dan tidak konsistennya janji perbaikan. Situasi ini menjadi indikator menurunnya kepercayaan publik terhadap pemerintah, khususnya dalam penyediaan layanan dasar yang menjadi hak warga negara. Kepercayaan publik (*public trust*) menjadi komponen penting dalam legitimasi pemerintahan (Haning & Tahili, 2021). Pemerintah yang tidak responsif dan tidak menunjukkan kompetensi dalam menangani masalah publik akan menghadapi krisis kepercayaan dari warganya.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah banyak membahas kepercayaan publik dalam konteks *e-government*, penanganan krisis (seperti pandemi) dan pelayanan publik secara umum. Seperti penelitian (Sirajuddin & Atrianingsi, 2020) yang menyoroti tingkat kepercayaan publik terhadap pelayanan jaminan kesehatan berbasis e-government. Selain itu juga ada penelitian (Kairoot & Ersya, 2021) yang berfokus pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan kebijakan penanganan Covid-19 oleh pemerintah. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat et al., 2022) yang juga berfokus pada tingkat kepercayaan publik terhadap kebijakan pemerintah dalam menangani Covid-19. Beberapa studi fokus pada kepercayaan terhadap layanan digital pemerintah, sementara lainnya meneliti kepercayaan dalam konteks respons terhadap krisis kesehatan. Namun, masih sedikit penelitian yang secara spesifik membahas kepercayaan publik terhadap pemerintah dalam konteks penanganan kerusakan infrastruktur jalan, terutama di daerah dengan kompleksitas geografis dan aktivitas ekonomi seperti pertambangan. Selain itu penelitian-penelitian sebelumnya umumnya menggunakan metode kuantitatif dengan instrumen survei. Padahal, kepercayaan publik merupakan persoalan yang kompleks dan dipengaruhi oleh pengalaman sosial, persepsi warga, serta interaksi langsung dengan institusi. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif agar dapat menggali makna, penilaian, dan bentuk kepercayaan masyarakat secara lebih mendalam dan kontekstual.

Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada kepercayaan publik kepada pemerintah dalam penanganan kerusakan jalan nasional di Nagari Aie Dingin, dengan menggunakan indikator teori dari Kim (2005) dan bentuk kepercayaan publik dari Craig W. Thomas (1998). Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana kepercayaan publik kepada pemerintah berdasarkan penilaian masyarakat terhadap komitmen, baik hati, kejujuran, kompetensi dan keadilan pemerintah, serta mengidentifikasi bentuk kepercayaan publik yang muncul dalam konteks penanganan kerusakan jalan tersebut. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah tentang kepercayaan publik, sekaligus memberikan kontribusi praktis dalam perumusan kebijakan publik yang lebih responsif dan adil di bidang infrastruktur.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepercayaan Publik (*Public Trust*)

Kepercayaan menurut Dharmmesta dalam (Darmanto, 2023) adalah kesediaan (*willingness*) seseorang untuk mengatungkan dirinya kepada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena ia mempunyai keyakinan (*confident*) kepada pihak lain tersebut. Kepercayaan publik adalah keyakinan masyarakat untuk percaya terhadap kekuasaan pemerintah dalam menerapkan kebijakan yang telah ditetapkan sesuai dengan kepentingan publik (Febriant et al., 2024). Dwiyanto dalam (Khairudin et al., 2022) memberikan pengertian tentang kepercayaan publik yaitu sebagai suatu kondisi dimana pemerintah dan para pejabat dianggap akan selalu mengurus kepentingan warga dengan baik sehingga masyarakat dapat menyerahkan nasibnya kepada pemerintah.

(Dwiyanto, 2021) menjelaskan bahwa jika pemerintah menginginkan kepercayaan masyarakat maka segala hal terkait birokrasinya harus konsisten dan akuntabel. Jika muncul ketidakpercayaan publik terhadap pemerintah akan sulit untuk mewujudkan pemerintahan yang hebat. Karena itu ada hubungan timbal balik antara kinerja pemerintah dengan kepercayaan publik. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan publik merupakan keyakinan masyarakat kepada pemerintah dalam menjalankan tanggungjawabnya dengan kompeten, adil dan sesuai dengan kepentingan publik. Kepercayaan masyarakat muncul ketika mereka merasa yakin bahwa pemerintah dan para birokrasinya akan mengurus segala kepentingan publik dengan baik.

Pentingnya Kepercayaan Publik dalam Penyelenggaraan Pemerintahan

Kepercayaan (*trust*) menjadi salah satu aspek penting dalam wacana administrasi publik (Sukardi, 2014). Kepercayaan berperan penting bagi jalannya sistem pemerintahan karena kepercayaan dapat mendorong masyarakat untuk mendukung kegiatan pemerintah dan bersedia menerima otoritas dengan harapan pemerintah akan bekerja untuk kepentingan masyarakat.

Dwiyanto dalam (Benda-Beckmann & Benda-Beckmann, 2013) menjelaskan bahwa kepercayaan publik pada tingkat tertentu sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pertama, kepercayaan publik terhadap pemerintah dapat mengurangi biaya transaksi dalam penyelenggaraan pemerintah. Kedua, adanya kepercayaan yang tinggi terhadap pemerintah dapat mendorong warga untuk lebih menghormati otoritas yang dimiliki para pejabat publik sehingga dalam proses kebijakan dan kegiatan pemerintahan tidak lagi harus terus-menerus menjelaskan dan menjustifikasi keputusan-keputusan yang diambilnya. Ketiga, kepercayaan publik dapat meningkatkan keharmonisan hubungan antara pemerintah dan warga.

Kepercayaan publik harus didorong untuk mencapai titik optimalnya, bukan mencapai kepercayaan publik yang setinggi-tingginya yang dapat menyebabkan warga dan pemangku kepentingan kehilangan daya kritisnya terhadap penyelenggaraan pemerintahan (Sahbania et al., 2025). Peningkatan kepercayaan publik diperlukan untuk meningkatkan legitimasi, efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Namun peningkatan tersebut tidak boleh melebihi titik optimalnya agar masyarakat dan pemangku kepentingan tidak kehilangan daya kritisnya terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

Indikator Kepercayaan Publik

Indikator kepercayaan publik menurut (Kim dalam Daraba, 2019) yaitu komitmen yang kredibel, baik hati, kejujuran, kompetensi dan keadilan.

1. Komitmen yang kredibel (*Credible Commitmen*)

Pemerintah dinilai memiliki komitmen yang kredibel ketika warga percaya adanya *encapsulated interest* yaitu tindakan yang dilakukan pemerintah yang selalu dilandasi pada keinginan untuk mencapai kebaikan bersama (*common good*). Komitmen yang kredibel juga dilihat dari konsistensi tindakan pemerintah dan pejabatnya. ketika masyarakat merasa bahwa pemerintah konsisten dalam mengambil tindakan ketika menghadapi masalah tertentu dan selalu menggambarkan rasa kepedulian pemerintah terhadap kepentingan masyarakat.

2. Baik hati (*Benevolence*)

Kepercayaan penuh masyarakat terhadap pemerintah seringkali didasarkan pada keyakinan bahwa lembaga pemerintah dan para pejabatnya memiliki niat baik serta kepedulian yang tulus terhadap seluruh kepentingan masyarakat. Pemerintah dinilai memiliki ketulusan yang tinggi dan niat yang baik apabila dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik tidak memiliki konflik kepentingan atau didorong oleh motivasi ekstrinsik sama sekali. Melayani dan memenuhi kebutuhan warga sudah semestinya menjadi panggilan hati mereka sebagai pejabatnya publik.

3. Kejujuran (*Honesty*)

Pandangan masyarakat mengenai kejujuran lembaga pemerintah sering kali terbentuk dari penilaian terhadap perilaku pejabat publik saat memberikan layanan kepada masyarakat, maupun dari informasi yang disampaikan media terkait cara mereka menjalankan kekuasaan. Ketika masyarakat menilai bahwa para pejabat publik menggunakan kewenangannya dengan jujur, maka mereka cenderung merasa aman untuk mempercayakan nasibnya untuk diurus oleh pejabat tersebut. Kondisi ini mencerminkan tingkat kepercayaan publik yang tinggi terhadap pemerintah dan para pejabatnya, dan sebaliknya, jika kesan yang terbentuk negatif, kepercayaan publik pun akan menurun.

4. Kompetensi

Kepercayaan publik selalu menggambarkan penilaian masyarakat terhadap kemampuan dan kapabilitas lembaga pemerintah serta para pejabatnya dalam melaksanakan tugas. Masyarakat yang menunjukkan tingkat kepercayaan sangat tinggi biasanya adalah mereka yang melihat bahwa institusi pemerintah dan pejabat publik memahami persoalan yang dihadapi masyarakat serta mampu mengambil langkah yang efektif untuk mengatasinya.

5. Keadilan (*Fairnes*)

Ketika pemerintah memberikan pelayanan publik secara adil dan transparan, masyarakat akan menilai para pejabat publik tersebut memiliki integritas yang tinggi. Sebaliknya, ketika pemerintah dan para pejabatnya gagal mencegah praktik diskriminasi dalam penyelenggaraan layanan, warga akan menilai pemerintah gagal memenuhi rasa keadilan masyarakat. Dalam kondisi seperti itu warga cenderung kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah. Mereka akan memiliki persepsi yang negatif terhadap tindakan pemerintah dan kehilangan afeksinya terhadap pemerintah.

Bentuk Kepercayaan Publik

Beberapa bentuk kepercayaan publik menurut (Thomas, 1998) yaitu sebagai berikut:

a. *Fiduciary Trust* (Kepercayaan Fidusia)

Warga negara harus menaruh kepercayaan pada lembaga pemerintah dan pegawai mereka untuk bertindak demi kepentingan mereka. Dalam kepercayaan ini pejabat publik berperan sebagai penatalayanan yang tidak hanya menjadi teknokrat yang efisien dan profesional, namun juga harus tunduk dan menjalankan norma-norma etika keadilan serta kemanfaatan.

b. *Mutual Trust* (Saling Percaya)

Kepercayaan ini lebih simetris daripada kepercayaan fidusia. Konsep ini menekankan bahwa kepercayaan tidak hanya berjalan satu arah dari masyarakat ke pemerintah (*fiduciary trust*), tetapi juga harus bersifat timbal balik, di mana pemerintah juga mempercayai masyarakat dan membangun hubungan yang terbuka serta transparan.

c. *Social Trust* (Kepercayaan Sosial)

Kepercayaan sosial merupakan kepercayaan yang merujuk pada adanya rasa saling percaya antar anggota komunitas sosial yang ada dalam masyarakat (Baharuddin et al., 2022). Kepercayaan sosial meningkatkan kemampuan individu untuk mengembangkan rasa saling

percaya. Kepercayaan sosial juga menopang rasa kewajiban moral yang menopang kepercayaan fidusia. Karena kepercayaan sosial memberikan dasar yang diperlukan untuk interaksi yang stabil dan terpadu dalam suatu masyarakat, sehingga dapat mengasumsikan bahwa beberapa tingkat kepercayaan selalu ada.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut (Waruwu, 2024) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menekankan pada pengamatan dan pemahaman yang alamiah dan mendalam, disajikan secara deskriptif serta diinterpretasikan secara komprehensif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami bagaimana kepercayaan publik kepada pemerintah dalam penanganan kerusakan jalan di Nagari Aie Dingin, Kecamatan Lembah Gumanti, Kabupaten Solok. Informan dipilih secara *purposive sumpling* yaitu pengambilan informan berdasarkan pada anggapan dan penilaian peneliti bahwa orang tersebut memiliki informasi yang diperlukan untuk penelitiannya (Mulyana et al., 2024), dengan masyarakat dan pengguna jalan sebagai informan utama.

JENIS DATA

Jenis data dalam penelitian ini yaitu data kualitatif untuk menggambarkan secara mendalam persepsi, pengalaman serta penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam penanganan kerusakan jalan nasional di Nagari Aie Dingin. Jenis data dalam penelitian terdiri dari data primer yang diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara mendalam dengan informan (Warahmah & Jailani, 2023), kemudian juga ada data sekunder yang dikumpulkan dari berbagai dokumen pendukung seperti dokumen kebijakan, dokumentasi foto, artikel jurnal dan berita online. Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode (Susanto & Jailani, 2023).

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi (Sulistiyo, 2023).

Tabel 1.
Daftar Pengumpulan Data

No	Informan	Jumlah
1	Masyarakat Nagari Aie Dingin	4
2	Pengguna jalan	5
3	Pejabat PPK 2.5 Badan Pelaksanaan Jalan Nasional (BPJN) Provinsi Sumatera Barat	1
4	Pejabat Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Provinsi Sumatera Barat	1
	Jumlah	11

ANALISIS DATA

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model Miles dan Huberman dalam (Abdussamad, 2021) yang melalui tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Kepercayaan publik (*public trust*) kepada pemerintah dalam penanganan kerusakan jalan di Nagari Aie Dingin

Penelitian ini menganalisis kepercayaan publik kepada pemerintah dalam penanganan kerusakan jalan di Nagari Aie Dingin, Kecamatan Lembah Gumanti, Kabupaten Solok

menggunakan indikator kepercayaan publik dari (Kim, 2005) yang menggunakan lima indikator dalam kepercayaan publik yaitu sebagai berikut:

a. Komitmen yang kredibel

Menurut Kim (Kim, 2005), komitmen pemerintah yang kredibel ditunjukkan melalui adanya *encapsulated interest*, yaitu ketika masyarakat yakin bahwa tindakan pemerintah didasarkan pada kepentingan bersama. Dengan kata lain, publik tidak hanya menilai apakah pemerintah bertindak, tetapi juga mempertimbangkan niat dan kepentingan di balik tindakan tersebut. Dalam kasus penanganan kerusakan jalan nasional di Nagari Aie Dingin, konsep *encapsulated interest* menjadi kunci dalam memahami tingkat kepercayaan publik terhadap komitmen pemerintah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemerintah telah melakukan beberapa upaya, seperti perbaikan jalan, penghentian aktivitas tambang, dan rencana pembangunan jalan baru.

Perbaikan jalan yang dilakukan pemerintah dinilai belum mencerminkan komitmen yang kredibel karena dilakukan secara sementara dan berkualitas rendah. Hal ini menimbulkan kekecewaan publik, yang menilai bahwa tindakan tersebut tidak didasari oleh niat tulus untuk melindungi kepentingan masyarakat secara berkelanjutan. Terkait penghentian aktivitas tambang, tindakan pemerintah dianggap terlambat dan lebih sebagai respon terhadap tekanan masyarakat sipil dibandingkan inisiatif yang lahir dari perhatian pada kepentingan publik. Selain itu, masih adanya aktivitas tambang ilegal menunjukkan bahwa kepentingan publik belum sepenuhnya menjadi prioritas utama. Rencana pembangunan jalan baru dipandang oleh informan sebagai solusi jangka panjang yang menunjukkan komitmen terhadap kebaikan bersama. Meski belum dirasakan merata dan masih menimbulkan pro-kontra, kebijakan ini dinilai lebih merepresentasikan *encapsulated interest* dan potensi membangun kembali kepercayaan publik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan publik terhadap komitmen pemerintah cenderung melemah karena sebagian besar tindakan yang dilakukan belum sepenuhnya mencerminkan *encapsulated interest* sebagaimana dijelaskan oleh (Kim, 2005). Namun, adanya rencana pembangunan jalan baru menunjukkan indikasi pergeseran ke arah tindakan yang lebih strategis dan berpihak pada kepentingan bersama.

b. Baik hati (*Benevolence*)

Dalam teori (Kim, 2005), kepercayaan publik terhadap pemerintah salah satunya dibangun melalui keyakinan bahwa pemerintah memiliki niat baik yang tulus terhadap warganya. Pemerintah dinilai memiliki sikap "baik hati" apabila bersedia bertindak untuk membantu masyarakat tanpa motivasi ekstrinsik atau tekanan, melainkan murni karena kepedulian terhadap kepentingan publik. Namun, temuan penelitian di Nagari Aie Dingin menunjukkan bahwa respon pemerintah terhadap kerusakan jalan dinilai lambat dan reaktif. Masyarakat merasa keluhan mereka sudah berlangsung lama, terutama melalui media sosial, namun tindakan konkret baru muncul setelah isu kerusakan jalan menjadi viral dan mendapat sorotan publik. Artinya, tindakan pemerintah tampak didorong oleh tekanan sosial atau kebutuhan untuk menjaga citra, bukan oleh dorongan dari niat tulus.

Bila dianalisis menggunakan perspektif Kim, tindakan pemerintah yang muncul karena tekanan eksternal mencerminkan absennya niat baik yang *genuine*. Reaksi yang bersifat defensif semacam ini cenderung melemahkan kepercayaan publik karena publik tidak lagi melihat pemerintah sebagai pihak yang secara aktif dan sukarela memperjuangkan kepentingan mereka. Dengan demikian, indikator baik hati dalam konteks ini memperlihatkan bahwa kepercayaan publik cenderung melemah, karena niat dan kepedulian pemerintah dianggap tidak hadir secara murni dari kesadaran institusional, melainkan baru muncul ketika mendapat tekanan. Ini menegaskan bahwa dalam membangun kepercayaan publik, bukan hanya tindakan pemerintah yang penting, tetapi niat di balik tindakan tersebut juga menjadi dasar penilaian masyarakat (Latifah & Wardani, 2025).

c. Kejujuran (*Integrity*)

Dalam teori kepercayaan publik menurut (Kim, 2005), kejujuran merupakan salah satu fondasi penting yang membentuk kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pemerintah dianggap jujur apabila menjalankan kekuasaan secara transparan, tidak menyembunyikan informasi penting, serta bebas dari penyimpangan. Kepercayaan muncul ketika masyarakat merasa yakin bahwa tidak ada niat tersembunyi dalam setiap kebijakan maupun tindakan yang diambil oleh pemerintah. Dalam konteks penanganan kerusakan jalan nasional di Nagari Aie Dingin, temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun tidak ditemukan bukti langsung adanya penyimpangan, kecurigaan publik tetap muncul, terutama terhadap kualitas perbaikan jalan yang dianggap buruk. Perbaikan dilakukan tanpa aspal dan mudah rusak kembali, memunculkan pertanyaan masyarakat mengenai standar teknis dan penggunaan material. Keraguan ini bukan hanya pada hasil, tetapi juga pada minimnya informasi terbuka yang diberikan kepada publik.

Hal ini mengindikasikan bahwa kendati tidak ada pelanggaran hukum, kurangnya transparansi telah menciptakan persepsi negatif terhadap kejujuran pemerintah. Ketika informasi teknis dan anggaran tidak dikomunikasikan secara jelas, publik cenderung berspekulasi bahwa ada sesuatu yang disembunyikan. Ketidakjelasan seperti ini memunculkan kekhawatiran terhadap integritas pemerintah, bahkan di tengah tidak adanya bukti eksplisit pelanggaran. Dengan demikian, indikator kejujuran dalam konteks ini belum sepenuhnya terpenuhi. Kepercayaan publik melemah karena komunikasi yang terbatas dari pemerintah mengenai proses, kendala, dan alasan teknis yang mendasari bentuk perbaikan jalan. Sejalan dengan penelitian (Rahmanurrajiid, 2008) bahwa tanpa kejelasan dan transparansi, kejujuran pemerintah akan sulit diyakini secara utuh oleh masyarakat, sekalipun tidak ada penyimpangan yang terbukti.

d. Kompetensi

Menurut (Kim, 2005), kompetensi merupakan salah satu elemen utama yang membentuk kepercayaan publik terhadap pemerintah. Pemerintah dinilai kompeten apabila mampu memahami permasalahan yang dihadapi masyarakat serta mengambil langkah-langkah konkret dan efektif dalam menyelesaikannya. Ketika kapasitas ini tidak terlihat, masyarakat akan kehilangan kepercayaan dan berpotensi mencari solusi alternatif di luar mekanisme negara. Dalam kasus kerusakan jalan nasional di Nagari Aie Dingin, kompetensi pemerintah dinilai rendah oleh masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa jalan terus mengalami kerusakan berulang dan perbaikannya bersifat sementara. Kondisi ini mencerminkan ketidakmampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat secara tepat dan berkelanjutan, serta memperlihatkan lemahnya kapasitas teknis dan manajerial dalam menyelesaikan masalah yang sudah berlangsung lama.

Ketidakmampuan lain tercermin dari kurangnya tindakan tegas terhadap tambang ilegal yang menjadi penyebab utama kerusakan jalan. Meskipun tambang berizin telah ditutup, tambang ilegal masih terus beroperasi tanpa penindakan yang jelas. Hal ini memperkuat persepsi bahwa pemerintah tidak mampu menegakkan aturan secara konsisten dan adil, sehingga memperburuk citra kompetensinya di mata publik. Sementara itu, rencana pembangunan jalur baru untuk menggantikan jalan yang rusak menimbulkan respon beragam. Sebagian masyarakat mengkritik langkah tersebut sebagai pemborosan anggaran, tetapi sebagian lainnya melihatnya sebagai upaya strategis pemerintah untuk memberikan solusi jangka panjang. Pandangan ini menunjukkan bahwa meskipun ada ketidakpuasan terhadap penanganan sebelumnya, masih terdapat harapan terhadap kemampuan pemerintah untuk memperbaiki kondisi jika langkah yang diambil bersifat inovatif dan menyeluruh.

Dengan demikian, indikator ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik cenderung melemah akibat lambannya respon, buruknya kualitas perbaikan, dan kurangnya ketegasan dalam penegakan hukum (Marti, 2025). Namun, ada sedikit ruang positif yang terlihat dari

penilaian terhadap kebijakan jalan baru, yang dapat menjadi titik awal untuk membangun kembali kepercayaan, asalkan dijalankan dengan baik dan transparan.

e. Keadilan (*Fairness*)

Dalam teori kepercayaan publik oleh Kim (2005), keadilan merupakan salah satu indikator penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Pemerintah dinilai adil apabila mampu memberikan pelayanan publik dan pembangunan secara setara, tidak diskriminatif, dan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat secara proporsional, tanpa memihak pada kelompok tertentu atau wilayah dengan kekuatan politik yang lebih besar. Ketika keadilan tidak dirasakan, kepercayaan publik pun akan tergerus. Dalam kasus kerusakan jalan nasional di Nagari Aie Dingin, temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasakan adanya ketimpangan dalam distribusi pembangunan, khususnya dalam hal pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur jalan. Kondisi jalan yang rusak selama bertahun-tahun tanpa perbaikan berarti, sementara wilayah lain (terutama kawasan kota) mendapat perhatian lebih cepat dan intensif, menciptakan persepsi ketidakadilan di kalangan masyarakat lokal.

Meskipun jalan yang rusak tersebut berstatus jalan nasional dan memiliki peran vital bagi mobilitas serta aktivitas ekonomi masyarakat, wilayah Nagari Aie Dingin tampaknya tidak menjadi prioritas pembangunan. Ketika pemerintah baru merespon setelah isu kerusakan jalan menjadi viral, publik menilai bahwa perhatian pemerintah hanya muncul karena tekanan, bukan sebagai bentuk perlakuan adil yang konsisten. Persepsi ini menunjukkan bahwa ketidakadilan dalam pelayanan publik dirasakan secara merata, dan masih dipengaruhi oleh kekuatan sorotan publik atau kepentingan tertentu. Keadilan akan pembangunan infrastruktur tidak hanya dirasakan secara emosional, tetapi juga disadari secara rasional oleh masyarakat yang membandingkan kondisi wilayah mereka dengan daerah lain yang mendapat perlakuan lebih baik.

Dengan demikian, indikator keadilan dalam konteks penelitian ini memperlihatkan bahwa kepercayaan publik kepada pemerintah menurun karena ketimpangan perlakuan dalam pembangunan, sebagaimana dijelaskan oleh (Kim, 2005). Rasa diperlakukan tidak adil akan terus memperlemah kepercayaan publik jika pemerintah tidak menunjukkan keberpihakan yang proporsional dan merata dalam kebijakan pembangunan di seluruh wilayah.

2. Bentuk Kepercayaan Publik

Mengacu pada bentuk kepercayaan publik dari (Thomas, 1998), bentuk kepercayaan yang muncul dalam penelitian ini lebih dominan dalam bentuk *social trust* yaitu harapan normatif bahwa pemerintah seharusnya menjalankan tanggung jawabnya. Masyarakat dan pengguna jalan masih mempercayai bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab dalam memperbaiki jalan nasional sebagai bagian dari tugas dan fungsinya. Keyakinan inilah yang membuat masyarakat tetap menaruh harapan bahwa pemerintah akan bertindak, meskipun mereka kecewa terhadap lambatnya respon dan kualitas perbaikan yang tidak optimal.

Namun demikian, *fiduciary trust* belum kuat, karena masyarakat menilai tindakan pemerintah didorong tekanan publik. Kepercayaan terhadap niat baik pemerintah menjadi lemah karena publik menilai tindakan pemerintah lebih bersifat reaktif dan formalitas, bukan didasari pada kesadaran untuk melayani kepentingan masyarakat secara utuh.

Sementara itu, *mutual trust* juga belum terbangun karena minimnya komunikasi dan transparansi antara pemerintah dan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, masyarakat cenderung tidak mengetahui secara jelas rencana pemerintah, mekanisme anggaran, kendala perbaikan, maupun tahapan-tahapan dalam penanganan kerusakan jalan. Relasi yang terbentuk bersifat satu arah, di mana masyarakat hanya menunggu keputusan tanpa dilibatkan secara aktif.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap

pemerintah dalam penanganan kerusakan jalan nasional di Nagari Aie Dingin, Kecamatan Lembah Gumanti, Kabupaten Solok masih tergolong rendah. Meskipun pemerintah telah menunjukkan komitmen melalui tindakan perbaikan yang dilakukan secara berulang, namun tindakan tersebut belum menyentuh akar permasalahan dan hanya bersifat sementara. Hal ini membuat masyarakat meragukan kesungguhan pemerintah dalam memenuhi kepentingan publik secara berkelanjutan. Selain itu, tindakan yang diambil pemerintah sering kali dinilai tidak muncul dari niat tulus melayani, melainkan karena tekanan publik, sehingga mengaburkan nilai *benevolence* dalam kepercayaan publik. Rendahnya transparansi informasi, seperti terkait anggaran dan tahapan perbaikan, juga memperlemah persepsi publik terhadap integritas pemerintah. Dari sisi kompetensi, masyarakat melihat bahwa pemerintah belum mampu menangani persoalan secara efektif dan berkelanjutan, karena perbaikan jalan yang dilakukan tidak memberikan hasil yang memuaskan. Publik juga merasa adanya ketimpangan pembangunan antara daerah dan kawasan wisata atau perkotaan turut menimbulkan persepsi ketidakadilan yang turut menyebabkan penurunan kepercayaan publik.

Bentuk kepercayaan publik, yang paling dominan ditemukan adalah *social trust*, yakni harapan normatif bahwa pemerintah tetap memiliki tanggung jawab dalam memperbaiki jalan sebagai bagian dari kewajibannya. Namun demikian, bentuk *fiduciary trust* belum kuat karena masyarakat merasa tindakan pemerintah lebih bersifat reaktif dan formalitas. *Mutual trust* pun belum terbangun karena komunikasi antara pemerintah dan masyarakat berjalan satu arah tanpa pelibatan aktif warga dalam proses pengambilan keputusan.

Dari sisi teoretis, penelitian ini memperkuat relevansi indikator kepercayaan publik yang dikemukakan oleh Kim (2005), khususnya dalam konteks pelayanan infrastruktur di daerah. Temuan ini juga menunjukkan bahwa bentuk-bentuk kepercayaan publik sebagaimana diklasifikasikan oleh Thomas (1998) *fiduciary*, *mutual*, dan *social trust* masih dapat dijumpai dalam dinamika antara pemerintah dan masyarakat lokal, meskipun dalam kadar yang berbeda-beda. Selain itu, penelitian ini turut memberi kontribusi terhadap literatur mengenai *public trust*, yang selama ini lebih banyak dikaji dalam konteks pelayanan administratif, bukan infrastruktur. Dengan demikian, kajian ini dapat menjadi pijakan awal bagi penelitian lanjutan yang lebih luas dan mendalam mengenai hubungan antara kualitas pelayanan publik dan tingkat kepercayaan publik di daerah.

Saran

1. Bagi pemerintah terkait perlu menunjukkan komitmen yang konsisten dalam menangani kerusakan jalan dengan tindakan yang nyata dan berkelanjutan. Selain itu, penting juga bagi pemerintah untuk menyampaikan informasi secara terbuka kepada masyarakat terkait rencana, proses, dan kendala yang dihadapi. Transparansi ini dapat mencegah munculnya persepsi negatif serta membangun kembali kepercayaan publik terhadap pemerintah.
2. Penelitian ini memiliki ruang lingkup yang terbatas, yaitu hanya memfokuskan pada kepercayaan publik kepada pemerintah dan bentuk kepercayaan yang muncul dalam konteks penanganan kerusakan jalan di Nagari Aie Dingin. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan kajian, tidak hanya pada potret kepercayaan publik, tetapi juga menelaah faktor-faktor penyebab muncul atau menurunnya kepercayaan, mekanisme pembentukan kepercayaan, atau strategi pemerintah dalam membangun kembali kepercayaan publik melalui kebijakan dan komunikasi publik. Peneliti juga menyarankan agar penelitian dilakukan pada wilayah lain atau dengan kasus yang berbeda, guna memperoleh perbandingan dan memperkuat generalisasi hasil penelitian mengenai dinamika kepercayaan publik terhadap pemerintah dalam konteks pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Baharuddin, T., Sairin, S., Qodir, Z., Jubba, H., & Nurmandi, A. (2022). Partisipasi dan kepercayaan sosial

daring: kebijakan vaksinasi COVID-19 di Indonesia. *Jurnal Studi Komunikasi*, 6(1), 277–290.

- Benda-Beckmann, F. von, & Benda-Beckmann, K. von. (2013). Reformasi: In *Political and Legal Transformations of an Indonesian Polity* (pp. 156–185). <https://doi.org/10.1017/cbo9781139839082.008>
- Darmanto. (2023). Kepemimpinan Birokrasi & Kepercayaan. In *Gramedia, Jakarta*.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Fajar, M. N., Fikri, A., Arkan, M. T., & Sahara, S. (2023). Lemahnya Mutu Kualitas Infrastruktur Logistik di Indonesia Bedampak pada Perekonomian Nasional. *Cross-Border*, 6(1), 389–399.
- Febriant, S. A., Diyanti, M. A. R., Absor, M. U., Azzahra, A., & Riskha, M. (2024). ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN PUBLIK TERHADAP KINERJA DPR RI: STUDI KASUS PENOLAKAN PUTUSAN MAHKAMAH KONSTITUSI (MK) NOMOR 70/PUU-XXII/2024. *Studi Kritis Hukum Dan Masyarakat*, 1(02).
- Haning, M. T., & Tahili, M. H. (2021). *Public Trust: Dalam Pelayanan Organisasi Publik Konsep, Dimensi Dan Strategi*. Unhas Press.
- Hidayat, R., A, N. R. Y., & Tamrin, S. H. (2022). TINGKAT KEPERCAYAAN PUBLIK TERHADAP KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM PENANGANAN COVID 19. *Hurnal Neo Societal*, 7(4), 208–220.
- Kairoot, R., & Ersya, M. P. (2021). Analisis tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan kebijakan penanganan Covid-19 oleh Pemerintah Kecamatan Kubung. *Journal of Civic Education*, 4(4), 371–378.
- Khairudin, Soewito, Aminah, Haninun, & Nurdiawansyah. (2022). Membangun Kepercayaan Publik di Indonesia: Peran Good Governance dan E-Government. In *C Amerta Media*. <https://publikasi.ubl.ac.id/index.php/Monograf/catalog/book/74>
- Kim, S. E. (2005). The role of trust in the modern administrative state an integrative model. *Administration and Society*, 37(5), 611–635. <https://doi.org/10.1177/0095399705278596>
- Latifah, I., & Wardani, S. A. (2025). Peran Etika Dalam Membangun Kepercayaan Publik Terhadap Pemerintah. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 2(3), 579–587.
- Marti, T. S. (2025). Kajian Kebijakan Kriminal Terhadap Rendahnya Kepercayaan Masyarakat Atas Kinerja Kepolisian Sektor Sangir Jujuan Solok Selatan. *Jurnal Sakato Ekasakti Law Review*, 4(1), 30–37.
- Maryaningsih, N., Hermansyah, O., & Savitri, M. (2014). Pengaruh infrastruktur terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia. *Bulletin of Monetary Economics and Banking*, 17(1), 62–98.
- Mulyana, A., Vidiati, C., Danarahmanto, P. A., Agussalim, A., Apriani, W., Fiansi, F., Fitra, F., Aryawati, N. P. A., Ridha, N. A. N., & Milasari, L. A. (2024). *Metode penelitian kualitatif*. Penerbit Widina.
- Rahmanurrasjid, A. (2008). *Akuntabilitas dan transparansi dalam pertanggungjawaban pemerintah daerah Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik di daerah (Studi di Kabupaten Kebumen)*. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Sahbania, R., Zulkarnain, E. S., Putra, S. M., Anjelena, R., & Alamsyah, G. (2025). Korupsi dan Lemahnya Penegakan Hukum: Analisis Ketidakadilan dan Dampaknya Bagi Kepercayaan Publik. *Journal of the Research Center for Digital Democracy*, 1(1), 31–38.
- Sirajuddin, S. M., & Atrianingsi, A. . (2020). Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government: Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 80. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.80-88.2020>
- Sukardi, S. (2014). Good Governance: Reposisi Administrasi Publik, Lensa Kapital Sosial. *PUBLISIA (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 18(1), 21–43.
- Sulistiyo, U. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. PT Salim Media Indonesia.

Anggun Yulia Ningsih, Siska Sasmita, Kepercayaan Publik (Public Trust) kepada Pemerintah dalam Penanganan Kerusakan Jalan di Nagari Aie Dingin Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok, *Vol 7 No 1 Tahun 2025*, p 150-160

- Susanto, D., & Jailani, M. S. (2023). Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ilmiah. *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 53–61.
- Thomas, C. W. (1998). Maintaining and restoring public trust in government agencies and their employees. *Administration and Society*, 30(2), 166–192. <https://doi.org/10.1177/0095399798302003>
- Warahmah, M., & Jailani, M. S. (2023). Pendekatan dan Tahapan Penelitian dalam Kajian Pendidikan Anak Usia Dini. *DZURRIYAT: Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini*, 1(2), 72–81.
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2), 198–211. <https://doi.org/10.59698/afeksi.v5i2.236>