

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia saat ini, kinerja pemerintah dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat masih menunjukkan berbagai kelemahan sehingga belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan. Hal tersebut tercermin dari banyaknya keluhan dan pengaduan yang disampaikan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media massa, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya citra pemerintah di mata publik.¹ Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat menjadi aspek yang sangat penting dalam mendorong perbaikan kinerja pemerintah. Kinerja yang optimal menjadi faktor kunci dalam membangun reputasi yang positif sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.²

Dalam sistem pemerintahan, kinerja merupakan aspek penting yang menentukan berhasil atau tidaknya pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah. Salah satu tolok ukur kinerja yang paling mudah dirasakan masyarakat adalah kecepatan,

¹ Iin Agustina dan Wulan Permata Sari, "Peran Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung", *Jurnal Manajemen dan Penelitian Akuntansi*, Vol. 12, No. 2 (2024), h. 113

² Wening Oktafia Ramadhani, Ghina Rizqi Najwa Kamila, Meina Pratiwi, Dwia Novaria Misidawati, "Membangun citra dan reputasi", *JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, Vol 2, No 4, (2025), h 2521

ketepatan, dan sikap ramah dalam memberikan layanan.³ Selain itu, kinerja pemerintah juga tercermin dari tingkat transparansi serta kemudahan akses yang diberikan kepada warga dalam memperoleh layanan dan informasi. Akan tetapi, dalam upaya mewujudkan kinerja yang optimal dalam birokrasi pemerintahan, pelaksanaannya tidak selalu berjalan sebagaimana yang diharapkan, hal ini disebabkan karena masih terdapat berbagai permasalahan yang dihadapi di lapangan.

Salah satu bentuk nyata dari kinerja pemerintahan adalah dilihat dari pelayanan publik. Dalam praktiknya, penyelenggaraan layanan publik hingga saat ini masih diwarnai oleh berbagai bentuk ketidakpastian, baik dari segi biaya, waktu penyelesaian, maupun dalam segi pelayanan.⁴ Kondisi tersebut muncul karena belum adanya prosedur pelayanan yang secara jelas, pasti, dan transparan mengatur kewajiban penyelenggara layanan serta hak-hak yang seharusnya diterima oleh warga sebagai pengguna layanan. Pada praktiknya, pelayanan publik justru sering kali membuat warga merasa direpotkan, terutama dalam bentuk persyaratan administratif, ketika berhadapan dengan unit pelayanan publik.⁵ Kondisi ini

³ Adamuddin dan Ahmad Yamun, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Manala Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat”, *JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, Vol. 8, No. 5, (2025), h. 5097

⁴ Adhyaksa Nugraha Zain, Adam Ariansyah Permana, Kartika Nuranisa Akbar, Maziidah Alaika Maulidina, “Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Menjamin Perlindungan Hukum Terhadap Masyarakat Atas Praktik Maladministrasi Dalam Pemerintahan”, *Constitutio: Jurnal Riset Hukum Kenegaraan & Politik*, Vol 4, No1, (2025), h.81

⁵ Ni Putu Tirka WIdanti, “Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur”, *Jurnal Abdimas Peradaban* Vol 3, No 1, (2022), h. 75.

menunjukkan bahwa pelayanan publik belum sepenuhnya berorientasi pada kemudahan dan kepentingan warga sebagai pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan publik tidak hanya bersifat teknis, melainkan juga berkaitan dengan tata kelola pemerintah yang belum berjalan dengan optimal.

Pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kesejahteraan warga, karena melalui pelayanan inilah kebijakan publik diimplementasikan secara langsung kepada warga.⁶ Penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, responsif dan dapat memudahkan untuk setiap kepentingan warga. Dalam praktiknya, pelayanan publik tidak luput dari tata kelola pemerintahan yang sangat berperan aktif. Beragam permasalahan dalam tata kelola publik, termasuk birokrasi yang bersifat kaku dan kurang adaptif, berdampak langsung terhadap rendahnya mutu penyelenggaraan pelayanan publik.⁷

Permasalahan dalam tata kelola dan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut pada akhirnya berimplikasi langsung terhadap penilaian masyarakat atas kinerja pemerintah, terlebih sejak era sekarang yang ditandai dengan berkembangnya

⁶ Shanil J. Haricharan, "Leadership, Management and Organisational Implications for Public Service Employee Well-Being and Performance", *SA Journal of Human Resource Management*, Vol 21, No 1, (2023), p. 1.

⁷ Angye Mareta & Aldri Frinaldi, "Peran Inovasi Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Layanan Publik yang Berbasis Kualitas di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, Vol 15, No 1, (2025), h. 68

kehidupan demokrasi di Indonesia.⁸ Warga mulai lebih terbuka dalam mempertanyakan nilai dan kualitas pelayanan publik yang mereka terima dari instansi pemerintah. Pada dasarnya, pelayanan publik yang baik memperkuat kepercayaan warga terhadap pemerintah, begitupun sebaliknya jika pelayanan publik cenderung buruk akan melemahkan kepercayaan warga kepada pemerintah.⁹

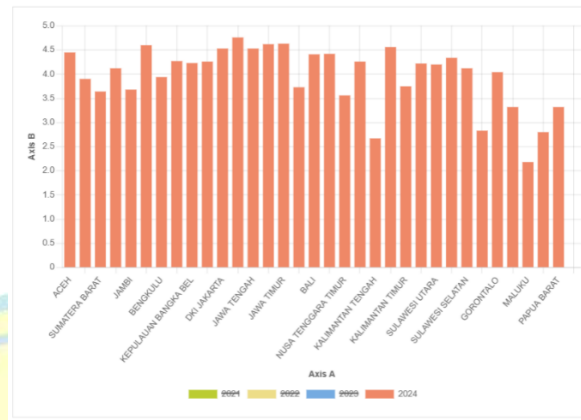
Tidak hanya pemerintah pusat, pemerintah daerah juga menjadi salah satu unit pelayanan publik di tingkat paling dasar yang memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan masyarakat.¹⁰ Sebagai penyelenggara pelayanan yang berinteraksi langsung dengan warga, pemerintah daerah dituntut untuk mampu menghadirkan layanan yang berkualitas, profesional, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat secara menyeluruh.¹¹ Guna melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, maka diperlukan indikator pengukuran yang mampu menggambarkan capaian kinerja secara objektif.

⁸ Piter Tri Prasetyo & Erlin Kurniati, "ANALISIS KINERJA PEMERINTAH MELALUI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT DI SUMATERA SELATAN", *REVENUE: Jurnal Ekonomi Pembangunan dan Ekonomi Islam*, Vol 8, No 1, (2025) h.14

⁹ Jennifer Fitzgerald and Jennifer Wolak, "The Roots of Trust in Local Government in Western Europe", *International Political Science Review*, Vol. 37, No. 1, (2016), p. 131.

¹⁰ Junaedi, "Implementation of Village Governancebased on Principles of Good Governance of Public Service in Indonesia", *International Journal of Business, Law and Education*, Vol 4, No 1 (2023), p.249

¹¹ Adamuddin dan Ahmad Yamin, *Loc, cit.*



Gambar 1. 1 Data Indeks Pelayanan Publik Seluruh Provinsi di Indonesia Tahun 2024

Sumber: Open Data Jabar (2025)

Penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah tersebut juga dapat dilihat melalui berbagai indikator pengukuran, salah satunya Indeks Pelayanan Publik. Di lansir dalam *website* Open Data Jabar, grafik tersebut menunjukkan bahwa nilai Indeks Pelayanan Publik di Indonesia berada pada rentang menengah ke atas, dengan sebagian besar nilai berkisar antara 3 sampai hampir mendekati 5. Grafik ini mengindikasikan bahwa secara umum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sudah mencapai tingkat kinerja yang cukup baik, meskipun belum sepenuhnya baik. Nilai indeks memperlihatkan adanya perbedaan kualitas pelayanan publik antarwilayah dengan mencerminkan belum meratanya kapasitas dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah. Situasi ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik masih menjadi agenda yang harus difokuskan, terutama dalam hal konsistensi penerapan standar pelayanan dan efektivitas sistem pelayanan yang diterapkan di berbagai daerah.



Gambar 1. 2 Tujuh Provinsi dengan Indeks Pelayanan Publik Terbaik Tahun 2024

Sumber: Facebook dalam Unggahan Akun GoodState.id (2025)

Jika dilihat dalam postingan Goodstate.id yang diunggah dalam aplikasi *Facebook* menunjukkan bahwa grafik indeks pelayanan publik di wilayah Jawa Barat mendapatkan nilai tertinggi dengan skor 4,76. Posisi selanjutnya ditempati oleh Jawa Timur dengan skor 4,63, diikuti oleh DI Yogyakarta dengan skor 4,62, yang keduanya mencerminkan kualitas pelayanan publik yang relatif konsisten dan tinggi. Sumatera Selatan berada pada peringkat berikutnya dengan skor 4,60, disusul oleh Kalimantan Selatan dengan skor 4,56. Sementara itu, DKI Jakarta dan Jawa Tengah berada pada posisi yang sama dengan skor 4,53. Secara menyeluruh, nilai indeks yang mendekati angka maksimal menunjukkan bahwa ketujuh provinsi tersebut telah mampu menyelenggarakan pelayanan publik dengan standar kualitas yang tinggi. Meskipun nilai Indeks Pelayanan Publik menunjukkan capaian yang tergolong baik, kondisi tersebut belum sepenuhnya mencerminkan kualitas pelayanan di seluruh sektor, karena masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang belum mendapat perhatian dan pengelolaan secara menyeluruh.

Salah satu pelayanan publik yang masih kurang mendapatkan perhatian dan pengelolaan secara optimal yaitu pada sektor penanggulangan pascabencana.¹² Pelayanan publik dengan tujuan untuk menanggulangi pascabencana menjadi penting karena dapat membantu warga dalam keadaan darurat agar tidak memperbanyak korban jiwa dan dapat memenuhi kebutuhan warga.¹³ Pemerintah seharusnya sigap untuk menanggapi situasi pascabencana dengan mengedepankan pendekatan yang lebih fleksibel kepada warga yang terdampak, sehingga kebijakan dan pelayanan publik yang diberikan tidak memperkeruh keadaan dan memperparah penderitaan yang dirasakan oleh warga.¹⁴ Walaupun di sejumlah daerah penanganan pascabencana sudah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat daerah yang masih belum mendapatkan penanganan secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas penanganan pascabencana belum merata pada setiap daerahnya.

Salah satu wilayah yang kerap mengalami bencana adalah Kota Bekasi. Bencana yang sering dialami oleh Kota Bekasi adalah bencana banjir. Hal ini disebabkan karena Kota Bekasi tergolong sebagai daerah dengan tingkat risiko banjir yang tinggi, di mana hal ini dipengaruhi oleh pertumbuhan penduduk di

¹² Zuliaden Jayus, Ismayli & Usman Boini, "Post-Flood Recovery and Development of Administration and Public Service in Pidie Jaya", *Journal Informatic, Education and Management*, Vol 8, No 1, (2025)

¹³ Olymvya Prisca Ferynda dan Eva Fanida, "Standar Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Melalui Command Center 112 Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya", *Publika*, Vol 11, No 3, (2023), h. 2036.

¹⁴ Iain McLean and Martin Johnes, *Aberfan: Government and Disaster (2nd ed.)* (Cardiff: Welsh Academic Press, 2019), p. 183.

kawasan perkotaan akibat arus urbanisasi sehingga berdampak pada meningkatnya potensi ancaman bencana banjir.¹⁵ Dalam kondisi seperti ini, seluruh warga yang terdampak banjir menuntut adanya respon cepat dan terarah dari pemerintahan daerah dalam memulihkan wilayah yang terdampak banjir. Salah satu upaya Pemerintahan Kota Bekasi bersama aparatur daerah dan relawan dalam membantu warga yaitu dengan memfokuskan pembersihan lumpur, pendistribusian bantuan untuk warga, serta penyediaan sarana dan prasarana pendukung seperti peralatan kebersihan, truk pengangkut sampah dan lumpur, hingga alat penyemprot air guna mempercepat proses pemulihan lingkungan dan aktivitas masyarakat.¹⁶



¹⁵ Paramita Mustari dan Febe, “Hubungan Pengetahuan dengan Kesiapsiagaan Remaja dalam Menghadapi Bencana Banjir di SMKN 7 Kota Bekasi Jatisari Bekasi”, *Jurnal Kebidanan*, Vol. 14, No. 2, (2022), h. 216

¹⁶ Pemerintah Kota Bekasi, 2025, *Pemkot Bekasi Fokus Bersihkan Sisa Lumpur dan Distribusikan Bantuan Pasca Banjir*; <https://bekasikota.go.id/detail/pemkot-bekasi-fokus-bersihkan-sisa-lumpur-dan-distribusikan-bantuan-pasca-banjir>, diakses pada 27 Maret 2026.

Gambar 1. 3 Titik-Titik Banjir di Wilayah Kota Bekasi

Sumber: Tangkapan Layar *PowerPoint* pada *Website* Kemenkes (2025)

Gambar di atas menampilkan peta wilayah Kota Bekasi yang menunjukkan titik-titik lokasi banjir pada tahun 2025. Titik-titik berwarna merah tersebar di beberapa kecamatan, yaitu Medansatria, Bekasi Utara, Bekasi Barat, Bekasi Timur, Bekasi Selatan, Rawalumbu, Jatiasih, dan Pondokgede. Sebaran tersebut memperlihatkan bahwa kejadian banjir tidak terpusat pada satu wilayah tertentu, melainkan terjadi secara merata di berbagai bagian kota, baik di wilayah utara, timur, barat, maupun selatan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa permasalahan banjir di Kota Bekasi bersifat luas dan berdampak pada banyak kawasan pemukiman. Data titik banjir tersebut diambil dari *PowerPoint* yang dipublikasikan melalui situs resmi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, yang digunakan sebagai sumber informasi dalam menggambarkan sebaran wilayah terdampak banjir tahun 2025.

Salah satu wilayah yang terdampak banjir di Kota Bekasi adalah Duren Jaya yang berada di Kecamatan Bekasi Timur. Wilayah Duren Jaya terbilang cukup sering mengalami banjir, yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti banyaknya pembangunan yang mengurangi daya resap tanah, adanya banjir kiriman dari wilayah lain, serta kondisi geografis yang relatif rendah dan datar.¹⁷ Ketika curah

¹⁷ I Putu Gede Rama Paramahamsa dan Abdul Haris Maulana, 2025, *Warga Menduga Banjir di Perumahan Duren Jaya akibat Luapan Kali Busa*, <https://megapolitan.kompas.com/read/2025/03/05/22474211/warga-menduga-banjir-di-perumahan-duren-jaya-akibat-luapan-kali-busa>, diakses pada 27 Maret 2026.

hujan tinggi, air dengan cepat menggenangi pemukiman warga dan berdampak pada aktivitas sehari-hari. Dari hasil temuan lapangan yaitu menyatakan bahwa seluruh RW terdampak oleh banjir, akan tetapi banjir yang paling terasa dan signifikan terjadi di lingkungan RW 9, 11, 12, 13, 14, dan 15, Kelurahan Duren Jaya.¹⁸

Adapun beberapa aduan warga mengenai kondisi pascabanjir, yaitu diantaranya adalah pemadaman listrik di rumah-rumah warga yang menghambat aktivitas sehari-hari, serta kondisi jalan dan rumah warga yang masih tertutup lumpur akibat banjir yang melanda wilayah Duren Jaya.¹⁹ Selain kondisi wilayah yang memprihatinkan, kondisi kesehatan setiap warga juga menjadi aspek yang perlu diperhatikan. Warga mengeluhkan berbagai gangguan kesehatan, seperti batuk, pilek, dan gatal-gatal, akibat banjir yang masih menggenangi pemukiman mereka.²⁰ Situasi seperti ini, pemerintah kelurahan memiliki peran yang sangat penting dalam membantu masyarakat menghadapi bencana yang terjadi, terutama dalam proses penanganan pascabencana.

Pemerintah kelurahan tidak hanya berfungsi sebagai pemerintahan lokal, tetapi juga sebagai organisasi yang berperan dalam memberikan pelayanan secara

¹⁸ Hasil wawancara dengan Diana selaku Pamor Kelurahan Duren Jaya pada 18 Februari 2026

¹⁹ Shinta Dwi Ayu & Faieq Hidayat, 2025, *Perumahan Duren Jaya Bekasi Gelap Gulita Imbas Terendam Banjir*, <https://megapolitan.kompas.com/read/2025/03/05/20280081/perumahan-duren-jaya-bekasi-gelap-gulita-imbas-terendam-banjir>, diakses pada 25 Mei 2026.

²⁰ Denis Arfian, 2025, *Warga Duren Jaya Keluhkan Penyakit Pascabanjir*, <https://radarbekasi.id/2025/03/06/warga-duren-jaya-keluhkan-penyakit-pascabanjir/>, diakses pada 25 Mei 2026.

langsung kepada warga. Dalam struktur organisasi, pemerintah kelurahan memiliki tanggung jawab untuk merencanakan, melaksanakan, mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan jalannya tugas serta pelayanan di lingkungan kelurahan.²¹ Supaya pelaksanaan kerja berjalan dengan semestinya, maka diperlukan sistem manajemen yang efektif dan efisien dalam mengolah pekerjaan dan sumber daya yang bekerja pada kelurahan. Para pekerja kelurahan diminta untuk memberikan pelayanan yang baik, bekerja sesuai aturan, serta menghindari penyalahgunaan jabatan agar kualitas pelayanan tetap konsisten kepada warga.²²

Posisi kelurahan yang dekat dengan warga menjadikannya sebagai unit terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.²³ Dalam konteks pascabanjir, pemerintah kelurahan memiliki peran penting karena menjadi lembaga pemerintahan yang dapat diandalkan dalam menangani keadaan darurat di lingkungan warga. Kedekatan tersebut mendorong masyarakat untuk memberikan kepercayaan sekaligus menilai kinerja pemerintah kelurahan dalam merespons situasi pascabanjir.

Bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pihak kelurahan dalam penanggulangan pascabanjir adalah normalisasi kali. Langkah ini diambil dengan tujuan untuk

²¹ Andi Parianti, "Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Tammua Kecamatan Tallo Kota Makassar", *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, Vol 2, No 2 (2022), h. 17

²² Heidy Amelia & Kiki Setyawati, "Analisis Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur", *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, Vol. 6, No 2, (2023), h. 185

²³ Patricia W. Ingraham, *In pursuit of performance: Management systems in state and local government*, (Baltimore: JHU Press, 2007), p. 1.

mengatasi banjir yang sering terjadi saat musim hujan tiba. Selama ini, warga di wilayah sekitar kali kerap terdampak genangan air akibat meluapnya kali yang airnya terhambat oleh sedimentasi dan penumpukan sampah pada kali.²⁴ Melalui kegiatan normalisasi kali tersebut, pemerintah kota dan pemerintah kelurahan berharap dapat mengurangi risiko banjir yang terjadi di wilayah Kelurahan Duren Jaya sehingga tercipta lingkungan yang aman, nyaman dan kondusif untuk warga.

Salah satu faktor penting dalam pembangunan pemerintah yang efektif dan berkelanjutan adalah kepercayaan warga.²⁵ Keberhasilan suatu program dan kebijakan pemerintah sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan warga. Ketika warga memiliki kepercayaan yang tinggi, pelaksanaan kebijakan menjadi lebih mudah dan mendapat dukungan yang luas. Sebaliknya, jika tingkat kepercayaan warga rendah, pemerintah akan menghadapi tantangan dalam menjalankan kebijakannya serta memperoleh partisipasi warga. Kondisi ini secara langsung berdampak dan memiliki hubungan pada kinerja pemerintah, khususnya di tingkat lokal seperti pemerintahan kelurahan.

Hubungan antara pemerintah kelurahan dengan warga di Kelurahan Duren Jaya, Kota Bekasi, memegang peranan penting dalam keberhasilan program

²⁴ Pemerintah Kota Bekasi, 2025, *Kurangi Dampak Banjir, Walikota Bekasi Tinjau Normalisasi Kali di Perumahan Duren Jaya*, <https://bekasikota.go.id/detail/kurangi-dampak-banjir-wali-kota-bekasi-tinjau-normalisasi-kali-di-perumahan-duren-jaya>, diakses pada 25 Mei 2026

²⁵ Hafiez Sofyani dan Afrizal Tahar, "Peran Akuntabilitas dan Transparansi Pemerintah Desa Indonesia terhadap Kepercayaan Masyarakat Desa: Kasus di Kabupaten Bantul," *Jurnal Akademi Akuntansi*, Vol. 4, No. 1 (2021), h 10.

pemerintah, khususnya dalam upaya penanganan pascabanjir. Kepercayaan warga terhadap pemerintah kelurahan ditentukan oleh berbagai faktor, seperti tingkat pelayanan publik yang baik, kecepatan dalam menangani keluhan, dan transparansi dalam pengelolaan administrasi.²⁶ Jika pelayanan publik dianggap memadai, kepercayaan warga terhadap pemerintah akan meningkat, sehingga pemerintah kelurahan dapat berhasil. Sebaliknya, kepercayaan warga akan menurun jika pelayanan publik dianggap kurang memadai. Kepercayaan warga tersebut sangat dibutuhkan oleh pemerintah sebagai upaya untuk meyakinkan warga bahwa pemerintah bekerja tidak semata-mata untuk kepentingan kelompok tertentu, melainkan untuk kepentingan bangsa.²⁷

Dalam permasalahan yang dikaji dalam penulisan ini, peneliti melihat bahwa kepercayaan warga merupakan faktor yang memiliki peran penting dalam melihat serta menilai kinerja pemerintah kelurahan, khususnya dalam pelayanan publik pascabencana banjir. Bencana banjir tidak hanya melihat merugikan warga, melainkan juga dapat melihat seberapa baiknya kinerja pemerintah kelurahan, terutama pada kualitas, efisiensi dan efektivitas dalam melakukan pelayanan pascabencana. Hal ini memposisikan peneliti sebagai kelanjutan dari kajian sebelumnya mengenai pelayanan publik yang selama ini sering kali muncul dalam

²⁶ Sharhana Syarafina, Annisa Libriani, Enjelina Asy'Ari, dan Indah Tri Hardiyanti, "Pengaruh Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Kelurahan Cikoko Jakarta Selatan," *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen (JISE)*, Vol. 3, No. 1 (2025), h. 32-33

²⁷ Endah Purnama Sari, Yuliana Gunawan dan Elvina, "Pengaruh Kepercayaan kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif dan Manfaat Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak", *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, Vol. 6, No. 3, (2022), h. 713.

konteks pelayanan umum yang dilakukan pemerintah di Indonesia. Akan tetapi, penelitian ini secara spesifik berfokus pada tingkat kepercayaan warga terhadap kinerja pemerintah dalam konteks layanan publik dan dalam kondisi pascabencana banjir, yang mana hal ini memiliki penanganan, tantangan dan tuntutan kinerja yang berbeda.

1.2 Rumusan Masalah

Banjir yang melanda wilayah Kelurahan Duren Jaya, Kota Bekasi, menunjukkan bahwa upaya penanggulangan pasca banjir belum sepenuhnya berjalan dengan efektif. Keterlambatan pelayanan dari pemerintah kelurahan dalam menangani situasi darurat merupakan salah satu bukti lemahnya penanganan. Kurangnya koordinasi dan kurangnya tempat evakuasi yang disediakan oleh pemerintah kelurahan, menyebabkan warga yang terkena banjir harus mengungsi secara mandiri ke tempat-tempat yang lebih aman, salah satunya adalah rumah saudara, masjid dan sekolah terdekat.²⁸ Di saat yang bersamaan, di dilakukan pula pemadaman listrik yang berlangsung lama. Hal ini diketahui mempersulit aktivitas warga dan memperburuk keadaan pasca banjir.²⁹

²⁸ Michael Brata Wismabrata, 2025, *Cerita Warga Saat Banjir Bandang Terjang Perumahan Duren Jaya Bekasi*, <https://www.kompas.com/sumatera-utara/read/2025/03/05/054336688/cerita-warga-saat-banjir-bandang-terjang-perumahan-duren-jaya>, diakses pada 25 Mei 2026.

²⁹ Aksi.id, 2025, *Banjir Kiriman Rendam Perumahan Duren Jaya Bekasi Timur; Warga Mulai Mengungsi*, <https://aksi.id/artikel/89587/Banjir-Kiriman-Rendam-Perumahan-Duren-Jaya-Bekasi-Timur-Warga-Mulai-Mengungsi/>, diakses pada 25 Mei 2026.

Kesulitan yang dialami oleh warga lantas menimbulkan pertanyaan sejauh mana peran pemerintah kelurahan dapat memberikan pelayanan untuk kebutuhan warga. Warga menilai bahwa pemerintah kelurahan masih belum maksimal dalam melayani kebutuhan warga. Salah satu contoh adalah kurangnya inisiatif pemerintah kelurahan dapat dilihat dari lambatnya proses peninjauan lokasi serta penyediaan peralatan kebersihan yang bertujuan untuk mengangkat tumpukan lumpur yang terbawa pada saat banjir terjadi.³⁰

Penelitian ini menjadi penting karena banjir yang melanda Kelurahan Duren Jaya bukan hanya sekedar fenomena alam yang rutin terjadi, melainkan di dalamnya melahirkan fenomena sosial antara warga dan pemerintah lokal, yakni pemerintah kelurahan. Hal ini diperkuat dengan adanya keluhan yang sudah dijelaskan sebelumnya dari warga mengenai kinerja pemerintah kelurahan dalam penanggulangan pascabanjir yang praktiknya belum sepenuhnya optimal dan efektif. Dari permasalahan pascabanjir yang terjadi di Kelurahan Duren Jaya, maka hal ini dapat berdampak langsung dengan bagaimana tingkat kepercayaan warga dapat menilai serta mempengaruhi kinerja pemerintah kelurahan dalam penanggulangan pascabanjir.

Dalam penelitian ini, teori yang digunakan adalah teori kepercayaan dari Kramer & Tyler dan teori kinerja dari Bacal yang relevan dengan topik yang akan dikaji serta ditujukan untuk melihat keterhubungan sekaligus mengukur antara

³⁰ Hasil wawancara dengan Darmawan selaku Ketua RW 14 Kelurahan Duren Jaya pada 7 Mei 2026

tingkat kepercayaan dan kinerja pemerintah kelurahan. Maka dari itu peneliti telah merumuskan pertanyaan yaitu: Apakah terdapat pengaruh antara tingkat kepercayaan warga terhadap kinerja pemerintah Kelurahan dalam penanggulangan pascabanjir di lingkungan Kelurahan Duren Jaya, Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis pengaruh antara tingkat kepercayaan warga terhadap kinerja pemerintah Kelurahan dalam penanggulangan pascabanjir di lingkungan Kelurahan Duren Jaya, Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulisan ini diharapkan dapat berkontribusi, baik dalam ranah pendidikan maupun ranah pengetahuan sosial mengenai pelayanan publik, dengan bentuk teoritis dan praktis:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam kajian ilmu sosiologis, khususnya dalam ranah sosiologi organisasi dan sosiologi lingkungan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman mengenai hubungan warga yang berupa kepercayaan dengan kinerja pemerintah kelurahan dalam konteks penanggulangan banjir.

b. Manfaat Praktis

Dalam bentuk praktis, peneliti berharap hasil penulisan ini dapat memberikan pengetahuan baru kepada pihak-pihak yang bersangkutan:

1. Bagi Warga, penelitian ini dapat mendorong kesadaran dan kepercayaan warga akan pentingnya membangun komunikasi dengan pemerintah kelurahan.
2. Bagi Pemerintah Kelurahan, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan kinerja kelurahan, khususnya dalam membangun kepercayaan warga serta menangani penanggulangan pasca banjir secara lebih efektif dan responsif.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepercayaan warga dan kinerja pemerintah, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sosiologi organisasi dan sosiologi lingkungan, khususnya dalam pelayanan publik.

1.5 Tinjauan Penelitian Sejenis

Dalam penelitian, tinjauan penelitian sejenis dipergunakan oleh peneliti untuk membantu memahami topik serta menjelaskan dari penelitian yang sudah ada sebelumnya. Dengan membaca dan mengkaji berbagai literatur yang relevan, peneliti dapat mengetahui bagaimana suatu masalah telah dikaji, apa saja yang menjadi temuan pada setiap penelitian, dan dapat mendalami topik yang sedang

dikaji oleh peneliti. Tujuan dari adanya penelitian sejenis adalah untuk memberikan dasar yang jelas untuk penelitian, memperkuat arah penelitian, dan memastikan bahwa penelitian yang dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada.

Kepercayaan menjadi salah satu hal yang memiliki peran penting dan dapat memberikan pengaruh dalam berbagai kondisi sosial. Dalam banyak situasi, kepercayaan juga menjadi dasar bagi individu untuk membangun kerja sama serta melakukan interaksi, baik dengan individu lain maupun dengan kelompok. Kepercayaan sendiri dapat muncul dalam beberapa aspek, seperti kepercayaan yang terlihat melalui tindakan, kepercayaan yang terbangun dalam hubungan, serta kepercayaan terhadap sistem yang ada. Ketiga bentuk kepercayaan tersebut dapat digunakan untuk melihat bagaimana suatu kinerja dijalankan, apakah sudah berjalan dengan baik atau justru masih belum optimal.

1.5.1 Kepercayaan dalam Bentuk Tindakan

Kepercayaan tidak hanya dimengerti sebagai keyakinan yang berada di dalam diri setiap insan, tetapi juga tercermin dari berbagai tindakan nyata yang hadir di dalam kehidupan sosial. Penelitian yang ditulis oleh Eka Nuraini dan Ibrais Shalahuddin Eriyanto menjelaskan bahwa etika dalam institusi dapat diartikan sebagai sistem yang didalamnya terdapat aturan-aturan yang ditujukan untuk mengendalikan kebiasaan dalam pelayanan kepada masyarakat

dengan moral seperti, jujur, adil, responsif, tanggung jawab dan sopan santun.³¹

Dalam hal ini, dapat dijelaskan bahwa tindakan positif dari pihak institusi dalam pelayanan menjadi alasan utama dalam membentuk kepercayaan untuk masyarakat.³² Temuan dalam penelitian yang ditulis oleh Agus Husin menjelaskan bahwa kepercayaan yang terjalin antara individu dengan kelompok maupun individu dengan individu dapat memberikan hasil yang positif. Hal tersebut didasari oleh adanya institusi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, dengan cara mendengarkan, menunjukkan integritas, serta bersikap adil kepada setiap masyarakat.³³ Dengan adanya interaksi, hal ini dapat membangun kepercayaan karena terdapat tindakan yang mendukung terbentuknya kepercayaan, hal ini turut mendorong suatu institusi berjalan dengan baik.

Selanjutnya, hasil temuan dari Grabner *et al.*, menjelaskan bahwa kepercayaan berperan dalam mengurangi kekhawatiran dalam proses interaksi antarindividu, karena melalui kepercayaan seseorang dapat tetap yakin bahwa suatu hubungan atau sistem sosial dapat berjalan dengan baik meskipun tidak

³¹ Eka Nuraini dan Ibrais Shalahuddin Eriyanto, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kantor Desa, *Jurnal Manajemen (MAMEN)*, Vol. 2, No. 1, (2023), h 126

³² *Ibid*, h. 128

³³ Agus Husin, Tesis, “Peningkatan Keadilan Organisasi dan Kepercayaan Karyawan terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan”, (Semarang: Universitas Islam Sultan Agung Indonesia Semarang, 2024), h. 54.

selalu disertai bukti yang dapat diverifikasi.³⁴ Selain itu, interaksi menjadi pondasi awal dalam membentuk kepercayaan karena ketika kepercayaan telah terbangun, berbagai aktivitas dapat tetap berjalan dengan lancar meskipun tingkat kepercayaan tersebut sedang tidak berada dalam kondisi yang sepenuhnya baik.³⁵ Interaksi dalam membentuk kepercayaan dalam rumah tangga, sebagaimana dikemukakan dalam penelitian Liu Yang *et al.*, menunjukkan bahwa kepercayaan dapat memfasilitasi terjadinya interaksi antar rumah tangga, sehingga membantu penyebaran informasi secara lebih cepat dan efisien melalui sistem berbagi informasi.³⁶ Dalam hal ini, interaksi dapat membantu mengurangi rasa khawatir antar individu serta menjadi sarana untuk membangun kepercayaan, sehingga pada akhirnya dapat mendukung kinerja agar berjalan dengan lebih baik dan lancar.

Tindakan yang berupa responsif dijelaskan dalam penelitian oleh Koen Verhoest *et al.*, bahwa kepercayaan tinggi berkaitan dengan kewaspadaan tinggi terhadap individu lain menghasilkan kinerja yang positif dibandingkan dengan individu yang hanya memiliki kepercayaan tinggi namun memiliki

³⁴ Claudius Grabner, Wolf Elsner and Alex Lascaux, "Trust and Social Control: Sources of Cooperation, Performance, and Stability in Informal Value Transfer Systems", *Computational Economics*, Vol. 58, No. 4, (2021), p. 1081

³⁵ *Ibid*, p. 1098

³⁶ Liu Yang, Anthony Rezitis, Yuchun Zhu & Yang Ren, Investigating the Effects of Social Trust and Perceived Organizational Support on Irrigation Management Performance in Rural China, *Water*, Vol. 10, No. 9, (2018), p. 11

kewaspadaan yang rendah.³⁷ Dalam penelitiannya, dapat dipahami bahwa kepercayaan yang dibaluti dengan tindakan lebih memiliki dampak yang positif terhadap kinerja suatu rezim, dibandingkan dengan kepercayaan namun tidak diiringi dengan tindakan. Dalam konteks kepercayaan organisasi yang bertepatan di kantor dalam penelitian yang ditulis Marisa Salanova *et al.*, menjelaskan bahwa tindakan berupa timbal balik terjadi ketika karyawan yang merasakan manfaat dari praktik organisasi yang mendukung kesehatan psikologis mereka, dapat mengembangkan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi, sehingga muncul rasa kewajiban untuk membalas kepada organisasi dengan meningkatkan kinerja mereka.³⁸ Dalam penelitian tersebut, responsivitas tercermin dari hadirnya timbal balik dari perilaku karyawan terhadap organisasi, yang mana ketika karyawan mendapatkan dukungan dari organisasi, maka karyawan akan memberikan semua kepercayaannya dan hal itu meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi.

1.5.2 Kepercayaan dalam Menjalin Hubungan

Selain dari berupa dalam bentuk tindakan, kepercayaan juga hadir dari aktivitas menjalin hubungan, baik karena adanya kejelasan, keterbukaan atau adanya pola komunikasi yang intens sehingga dapat meningkatkan kepercayaan

³⁷ Koen Verhoest, Martino Maggetti and Eduardo Guaschino, “How Trust Matters for the Performance and Legitimacy of Regulatory Regimes: The Differential Impact of Watchful Trust and Good-Faith Trust”, *Regulation & Governance*, Vol. 19 No. 1, (2025), p. 15

³⁸ Marisa Salanova, Hedy Acosta-Antognoni, Susana Llorens and Pascale Le Blanc, “We Trust You! a Multilevel-Multireferent Model Based on Organizational Trust to Explain Performance”, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, Vol. 18, No. 8, (2021), p. 14

yang membuat kinerja semakin optimal. Bukti bahwa kepercayaan hadir dari aktivitas menjalin hubungan adalah terdapat pada penelitian yang ditulis oleh Jennifer Fitzgerald dan Jennifer Wolak yang menjelaskan bahwa masyarakat memiliki alasan yang berbeda dalam mempercayai pemerintah nasional dan pemerintah lokal, karena faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepercayaan terhadap kedua tingkat pemerintahan tersebut tidak sama.³⁹ Hal ini dapat diartikan bahwa penelitian tersebut menunjukkan kalau kepercayaan dalam hubungan masyarakat dengan pemerintahan tidak bersifat umum, melainkan dipengaruhi oleh konteks atau pengalaman masyarakat kepada institusi. Dalam penelitian yang sama, dijelaskan bahwa keterbukaan dapat dimaknai dengan sejauh mana pemerintah di tingkat lokal memberikan kesempatan bagi warga untuk menyampaikan pendapat mereka, yang mana hal ini membuat masyarakat memperkuat kepercayaan kepada pemerintahan.⁴⁰

Selanjutnya, dalam penelitian yang ditulis oleh I Putu Gede Cuwanditha dan Gede Sri Darma menjelaskan bahwa kepercayaan memberikan kontribusi yang positif terhadap kinerja karyawan, yang mana hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan akan mengarah pada semakin optimal kinerja yang dihasilkan.⁴¹ Keterbukaan yang dijelaskan pada penelitian

³⁹ Jennifer Fitzgerald and Jennifer Wolak, *Op. Cit*, p. 136

⁴⁰ *Ibid*, p. 132

⁴¹ I Putu Dava Cuwanditha dan Gede Sri Darma, “Pengaruh Kerja Fleksibel, Berbagi Pengetahuan, dan Kepercayaan terhadap Kinerja dan Komitmen Organisasional”, *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan*, Vol. 8, No. 2, (2024), h. 545

yang sama menjelaskan bahwa dampak dari adanya keterbukaan dapat meningkatnya kepercayaan antarindividu, yang kemudian mendorong terbentuknya hubungan sosial yang semakin kuat di antara keduanya.⁴² Selain keterbukaan, dalam konteks sesama karyawan, pola komunikasi turut memberikan dampak yang signifikan dalam membentuk kepercayaan, sebagaimana yang dijelaskan pada penelitian oleh Octoberiaty Nababan dan Lieli Suharti bahwa dalam proses bekerja, komunikasi sangat diperlukan di dalam tim bahkan mendorong antar sesama anggota dengan anggota, anggota dengan pemimpin untuk saling terbuka satu sama lain mengenai pekerjaan yang diperoleh.⁴³ Dari penjelasan tersebut, dapat diartikan bahwa komunikasi yang baik dan saling terbuka dapat mempengaruhi kepercayaan dalam sebuah tim.

Pola komunikasi dalam konteks antar mitra menghasilkan peningkatan pada kepercayaan, yang mana hal ini dijelaskan dalam penelitian Peter E. Abhulimen bahwa pertukaran informasi antar pihak semakin terbuka dan sering dilakukan, maka kepercayaan di antara para mitra yang terlibat dalam kerja sama juga akan semakin meningkat, khususnya dalam hubungan kerja seperti pada rantai pasok konstruksi.⁴⁴ Dalam penelitian yang sama, menjelaskan

⁴² *Ibid*, h. 546

⁴³ Octoberiaty Nababan dan Lieli Suharti, “Pengaruh Faktor Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Kohesivitas terhadap Kinerja Tim Virtual”, *Jurnal Ekonomi Pendidikan Dan Kewirausahaan*, Vol. 10, No. 1, (2022), h. 67

⁴⁴ Peter E. Abhulimen, Disertasi, “*The Influence of Information-Sharing and Trust on Competitiveness and Organizational Performance in Construction Supply Chain Management*”, (Florida: Kaiser University, 2024), p. 72

bahwa kepercayaan dibangun melalui komunikasi yang terbuka dan pertukaran informasi, yang mendukung hasil penelitian ini dengan menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kedua variabel tersebut.⁴⁵ Dapat dijelaskan bahwa setiap penelitian, baik yang membahas mengenai kejelasan, keterbukaan maupun pola komunikasi, hasilnya dapat mendukung pembentukan kepercayaan secara signifikan.

1.5.3 Kepercayaan kepada Sistem

Selain tindakan dan menjalin hubungan, kepercayaan juga dapat dibentuk dari sistem, yang mana hal ini dapat mendukung setiap individu untuk saling percaya kepada individu lainnya atau kepada kelompok. Dalam konteks kepercayaan dalam membayar pajak, temuan dari penelitian yang ditulis oleh Endah Purnama Sari dkk., menjelaskan bahwa sistem yang dimaksud adalah kebijakan dari pemerintahan, yang mana jika kebijakan dari pemerintahan terlihat jelas oleh masyarakat, maka kepercayaan akan timbul dengan sendirinya.⁴⁶ Menurut temuan penelitian lain yang ditulis oleh Fastha Aulia Pradhani dan Juwita Sari menjelaskan bahwa meskipun hasil yang diperoleh antara tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah tidak berpengaruh signifikan, akan tetapi masyarakat tetap patuh dalam membayar pajak.⁴⁷ Hal ini

⁴⁵ *Ibid*, p. 73

⁴⁶ Endah Purnama Sari, Yuliana Gunawan dan Elvina, *Op. Cit*, h. 728.

⁴⁷ Fastha Aulia Pradhani dan Juwita Sari, "Peran Lingkungan Dalam Memoderasi Penerapan E-Filling Dan Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak", *Jurnal Akademi Akuntansi (JAA)*, Vol. 5, No. 2, (2023), h. 290.

dapat diartikan bahwa kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak tidak selalu bergantung pada rasa percaya pada pemerintahan, melainkan demi menjalankan kewajiban hukum sebagai warga negara.

Kepercayaan pada sistem dalam lingkup antarorganisasi juga berpengaruh besar dalam menyederhanakan koordinasi dan kerjasama internal, seperti yang tertera di dalam penelitian yang ditulis langsung oleh Judit Olah *et al.*, menyatakan bahwa kepercayaan terhadap institusi berkontribusi secara positif dalam membentuk kepercayaan antarindividu di dalam perusahaan, karena kepercayaan institusional mampu mempermudah koordinasi serta memperlancar kerja sama antara manajer dan karyawan.⁴⁸ Masih dalam penelitian yang sama, integritas dan keandalan juga menjadi faktor yang memperkuat adanya kepercayaan antar organisasi, hal ini terjadi karena adanya tindakan yang berkualitas seperti konsistensi, kompetensi, kejujuran dan keadilan.⁴⁹ Hal ini menjelaskan bahwa kepercayaan antar organisasi tidak muncul begitu saja, melainkan diperkuat dengan adanya integritas, tindakan yang andal dan sikap yang berkualitas. Dalam studi lain yang menjelaskan mengenai kepercayaan antara pembeli dan pemasok terhadap kinerja

⁴⁸ Judit Olah, Yusmar Ardhi Hidayat, Jozsef Popp, Zoltan Lakner and Sandor Kovacs. "Integrative Trust and Innovation on Financial Performance in Disruptive Era". *Economics and Sociology*, Vol. 14, No. 2, (2021), p. 124.

⁴⁹ *Ibid*, p. 125

perusahaan, integritas dalam bentuk komitmen juga dapat membentuk kepercayaan yang dapat mengurangi rasa khawatir dalam sebuah hubungan.⁵⁰

Kepercayaan dalam bentuk pelayanan dijelaskan secara eksplisit di dalam penelitian yang dikemukakan oleh Abdulrazaq Kayode Abdulkareem dan Razlini Mohd Ramli bahwa kemampuan pemerintah dalam menciptakan sistem pelayanan yang responsif meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintahan dalam bentuk sistem.⁵¹ Dalam penelitian yang sama, dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup fitur seperti bukti, responsivitas, empati dan efisiensi layanan dapat membentuk kepercayaan terhadap kinerja pemerintahan dalam sisi bentuk pelayanan.⁵² Hal ini, berarti bahwa kepercayaan terhadap pemerintah meningkat apabila pelayanan yang diberikan responsif, berkualitas, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif.

1.5.4 Kinerja dalam Bentuk Penanggulangan Pascabanjir

Kinerja dapat dipahami sebagai pelaksanaan suatu pekerjaan beserta hasil yang dicapai, yang secara erat berkaitan dengan tujuan strategis suatu organisasi.⁵³ Dalam studi yang ditulis oleh Ririn Risda Pangestu dan Unggul

⁵⁰ Honest F. Kimario and Alex R. Kira, "Cause–Effect Relationship of Trust of Buyer–Suppliers' Integration on Procurement Performance in Large Manufacturing Firms in Tanzania", *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*, Vol. 17, No. 4, (2024), p. 16.

⁵¹ Abdulrazaq Kayode Abdulkareem and Razlini Mohd Ramli, "Does Trust in E-Government Influence the Performance of E-Government? An Integration of Information System Success Model and Public Value Theory", *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 16, No. 1, (2022), p. 12.

⁵² *Ibid*, p. 13

⁵³ Aspizain Caniago dan Wuly Sudarmi, "Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Motivasi Karyawan terhadap Kinerja Perusahaan", *Jurnal Lentera Bisnis*, Vol. 10, No. 1, (2021), h. 4.

Kustiawan yang menjelaskan mengenai kinerja karyawan yang dipengaruhi langsung oleh kepercayaan menyatakan bahwa peningkatan kinerja karyawan dipengaruhi langsung oleh tingginya kepercayaan kepada pemimpin yang autentik.⁵⁴

Salah satu bentuk kinerja pemerintahan dalam penanggulangan pascabanjir adalah dengan melakukan perbaikan sistem drainase, hal ini dijelaskan langsung oleh Adlina Kusumadewi yang menyatakan bahwa pemerintah menjalankan kebijakan yang sudah ditetapkan oleh pemerintahan pusat dan menyesuaikan kondisi di tempat dengan melakukan pelaksanaan operasional dan pemeliharaan sistem drainase di wilayah tersebut.⁵⁵ Dalam temuan penelitian lain yang dipaparkan oleh Andre Yudianto menjelaskan kalau pemerintah memiliki kewenangan untuk mengatur wilayah yang terdampak oleh banjir, salah satu bentuk nyata adalah dengan menerapkan program yang sudah disediakan oleh pemerintah.⁵⁶ Dalam penelitian selanjutnya yang ditulis oleh Andi Muh Ferian Mahaputra Perial menyatakan bahwa langkah awal dalam penanganan pascabanjir dilakukan dengan

⁵⁴ Risda Pengestu dan Unggul Kustiawan, “Pengaruh Kepemimpinan Autentik dan Kepercayaan Kepemimpinan terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi (OCB) dan Kinerja Karyawan”, *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, Vol. 4, No. 2, (2023), h. 65.

⁵⁵ Adlina Kusumadewi, Tesis, “*Analisis Tata Kelola Sistem Drainase Sungai Tenggang dengan Penerapan Prinsip-Prinsip Organisation for Economic Co-Operation and Development (OECD) Water Government*”, (Semarang: Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2024), h. 42.

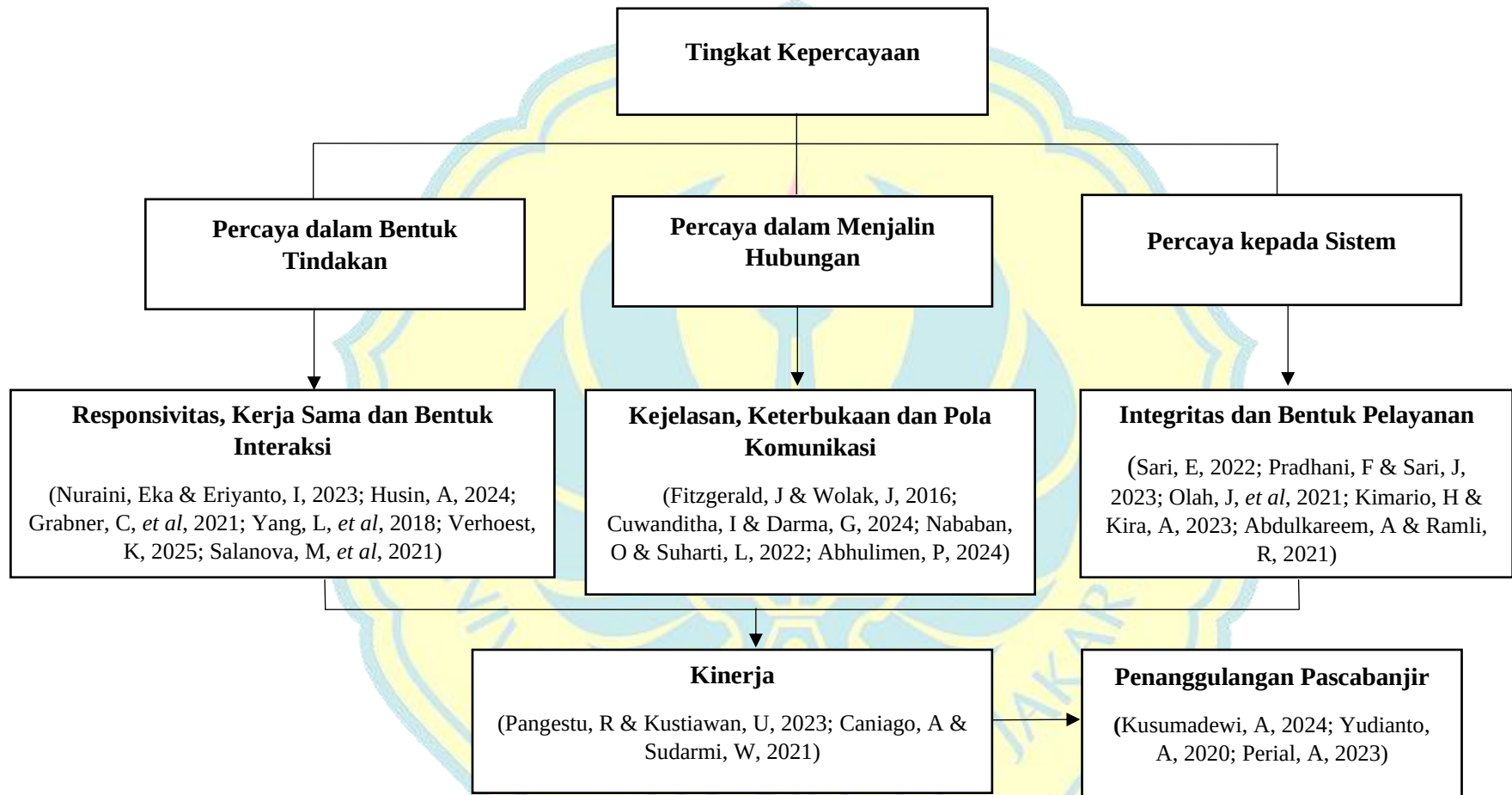
⁵⁶ Andre Yudianto, Tesis, “*Analisis Kelayakan Ekonomi Penanganan Banjir Sungai Bringin Kota Semarang*”, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2020), h. 42.

mengoptimalkan layanan dasar pemerintah, seperti pelayanan kesehatan, penyediaan air bersih, dan pasokan listrik.⁵⁷

Dari banyaknya penelitian yang sejenis dengan judul penelitian yang akan peneliti lakukan masih banyak terdapat pembahasan mengenai aspek yang lebih internal seperti seperti kepercayaan antara karyawan dengan atasan, relasi penjual dan penyewa, maupun interaksi di lingkungan kerja. Di sisi lain, kajian mengenai banjir umumnya hanya membahas tata kelola pascabencana tanpa banyak mengaitkannya dengan bagaimana kepercayaan masyarakat terbentuk. Penelitian tentang banjir juga lebih sering dilakukan di kota-kota lain, sedangkan di Bekasi sendiri masih terbatas dan sebagian besar menggunakan pendekatan kualitatif.

Kondisi ini menunjukkan masih adanya kekosongan kajian yang menghubungkan isu pengaruh kepercayaan warga dengan kinerja pemerintahan, khususnya pemerintahan lokal dalam konteks banjir, yang terdapat di Bekasi khususnya pada Kelurahan Duren Jaya. Penelitian ini berangkat dari pendekatan kuantitatif bertujuan untuk mengamati pengaruh agar lebih terukur. Fokus penelitian ini mengetahui bagaimana kepercayaan warga dapat memengaruhi kinerja pemerintah kelurahan dalam penanggulangan pascabanjir.

⁵⁷ Andi Muh Ferian Maha Putra Perial, Tesis, “*Analisis Strategi Pemerintah dalam Penguatan Resiliensi Daerah Rawan Bencana di Kabupaten Paliwali Mandar*”, Makassar: UNHAS, 2023), h. 153.



Skema 1. 1 Penelitian Sejenis
Sumber: Peneliti (2026)

1.6 Tinjauan Teoritik

Bagian tinjauan teoritik berisikan tentang landasan konseptual yang menjadi dasar dalam penelitian ini. Isi dalam bagian ini diawali dengan adanya deskripsi teoritik yang berisikan tentang penjelasan teori atau konsep yang digunakan dalam penelitian yang memiliki relevansi dengan variabel yang terdapat di dalam penelitian. Setelah adanya deskripsi teoritik, dilanjut dengan adanya kerangka teoritik, yakni berisikan tentang gambaran hubungan antarvariabel berdasarkan literatur sejenis. Bagian tinjauan teoritik ditutup dengan hipotesis penelitian yang posisinya sebagai dugaan sementara mengenai pengaruh antarvariabel yang terdapat di dalam penelitian.

1.6.1 Deskripsi Teoritik

Deskripsi teoritis dalam penelitian ini disusun untuk membangun landasan konseptual yang komprehensif dalam memahami hubungan antara tingkat kepercayaan warga dan kinerja pemerintah kelurahan dalam menanggulangi pascabanjir. Dalam konteks penelitian ini, kinerja pemerintah kelurahan dipahami sebagai bentuk capaian kerja institusi publik dalam menjalankan fungsi pelayanan, responsivitas, serta tanggung jawabnya kepada masyarakat setelah terjadinya bencana banjir. Sementara itu, tingkat kepercayaan warga diposisikan sebagai variabel sosial yang merefleksikan keyakinan masyarakat terhadap kompetensi, keterbukaan, dan keandalan pemerintah dalam melaksanakan tugasnya. Kepercayaan tersebut tidak muncul

secara spontan, melainkan terbentuk melalui pengalaman masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah serta melalui penilaian terhadap konsistensi dan kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, deskripsi teoritis ini difokuskan pada dua konsep utama, yaitu kinerja pemerintah kelurahan sebagai variabel dependen (Y) dan tingkat kepercayaan warga sebagai variabel (X).

1.1.1.1 Kinerja (Variabel Y)

Menurut Bacal, kinerja dipahami sebagai proses komunikasi yang berlangsung secara berkelanjutan dan dilakukan melalui kerja sama antar pihak dalam organisasi, dengan melibatkan penyusunan harapan serta pemahaman yang jelas mengenai tujuan dan pelaksanaan pekerjaan.⁵⁸ Adapun penjelasan lain mengenai kinerja yang menyatakan bahwa kinerja tidak dipandang sebagai sesuatu yang berdiri sendiri, melainkan sebagai bagian dari sistem manajemen kinerja yang lebih luas, yang mana pernyataan tersebut dapat diartikan kalau kinerja berkaitan erat dengan proses pengelolaan pekerjaan yang melibatkan perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, serta perbaikan secara berkelanjutan.⁵⁹

Tujuan adanya kinerja adalah untuk membangun hubungan kerja yang jelas, transparan, dan berkesinambungan, sehingga setiap individu

⁵⁸ Robert Bacal, *Performance Management*, (New York: McGraw-Hill School Education Group, 1999), p. 4.

⁵⁹ Aida Fitriani, Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Daerah, *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa*, Vol. 20, No. 1, (2022), h. 2

memahami tugas serta cara melaksanakannya secara optimal.⁶⁰ Selain itu, ditegaskan juga bahwa kinerja tidak semata-mata digunakan sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai upaya preventif untuk menghindari permasalahan serta meningkatkan kualitas hasil kerja. Kinerja tidak hanya tertuju pada peningkatan hasil kerja, melainkan dapat berdampak pada kondisi psikologis individu.⁶¹ Ketika seseorang memahami dengan jelas apa yang menjadi tanggung jawabnya dan memperoleh umpan balik yang terarah, maka akan muncul rasa percaya diri serta dorongan untuk bekerja lebih baik.

Dalam perspektif organisasi, kinerja sangat dipengaruhi oleh apakah struktur organisasi sesuai dengan tujuan utamanya.⁶² Jika tidak selaras, maka pekerjaan menjadi tidak efektif, tumpang tindih, dan sulit mencapai hasil. Selain itu, apabila suatu organisasi tidak memiliki tujuan yang jelas, maka akan muncul kebingungan dalam menjalankan berbagai aktivitas, sehingga pelaksanaannya menjadi kurang efektif dan tidak efisien.⁶³ Faktor yang paling penting dalam mempengaruhi terciptanya kinerja yang tinggi adalah ketika seluruh elemen dalam organisasi saling mendukung dan bergerak sejalan dengan misi yang telah ditetapkan.⁶⁴ Dengan adanya

⁶⁰ Rober Bacal, Loc Cit

⁶¹ *Ibid*, p. 9

⁶² Robert Klitgard dan Paul C. Light, *High-Performance Government: Structure, Leadership, Incentive*, (Santa Monica: RAND Corporation, 2005), p. 1

⁶³ *Ibid*, p. 10

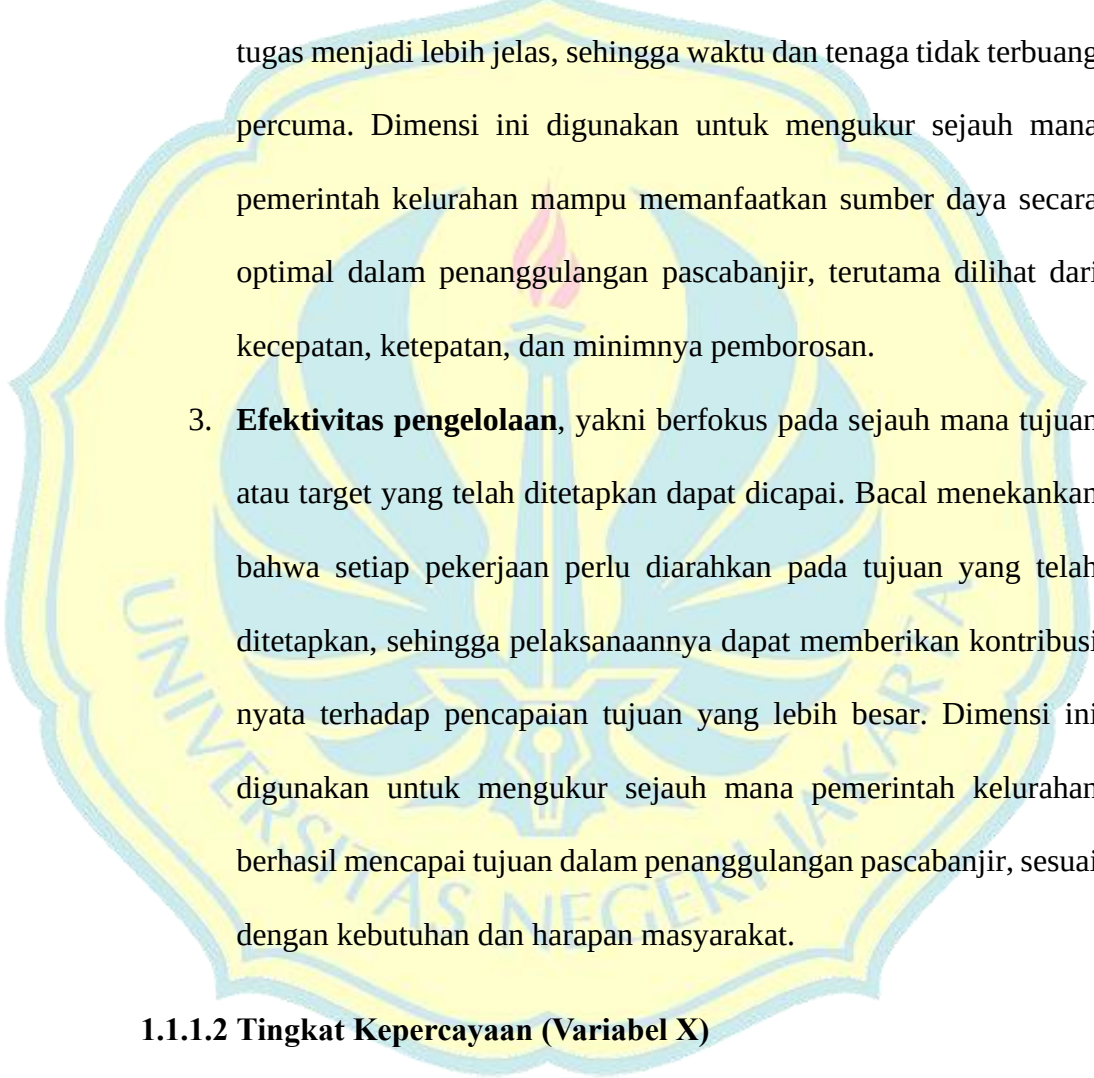
⁶⁴ *Ibid*, p. 20

keselarasan tersebut, setiap bagian dapat bekerja secara lebih terarah dan terkoordinasi, sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai secara lebih efektif dan optimal.

Dalam menilai suatu kinerja, diperlukan pengukuran yang dilaksanakan secara menyeluruh dan tidak hanya satu sisi saja. Kinerja merupakan suatu sistem yang saling berkaitan, yang mencakup bagaimana pekerjaan dilakukan, sejauh mana tujuan dapat dicapai, serta bagaimana sumber daya digunakan secara tepat. Menurut Bacal, kinerja dapat dilihat melalui tiga dimensi utama, yaitu kualitas, efektivitas, dan efisiensi.⁶⁵ Ketiga dimensi ini saling melengkapi dan penting digunakan untuk menilai serta meningkatkan kinerja secara berkelanjutan.

1. **Kualitas pelayanan**, yakni berkaitan dengan seberapa baik suatu pekerjaan dilakukan dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam pandangan Bacal, kinerja yang baik tidak hanya dilihat dari selesainya suatu tugas, tetapi juga dari sejauh mana hasil pekerjaan tersebut mampu memenuhi standar yang jelas. Dimensi ini digunakan untuk melihat tingkat mutu pelayanan pemerintah kelurahan dalam penanggulangan pascabanjir, khususnya dalam hal kesesuaian hasil kerja dengan standar pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat.

⁶⁵ Robert Bacal, *Op Cit*, pp. 6-9

- 
2. **Efisiensi operasional**, yakni berkaitan dengan bagaimana sumber daya dimanfaatkan untuk mencapai hasil kerja. Menurut Bacal, pengelolaan kinerja yang baik dapat mengurangi kesalahan, mencegah pekerjaan yang berulang, serta membuat pelaksanaan tugas menjadi lebih jelas, sehingga waktu dan tenaga tidak terbuang percuma. Dimensi ini digunakan untuk mengukur sejauh mana pemerintah kelurahan mampu memanfaatkan sumber daya secara optimal dalam penanggulangan pascabanjir, terutama dilihat dari kecepatan, ketepatan, dan minimnya pemborosan.
 3. **Efektivitas pengelolaan**, yakni berfokus pada sejauh mana tujuan atau target yang telah ditetapkan dapat dicapai. Bacal menekankan bahwa setiap pekerjaan perlu diarahkan pada tujuan yang telah ditetapkan, sehingga pelaksanaannya dapat memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian tujuan yang lebih besar. Dimensi ini digunakan untuk mengukur sejauh mana pemerintah kelurahan berhasil mencapai tujuan dalam penanggulangan pascabanjir, sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

1.1.1.2 Tingkat Kepercayaan (Variabel X)

Kepercayaan menurut Kramer dan Tyler dapat dimengerti sebagai harapan kepada perilaku pihak lain dalam situasi yang melibatkan ketidakpastian dan risiko, di mana individu tetap bersedia bertindak

meskipun merasakan kerugian.⁶⁶ Kepercayaan tidak hanya dimengerti sebagai perhitungan rasional, melainkan juga sebagai orientasi sosial yang melampaui kepentingan diri sendiri. Pendapat lain mengatakan bahwa kepercayaan dapat diartikan sebagai keyakinan terhadap seseorang yang merupakan bukti nyata dari kehidupan dasar setiap individu.⁶⁷ Dalam banyak situasi, seseorang memang dapat memilih apakah akan memberikan kepercayaan atau tidak dalam batas tertentu. Kepercayaan juga dapat dipahami sebagai orientasi terhadap masyarakat dan orang lain yang menjadi sumber daya paling penting dalam sistem sosial.⁶⁸ Dapat diartikan bahwa kepercayaan dipandang sebagai cara seseorang memandang dan bersikap terhadap orang lain serta masyarakat, di mana hubungan tersebut menjadi sumber daya utama dalam kehidupan sosial.

Kepercayaan dapat dipahami sebagai sikap yang lahir dari kesadaran moral yang telah tertanam dalam diri individu, sehingga tidak didasarkan pada pertimbangan keuntungan atau kepentingan pribadi jangka pendek, melainkan pada keyakinan akan nilai-nilai yang dianggap benar.⁶⁹ Selain itu, kepercayaan terbentuk dengan adanya aspek seperti persepsi individu terhadap keadilan, kepercayaan, dan kompetensi seorang

⁶⁶ Roderick M. Kramer and Tom R. Tyler, *Trust in Organization: Frontiers of Theory and Research*, California: SAGE Publication, 1996), p. 3-4

⁶⁷ Niklas Luhmann, *Trust and Power*, (Cambridge: Polity Press, 2017), p. 5

⁶⁸ Roderick M. Kramer dan Karen S. Cook, *Trust and Distrust in Organization: Dilemmas and Approaches*, (New York: Russell Sage Foundation, 2004), p. 1

⁶⁹ Roderick M. Kramer dan Tom Tyler, *Op. Cit*, p. 5-6

pemimpin.⁷⁰ Persepsi terhadap kepercayaan individu menjadi faktor pendukung yang dapat membentuk individu mau menyerahkan diri atau membantu individu pada tindakan individu lainnya. Dapat diartikan bahwa kepercayaan individu kepada seorang pemimpin atau individu dengan individu lainnya, tidak hanya dibangun melalui tindakan yang terjadi secara berulang, melainkan terdapat aspek yang lebih dalam seperti konsisten, menepati janji, komunikasi jujur, transparansi dan sifat kepedulian.

Dalam organisasi, manfaat kepercayaan sebagai sumber daya sosial dibahas pada tiga aspek utama: mengurangi biaya transaksi, mendorong interaksi sosial spontan antar anggota, dan memfasilitasi bentuk kepatuhan yang tepat terhadap otoritas organisasi.⁷¹ Dari aspek tersebut dapat dipahami bahwa jika kepercayaan tinggi, maka organisasi tidak perlu terlalu banyak kontrol, pengecekan, pengawasan, atau prosedur defensif, yang mana hal tersebut dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga.⁷² Kepercayaan mulai terbentuk saat seseorang percaya bahwa pihak lain berniat baik dan perilakunya dapat diharapkan secara positif. Hal ini dibuktikan bahwa kepercayaan sangat bermanfaat untuk mendorong kinerja yang lebih optimal, seperti halnya seorang individu yang ikut serta dan bekerja sama untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang sama sekali tidak

⁷⁰ Roderick M. Kramer dan Karen S. Cook, *Op. Cit*, p. 5

⁷¹ *Ibid*, p. 2

⁷² Tom Tyler, *Why People Obey the Law*, (New Haven and London: Yale University Press, 1990), p. 2

diberikan imbalan yang jelas.⁷³ Manfaat dari kepercayaan tidak hanya pada perasaan yang nyaman, akan tetapi muncul dari perilaku yang nyata serta membuat individu menjadi lebih mudah untuk bekerja sama, mendukung keputusan dan tidak cepat merasakan kecurigaan pada individu lainnya.

Kepercayaan dipandang sebagai suatu ekspektasi terhadap perilaku pihak lain yang disertai dengan kesediaan individu untuk menerima kerentanan dalam hubungan sosial, yang dapat didasarkan baik pada pertimbangan rasional maupun orientasi sosial yang lebih luas. Oleh karena itu, kepercayaan menurut Kramer dan Tyler dapat diuraikan ke dalam beberapa dimensi yang mencerminkan bagaimana individu membangun dan mengekspresikan kepercayaannya terhadap pihak lain yaitu dimensi ekspektasi, dimensi risiko dan dimensi moral atau sosial.⁷⁴

1. **Ekspektasi publik**, yakni merujuk pada keyakinan masing-masing individu bahwa pihak lain akan bertindak secara positif, kooperatif, dan tidak merugikan. Dalam perspektif Kramer dan Tyler, kepercayaan berkaitan erat dengan harapan terhadap perilaku pihak lain di masa depan, khususnya dalam situasi yang melibatkan ketidakpastian. Dimensi ekspektasi, ditujukan untuk melihat sejauh mana warga memiliki keyakinan bahwa pemerintah kelurahan akan

⁷³ *Ibid*, p. 21

⁷⁴ Roderick M. Kramer & Tom Tyler, *Loc. Cit.* pp 3-6

bertindak secara positif, responsif, dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.

2. **Pertimbangan resiko**, yakni menekankan bahwa kepercayaan selalu melibatkan unsur ketidakpastian dan kerentanan. Kramer dan Tyler menjelaskan bahwa dalam setiap tindakan yang didasarkan pada kepercayaan, individu secara implisit menerima kemungkinan adanya hasil yang tidak sesuai harapan. Dimensi risiko ini ditujukan untuk melihat sejauh mana warga bersedia menerima ketidakpastian dan tetap bergantung pada pemerintah kelurahan dalam penanganan pascabanjir.
3. **Penilaian moral**, yakni menekankan bahwa kepercayaan tidak semata-mata didasarkan pada perhitungan rasional, tetapi juga pada nilai-nilai sosial, norma, dan persepsi terhadap niat baik pihak lain. Kramer dan Tyler menyatakan bahwa kepercayaan dapat dipahami sebagai suatu orientasi terhadap orang lain yang memiliki makna sosial, melampaui sekadar kalkulasi keuntungan dan kerugian. Dimensi moral ini ditujukan untuk melihat sejauh mana warga menilai pemerintah memiliki niat baik, kepedulian, dan keadilan dalam melayani masyarakat.

1.6.2 Kerangka Teoritik

Seperti yang sudah dijelaskan dalam deskripsi teoritik bahwa kinerja tidak dipahami sebagai sesuatu yang berdiri sendiri, melainkan sebagai bagian dari sistem manajemen kinerja yang lebih luas, sehingga berkaitan erat dengan proses pengelolaan pekerjaan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, serta perbaikan yang dilakukan secara berkelanjutan untuk mencapai hasil yang lebih optimal. Dalam pandangannya, Bacal mendefinisikan kinerja sebagai proses pertukaran informasi yang dilakukan secara terus-menerus melalui kolaborasi antara berbagai pihak di dalam organisasi. Kinerja sangat memerlukan target yang jelas dengan tujuan agar pelaksanaannya terukur, yaitu dengan cara menentukan jenis pekerjaan yang harus dilakukan, menetapkan kualitas yang sesuai dan menetapkan batas waktu penyelesaian yang harus dipenuhi.

Dalam penelitian ini, kepercayaan digunakan sebagai alat untuk melihat sejauh mana masyarakat yakin terhadap pemerintah kelurahan, terutama dalam penanganan pascabanjir. Selain itu, kepercayaan juga menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan, di mana kinerja yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat, sedangkan kinerja yang kurang baik dapat menyebabkan kepercayaan tersebut menurun.

Temuan ini selaras dengan beberapa hasil dari penelitian terdahulu, seperti pada temuan dalam penelitian yang dilakukan oleh Marisa Salanova,

Hedy Acosta-Antognomi, Susana Llorens dan Pascale Le Blanc, Jennifer Fitzgerald dan Jennifer Wolak, dan Koen Verhoest, Martino Maggetti dan Jan Wynen, yang memberikan hasil bahwa adanya pengaruh antara tingkat kepercayaan dengan kinerja pemerintah. Dengan hal ini, secara teoritik dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kinerja.



Skema 1. 2 Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

1.6.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai dugaan sementara tentang hubungan antara dua variable atau lebih yang dirumuskan secara spesifik serta dapat diuji secara empiris melalui pengumpulan dan analisis data.⁷⁵ Berdasarkan kerangka konsep yang telah disusun, maka penelitian ini menguji hipotesis mengenai pengaruh tingkat kepercayaan warga terhadap kinerja pemerintah kelurahan dalam penanggulangan pascabanjir di Kelurahan Duren Jaya, Kota Bekasi. Adapun bentuk hipotesisnya yaitu:

⁷⁵ William Lawrence Neuman, 2012, *Basics of Social Research: Qualitative and Quantitative Approaches* (3rd Ed.), Harlow: Pearson Education Limited, p. 115.

$H_0: \beta_1 = 0$: Tidak terdapat pengaruh antara tingkat kepercayaan warga terhadap kinerja pemerintah kelurahan dalam menanggulangi pascabanjir

$H_1: \beta_1 \neq 0$: Terdapat pengaruh antara tingkat kepercayaan warga terhadap kinerja pemerintah kelurahan dalam menanggulangi pascabanjir

1.7 Metodologi Penelitian

Bagian metodologi penelitian menjelaskan mengenai tahapan dan prosedur yang digunakan untuk pedoman dalam pelaksanaan penelitian. Adapun uraian pada bagian metodologi penelitian meliputi pendekatan dan metode, lokasi dan waktu penelitian, penentuan populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data. Keseluruhan aspek disusun secara sistematis untuk memastikan proses berlangsung sesuai dengan yang ditetapkan.

1.7.1 Pendekatan Penelitian dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena bertujuan untuk mengukur antarvariabel secara objektif dan sistematis. Pendekatan kuantitatif menekankan pada pengukuran variabel, penggunaan sampel, serta analisis data numerik untuk menguji antarvariabel secara sistematis.⁷⁶ Data penelitian diperoleh dari sampel yang telah ditentukan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Pemilihan sampel tersebut

⁷⁶ *Ibid*, p. 107

dilakukan agar data yang dikumpulkan benar-benar merepresentasikan karakteristik populasi yang diteliti.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Melalui survei, peneliti dapat memperoleh gambaran mengenai sikap, persepsi, dan penilaian responden terhadap fenomena yang diteliti. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survei, penelitian ini diarahkan untuk menghasilkan data yang terukur dan dapat dianalisis secara statistik. Melalui pendekatan kuantitatif dan metode survei, penelitian ini ditujukan untuk menganalisis antarvariabel yaitu pengaruh tingkat kepercayaan warga (X) terhadap kinerja pemerintah Kelurahan (Y).

1.7.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di lingkungan Kelurahan Duren Jaya, Kota Bekasi. Akan tetapi, tidak seluruh RW di kelurahan tersebut dilibatkan dalam penelitian ini, melainkan hanya beberapa RW, yakni RW 9, RW 11, RW 12, RW 13, RW 14, dan RW 15. Beberapa RW tersebut dipilih berdasarkan wilayah yang warganya paling terdampak oleh bencana banjir. Penelitian ini dimulai pada bulan September 2025 hingga Juli 2026, yang diawali dengan penyusunan judul penelitian serta kegiatan studi literatur sebagai dasar teoritis.

Pada bulan Januari hingga Februari 2026, peneliti melaksanakan pengumpulan data melalui observasi, penelusuran, serta pengumpulan data

sekunder, sekaligus melakukan uji awal dengan menyebarkan kuesioner kepada warga yang memenuhi kriteria sebagai responden. Selanjutnya, pada bulan Maret sampai Mei 2026, peneliti melakukan pengumpulan data primer, dilanjutkan dengan pengolahan dan analisis data menggunakan aplikasi Microsoft Excel dan IBM SPSS Statistics 26. Setelah seluruh tahapan tersebut selesai, peneliti menyusun dan menulis laporan penelitian secara keseluruhan hingga tahap akhir.

Tabel 1. 1 Rentang Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Waktu (Bulan dan Tahun)											
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	
1	Penyusunan Judul dan Studi Literatur												
2	Pengumpulan Data (Observasi, Penelusuran dan Pengumpulan Data Sekunder)												
3	Sidang Proposal Skripsi												
4	Pengumpulan Data Primer, Pengolahan Data dan Analisis Data												
5	Sidang Skripsi dan Revisi												

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2026)

1.7.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini merujuk pada kumpulan besar kasus atau unit yang menjadi sumber pengambilan sampel. Populasi dapat diartikan sebagai keseluruhan unit analisis yang memiliki karakteristik tertentu dan

menjadi perhatian peneliti untuk ditarik kesimpulan.⁷⁷ Populasi dalam penelitian ini berjumlah 22.650 jiwa, yaitu masyarakat yang paling terdampak banjir di wilayah RW 9, 11, 12, 13, 14, dan 15 Kelurahan Duren Jaya, Kota Bekasi. Keenam RW tersebut dipilih karena merupakan *sampling frame* dari Kelurahan Duren Jaya yang wilayah mengalami dampak banjir dan relevan dengan fokus penelitian yang sedang dikaji.

Tabel 1. 2 Populasi Penelitian

Kelurahan	RW yang Terdampak	Jumlah Jiwa Masing-Masing RW	Jumlah Keseluruhan
Duren Jaya, Kota Bekasi	RW 9	3.773	22.650
	RW 11	3.781	
	RW 12	3.767	
	RW 13	3.790	
	RW 14	3.776	
	RW 15	3.763	

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2026)

Sampel diartikan sebagai sebagian dari populasi yang dipilih untuk mewakilkan keseluruhan unit yang akan diteliti.⁷⁸ Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis *probability sampling*, serta menggunakan teknik *proportional random sampling* karena sampel akan diambil secara seimbang dari wilayah dalam populasi. Teknik ini dipilih karena peneliti menetapkan kriteria tertentu dalam menentukan responden, yakni warga yang benar-benar terdampak banjir dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dengan menggunakan rumus slovin untuk pengukuran jumlah

⁷⁷ *Ibid*, p. 166

⁷⁸ *Ibid*

sampel dan dengan menggunakan *margin of error* sebesar 10%, peneliti berupaya agar sampel yang diambil tetap mampu mewakili populasi secara lebih akurat, meskipun tidak seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

N

Diketahui:

$N = 22.650$

$e = 10\%$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = *Margin of Error* (Tingkat Kesalahan Toleransi)

Maka:

$$\frac{22.650}{1 + 22.650 (0,01)} = \frac{22.650}{1 + 226,5} = \frac{22.650}{227,5} = 99,56 = 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, penelitian ini menggunakan 100 responden sebagai sampel, yang berasal dari warga

Kelurahan Duren Jaya, Kota Bekasi dan sudah sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 22.650 jiwa.

Dalam teknik *proportional random sampling*, jumlah sampel dibagi ke dalam beberapa kelompok secara seimbang sesuai dengan proporsi masing-masing. Dengan demikian, penentuan jumlah sampel pada tiap kelompok dilakukan menggunakan rumus tertentu, sehingga total sampel yang diperoleh tetap berjumlah 100 responden.

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Keterangan:

n_i = Jumlah sampel yang dicari untuk sub-kelompok tertentu

N_i = Jumlah populasi sub-kelompok tertentu

N = Total seluruh populasi (jumlah total populasi ke-6 RW)

n = Total sampel yang sudah ditentukan sebelumnya

Tabel 1. 3 Perhitungan Sampel Setiap RW

RW	Jumlah Populasi per RW	Perhitungan	Jumlah Akhir Sampel
RW 09	3.773	$\frac{3.773}{22.650} \times 100 = 16,66$	17
RW 11	3.781	$\frac{3.781}{22.650} \times 100 = 16,69$	17
RW 12	3.767	$\frac{3.767}{22.650} \times 100 = 16,63$	16
RW 13	3.790	$\frac{3.790}{22.650} \times 100 = 16,73$	17
RW 14	3.776	$\frac{3.776}{22.650} \times 100 = 16,67$	17
RW 15	3.763	$\frac{3.763}{22.650} \times 100 = 16,61$	16
Total Sampel			100

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

1.7.4 Instrumen Penelitian

1.7.4.1 Instrumen Variabel Kinerja (Variabel Y)

a) Definisi Konseptual

Kinerja dalam perspektif Bacal dipahami sebagai proses komunikasi yang berlangsung secara berkelanjutan dan dilakukan melalui kerja sama antar pihak dalam organisasi, dengan melibatkan penyusunan harapan serta pemahaman yang jelas mengenai tujuan dan pelaksanaan pekerjaan.⁷⁹

⁷⁹ Robert Bacal, *Loc. Cit*, p. 4

Kinerja tidak hanya dilihat sebagai hasil akhir, tetapi juga sebagai proses yang melibatkan komunikasi dua arah antara individu dengan individu lainnya secara berkelanjutan. Selain itu, kinerja harus dapat diukur secara objektif serta diarahkan pada perbaikan terus-menerus.

b) Definisi Operasional

Berangkat dari definisi konseptual yang telah dijelaskan dan dengan merujuk pada konsep kinerja menurut Bacal, penelitian ini menetapkan sejumlah aspek utama sebagai dasar pengukuran variabel terikat (Y), yakni kinerja pemerintah kelurahan. Adapun aspek yang digunakan mencakup tiga hal, yaitu kualitas pelayanan, efisiensi operasional, dan efektivitas pengelolaan.⁸⁰

Ketiga dimensi dipilih karena secara teoritis maupun empiris, mampu memberikan gambaran dalam menilai kinerja pemerintah kelurahan, khususnya dalam penanganan pascabanjir. Dengan mengacu pada dimensi-dimensi tersebut, peneliti kemudian menyusun tabel operasionalisasi variabel terikat (Y) sebagai acuan agar proses pengukuran kinerja pemerintah kelurahan dapat dilakukan secara sistematis dan terstruktur.

⁸⁰ Robert Bacal, *Loc. Cit.* pp 6-9

Tabel 1. 4 Operasionalisasi Konsep Variabel Kinerja (Variabel Y)

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kinerja	Kinerja Pemerintah Kelurahan	Kualitas Pelayanan	Tata cara penanganan masalah pascabanjir yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan	Likert
			Kejelasan prosedur dalam pelaksanaan penanganan masalah pascabanjir	
			Akurasi penyaluran bantuan kepada masyarakat terdampak banjir	
			Kepuasan publik pada layanan pemerintah kelurahan pascabanjir	
	Efisiensi Operasional	Efisiensi Operasional	Optimalisasi sumber daya dalam kegiatan menanggulangi pascabanjir	Likert
			Kedisiplinan dalam penanganan masalah pascabanjir	
			Kecepatan respon dalam menanggapi kondisi pascabanjir	
			Ketepatan waktu dalam pemulihan lingkungan pascabanjir	
	Efektivitas Pengelolaan	Efektivitas Pengelolaan	Pencapaian tujuan dalam program penanganan pascabanjir	Likert
			Kesempurnaan pengerjaan program penanggulangan masalah pascabanjir	
			Pemulihan kondisi lingkungan pascabanjir	
			Pengurangan dampak dari hasil penanganan pascabanjir	
			Keberlanjutan hasil penanganan pascabanjir	

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Tabel 1. 5 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Kinerja (Variabel Y)

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan
Kinerja	Kinerja Pemerintah Kelurahan	Kualitas Pelayanan	Tata cara penanganan masalah pascabanjir yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan	Menurut saya, tata cara penanganan masalah pascabanjir yang diterapkan oleh pemerintah kelurahan disusun secara sistematis.
				Menurut saya, tata cara yang penanganan masalah pascabanjir yang dibuat oleh pemerintah kelurahan mudah dipahami
			Kejelasan prosedur dalam pelaksanaan penanganan masalah pascabanjir	Menurut saya, tata cara yang penanganan masalah pascabanjir yang dibuat oleh pemerintah kelurahan mudah dipahami
			Akurasi penyaluran bantuan kepada masyarakat terdampak banjir	Menurut saya, bantuan yang diberikan pemerintah kelurahan tepat sasaran kepada warga terdampak banjir.
				Menurut saya, bantuan yang disalurkan sesuai dengan kebutuhan warga yang terdampak.
		Efisiensi Operasional	Kepuasan publik pada layanan pemerintah kelurahan pascabanjir	Menurut saya, layanan yang diberikan pascabanjir oleh pemerintah kelurahan sudah memuaskan
				Menurut saya, layanan yang diberikan pemerintah kelurahan pascabanjir sudah memenuhi harapan masyarakat.
			Optimalisasi sumber daya dalam kegiatan menanggulangi pascabanjir	Menurut saya, pemerintah kelurahan menggunakan tenaga bantuan untuk penanggulangan masalah pascabanjir secara efektif.
				Menurut saya, pemerintah kelurahan menggunakan peralatan yang lengkap untuk menanggulangi masalah pascabanjir dengan optimal
			Kedisiplinan dalam penanganan masalah pascabanjir	Menurut saya, pemerintah kelurahan bekerja secara konsisten dalam menangani masalah pascabanjir
			Kecepatan respon dalam menanggapi kondisi pascabanjir	Menurut saya, pemerintah kelurahan merespon kebutuhan warga dengan cepat ketika kondisi pascabanjir

		Efektivitas Pengelolaan		Menurut saya, pemerintah kelurahan cepat dalam memberikan solusi untuk menanggapi kondisi pascabanjir
			Ketepatan waktu dalam pemulihan lingkungan pascabanjir	Menurut saya, pemerintah kelurahan bergerak tepat dalam menyelesaikan masalah pascabanjir
				Menurut saya, waktu yang digunakan pemerintah kelurahan relatif tepat dalam pemulihan pascabanjir
			Pencapaian tujuan dalam program penanganan pascabanjir	Menurut saya, strategi penanganan pascabanjir telah mencapai tujuan yang diharapkan.
				Menurut saya, penanggulangan masalah pascabanjir memberikan hasil yang efektif dengan kebutuhan warga.
			Kesempurnaan pengerjaan program penanggulangan masalah pascabanjir	Menurut saya, program penanggulangan pascabanjir telah dilaksanakan secara menyeluruh.
				Menurut saya, kegiatan penanggulangan pascabanjir telah dilakukan dengan hasil yang maksimal.
			Pemulihan kondisi lingkungan pascabanjir	Menurut saya, pemerintah kelurahan telah memperbaiki kondisi lingkungan sekitar melalui penanganan masalah pascabanjir.
				Menurut saya, fasilitas umum yang terdampak banjir telah diperbaiki dengan menyeluruh.
			Pengurangan dampak dari hasil penanganan pascabanjir	Menurut saya, penanganan pascabanjir oleh pemerintah kelurahan mampu mengurangi dampak banjir.
			Keberlanjutan hasil penanganan pascabanjir	Menurut saya, tindakan penanggulangan masalah pascabanjir dirancang untuk memberikan manfaat jangka panjang
				Menurut saya, hasil penanganan masalah pascabanjir memberikan manfaat untuk warga hingga saat ini

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

c) Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dapat diartikan sebagai proses untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur konsep yang seharusnya diukur dengan tepat.⁸¹ Pengujian validitas pada variabel kinerja (Y) dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson*, yaitu dengan menghubungkan skor masing-masing *item* dengan skor total. Suatu *item* dinyatakan valid apabila nilai *r* hitung lebih besar daripada *r* tabel pada taraf signifikansi 5%.

Tabel 1. 6 Uji Validitas Variabel Kinerja (Y)

No. Item	<i>r</i> Hitung	<i>r</i> Tabel	Hasil
1	0.859	0,344	Valid
2	0.947	0,344	Valid
3	0.904	0,344	Valid
4	0.973	0,344	Valid
5	0.945	0,344	Valid
6	0.947	0,344	Valid
7	0.931	0,344	Valid
8	0.930	0,344	Valid
9	0.907	0,344	Valid
10	0.963	0,344	Valid
11	0.936	0,344	Valid
12	0.936	0,344	Valid
13	0.972	0,344	Valid
14	0.942	0,344	Valid
15	0.970	0,344	Valid
16	0.968	0,344	Valid
17	0.832	0,344	Valid
18	0.974	0,344	Valid
19	0.961	0,344	Valid
20	0.891	0,344	Valid
21	0.958	0,344	Valid

⁸¹ Earl Babbie, *The practice of social research 13th Edition*, (California: Wadsworth Publishing Company, 2012), p. 191

22	0.720	0,344	Valid
23	0.903	0,344	Valid

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel kinerja (Y) dengan banyak 23 butir, dengan seluruh r hitung dibandingkan dengan r tabel. Hasil dari perhitungan keseluruhan item dinyatakan valid, dikarenakan r hitung lebih besar dari pada r tabel.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat diartikan sebagai proses untuk menilai konsistensi serta kestabilan hasil pengukuran ketika instrumen digunakan berulang kali dalam waktu yang sama.⁸² Di dalam penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*.

Tabel 1. 7 Uji Reliabilitas Variabel Kinerja (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Item
.992	23

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Hasil pengujian reliabilitas pada variabel kinerja (Y) menunjukkan pada instrumen penelitian yang berjumlah 23 butir pernyataan dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,992. Hal ini

⁸² *Ibid*, p. 188

menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki reliabilitas yang memuaskan, karena total yang dikeluarkan lebih besar dari batas reliabilitas yang digunakan, yaitu 0,80.⁸³ Dengan hal ini, instrumen pada variabel kinerja (Y) dinyatakan reliabel dan layak untuk digunakan untuk penelitian.

1.7.4.2 Instrumen Variabel Tingkat Kepercayaan (Variabel X)

a) Definisi Konseptual

Menurut Kramer dan Tyler, kepercayaan dapat dipahami sebagai harapan kepada perilaku pihak lain dalam situasi yang melibatkan ketidakpastian dan risiko, di mana individu tetap bersedia bertindak meskipun merasakan kerugian.⁸⁴ Peran kepercayaan menjadi semakin penting terutama dalam kondisi yang penuh ketidakpastian dan risiko. Dengan adanya kepercayaan, individu dapat lebih mudah menjalani kehidupan sosial karena mereka tidak perlu terus-menerus mengawasi orang lain, melainkan dapat saling bergantung.⁸⁵ Pada akhirnya, kepercayaan turut mendukung terciptanya stabilitas serta keteraturan dalam sistem sosial. Penelitian ini melihat kepercayaan dipahami sebagai persepsi warga terhadap kinerja pemerintah kelurahan dengan mencerminkan

⁸³ Tenko Raykov & George A. Marcoulides, *Introduction to Psychometric Theory*, (New York: Routledge, 2011, p. 175

⁸⁴ Roderick M. Kramer dan Tom Tyler, *Loc. Cit*, pp. 3-4

⁸⁵ *Ibid*, p. 3

keyakinan bahwa pemerintah akan bertindak positif, kooperatif, sesuai harapan, memiliki perhitungan rasional dan memiliki niat yang baik.

b) Definisi Operasional

Berlandaskan definisi konseptual yang telah dipaparkan serta mengacu pada gagasan kepercayaan dari Kramer dan Tyler, penelitian ini menentukan beberapa aspek utama sebagai dasar dalam mengukur variabel bebas (X), yaitu tingkat kepercayaan warga. Aspek yang digunakan meliputi ekspektasi publik, pertimbangan risiko, serta dimensi penilaian moral.⁸⁶

Pemilihan ketiga dimensi tersebut didasarkan pada pertimbangan teoritis dan empiris karena dinilai mampu merepresentasikan tingkat kepercayaan warga secara lebih menyeluruh. Dengan berpedoman pada dimensi-dimensi tersebut, peneliti kemudian menyusun tabel operasionalisasi variabel bebas (X) agar proses pengukuran tingkat kepercayaan warga dapat dilakukan secara lebih sistematis dan terarah.

Tabel 1. 8 Operasionalisasi Konsep Variabel Tingkat Kepercayaan (Variabel X)

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepercayaan	Kepercayaan Warga	Ekspektasi Publik	Kemampuan dalam mengatasi masalah pascabanjir Kepahaman pemerintah kelurahan dalam memahami langkah-langkah pemulihan pascabanjir Kesiapan layanan dalam menghadapi situasi pascabanjir	Likert

⁸⁶ Roderick M. Kramer & Tom Tyler, *Loc. Cit.* pp 3-6

	Pengambilan keputusan yang sesuai dengan kebutuhan di lapangan	
	Ketepatan dalam bertindak pada kondisi darurat setelah banjir	
Pertimbangan Risiko	Mempertimbangkan proses pemulihan masalah pascabanjir	Likert
	Mengatur distribusi bantuan kepada warga	
	Keadilan pelayanan yang diberikan pemerintah kelurahan	
Penilaian Moral	Kesungguhan pemerintah kelurahan dalam menjalankan kewajiban pascabanjir	Likert
	Empati sosial terhadap kondisi warga pascabanjir	
	Kejujuran dalam pelaksanaan penanggulangan masalah pascabanjir	
	Transparansi informasi dalam penanganan masalah pascabanjir	
	Pertanggungjawaban dalam pelaksanaan tugas	

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)



Tabel 1. 9 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Tingkat Kepercayaan (Variabel X)

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan
Kepercayaan	Kepercayaan Warga	Ekspektasi Publik	Kemampuan dalam mengatasi masalah pascabanjir	Menurut saya, pemerintah kelurahan memiliki keahlian yang memadai dalam menyelesaikan permasalahan pascabanjir
				Menurut saya, pemerintah kelurahan memiliki kapasitas untuk menangani keluhan warga pascabanjir
			Kepahaman pemerintah kelurahan dalam memahami langkah-langkah pemulihan pascabanjir	Menurut saya, pemerintah kelurahan memahami langkah-langkah yang sesuai dalam pemulihan kondisi pascabanjir
				Menurut saya, tindakan yang dilakukan pemerintah kelurahan setelah banjir menunjukkan pemahaman yang baik terhadap kondisi lapangan.
			Kesiapan layanan dalam menghadapi situasi pascabanjir	Menurut saya, pemerintah kelurahan bersedia memberikan layanan dalam penanggulangan masalah pascabanjir
				Menurut saya, layanan yang disediakan pemerintah kelurahan layak digunakan ketika terjadi kondisi pascabanjir
			Pengambilan keputusan yang sesuai dengan kebutuhan di lapangan	Menurut saya, keputusan yang diambil pemerintah kelurahan melibatkan partisipasi warga untuk penanggulangan masalah pascabanjir
				Menurut saya, keputusan yang diambil oleh pihak pemerintah kelurahan sesuai dengan kondisi warga
			Ketepatan dalam bertindak pada kondisi darurat setelah banjir	Menurut saya, pemerintah kelurahan tepat dalam menentukan prioritas penanganan masalah pascabanjir
				Menurut saya, tindakan pemerintah kelurahan pascabanjir sudah sesuai dengan kondisi warga.

		Pertimbangan Risiko	Mempertimbangkan proses pemulihan masalah pascabanjir	Menurut saya, pemerintah kelurahan memitigasi proses pemulihan masalah pascabanjir
			Mengatur distribusi bantuan kepada warga	Menurut saya, pemerintah kelurahan mengatur penyaluran bantuan pascabanjir kepada warga. Menurut saya, penyaluran bantuan sudah tepat sasaran kepada warga yang terdampak
			Keadilan pelayanan yang diberikan pemerintah kelurahan	Menurut saya, pemerintah kelurahan memberikan perlakuan yang adil dalam pelayanan pascabanjir kepada warga.
		Penilaian Moral	Kesungguhan pemerintah kelurahan dalam menjalankan kewajiban pascabanjir	Menurut saya, pemerintah kelurahan menunjukkan ketulusan dalam menjalankan kewajibannya Menurut saya, pemerintah kelurahan membuktikan sikap profesional dalam menyediakan kebutuhan warga
			Empati sosial terhadap kondisi warga pascabanjir	Menurut saya, pemerintah kelurahan memahami kondisi yang dialami masyarakat pascabanjir. Menurut saya, pemerintah kelurahan menunjukkan kepedulian terhadap kondisi warga pascabanjir.
			Kejujuran dalam pelaksanaan penanggulangan masalah pascabanjir	Menurut saya, pemerintah kelurahan amanah dalam melaksanakan penanggulangan masalah pascabanjir.
			Transparansi informasi dalam penanganan masalah pascabanjir	Menurut saya, informasi penanganan masalah pascabanjir yang diberikan pemerintah kelurahan bersifat terbuka. Menurut saya, informasi penanganan masalah pascabanjir yang diberikan pemerintah kelurahan sudah jelas
			Pertanggungjawaban dalam pelaksanaan tugas	Menurut saya, pemerintah kelurahan melaksanakan penanggulangan masalah pascabanjir dengan penuh tanggung jawab Menurut saya, pemerintah kelurahan melaksanakan pembersihan lingkungan pascabanjir dengan penuh tanggung jawab

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

c) Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Dalam penelitian ini, uji validitas pada instrumen variabel tingkat kepercayaan (Variabel X) diuji dengan menggunakan teknik korelasi *Pearson* (*Pearson Product Moment Correlation*). Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi 5%.

Tabel 1. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepercayaan (X)

No. Item	<i>r</i> Hitung	<i>r</i> Tabel	Hasil
1	0,920	0,344	Valid
2	0,837	0,344	Valid
3	0,937	0,344	Valid
4	0,896	0,344	Valid
5	0,811	0,344	Valid
6	0,857	0,344	Valid
7	0,557	0,344	Valid
8	0,861	0,344	Valid
9	0,967	0,344	Valid
10	0,930	0,344	Valid
11	0,948	0,344	Valid
12	0,963	0,344	Valid
13	0,971	0,344	Valid
14	0,966	0,344	Valid
15	0,949	0,344	Valid
16	0,952	0,344	Valid
17	0,923	0,344	Valid
18	0,952	0,344	Valid
19	0,940	0,344	Valid
20	0,933	0,344	Valid
21	0,896	0,344	Valid
22	0,971	0,344	Valid
23	0,958	0,344	Valid

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel tingkat kepercayaan (X) dengan banyak 23 butir, dengan seluruh *r* hitung dibandingkan dengan *r* tabel. Hasil dari perhitungan keseluruhan

item dinyatakan valid, dikarenakan r hitung lebih besar dari pada r tabel.

b. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Berikut merupakan hasil dari uji reliabilitas pada variabel tingkat kepercayaan (X) yang ditampilkan melalui tabel di bawah ini.

Tabel 1. 11 Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Kepercayaan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Item
.991	23

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Hasil uji reliabilitas pada variabel tingkat kepercayaan (X) menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang terdiri dari 23 butir pernyataan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,991. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi karena melebihi batas minimum reliabilitas yang ditetapkan, yaitu 0,80 yang diartikan bahwa hasilnya memuaskan.⁸⁷ Oleh karena itu, instrumen pada variabel

⁸⁷ Tenko Raykov & George A. Marcoulides, *Loc. Cit.*

kinerja (Y) dapat dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Sebagai upaya dalam merespons rumusan masalah yang telah ditetapkan, penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber utama di lokasi penelitian melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner disusun secara terstruktur dan dibagikan kepada responden, yaitu warga Kelurahan Duren Jaya, khususnya yang berada di RW 9, RW 11, RW 12, RW 13, RW 14, dan RW 15. Pernyataan yang tersaji dalam kuesioner merupakan turunan dari dua variabel utama pada penelitian ini, yaitu variabel kepercayaan sebagai variabel X dan variabel kinerja sebagai variabel Y. Adapun tujuan penyebaran dari kuesioner ini adalah untuk mengumpulkan data yang kemudian digunakan dalam menganalisis tingkat kepercayaan warga terhadap kinerja pemerintah kelurahan dalam menangani kondisi pascabanjir, yang didasarkan pada pandangan, penilaian, serta pengalaman langsung yang dirasakan oleh warga.

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi dokumentasi, yaitu dengan menelusuri berbagai dokumen seperti arsip tertulis, gambar, maupun dokumen elektronik pada internet yang berkaitan dengan fokus penelitian. Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan studi pustaka sebagai sumber rujukan, dengan menggunakan berbagai literatur yang relevan. Melalui

studi pustaka, peneliti dapat memahami konteks dan latar belakang penelitian, sekaligus memperdalam pemahaman terhadap konsep dan teori yang digunakan. Di samping itu, kajian pustaka juga berperan dalam membantu peneliti menentukan metode penelitian yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan penelitian ini. Dalam penelitian ini, data sekunder digunakan untuk melihat titik banjir yang ada di Kelurahan Duren Jaya, jumlah warga yang terdampak banjir dan macam-macam dokumen lainnya yang berfungsi sebagai memperkaya hasil dan analisis penelitian.

1.7.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data kuantitatif dapat diartikan sebagai proses mengolah dan menyajikan data dalam bentuk tabel, grafik, atau bagan agar data yang telah dikumpulkan dapat dipahami secara ringkas, serta memudahkan peneliti dalam melihat dan menafsirkan informasi yang terkandung di dalamnya.⁸⁸ Data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah dengan pendekatan analisis deskriptif dan inferensial.

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik data pada setiap variabel, yang mencakup nilai modus, median, mean, serta melalui standar deviasi. Selain itu, masing-masing variabel dalam penelitian ini

⁸⁸ William Lawrence Neuman, *Op Cit*, p. 282

menggunakan data ordinal, maka dari itu analisis inferensial yang digunakan dalam penelitian adalah regresi logistik ordinal. Adapun runtutan uji penelitian yang terdapat di dalam inferensial yaitu uji *goodness of fit*, uji wald, regresi logistik ordinal dan *Nagelkerke R Square*.

Seluruh tahapan analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak IBM SPSS versi 26, serta didukung oleh Microsoft Excel sebagai alat bantu dalam proses perhitungan tambahan. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan grafik, yang selanjutnya diinterpretasikan dengan mengacu pada kerangka teori serta hasil pengolahan data statistik, sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang menyeluruh.

1.8 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan skripsi ini disusun guna memberikan gambaran yang jelas mengenai susunan serta alur pembahasan yang digunakan, sekaligus memudahkan dalam memahami keseluruhan isi penelitian. Secara umum, skripsi ini terbagi menjadi lima bab utama, yang mana masing-masing dijelaskan sebagai berikut.

BAB 1 PENDAHULUAN. Bab ini memaparkan secara menyeluruh berbagai komponen penting dalam penelitian, meliputi latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan serta manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode yang digunakan, hipotesis, hingga sistematika penulisan.

BAB 2 DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN. Bab ini menguraikan dengan jelas mengenai lokasi penelitian yang berada di Kelurahan Duren Jaya, yang termasuk dalam wilayah administratif Kota Bekasi. Fokus penelitian mencakup beberapa wilayah Rukun Warga (RW), yaitu RW 09, RW 11, RW 12, RW 13, RW 14, dan RW 15. Uraian dalam bab ini meliputi gambaran umum kondisi wilayah, karakteristik sosial masyarakat, dan deskripsi karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian.

BAB 3 HASIL PENELITIAN DAN UJI HIPOTESIS. Bab ini berisikan mengenai hasil pengolahan data secara terstruktur dengan memanfaatkan analisis statistik deskriptif dan inferensial untuk keperluan pengujian hipotesis. Data ditampilkan melalui tabel, grafik, serta penjelasan naratif yang menggambarkan hasil dari analisis statistik yang telah dilakukan.

BAB 4 PEMBAHASAN. Bab ini membahas penafsiran atas temuan empiris yang telah dipaparkan sebelumnya, kemudian dikaji dengan menggunakan kerangka teori yang relevan untuk menjelaskan fenomena yang diteliti. Pembahasan pada bagian ini diarahkan untuk menghadirkan pemahaman yang lebih mendalam sekaligus analisis kritis terhadap hasil penelitian.

BAB 5 PENUTUP. Bab ini berisi rangkuman hasil penelitian yang disusun secara terstruktur guna menjawab rumusan masalah yang telah diajukan. Selain itu, bab ini juga menyajikan sejumlah rekomendasi yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta menjadi acuan bagi penelitian di masa mendatang.

