

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Menggunakan survei dengan total 1200 responden untuk tiga (3) kota/kabupaten, yakni Kota Surabaya, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Banyuwangi pada Generasi Milenial (Y) dan Generasi Z. Temuan menunjukkan bahwa kepercayaan publik pada Pemerintah Kabupaten Banyuwangi lebih tinggi daripada Pemerintah Kota Surabaya, dan Pemerintah Kota Surabaya lebih tinggi daripada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Tingkat kepercayaan publik pada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo cenderung rendah pada dimensi daya tanggap (responsivitas), keandalan, dan integritas. Namun pada dua dimensi lainnya, seperti keterbukaan dan keadilan cenderung mendapatkan tingkat kepercayaan sedang. Kemudian, tingkat kepercayaan publik pada Pemerintah Kota Surabaya cenderung sedang pada dimensi responsivitas dan keandalan, namun tiga dimensi lainnya seperti dimensi integritas, keterbukaan, dan keadilan mendapatkan tingkat kepercayaan tinggi. Berbeda dengan Kabupaten Banyuwangi yang mendapatkan tingkat kepercayaan tinggi pada semua dimensi, baik responsivitas, keandalan, integritas, keterbukaan, maupun keadilan.

Rendah tingginya tingkat kepercayaan pada prinsipnya bergantung pada *political will* yang dimiliki oleh pemimpin daerah berupa kebijakan maupun upaya konkret dalam mengatasi pandemi COVID-19 dengan mewujudkan lima dimensi atau konstruk yang dijadikan sebagai landasan dalam menumbuhkan kepercayaan publik. Ketika kepercayaan publik tinggi, maka akan dibarengi dengan pemerintah

yang kompeten dalam menyediakan layanan publik yang mudah diakses, efisien dan berorientasi pada masyarakat yang secara efektif memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat serta adaptif seiring dengan perubahan kebutuhan dan ekspektasi. Pemerintah yang kompeten juga akan memastikan tingkat keandalan dan prediktabilitas yang tinggi, meminimalkan ketidakpastian dalam lingkungan ekonomi, sosial dan politik warganya. Pemerintah *is values-based*, akan mempromosikan integritas melalui penyelarasan lembaga publik dengan standar perilaku yang tinggi dan berjanji untuk melindungi kepentingan publik, komitmen pada pemberantasan korupsi dan berusaha untuk memastikan keadilan dalam proses dan hasil kebijakan publik. Pemerintah *is values-based* juga akan menunjukkan tingkat transparansi yang tinggi. Apabila kepercayaan rendah, maka sebaliknya.

Beberapa keterbatasan dapat ditemukan dalam penelitian ini. Pertama, hasil penelitian ini tidak bisa digeneralisasikan ke populasi lain, mengingat kepercayaan masyarakat pada setiap daerah tentu berbeda bergantung pada political will pemimpinnya. Kedua, lokasi penelitian masih terlalu sempit pada level kota/kabupaten, peneliti berharap terdapat penelitian lebih lanjut untuk mengukur tingkat kepercayaan publik pada pemerintah dalam penanganan pandemi pada level nasional agar diperoleh data secara makro. Terakhir, dengan metode survei online, penelitian ini tidak dapat menjangkau jumlah partisipan/responden secara proporsional di setiap generasi. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut yang lebih komprehensif amat diharapkan demi kesempurnaan penelitian ini.

5.2. Saran

Tingkat kepercayaan publik pada Pemerintah Kota Surabaya cenderung tinggi hingga ke sedang, sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat belum percaya secara penuh kepada pemerintah. Oleh karena itu Pemkot Surabaya perlu berusaha meningkatkan kepercayaan publik masyarakat melalui kebijakan yang unggul, konsisten, terukur dan terarah serta mengarahkan opini publik mengenai kerja pemerintah ke arah yang lebih baik dengan mengendalikan polarisasi, disinformasi, *hate speech*, maupun hoaks di media sosial dan media online.

Tingkat kepercayaan publik pada Pemerintah Kabupaten Sidoarjo cenderung sedang hingga ke rendah, sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak percaya secara penuh kepada pemerintah. Hal tersebut diakibatkan dinamika politik dan krisis kepemimpinan di Sidoarjo akibat korupsi yang menjerat Mantan Bupati Saiful Ilah, yang kemudian digantikan oleh Mantan Plt Bupati Sidoarjo, Nur Ahmad Syaifuddin hingga akhirnya meninggal dunia. Fenomena tersebut mengakibatkan penanganan COVID-19 menjadi tidak maksimal dan kurang terarah. Peneliti berharap Bupati Sidoarjo yang baru dilantik mampu mengembalikan kepercayaan publik dari masyarakat melalui upaya konkret dan serius melalui pelayanan publik yang prima dan kebijakan yang tepat untuk menghentikan penyebaran COVID-19.

Terakhir, Kabupaten Banyuwangi menjadi lokasi penelitian yang menarik perhatian bagi peneliti karena Pemkab Banyuwangi satu-satunya yang mendapatkan rapor hijau dari masyarakat, hal tersebut dikarenakan tingkat kepercayaan publik pada pemerintahannya pada semua dimensi tinggi. Tingkat kepercayaan yang tinggi tentu beriringan dengan upaya nyata Bupati Banyuwangi,

Abdullah Azwar Anas dalam menangani COVID-19 dan mengantisipasi dampak yang diakibatkan oleh pandemi COVID-19 melalui pemulihan ekonomi dan sektor pariwisata dengan mengedepankan protokol kesehatan secara ketat. Tingkat kepercayaan tinggi harus berbarengan dengan upaya Pemkab Banyuwangi dalam mempertahankan kepercayaan tersebut melalui kebijakan yang berpihak pada masyarakat, meminimalisasi dampak COVID-19, dan mengamankan sektor perekonomian masyarakat.