

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Bab ini menyajikan kesimpulan dari rangkaian penelitian mengenai persepsi dan kepercayaan masyarakat Surabaya terhadap upaya penanggulangan banjir yang dilakukan oleh pemerintah kota. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *public trust* tidak bersifat statis, melainkan realitas dinamis yang sangat dipengaruhi oleh pola komunikasi digital, sentralitas peran aktor kebijakan, serta pemenuhan dimensi kompetensi dan keadilan di lapangan. Poin-poin utama yang menjadi kesimpulan akhir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aktivitas komunikasi digital terkait isu banjir di media sosial Instagram melibatkan 801 aktor dan 1.156 interaksi. Partisipasi publik didominasi oleh pemberian tanggapan langsung lewat kolom komentar, *reply to comment*, dan *mentions in reply* yang menunjukkan adanya pola komunikasi dua arah yang dinamis antarpengguna media sosial.
2. Nilai *network density* yang sangat rendah (0,0014) menandakan interaksi antarwarga di ruang digital masih minim dan polanya cenderung asimetris atau terpusat pada akun media informasi lokal. Sementara itu, tingginya nilai modularitas (0,61) membuktikan bahwa opini publik terfragmentasi kuat ke dalam beberapa klaster dengan kecenderungan berbeda, mulai dari kelompok keluhan infrastruktur, polarisasi politik, portal informasi/BMKG, hingga resistensi berbentuk satir dan apatisme masyarakat.

3. Akun media lokal bertindak sebagai episentrum wacana sekaligus jembatan penghubung (*betweenness centrality* tinggi) lintas klaster. Kontras dengan hal tersebut, akun resmi Wali Kota Surabaya memiliki nilai *In-Degree* dan *Eigenvector Centrality* yang tinggi karena menjadi target utama tuntutan dan kritik publik, namun mencatatkan nilai *Out-Degree* sebesar nol (0) karena absennya umpan balik langsung dalam linimasa percakapan.
4. Realitas Pembentukan *Public Trust*: Integrasi temuan metode campuran mengonfirmasi bahwa kepercayaan publik terbentuk melalui lima dimensi (*credible commitment, benevolence, honesty, competency, dan fairness*), dengan dimensi kompetensi dan komitmen menjadi yang paling dominan. Sifat dari *public trust* masyarakat Kota Surabaya terbukti dinamis serta situasional, sangat ditentukan oleh pengalaman empiris langsung warga terhadap efektivitas proyek pengendalian banjir (seperti *box culvert* dan rumah pompa), bukan semata-mata dari keberadaan program atau besarnya alokasi anggaran.
5. Dimensi keadilan menjadi titik paling rentan yang menggerus kepercayaan publik. Penurunan kepercayaan ini disebabkan oleh adanya ketimpangan akses informasi, disparitas durasi respons pemerintah, serta ketidakmerataan penanganan infrastruktur drainase antarkawasan (seperti perbandingan antara wilayah yang cepat ditangani dengan wilayah terdampak yang usulannya belum direspons).

5.2 Saran

1. Bagi Pemerintah Kota Surabaya

Pemerintah Kota Surabaya perlu meningkatkan kualitas komunikasi publik yang lebih transparan, responsif, dan berkelanjutan terkait program penanganan banjir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh keberhasilan pembangunan infrastruktur pengendalian banjir, tetapi juga oleh sejauh mana pemerintah mampu menjelaskan kemajuan, kendala, serta hasil yang telah dicapai kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengoptimalkan media sosial dan kanal informasi resmi sebagai sarana penyampaian informasi yang lebih interaktif untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Selain itu, Pemerintah Kota Surabaya perlu memprioritaskan penyelesaian titik-titik banjir yang masih menjadi keluhan masyarakat secara bertahap dan terukur. Keberhasilan program penanganan banjir sebaiknya tidak hanya terfokus pada pembangunan fisik, tetapi juga disertai evaluasi berkala terhadap efektivitas kebijakan yang telah dijalankan. Dengan demikian, masyarakat dapat merasakan manfaat nyata dari program pemerintah sehingga dimensi *komitmen* dan *kompetensi* yang kredibel dalam pembentukan *kepercayaan masyarakat* semakin meningkat.

2. Bagi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Terkait

Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga (DSDABM), BPBD, serta perangkat daerah terkait perlu memperkuat koordinasi lintas sektor dalam penanganan banjir. Penelitian menunjukkan bahwa masyarakat masih

menyoroti lambatnya penanganan pada beberapa wilayah tertentu. Oleh karena itu, diperlukan sistem koordinasi yang lebih terintegrasi mulai dari tahap mitigasi, respon darurat, hingga pemulihan pascabanjir agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih cepat dan efektif.

Selain itu, OPD terkait perlu meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam program pengendalian banjir melalui edukasi lingkungan, pelaporan berbasis digital, serta kegiatan pemeliharaan saluran drainase secara partisipatif. Keterlibatan masyarakat secara langsung dapat memperkuat hubungan kolaboratif antara pemerintah dan warga sehingga mampu meningkatkan rasa memiliki terhadap program penanganan banjir yang dijalankan.

3. Bagi Masyarakat Kota Surabaya

Masyarakat diharapkan tidak hanya berperan sebagai penerima kebijakan, tetapi juga sebagai mitra pemerintah dalam upaya pengendalian banjir. Partisipasi aktif masyarakat dalam menjaga kebersihan lingkungan, tidak membuang sampah ke saluran air, serta melaporkan kerusakan infrastruktur drainase merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan program penanganan banjir. Kepercayaan publik yang kuat akan lebih mudah terbentuk jika terdapat hubungan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan bersama.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian *kepercayaan publik* dengan menggunakan data dari berbagai platform

media sosial seperti X (*Twitter*), Facebook, TikTok, dan media lainnya agar memperoleh gambaran persepsi publik yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi terbentuknya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah dengan hubungannya dengan aspek kepemimpinan publik dan kinerja organisasi sektor publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh keberhasilan penanganan banjir secara teknis, tetapi juga oleh persepsi masyarakat terhadap kemampuan pemerintah dalam merumuskan kebijakan, mengambil keputusan, serta membangun komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian berikutnya dapat mengkaji bagaimana gaya kepemimpinan kepala daerah, kapasitas birokrasi, serta kualitas tata kelola pemerintahan (*good governance*) berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Saran utama yang paling relevan dengan temuan penelitian ini adalah bahwa Pemerintah Kota Surabaya perlu membangun kepercayaan masyarakat melalui kombinasi antara peningkatan kinerja teknis penanganan banjir dan mewujudkan komunikasi publik yang transparan, karena kepercayaan masyarakat terbukti terbentuk tidak hanya oleh hasil kebijakan, tetapi juga oleh bagaimana kinerja pemerintah dipersepsikan dan didiskusikan dalam ruang digital.