

DAFTAR PUSTAKA

- Ahsan, T. F., & Yuniar, R. (2025). The Reputation of the Indonesian National Police (Polri) (Narrative Network Analysis on Instagram @korlantaspolri.ntmc). *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 19(3), 24–39. <https://doi.org/10.35879/jik.v19i3.681>
- Akinsanola, A. A., Singhai, P., Taguela, T. N., Folorunsho, A. H., Adeyeri, O. E., Morakinyo, T. E., & Adebisi, A. A. (2025). A review of urban resilience to weather and climate extremes. *City and Built Environment*, 3(1). <https://doi.org/10.1007/s44213-025-00063-6>
- Amaluddin. (2025, November 7). Ini Langkah Pemkot Surabaya Antisipasi Banjir saat Musim Hujan. *Metro TV News*. <https://www.metrotvnews.com/read/b3JCpmA7-ini-langkah-pemkot-surabaya-antisipasi-banjir-saat-musim-hujan>
- Amir, A. S., Hermawati, Y. S. Sos. ,I, Aziz, S., Setiawati, R., Khamidah, L., Nugroho, A. D., Zubair, I., & Soepraktiko< Serly Silviyanti. (2024). Media Sosial Sebagai Platform Untuk Dialog Publik. In *Peran Media Sosial Dalam Pembentukan Opini Publik*. PT Nas Media Indonesia. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=FFtCEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA29&dq=RUANG+DIGITAL+SEBAGAI+ARENA+PEMBENTUKAN+OPINI+DAN+KEPERCAYAAN+PUBLIK&ots=gLCypfPA3j&sig=m75Wyf-pBZ8esDxWGy0UiwlzmvM&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Andrews, M., & Shah, A. (2023). Citizen-Centered Governance: A New Approach To Public Sector Reform. *Handbook on Public Sector Performance Reviews*, 2.
- Ardiana, N. N., Prabawati, N. P. A., & Wijaya, K. A. S. (2024). Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dalam Mewujudkan Good Governance (Studi Kasus: Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bekasi). *Communication and Policy Review*, 1(4), 2024. <https://ijespgjournal.org/index.php/shkr>
- Arianto, B., & Handayani, B. (2024). *Populasi dan Sampel Penelitian Kualitatif dalam Konteks Sosial Humaniora* (Gozali, B. J. Kusuma, & S. Karim, Eds.). Borneo Novelty Publishing.

- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. (2023). *Persentase Penduduk Berumur 5 Tahun Ke Atas yang Mengakses Internet dan Untuk Apa Saja Menggunakan Internet dalam 3 Bulan Terakhir di Jawa Timur Dirinci Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kelamin, 2023*. <https://jatim.bps.go.id/id/statistics-table/1/MzE0MSMx/persentase-penduduk-berumur-5-tahun-ke-atas-yang-mengakses-internet-dan-untuk-apa-saja-menggunakan-internet-dalam-3-bulan-terakhir-di-jawa-timur-dirinci-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kelamin--2023.html>
- Balkis, A. H., Hutagalung, B. K. S., & Oktaviani, N. H. (2021). Urgensi Public Trust dalam Mempengaruhi Pola Perilaku Kepatuhan Masyarakat pada Masa Pandemi Covid-19 di Indonesia. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 16(2), 129. <https://doi.org/10.20961/sp.v16i2.54156>
- Błaszczak-Bąk, W., Birylo, M., Biłozor, A., Cieślak, I., & Janicka, J. (2025). The Impact of Urbanization and Infrastructure Development on Local Flood Risk in Tomaszkowo: Hydrological Analysis and Spatial Planning. *Applied Sciences (Switzerland)*, 15(20). <https://doi.org/10.3390/app152010863>
- BPS. (2024). *Kota Surabaya Dalam Angka 2024*. <https://surabayakota.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/38c76de6074beea6951be69e/kota-surabaya-dalam-angka-2024.html>
- Buchori, R. I., Rudiana, R., & Nuryanto, Y. (2025). Good Environmental Governance dalam Penanggulangan Banjir di Kota Surabaya Tahun 2024. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 14(3), 543–564. <https://doi.org/10.33366/jisip.v14i3.3630>
- Budiyanto, M. A., Arifin, M., & Fajar, N. R. (2025). Penilaian Prioritas Penanganan Banjir Kota Yogyakarta Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 12/PRT/M/2014. *Civil Engineering and Technology Journal*, 7(2). <https://jurnal.ucy.ac.id/index.php/CivETech/article/view/3103/2949>
- Chand, S. P. (2025). Methods of Data Collection in Qualitative Research: Interviews, Focus Groups, Observations, and Document Analysis. *Advances in Educational Research and Evaluation*, 6(1), 303–317. <https://doi.org/10.25082/aere.2025.01.001>

- Creswell, J. W. (2016). Prosedur Metode Campuran. In *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (pp. 288–300). Penerbit Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2007). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Sage Publications. <https://books.google.co.id/books?id=FnY0BV-q-hYC&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design*. SAGE Publications.
- Darmansyah, S. (2024). Peran Media Sosial Dalam Membentuk Opini Publik: Tinjauan Terhadap Penggunaan Platform Media Sosial Di Indonesia Bahasa Indonesia. *Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(1), 72–79. <https://doi.org/10.55338/jeama.v1i2.20>
- Devi, A. (2025, July 10). Banjir Rob Ancam Pesisir Jatim hingga 13 Juli 2025 . *Detikjatim*. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-8004446/banjir-rob-ancam-pesisir-jatim-hingga-13-juli-2025?>
- Dino. (2023, October 19). Banjir: Pengertian, Penyebab, dan Dampaknya. *BPBD Jawa Timur*, 1. <https://web.bpbd.jatimprov.go.id/2023/10/19/banjir-pengertian-penyebab-dan-dampaknya/>
- Dubois, D. D., & Rothwell, W. J. (2004). *Competency-Based Human Resource Management*. <https://books.google.co.id/books?id=5PF8DAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Edelman Trust Barometer Global. (2023). *Global Report*. <https://www.edelman.com/trust/2023/trust-barometer>
- Elaiena, M. (2025, January 15). Anggaran Penanganan Banjir Surabaya bakal Ditambah, DPRD Ingatkan Pentingnya Perawatan Gorong-gorong. *SuaraSurabaya*. <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2025/anggaran-penanganan-banjir-surabaya-bakal-ditambah-dprd-ingatkan-pentingnya-perawatan-gorong-gorong/>
- Elaine, M. (2026). Wali Kota Surabaya: Dari 350 Titik Banjir, 100 Sudah Tertangani. *Suarasurabaya.Net*.

- Ellisabhet, L. P. (2024). *Analisis Kepercayaan Publik Terhadap Layanan E-Government (Studi Kasus Penerapan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR) di DKI Jakarta)*. Universitas Airlangga.
- Edelman Trust Barometer Global. (2025). *Global Report Trust and the Crisis of Grievance*. https://www.edelman.com/sites/g/files/aatuss191/files/2025-01/2025%20Edelman%20Trust%20Barometer%20Global%20Report_01.23.25.pdf
- Farica, Y. S. (2025). Aspek Hukum Tanggung Jawab Penyelenggara Pelayanan Publik atas Pelanggaran Administratif dalam UU No. 25 Tahun 2009. *Jurnal Ilmiah Publika*, 13(1), 49–57. <https://doi.org/10.33603/publika.v13i1.10373>
- Ferdinand, A. (2024). Public Trust dan Partisipasi Masyarakat, Sebuah Narasi Singkat. *Ombudsman Republik Indonesia*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--public-trust-dan-partisipasi-masyarakat-sebuah-narasi-singkat#:~:text=Kepercayaan%20publik%20dapat%20memberikan%20pengaruh,untuk%20melindungi%20dan%20mensejahterakan%20rakyat.>
- George, T. (2024). Mixed Methods Research | Definition, Guide & Examples. *Scribbr*. https://www.scribbr.com/methodology/mixed-methods-research/?utm_source=chatgpt.com
- Glago, F. J. (2021). Flood Disaster Hazards; Causes, Impacts and Management: A State-of-the-Art Review. In E. N. Farsangi (Ed.), *Natural Hazards - Impacts, Adjustments and Resilience*. IntechOpen. <https://doi.org/10.5772/intechopen.95048>
- Grimmelikhuijsen, S. G., & Meijer, A. J. (2014). The Effects of Transparency on the Perceived Trustworthiness of a Government Organization: Evidence from an Online Experiment. *Journal of Public Administration Theory and Research*, 1(24), 137–157. <https://doi.org/10.1093/jopart/mus048>
- Hafsari, D. K., Rochim, A. I., & Ismail, H. (2025). Social Network Analysis Pada Fenomena Viral Based Policy Melalui Platform X Pada Pembatalan. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(02).

- Handaningtias, U. R., Praceka, P. A., & Indriyany, I. A. (2022). Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap Polisi: Studi Mengenai Wacana Public Dalam #Percumalaporpholisi Dengan Pendekatan Big Data Analysis. *Ijd-Demos*, 4(3). <https://doi.org/10.37950/ijd.v4i3.280>
- Handayani, S. R. A. (2023). *Building Public Trust Level in Government Policy: Studi Pada Kebijakan Pengadaan Vaksinasi Covid-19 di Kabupaten Bojonegoro*. Unair.
- Haning, M. T., Hasniati, & Tahili, M. H. (2020). *Public Trust: Dalam Pelayanan Organisasi Publik Konsep, Dimensi Dan Strategi* (1st ed.). https://books.google.co.id/books?id=xrsXEAAQBAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Harahap, I. (2025). Penelitian Gabungan (Mixed Methods Research): Sebuah Pendekatan Komprehensif dalam Metodologi Penelitian. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2).
- Hasana, K. (2025, June 24). BMKG Peringatkan Banjir Rob di Pesisir Surabaya Setinggi 150 CM. *IDN Times News*, 1. <https://jatim.idntimes.com/news/jawa-timur/bmkg-peringatkan-banjir-rob-di-pesisir-surabaya-setinggi-150-cm-c1c2-00-w15v1-k6cjfl>
- Herlambang, D. (2025, November 10). BMKG Minta Masyarakat Waspada Cuaca Ekstrem Sepekan ke Depan! *Badan Meteorologi, Klimatologi, Dan Geofisika*. <https://www.bmkg.go.id/berita/utama/bmkg-minta-masyarakat-waspada-cuaca-ekstrem-sepekan-ke-depan>
- Hidayat, R., Imran, & Ramadhan, R. (2025). Peran Media Sosial Dalam Mengkonstruksi Opini Publik Terkait Kebijakan Pemerintah: Studi Kasus Wacana Publik Tahun 2025. *Journal of Communication Research*, (1).
- Insani, N., & Waryanto, N. H. (2012). Penerapan Teori Graf Pada Analisis Jejaring Sosial dengan Menggunakan Microsoft Node Xl. *Pythagoras Jurnal Pendidikan Matematika*, 7(1). <https://doi.org/10.21831/pg.v7i1.2839>
- Irtanto. (2020). Kinerja Birokrasi Pelayanan Sektor Publik, Perspektif Perkembangan Teori. *Cakrawala: Jurnal Litbang Kebijakan*. <https://doi.org/10.32781/cakrawala.v14i2.354>

- Irwanto, I., Bahfiarti, T., Unde, A. A., & Sonni, A. F. (2025). Social Network Analysis of Information Flow and Opinion Formation on Indonesian Social Media: A Case Study of Youth Violence. *Adolescents*, 5(2). <https://doi.org/10.3390/adolescents5020018>
- Kominfo Jatim. (2024, May). Pemkot Surabaya perlebar saluran dan koneksikan dengan rumah pompa. *Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur*. <https://kominfo.jatimprov.go.id>
- Kominfo Jatim. (2025, November). Antisipasi cuaca ekstrem, Pemkot Surabaya perkuat normalisasi saluran dan tambah rumah pompa. *Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur*. . <https://kominfo.jatimprov.go.id>
- Laksamana, A. A., Kamariyah, S., & Pramudiana, I. D. (2025). Mangemen Strategi Pelayanan BPBD Provinsi Jatim dalam Penanganan Masyarakat yang Terdampak Banjir Kota Surabaya. *Konstitusi : Jurnal Hukum, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi*. <https://doi.org/https://doi.org/10.62383/konstitusi.v3i1.1505>
- Levi, M., & Stoker, L. (2000). Political Trust and Trustworthiness. *Annual Review of Political Science*, 3(1), 475–507. <https://doi.org/10.1146/annurev.polisci.3.1.475>
- Maulan, P. A., & Fitriani, N. (2025). E-Government and Public Trust: Examining the Impact of Digital Transparency on Citizen Engagement in Southeast Asia. *Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi (Dinamika)*, 5(1), 242–252. <https://doi.org/10.51903/dinamika.v4i2>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995a). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709. <https://doi.org/10.2307/258792>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995b). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709. <https://doi.org/10.2307/258792>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis* (H. Salmon, Ed.). SAGE Publications.

- Mufti, M., Asep Sahid Gatara, H. A., Afrilia, A., & Mutiarawati, R. (2020). Analisis Pengukuran Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Pemerintah: Kekuatan bagi Penanganan Covid-19 Berbasis Masyarakat. *Digital Library UIN Sunan Gunung Jati*.
- Ningsih, A. W., & Albina, M. (2025). Telaah Kritis Model Mixed Method: Ragam Strategi, Langkah Implementasi, dan Contoh Praktis dalam Penelitian. *QOUBA : Jurnal Pendidikan*, 2(1), 66–76. <https://doi.org/10.61104/qb.v2i1.253>
- Ningsih, A. Y., & Sasmita, S. (2025). Kepercayaan Publik (Public Trust) kepada Pemerintah dalam Penanganan Kerusakan Jalan di Nagari Aie Dingin Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok. *Jurnal Politik Dan Pemerintah Daerah*, 7.
- Norris, P. (2022). *In Praise of Skepticism*. Oxford University Press New York. <https://doi.org/10.1093/oso/9780197530108.001.0001>
- Noveasara, T. (2023). Menganalisis data besar dengan Analisis Jaringan Sosial (SNA). *Institut Teknologi Bandung*. https://www.sbm.itb.ac.id/id/2023/07/20/analyzing-big-data-with-social-network-analysis-sna/?utm_source=chatgpt.com
- Noviansah, A., Darussalimin, S., & Praya, N. W. (2026). Mixed Method (Analisis Langkah-Langkah Dalam Menggunakan Mixed Method) A R T I C L E I N F O. *Mix Method Research*, 01, 1–12. <http://sangiangglobalnusantara.or.id>
- Nurhalimah. (2025). Waspada Ancaman Bencana Hidrometeorologi Yang Kian Meningkat Di Tanah Air. *E-Megazine Kabupaten Tasikmalaya*. <https://emagz.tasikmalayakab.go.id/waspada-ancaman-bencana-hidrometeorologi-yang-kian-meningkat-di-tanah-air/>
- OECD. (2025). *Government at a Glance 2025*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/0efd0bcd-en>
- Ombudsman RI. (2025, December 2). *Ombudsman RI soroti ketidaksinkronan informasi dan lambatnya pemulihan layanan dasar dalam respons bencana*. <https://ombudsman.go.id>

- Padila, C. (2025). Dinamika Media Sosial dalam Mempengaruhi Opini Publik pada Era Disrupsi Digital. *Jurnal Komunikasi Dan Media*, 01(1), 1–8. <https://jurnal.samudrailmu.com/index.php/jkomed>
- Pemkot Surabaya. (2025a). *Geografis Kota Surabaya*. <https://www.surabaya.go.id/id/page/0/8227/geografi>
- Pemkot Surabaya. (2025b, December 31). Fokus Infrastruktur 2025, Pemkot Surabaya Bangun Puluhan Kilometer Drainase dan Rumah Pompa. *Surabaya.Go.Id*. <https://www.surabaya.go.id/id/berita/24649/fokus-infrastruktur-2025-pemkot-surabaya-bangun-puluhan-kilometer-drainase-dan-rumah-pompa>
- Pemkot Surabaya. (2025c, December 31). Fokus infrastruktur 2025, Pemkot Surabaya bangun puluhan kilometer drainase dan rumah pompa. *Pemerintah Kota Surabaya*. <https://www.surabaya.go.id>
- Pratama, R. L. (2025, December). Data Bencana Indonesia 2025: 3.116 Kejadian, Banjir Jadi Penyumbang Korban Terbesar. *Kompas TV*. https://www.kompas.tv/info-publik/639409/data-bencana-indonesia-2025-3-116-kejadian-banjir-jadi-penyumbang-korban-terbesar?page=all#goog_rewarded
- Puspita, N. Y., & Sembiring, F. (2024). Kewenangan Hukum Bpbd Dalam Penanggulangan Bencana Di Jakarta. *Jurnal Paradigma Hukum Pembangunan*, 9(2). <https://bnpb.go.id/berita/presiden-jokowi-aktifkan-kembali-bpbd-hingga-level-kabupaten-kota>,
- Putra, F. F., & Damayanti, L. P. (2021). *Ruang Publik Itu Bernama Media Komunitas* (I. Saraswati, Ed.). Combine Resource Institution. <https://www.combine.or.id/wp-content/uploads/2021/03/E-BOOK-Ruang-Publik-itu-Bernama-Media-Komunitas.pdf>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata, Ed.). Yayasan Kita Menulis.

- Sembiring, Z., Silvani, D., Habiby, W. M., Lizahra, I. A., & Azmi, U. (2025). Faktor Penyebab Terjaninya Banjir. *Jurnal Ilmiah PGSD FKIP UNIVERSITAS MANDIRI*, 11(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.36989/didaktik.v11i02.7352>
- Sesaningrum, S. E., Purnamasari, H., & Yudha, T. (2025). Membangun Kembali Kepercayaan Publik Terhadap Kepolisian Melalui Pelayanan Yang Responsif. *JDP (Jurnal Dinamika Pemerintahan)*, 8(02), 993–958.
<https://doi.org/10.36341/jdp.v8i02.6210>
- Soebyakto. (2025). SISTEM PENANGANAN MITIGASI BENCANA BANJIR. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mandira Cendikia*, 3.
<https://doi.org/https://doi.org/10.70570/jimkmc.v3i2.1637>
- Sugiyono, Prof. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulastrri. (2017). Pelaksanaan Pelayanan Publik Kecamatan Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dan Aturan Penyelenggaraannya Dalam Pedoman Umum Penyelenggaraan Negara Untuk Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, (2).
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier. *Jurnal Edu Research*, 5.
- Tajik, O., Golzar, J., & Noor, S. (2024). | P a g e Purposive Sampling. In *IJELS* (Number 2).
- UNDP. (1997). *Governance for sustainable human development*. United Nations Development Programme.
- Wafa, I. (2025). Jateng, Jabar, dan Jatim Jadi Provinsi Langganan Banjir Awal 2025. *GoodStats*.
https://data.goodstats.id/statistic/jateng-jabar-dan-jatim-jadi-provinsi-langgan-banjir-awal-2025-NLKMK?utm_source=chatgpt.com
- Wahyudi, B., Muradi, & Yuningsih, N. Y. (2024). Koordinasi Pemerintahan dalam Penanggulangan Bencana Banjir di Kota Cimahi. *Journal of Mutidisciplinary Research and Development*, 4. <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/rrj.v6i4>

- Wahyuni, S. W. (2025). Peran Media Sosial dalam Pembentukan Opini Publik di Era Digital: Sebuah Tinjauan Teoritis. *Baropok: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(1), 5–8.
- Widaningrum, A. (2017). Public Trust and Regulatory Compliance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 21(1), 1. <https://doi.org/10.22146/jsp.28679>
- Widiyana, E. (2025). Wali Kota Eri Tinjau Sejumlah Titik Banjir di Surabaya. *DetikJatim*. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-8196407/wali-kota-eri-tinjau-sejumlah-titik-banjir-di-surabaya>
- Widiyana, E. (2026, January). 250 Titik Banjir di Surabaya Masih Jadi PR, Eri: Selesai 100 Titik Baca artikel detikjatim, “250 Titik Banjir di Surabaya Masih Jadi PR, Eri: Selesai 100 Titik” . *Detik Jatim*. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-8294362/250-titik-banjir-di-surabaya-masih-jadi-pr-eri-selesai-100-titik>
- Zamharira, C., & Abdullah, M. A. (2023). Analysis of Public Trust in The Government on The Importance of Injecting The Covid-19 Vaccine in Aceh. *Jurnal Administrasi Publik Public Administration Journal*, 13(1), 60–74. <https://doi.org/10.31289/jap.v13i1.8900>