

**PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN KARANG
BEROMBAK PADA KINERJA PEMKO MEDAN
DALAM MITIGASI BANJIR DI KAWASAN SUNGAI
DELI**

TUGAS AKHIR

Oleh:

FATIMAH AZZAHRA HARDIYANTI
2203110019

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
oleh:

Nama Lengkap : **FATIMAH AZZAHRA HARDIYANTI**
N P M : 2203110019
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada hari, tanggal : Sabtu, 18 April 2026
W a k t u : Pukul 08.15 s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si** (.....)
PENGUJI II : **Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom** (.....)
PENGUJI III : **Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom** (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP
NIDN: 0030017402

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom
NIDN: 0111117804

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

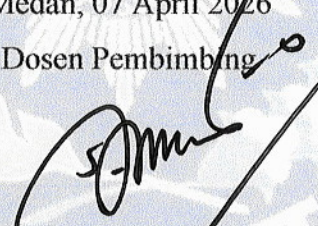
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan Tugas Akhir sehingga naskah Tugas Akhir ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian Tugas Akhir, oleh:

Nama Lengkap : **FATIMAH AZZAHRA HARDIYANTI**
N.P.M : 2203110019
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : **PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN KARANG BEROMBAK PADA KINERJA PEMKO MEDAN DALAM MITIGASI BANJIR DI KAWASAN SUNGAI DELI**

Medan, 07 April 2026

Dosen Pembimbing


Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom
NIDN : 0118056301

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom
NIDN : 0127048401



Assoc Prof. Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP
NIDN: 0030017402

PERNYATAAN

Bismilahirrohmaniirrohim

Dengan ini saya, **FATIMAH AZZAHRA HARDIYANTI**, NPM **2203110019**, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, 23 April 2026

Yang menyatakan,



FATIMAH AZZAHRA HARDIYANTI

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur yang dalam senantiasa penulis ucapkan hanya kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan nikmat dan iringan rahmat-Nya kepada kita semua. Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad Sallallaahu 'Alaihi Wa Sallam yang telah membawa zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah. Semoga kita menjadi ummat yang mendapat syafa'atnya di akhirat kelak. Aamiin. Alhamdulillah berkat rahmat Allah yang Maha Kuasa dan juga hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir dan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Merupakan suatu kebanggaan dan juga kebahagiaan bagi penulis atas terselesaikannya penulisan tugas akhir akademik ini. Pada skripsi ini yang berjudul *Persepsi Masyarakat Kelurahan Karang Berombak pada Kinerja Pemko Medan dalam Mitigasi Banjir di Kawasan Sungai Deli*. Penulis sadar banyak sekali tantangan serta rintangan yang dihadapi selama proses penyelesaian penulisan penelitian skripsi ini, sehingga dibutuhkan keseriusan juga kesabaran serta ketekunan dalam penyusunan hingga penyelesaiannya.

Ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada orangtua penulis, Bapak Hariman dan Ibu Devi Azmayanti, yang telah memberikan dukungan, perhatian, pujian, bimbingan, kasih sayang serta doa yang tulus sehingga penulis selalu merasa

termotivasi dalam perjuangan di bangku kuliah, juga dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini. Penulis juga berterima kasih kepada adik-adik penulis, Layla Ramadhani Hardiyanti dan Najwa Rizky Hardiyanti yang telah memberikan dukungan dan kasih sayang dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan selesai, tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos, MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc Prof. Dr. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Bapak Dr. Zulfahmi, M.I.Kom. selaku dosen pembimbing skripsi penulis, terima kasih karena telah membimbing, memberikan nasihat dan arahan yang sangat berarti bagi penulis, yang memberikan kata motivasi selama penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak membantu penulis dalam proses perkuliahan dan mengurus berkas-berkas perkuliahan dan skripsi.
9. Yanuari Akbar, Dinda Azelia Azzahra, dan Kiki Haura Shandi yang selalu hadir dalam setiap fase kehidupan penulis, baik dalam suka maupun duka, yang bukan sekadar menemani, tetapi juga menjadi tempat pulang, tempat berbagi cerita, dan tempat menemukan kekuatan di saat penulis merasa lelah dan hampir menyerah. Terima kasih atas ketulusan, perhatian, dan kesabaran yang telah diberikan. Tidak semua orang beruntung memiliki sosok yang mampu memahami tanpa harus selalu dijelaskan, yang tetap tinggal tanpa harus diminta, dan yang selalu percaya bahkan ketika penulis meragukan diri sendiri.
10. Dua sahabat penulis, Anugerah Diva Aliah Hrp dan Kayla Bintang Ramadanty, sahabat satu perjalanan yang tidak kalah pentingnya dalam penulisan skripsi ini, yang selalu membersamai penulis dalam hal mengurus segala berkas dari tahap awal hingga akhir. Terima kasih telah menemani serta memberikan dukungan penuh kepada penulis, terimakasih karena telah

saling memberikan semangat, waktu, dan tenaga serta saling mengingatkan untuk menyelesaikan skripsi sampai selesai.

11. Sahabat-sahabat seperjuangan, Cindy Hartika, Tata Kumala Sari, Aisyah Fayza, Juinda Azzahra, Rendhy Pranata, Muhammad Faddy dan Buntora Manurung. Terima kasih telah hadir dan berteman dengan baik, berbagi keluh kesah dalam perjalanan ini selama masa kuliah dan sampai sekarang, semoga dengan pertemanan ini menjadi titik acuan untuk saling berbagi kasih sayang, mengingat dan memperdulikan keadaan satu dengan yang lainnya. Semoga tetap menjaga nilai nilai pertemanan agar selalu merangkul, harmonis, rukun dan saling menasehati ketika ada salah kata atau salah tindakan dalam etika berteman.
12. Terima kasih kepada seluruh informan yang bersedia dengan murah hati menjadi narasumber penelitian tugas akhir skripsi ini.
13. Terima kasih untuk diri sendiri, Fatimah Azzahra Hardiyanti yang telah berjuang hingga sampai di titik ini. Terima kasih karena tidak menyerah meskipun sering merasa lelah, bingung, dan kehilangan semangat di tengah proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena tetap memilih untuk bertahan, bangkit, dan melanjutkan langkah, sekecil apa pun itu. Terima kasih untuk setiap usaha yang mungkin tidak selalu terlihat, untuk setiap waktu yang dikorbankan, serta untuk semua kesabaran dalam menghadapi berbagai tantangan dan rintangan. Terima kasih karena tetap percaya bahwa semua ini akan terlewati, meskipun pernah merasa ragu dengan diri sendiri.

Medan, 08 April 2026
Peneliti

Fatimah Azzahra Hardiyanti
2203110019

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pembatasan Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.....	7
URAIAN TEORITIS	7
2.1 Teori Persepsi Masyarakat.....	7
2.2 Teori Komunikasi Resiko	10
2.3 Teori Kinerja Pemerintah	13
BAB III	15
METODE PENELITIAN	15
3.1 Jenis Penelitian.....	15
3.2 Kerangka Konsep	15
3.3 Definisi Konsep.....	16
3.4 Kategorisasi Penelitian	18
3.5 Narasumber	18
3.6 Teknik Pengumpulan Data	19
3.7 Teknik Analisis Data	20
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.9 Deskripsi Singkat Objek Penelitian	23
BAB IV	24
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24

4.1 Hasil Penelitian	24
4.2 Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi.....	25
4.3 Pembahasan.....	51
4.4 Pembahasan Berdasarkan Kategorisasi	56
BAB V	63
PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kategorisasi Penelitian.....	18
Tabel 4. 1 Kategorisasi Hasil Wawancara.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Konsep	16
Gambar 4. 1 Peta Lokasi Penelitian	52
Gambar 4. 2 Sungai Deli di Kawasan Karang Berombak.....	54

PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN KARANG BEROMBAK PADA KINERJA PEMKO MEDAN DALAM MITIGASI BANJIR DI KAWASAN SUNGAI DELI

Oleh:

FATIMAH AZZAHRA HARDIYANTI
2203110019

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pandangan warga Kelurahan Karang Berombak tentang kerja Pemerintah Kota Medan dalam upaya mengatasi banjir di wilayah Sungai Deli. Masalah banjir yang terus muncul di wilayah ini memerlukan evaluasi terhadap kebijakan publik dari perspektif warga yang terdampak. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam kepada tiga orang sumber utama yang masing-masing mewakili kalangan pedagang, ibu-ibu rumah tangga, dan birokrasi setempat, serta melalui pengamatan langsung di lapangan dan pengumpulan dokumen. Hasil penelitian menunjukkan kemajuan dalam kinerja Pemko Medan dari perspektif *New Public Management* pada aspek pembangunan infrastruktur struktural yang mampu mengurangi luapan air secara signifikan. Namun, masih ada perbedaan dalam hal responsivitas dan kualitas layanan darurat yang membuat tingkat kepuasan masyarakat berada di tingkat sedang. Selain itu, komunikasi risiko melalui platform digital dianggap cukup berguna, meskipun masih ada tantangan dalam hal kredibilitas dan kecepatan informasi dibandingkan dengan jaringan informasi lokal. Hambatan antropogenik seperti sampah dan sedimentasi masih menjadi tantangan utama yang memerlukan sinergi antara kebijakan tegas pemerintah dan partisipasi aktif masyarakat. Secara umum, penanganan banjir di Kelurahan Karang Berombak perlu berubah dari cara yang hanya merespons setelah terjadi ke kebijakan yang lebih menyeluruh, jelas, dan ramah lingkungan.

Kata Kunci: Persepsi Masyarakat, Mitigasi Banjir, Kinerja Pemerintah, Sungai Deli, Komunikasi Risiko.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Medan sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia terus berkembang pesat di berbagai aspek seperti sosial, ekonomi, dan pengelolaan ruang. Namun, perkembangan ini juga dibarengi dengan berbagai masalah lingkungan, salah satunya adalah banjir yang hampir setiap tahun terjadi di beberapa daerah di kota. Salah satu daerah yang sangat rentan terhadap banjir adalah Sub DAS Babura, yang merupakan bagian dari DAS Deli di bagian hulu. Secara geografis, wilayah ini memiliki bentuk permukaan yang awalnya bergunung-gunung, namun perlahan berubah menjadi dataran rendah ketika mendekati sungai. Sub DAS ini dilalui oleh Sungai Babura, yang merupakan anak sungai dari Sungai Deli dan memainkan peran penting dalam sistem air Kota Medan. Kondisi bentang alam seperti ini membuat area tersebut sangat rentan terhadap aliran air permukaan, terutama saat hujan turun dengan intensitas tinggi.

Berdasarkan Data dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Medan menunjukkan bahwa lebih dari separuh kecamatan di kota tersebut termasuk wilayah rawan banjir. Tren ini menunjukkan peningkatan frekuensi banjir dalam lima tahun terakhir, yang mengindikasikan bahwa sistem pengelolaan risiko bencana di Kota Medan masih kurang efektif. Peningkatan banjir ini juga menunjukkan tekanan yang semakin berat pada infrastruktur drainase, penurunan kemampuan sungai untuk menampung air karena sedimentasi, serta penggunaan

lahan yang tidak sesuai dengan fungsi aslinya, sehingga mengurangi kemampuan tanah menyerap air. Pemerintah Kota Medan memiliki kewajiban hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah untuk melakukan upaya mitigasi baik yang bersifat struktural maupun non-struktural, mengoordinasikan penanganan bencana, serta memastikan keselamatan masyarakat.

Banjir adalah fenomena alami yang sering terjadi di daerah yang banyak dilalui aliran sungai. Secara sederhana, banjir adalah kondisi di mana air datang dan menutupi permukaan tanah di suatu area yang luas. Banjir bisa kita lihat sebagai bagian dari siklus air di permukaan bumi, yaitu saat air bergerak dari daratan menuju ke laut. Dalam siklus ini, jumlah air yang mengalir di permukaan bumi terutama dipengaruhi oleh tingkat curah hujan dan kemampuan tanah menyerap air. Air hujan yang turun ke bumi mengalir di permukaan, bergerak menuju laut dan membentuk aliran sungai. Aliran sungai ini biasanya dimulai dari daerah yang tinggi, seperti gunung, bukit, atau pegunungan, dan berakhir di tepi laut ketika air mengalir masuk ke samudra (Pasaribu, 2021).

Tanggung jawab Pemerintah Kota Medan dalam mitigasi banjir diatur dalam Pasal 5 dan 6 UU No. 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana serta Pasal 11 UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dengan kebijakan seperti RTRW Kota Medan 2011-2031 yang menetapkan zonasi rawan banjir dan kawasan resapan air, RAD-PRB untuk infrastruktur drainase dan sistem peringatan dini, Rencana Induk Drainase, Peta Risiko Banjir di 67 lokasi, serta Perda/Perwali

pengelolaan ruang terbuka hijau dan penanggulangan sampah; namun implementasinya belum optimal akibat alih fungsi lahan resapan menjadi permukiman, kurangnya integrasi RAD-PRB, sedimentasi drainase tinggi, serta lemahnya pengawasan dan sanksi (Ramli et al., 2025).

Penyelenggaraan penanganan bencana dengan fokus pada rekonstruksi dan rehabilitasi setelah bencana merupakan tanggung jawab pemerintah. Untuk mempersiapkan diri menghadapi jumlah korban yang terus meningkat, pemenuhan hak-hak masyarakat dan pengungsi harus dijaga secara adil dan konsisten. Kementerian Sosial Republik Indonesia membentuk unit bernama Taruna Siaga Bencana (TAGANA) di bawah Dirjen Jaminan Sosial karena penanggulangan bencana adalah tanggung jawab masyarakat, baik di tingkat pusat maupun daerah.

1.2 Pembatasan Masalah

Penelitian ini hanya difokuskan pada persepsi masyarakat Kelurahan Karang Berombak terhadap kinerja Pemko Medan dalam mitigasi banjir di kawasan Sungai Deli, khususnya program kebijakan seperti RTRW, RAD-PRB, dan infrastruktur drainase.

Penelitian ini tidak mencakup faktor eksternal di luar wilayah studi, seperti banjir di sungai lain atau kebijakan provinsi/nasional. Subjek dalam penelitian ini adalah warga Kelurahan Karang Berombak, dengan fokus utama diarahkan pada bagaimana persepsi mereka terhadap efektivitas program Pemko dapat menjadi masukan perbaikan mitigasi banjir.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diajukan pada penelitian ini adalah “Apa Persepsi Masyarakat Kelurahan Karang Berombak pada Kinerja Pemko Medan dalam Mitigasi Banjir di kawasan Sungai Deli?”

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat Kelurahan Karang Berombak pada kinerja Pemko Medan dalam mitigasi banjir di kawasan Sungai Deli.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dibuat dengan harapan agar dapat memberikan sumbangsih bagi pengembangan suatu ilmu. Manfaat penelitian dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.1.1 Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis dalam penelitian ini yaitu:

1. Memperluas teori komunikasi publik melalui pengujian persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah dalam menghadapi banjir, termasuk indikator responsivitas dan akuntabilitas.
2. Memberikan referensi ilmiah tambahan untuk studi serupa di daerah rawan bencana Indonesia, dengan analisis faktor pengaruh seperti tingkat transparansi Pemko Medan.
3. Memperkaya literatur tentang peran masyarakat dalam mengurangi risiko bencana, khususnya di wilayah Sungai Deli.

1.1.2 Manfaat Praktis

Manfaat Praktis dalam penelitian ini yaitu:

1. Menyediakan data empiris tentang pendapat warga untuk evaluasi dan perbaikan program mitigasi banjir, seperti normalisasi sungai, pemasangan bronjong, dan penanganan sampah.
2. Memungkinkan pengalokasian anggaran lebih tepat sasaran serta respons cepat terhadap keluhan masyarakat di area rawan genangan, seperti Jalan Karya.
3. Mendorong keterlibatan aktif warga dalam upaya non-struktural, seperti pengelolaan sampah dan relokasi pemukiman bantaran sungai.
4. Menurunkan risiko penyakit pasca-banjir serta mengurangi kerugian ekonomi berulang di daerah rawan banjir.
5. Menjadi dasar kebijakan holistik berbasis bukti untuk mengurangi frekuensi banjir, memperkuat akuntabilitas Pemko Medan, dan membangun kepercayaan melalui kolaborasi pemerintah-masyarakat.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I. PENDAHULUAN

Berisikan pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. URAIAN TEORITIS

Berisikan uraian-uraian relevan dengan masalah yang diteliti dan dapat dijadikan anggapan dasar penelitian kualitatif.

BAB III.METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan metode penelitian, jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, narasumber peneltiian, kategorisasi penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknis analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab ini berisikan hasil dari penelitian dan pembahasan.

BAB V: PENUTUP

Bab penutup terdiri dari simpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Teori Persepsi Masyarakat

Persepsi adalah proses yang dimulai dari penginderaan. Kata persepsi berasal dari bahasa Inggris "*perception*" yang berarti proses seseorang menyadari segala sesuatu di sekitarnya melalui indra-indranya. Ini juga bisa diartikan sebagai pengetahuan tentang lingkungan yang diperoleh dari interpretasi data yang diterima melalui indra (Sumarandak et al., 2021).

Persepsi adalah cara seseorang mengolah informasi untuk bisa menghubungkan dirinya dengan lingkungan sekitar. Persepsi sosial individu adalah proses bagaimana seseorang memahami pengetahuan dan cara berpikir tentang orang lain, seperti ciri-ciri fisik, kualitas, bahkan kecenderungan kepribadinya. Secara umum, persepsi sosial adalah proses seseorang memahami orang lain atau memahami kondisi sosial secara keseluruhan.

Persepsi adalah cara seseorang memilih, mengatur, dan memahami informasi yang diterima, sehingga bisa membuat gambaran yang bermakna. Dalam hal ini, persepsi tidak hanya bergantung pada hal-hal fisik, tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan sekitar dan kondisi pribadi seseorang. Selain itu, cara seseorang mendapatkan atau menerima informasi juga berasal dari lingkungan di sekitarnya (Aminudin, 2022).

Persepsi kognitif adalah bagian yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, dan keyakinan seseorang, yang memengaruhi cara seseorang memandang atau menilai sesuatu. Penelitian menunjukkan bahwa proses berpikir, seperti cara seseorang menerima dan menilai informasi, sangat penting dalam membentuk sikap dan preferensi ideologis. Misalnya, perbedaan dalam cara seseorang membuat keputusan berpikir bisa mencerminkan perbedaan dalam sikap politik, nasionalisme, dan keyakinan agama (Kimberly Huang, 2025).

Persepsi sosial adalah cara seseorang membentuk pendapat atau penilaian terhadap sesuatu, yang dipengaruhi oleh hal-hal dari dalam diri dan luar diri. Faktor dari dalam diri mencakup:

- a. Informasi yang diterima melalui indra;
- b. Perhatian yang membutuhkan tenaga fisik dan mental untuk fokus pada sesuatu;
- c. Pengalaman dan kenangan masa lalu, karena penilaian sering kali bergantung pada ingatan sebelumnya;
- d. Suasana hati, karena perasaan seseorang bisa memengaruhi cara mereka melihat atau menafsirkan sesuatu;
- e. Kebutuhan yang memandu seseorang untuk mencari sesuatu yang sesuai dengan tujuan mereka; serta
- f. Minat, di mana hal yang diminati akan lebih mudah diperhatikan atau diingat.

Faktor dari luar diri seperti:

- a. Warna dan cahaya objek, di mana objek yang terang lebih mudah dipahami;
- b. Posisi, ukuran, dan bentuk objek, karena objek yang besar lebih mudah dikenali;
- c. Gerakan, karena benda yang bergerak lebih menarik perhatian dibandingkan benda yang diam; serta
- d. Tingkat kekuatan stimulus, di mana sesuatu yang dilihat terus-menerus bisa lebih dalam maknanya dibandingkan hanya dilihat sekali (A. Pratiwi, 2021).

Terjadinya persepsi merupakan proses yang melibatkan empat tahap utama: tahap pertama adalah proses kealaman atau fisik, yaitu penangkapan stimulus oleh alat indera manusia; tahap kedua adalah proses fisiologis, yakni penerusan stimulus dari reseptor melalui saraf sensoris; tahap ketiga adalah proses psikologik, di mana timbul kesadaran individu terhadap stimulus yang diterima; serta tahap keempat sebagai hasil akhir berupa tanggapan dan perilaku yang muncul dari interpretasi tersebut (Arifin et al., 2017).

Seseorang mungkin memandang atau mengamati sesuatu, sebuah tempat, atau benda dengan cara yang berbeda dari orang lain karena beberapa faktor yang memengaruhi cara seseorang mempersepsikannya. Cara seseorang melihat suatu objek sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dan perilaku orang di sekitarnya. Persepsi juga membentuk pendapat seseorang dalam organisasi personal. Dalam menafsirkan suatu objek, persepsi juga dipengaruhi oleh lingkungan yang merupakan stimulus. Oleh karena itu, persepsi juga termasuk

proses seleksi stimulus yang mengorganisasi dan menafsirkan suatu konteks yang dihadapi. Dalam waktu tertentu, seseorang tidak mungkin menangkap semua stimulus secara bersamaan, sehingga ia harus memilih secara selektif. Perbedaan dalam pilihan ini bisa menyebabkan perbedaan persepsi antara individu dengan orang lain atau lingkungannya dalam menghadapi objek yang sama (Silaban & Nasution, 2023).

Berdasarkan berbagai definisi tentang persepsi yang sudah dijelaskan, secara umum persepsi dapat diartikan sebagai proses memberi arti atau memahami stimulus dan sensasi yang diterima oleh seseorang, serta dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dan eksternal yang dimiliki oleh individu tersebut.

2.2 Teori Komunikasi Resiko

Komunikasi risiko adalah proses berbagi informasi antara berbagai pihak seperti pemerintah, masyarakat, media, perusahaan, dan peneliti mengenai ancaman, kerentanan, dan kemampuan menghadapi bahaya. Dalam tahap sebelum bencana, cara masyarakat berkomunikasi risiko menjadi faktor penting yang memengaruhi bagaimana mereka memahami ancaman, kerentanan, dan tindakan yang harus dilakukan. Di sisi lain, memahami cara komunikasi risiko berjalan membantu para pengambil kebijakan mengerti bagaimana pesan disampaikan, jenis informasi yang dibutuhkan, saluran yang digunakan, serta sumber informasi yang dipercaya masyarakat. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa ketidakpercayaan masyarakat terhadap lembaga penanggulangan bencana menyulitkan upaya mitigasi dan proses evakuasi (Fahrimal & Husna, 2023).

Komunikasi risiko adalah proses memberikan informasi mengenai ancaman, bahaya yang mungkin terjadi, ketidakpastian, dan dampak dari suatu peristiwa atau kondisi yang bisa berbahaya bagi manusia, lingkungan, atau barang. Tujuannya adalah agar orang atau masyarakat lebih memahami, lebih waspada, dan lebih siap menghadapi risiko tersebut. Untuk manajemen risiko yang baik dan penilaian risiko yang tepat, diperlukan komunikasi risiko yang sukses. Beberapa faktor penting dalam komunikasi risiko adalah: kejelasan pesan, relevansi pesan, kredibilitas sumber, tanggapan emosional, serta partisipasi dari audiens (Hanshardi & Rasyid, 2024).

Pesan dalam komunikasi risiko harus jelas agar informasi tentang ancaman banjir, seperti luapan Sungai Deli, dapat dengan mudah dipahami oleh warga Karang Berombak. Informasi tersebut disampaikan menggunakan bahasa yang sederhana, istilah yang sudah dikenal oleh warga, serta peta zona rawan yang mudah dibaca. Jika pesan terlalu ambigu atau menggunakan istilah teknis yang sulit dipahami, akan terjadi kesalahpahaman, sehingga mengurangi keberhasilan upaya kesiapsiagaan. Contohnya, peringatan dini dari Pemko Medan harus menggunakan ikon banjir dan jadwal waktu evakuasi yang spesifik.

Pesan yang relevan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, misalnya dampak banjir terhadap pekerjaan nelayan atau pedagang di sekitar Sungai Deli. Pesan seperti ini memperlihatkan hubungan antara risiko dan pengalaman sehari-hari warga, sehingga meningkatkan semangat mereka untuk melakukan adaptasi, seperti membersihkan got secara rutin. Sebaliknya, pesan yang biasa saja sering diabaikan karena terasa tidak relevan dengan kehidupan nyata warga setempat.

Kredibilitas sumber bergantung pada kepercayaan warga terhadap Pemko Medan atau BPBD, yang dibangun melalui penyampaian informasi yang konsisten dan akurat mengenai banjir sebelumnya serta transparansi data debit air sungai. Sumber yang lebih dipercaya adalah kepala kelurahan dibandingkan pejabat yang jauh dari masyarakat, sehingga pesan mitigasi lebih mudah diterima dan skeptisisme warga Karang Berombak berkurang (Naswah, N. R., Hardiyanto, S., Lubis, 2025).

Tanggapan emosional memicu respons siaga melalui pesan yang menimbulkan perasaan darurat tanpa menyebabkan kepanikan, seperti cerita korban banjir sebelumnya yang berhasil selamat berkat evakuasi dini. Emosi positif seperti rasa empati dari masyarakat mendorong kerja sama gotong royong, sedangkan pesan yang terlalu menakutkan justru menyebabkan penolakan atau tindakan berisiko di wilayah rawan banjir di Sungai Deli.

Partisipasi audiens melibatkan warga Karang Berombak dalam berkomunikasi dua arah melalui musrenbang RT/RW atau aplikasi WhatsApp kelurahan, agar mereka bisa memberikan masukan tentang persepsi mereka terhadap program normalisasi sungai. Dengan berpartisipasi, warga semakin merasa memiliki terhadap upaya mitigasi banjir, sehingga mereka berubah dari penerima informasi pasif menjadi mitra aktif Pemko Medan dalam mengurangi risiko banjir secara berkelanjutan.

Risiko besar akibat banjir mendorong perlunya pengelolaan risiko yang melibatkan berbagai pihak yang terlibat dalam komunikasi. Penanganan risiko

bencana merupakan hal yang wajib dipertimbangkan oleh seluruh elemen masyarakat. Kerugian yang terus meningkat setiap tahunnya memerlukan upaya penanggulangan sebagai salah satu langkah pencegahan terhadap bencana banjir. Upaya penanggulangan bencana dilakukan sejak tahap awal atau sebelum bencana terjadi, agar dapat mengurangi korban jiwa dan kerugian yang terjadi. Kegiatan pengurangan risiko bencana bertujuan untuk meminimalkan dampak dari bencana alam. Bencana alam merupakan peristiwa yang tidak bisa dihindari atau dicegah sepenuhnya oleh manusia. Karena itu, manusia melakukan berbagai upaya preventif untuk mengurangi risiko yang ditimbulkan oleh bencana banjir. Komunikasi menjadi salah satu bidang yang mendukung kegiatan pengurangan risiko bencana (Kristanti, 2018).

Upaya yang perlu dilakukan oleh masyarakat dalam menghadapi bencana adalah dengan melakukan tindakan pencegahan, seperti tidak menebang pohon secara sembarangan atau ilegal, memberikan sosialisasi serta latihan simulasi, serta bersahabat dengan alam dengan cara menjaga kebersihan lingkungan dan tidak membuang sampah ke Sungai (Hardiyanto & Pulungan, 2019).

2.3 Teori Kinerja Pemerintah

Teori kinerja pemerintah menjelaskan sejauh mana tujuan dan sasaran sebuah lembaga pemerintah tercapai dengan menggunakan sumber daya secara efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang berkualitas. Teori ini menilai keberhasilan suatu program atau kegiatan pemerintah mulai dari input (dana yang diberikan), proses (pelaksanaannya), output (hasil yang dihasilkan), hingga outcome (dampak yang

dirasakan oleh masyarakat), dengan ukuran utama yaitu efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan tingkat kepuasan masyarakat (Ningsih & Subardjo, 2019).

Perkembangan ilmu administrasi publik telah mengalami perubahan dari model administrasi tradisional menuju model New Public Management (NPM) yang lebih menekankan efisiensi, efektivitas, serta fokus pada hasil dalam mengelola organisasi pemerintah. NPM muncul sebagai jawaban atas kritik terhadap cara kerja organisasi publik yang dianggap tidak efisien, terlalu birokratis, dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penerapan NPM di beberapa negara, termasuk Indonesia, sudah menjadi tren dalam upaya reformasi sektor publik guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dan menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik (Edward et al., 2024).

Gagasan New Public Management (NPM) pada dasarnya ingin "membebaskan" para manajer publik dari berbagai aturan birokratis dan kontrol administrasi, sehingga mereka bisa menjalankan tugas dengan lebih fleksibel. Dengan cara ini, manajer publik dapat memanfaatkan seluruh kemampuan dan kompetensi yang dimilikinya untuk menghasilkan produk, baik barang maupun jasa, dengan sebaik-baiknya bagi layanan publik. Pendekatan utama dalam NPM adalah masyarakat atau warga negara dianggap sebagai konsumen yang memiliki kemampuan berpikir, keinginan, serta kemampuan membuat pilihan, tidak berbeda dengan pendekatan public-choice dalam bidang ilmu ekonomi (Akbar, 2015).

BAB III

METODE PENELITIAN

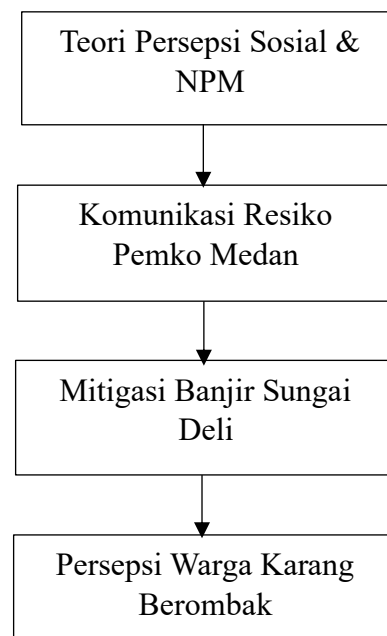
3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus tunggal di Kelurahan Karang Berombak sebagai lokasi utama. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokusnya pada penjelasan mendalam tentang persepsi warga mengenai kinerja Pemko Medan dalam mengatasi banjir, sesuai dengan judul yang menekankan pemahaman, pengalaman, dan interpretasi warga terhadap program pemerintah. Desain studi kasus tunggal cocok digunakan karena Karang Berombak memiliki ciri khas sebagai daerah tepi Sungai Deli yang sering mengalami banjir, sehingga memungkinkan analisis secara rinci dalam konteks spesifik yang kaya dengan data dari wawancara dan pengamatan langsung di lapangan.

3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep merujuk pada unsur-unsur abstrak yang mewakili kelas-kelas fenomena dalam satu bidang studi. Konsep itu adalah penjelasan berbentuk abstrak dari teori tersebut. Konsep yang menggambarkan abstraksi dari teori tersebut kemudian diberi nama sebagai kerangka konsep. Konsep bukan merupakan gejala atau fakta yang langsung diteliti, tetapi lebih merupakan abstraksi dari gejala tersebut, yang disebut juga sebagai konstruk. Singkatnya, kerangka konsep adalah penggeneralisan dari sekelompok fenomena tertentu sehingga bisa digunakan untuk

menjelaskan berbagai fenomena yang sama, di mana semakin dekat dengan kenyataan, semakin mudah konsep itu diukur (M. A. Pratiwi, 2022).



Gambar 3. 1 Kerangka Konsep

3.3 Definisi Konsep

a. Teori Persepsi Sosial & NPM

Kerangka teori ini menggabungkan Teori Persepsi Sosial yang menjelaskan cara masyarakat memahami situasi melalui faktor dalam seperti pengalaman dan suasana hati, serta faktor luar seperti dampak banjir dan komunikasi dari pemerintah kota. Teori ini juga menggabungkan New Public Management yang mengevaluasi kinerja pemerintah berdasarkan indikator keberhasilan dalam mencapai target normalisasi sungai dan kemampuan merespons darurat banjir di Karang Berombak.

b. Komunikasi Resiko Pemko Medan

Proses pertukaran informasi dua arah antara Pemko Medan dan masyarakat tentang ancaman luapan Sungai Deli meliputi pesan peringatan yang jelas dan tepat, yang diberikan melalui saluran yang dapat dipercaya seperti WhatsApp kelurahan atau spanduk zona rawan. Partisipasi masyarakat juga dilakukan melalui musrenbang agar dapat membangun kepercayaan dan kesiapan terhadap ancaman tersebut.

c. Mitigasi Banjir Sungai Deli

Upaya mencegah dan mengurangi dampak banjir di Kelurahan Karang Berombak mencakup berbagai langkah mitigasi, baik yang bersifat struktural maupun non-struktural. Mitigasi struktural terdiri dari normalisasi Sungai Deli, pemasangan bronjong, dan perbaikan sistem drainase. Sementara itu, mitigasi non-struktural meliputi RAD-PRB, sistem peringatan dini dari BPBD, serta sosialisasi tentang pengelolaan sampah yang bertujuan untuk mengurangi frekuensi terjadinya genangan air.

d. Persepsi Warga Karang Berombak

Masyarakat Kelurahan Karang Berombak memberikan penilaian pribadi terhadap seberapa baik kerja Pemko Medan, dengan melihat dari tiga aspek yaitu: pengetahuan mereka tentang program mitigasi bencana, kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap Pemko Medan, serta keinginan mereka untuk ikut serta dalam gotong royong membersihkan sungai dan bersedia menerima relokasi jika diperlukan.

3.4 Kategorisasi Penelitian

No	Konsep Penelitian	Kategorisasi
1.	Teori Persepsi Masyarakat & NPM	• Proses pembentukan persepsi • Efektivitas program • Responsivitas darurat
2.	Komunikasi Resiko Pemko Medan	• Kejelasan pesan banjir • Kredibilitas sumber
3.	Mitigasi Banjir Sungai Deli	• Kondisi drainase • Dampak ekonomi warga
4.	Persepsi Warga Karang Berombak	• Kepuasan layanan • Kepercayaan Pemko

Tabel 3. 1 Kategorisasi Penelitian

3.5 Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap memiliki pengalaman langsung, pemahaman, serta keterlibatan dalam menilai bagaimana masyarakat memandang kinerja Pemko Medan dalam mengatasi banjir Sungai Deli. Narasumber dipilih menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria tertentu berdasarkan tujuan penelitian, yaitu mereka yang pernah terkena dampak banjir serta terlibat dalam berbagai program mitigasinya. Secara umum, narasumber dalam penelitian ini terdiri atas:

- 1) Lurah Karang Berombak
- 2) Masyarakat yang tinggal di bantaran sungai Deli

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, ada beberapa metode yang sering digunakan untuk mengumpulkan data. Salah satu metode tersebut adalah wawancara, di mana peneliti berinteraksi langsung dengan peserta untuk memahami secara mendalam pengalaman, persepsi, dan pendapat mereka mengenai topik penelitian. Observasi juga merupakan teknik penting dalam penelitian kualitatif, di mana peneliti secara aktif mengamati dan mencatat perilaku, interaksi, serta konteks yang terjadi di dalam situasi yang sedang diteliti (Jailani, 2023).

Dalam penelitian kualitatif ini, teknik pengumpulan data menggunakan tiga metode utama: observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk triangulasi sumber dan memastikan validitas data persepsi warga Karang Berombak terhadap kinerja Pemko Medan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara semi-struktural dalam bentuk mendalam dilakukan kepada 3 narasumber dengan panduan yang sudah terstruktur, terdiri dari 9 pertanyaan terbuka, setiap wawancara berlangsung selama 10-15 menit, direkam menggunakan alat perekam suara dan diterjemahkan secara lengkap untuk dianalisis secara tematik. Jenis pertanyaan yang digunakan mencakup tiga kategori yaitu deskriptif, evaluatif, dan eksplanatori. Wawancara dilakukan di rumah narasumber atau di pos RT dengan metode snowball sampling hingga diperoleh data yang sudah memenuhi kriteria jenuh. Hasil wawancara memberikan data primer yang cukup lengkap

mengenai tiga aspek persepsi warga, yaitu kognitif, afektif, dan konatif terhadap tingkat efektivitas program mitigasi banjir yang dilakukan Pemko Medan.

b. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di RT/RW di area pinggir Sungai Deli Karang Berombak. Peneliti mengamati cara warga mengurus drainase dan sampah di sungai, serta interaksi langsung dengan warga. Peneliti juga melihat kondisi fisik Sungai Deli, seperti tingkat kedalaman air dan penumpukan sampah plastik. Selain itu, peneliti memeriksa fasilitas mitigasi banjir seperti spanduk penanda area rawan dan posko evakuasi. Data yang dikumpulkan dicatat secara rapi dalam jurnal observasi lengkap dengan foto dan video (setelah mendapatkan izin etik) serta checklist kondisi infrastruktur di lapangan untuk mendukung analisis cara warga melihat upaya pemerintah dalam mengelola lingkungan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi meliputi data yang diperoleh melalui wawancara secara langsung maupun daring dan foto kegiatan aktivitas yang dilakukan peneliti di lapangan.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, menurut Miles & Huberman, adalah proses yang bertujuan untuk mengurangi data, menampilkan data, serta memeriksa kembali data agar bisa diambil kesimpulan. Miles & Huberman menambahkan bahwa reduksi data adalah proses memilih dan membedakan antara data yang penting dan tidak penting dari data yang sudah dikumpulkan. Penyajian data adalah kegiatan menampilkan informasi dari data yang telah terpisah dan

diatur, lalu diperiksa kebenarannya. Kesimpulan data adalah penjelasan atau pemahaman mengenai arti dari data tersebut (Ash-shiddiqi et al., 2025).

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahapan berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses memilih, fokus pada penyederhanaan, membuat abstraksi, dan mengubah data mentah yang berasal dari catatan tertulis di lapangan. Proses pengurangan data terus berlangsung selama proyek penelitian kualitatif berlangsung. Untuk mengantisipasi adanya penurunan volume data, peneliti sering kali (tanpa sadar sepenuhnya) memutuskan kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan yang diteliti, dan pendekatan pengumpulan data yang akan digunakan. Selama proses pengumpulan data berlangsung, dilakukan tahapan reduksi berikutnya yaitu membuat ringkasan.

mengkode, menelusuri tema, membuat gugusan, membuat partisi, membuat memo.

Proses reduksi data atau transformasi terus berlangsung setelah penelitian lapangan selesai, hingga laporan akhir yang lengkap berhasil disusun. Reduksi data adalah bagian dari proses analisis. Reduksi data adalah cara menganalisis data dengan memperjelas, mengelompokkan, memandu, menghilangkan hal yang tidak penting, dan mengatur data secara teratur agar kesimpulan akhir bisa diperoleh dan diperiksa.

b. Penyajian Data

Miles dan Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi yang tersusun rapi, sehingga memungkinkan seseorang untuk membuat kesimpulan dan mengambil tindakan. Mereka yakin bahwa menampilkan informasi dengan cara yang lebih baik adalah cara utama untuk melakukan analisis kualitatif yang benar, yang mencakup berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan.

Dibuat untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang terpadu dan mudah dipahami. Dengan demikian, seorang penganalisis bisa mengetahui apa yang sedang terjadi dan memutuskan apakah sudah tepat untuk menarik kesimpulan yang benar atau masih perlu melanjutkan analisis, sesuai dengan saran yang disampaikan dalam penyajian, yang mungkin bisa membantu.

c. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Penarikan kesimpulan menurut Miles dan Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dalam konfigurasi yang lengkap. makna yang muncul dari data lain harus dicek kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yaitu yang menyatakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya muncul saat proses pengumpulan data selesai, tetapi juga harus dikonfirmasi agar hasilnya benar-benar dapat dipercaya.

Temuan diinterpretasikan mengikuti alur flowchart: sejauh mana Teori Persepsi Sosial & NPM terbukti → efektivitas Komunikasi Risiko Pemko → realitas Mitigasi Banjir Sungai Deli → Persepsi Warga Karang Berombak. Verifikasi triangulasi dilakukan dengan memberitahukan kesimpulan kepada

narasumber (*member checking*), membandingkan observasi lapangan dan dokumentasi BPBD, memastikan validitas kesimpulan tentang kinerja program banjir Pemko Medan.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Karang Berombak, Kecamatan Medan Helvetia, Kota Medan. Lokasi ini dipilih karena merupakan area yang paling rentan banjir di Medan akibat meluapnya Sungai Deli, terdampak banjir besar tahun 2025, serta mengalami masalah drainase tersumbat dan pendangkalan sungai. Penelitian ini berupa penelitian lapangan teritorial. Penelitian dilaksanakan selama 2 bulan (dimulai dari bulan Februari sampai selesai).

3.9 Deskripsi Singkat Objek Penelitian

Kelurahan Karang Berombak, yang terletak di Kecamatan Medan Helvetia, adalah permukiman yang padat dan berada di tepi Sungai Deli, yang menjadi fokus utama penelitian ini. Lokasi ini rentan mengalami banjir setiap tahun karena air sungai meluap, saluran drainase tersumbat, dan penimbunan lumpur. Dampaknya terasa besar pada November 2025, ketika ratusan rumah tergenang air.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Bab ini menjelaskan dan menampilkan data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung di lapangan, yang disebut dengan pendekatan kualitatif. Data ini didapat melalui wawancara secara langsung dengan warga Karang Berombak. Sementara itu, wawancara dengan Lurah dilakukan secara daring melalui aplikasi WhatsApp yang memiliki kredensial dan mampu memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Selanjutnya, data tersebut dianalisis agar bisa ditarik kesimpulannya. Setelah melakukan penelitian di lapangan, diperoleh berbagai informasi tentang pendapat para responden. Dalam bab ini akan dibahas data yang diperoleh selama penelitian, yakni Persepsi Masyarakat Kelurahan Karang Berombak terhadap kinerja Pemko Medan dalam upaya mitigasi banjir di kawasan Sungai Deli, sebagai berikut:

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui wawancara dengan narasumber penelitian, data-data tersebut akan dijelaskan secara rinci agar masalah penelitian tentang persepsi masyarakat Kelurahan Karang Berombak terhadap kinerja Pemko Medan dalam upaya mitigasi banjir di kawasan Sungai Deli dapat terjawab dan dianalisis. Untuk melengkapi hasil wawancara, data sekunder juga sangat membantu dalam menjelaskan jawaban narasumber, terutama mengenai karakteristik yang mereka sampaikan. Selanjutnya, hasil wawancara dapat

dijelaskan secara terstruktur sesuai dengan karakteristik metode penelitian kualitatif deskriptif.

4.2 Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

4.1.1 Teori Persepsi Masyarakat & NPM

Teori Persepsi Sosial adalah konsep dalam psikologi sosial yang menjelaskan cara seseorang memperhatikan, memahami, dan membentuk gambaran tentang orang lain atau suasana sosial berdasarkan tanda-tanda seperti ekspresi wajah, gerak tubuh, dan lingkungan sekitarnya. Proses ini mencakup mengenali pola-pola sosial, membuat gambaran umum atau stereotip, serta menentukan alasan di balik tindakan orang lain, yang biasanya dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya dan kebiasaan berpikir pribadi.

NPM, atau New Public Management, adalah cara baru dalam mengurus urusan pemerintahan yang fokus pada prinsip-prinsip manajemen bisnis swasta, seperti menghemat biaya, melayani masyarakat secara baik, dan mengukur hasil kerja dengan indikator yang jelas. Teori ini muncul di akhir tahun 1900-an sebagai jawaban atas sistem birokrasi lama yang dianggap terlalu kaku dan menghabiskan banyak uang, dengan mengedepankan prinsip desentralisasi, adanya persaingan antar instansi pemerintah, serta meningkatkan transparansi dan tanggung jawab pemerintah.

Dalam penelitian sosial seperti studi tentang bagaimana masyarakat menilai kerja pemerintah, Teori Persepsi Sosial sering kali terkait dengan NPM karena cara pemerintah menerapkan prinsip efisiensi dan layanan NPM membentuk opini

publik, yang berdampak pada persepsi mengenai transparansi dan responsifnya pemerintah. Penggabungan kedua pihak memungkinkan penganalisisan yang lebih dalam mengenai cara berinteraksi antara masyarakat dan pegawai pemerintah, di mana prasangka bisa memperkuat atau melemahkan kepercayaan terhadap kebijakan NPM.

1. Apa pengalaman pribadi yang paling mempengaruhi pandangan terhadap kinerja Pemko dalam mitigasi banjir?

Dalam persepsi masyarakat di Kelurahan Karang Berombak, ada faktor-faktor yang mempengaruhi pandangan terhadap kinerja Pemko dalam mitigasi banjir. Dari hasil wawancara dengan Lurah Karang Berombak; Bapak AF tentang Apa pengalaman pribadi yang paling mempengaruhi pandangan terhadap kinerja Pemko dalam mitigasi banjir? Sebagai lurah yang pernah mengalami banjir di wilayahnya, beliau menyatakan bahwa koordinasi selama banjir tahun 2025 menjadi momen penting yang menunjukkan komitmen nyata Pemerintah Kota Medan. Saat itu, banjir tiba-tiba menggenangi beberapa kelurahan, termasuk wilayah ini, dan kami segera menghubungi pihak kota untuk meminta bantuan; responsnya sangat cepat, karena Pemko mengirimkan lima unit pompa air besar hanya dalam waktu enam jam setelah laporan pertama masuk. Langkah ini tidak hanya membantu mengurangi genangan air di wilayah rawan seperti permukiman padat dan pasar tradisional, tetapi juga menunjukkan bahwa ada kerja sama yang kuat antara tingkat kelurahan dan kota dalam sistem penanganan darurat. Meskipun begitu, tantangan logistik masih menjadi masalah yang perlu diperbaiki bersama, seperti jalan yang sulit diakses karena rusak akibat hujan lebat sebelumnya, distribusi pompa yang

belum merata ke seluruh titik banjir kecil, serta kebutuhan pelatihan tambahan bagi petugas di lapangan agar penempatan alat lebih tepat sasaran; hal ini menunjukkan betapa pentingnya meningkatkan infrastruktur pendukung di masa mendatang.

Sementara itu, dari sudut pandang warga yang juga terkena dampak langsung; Ibu SK, pengalaman paling buruk dialami pada banjir tahun 2024. Saat itu, air mencapai ketinggian setengah badan dan merendam tempat dagang selama tiga hari berturut-turut, menyebabkan kerugian besar dan mengganggu mata pencaharian keluarga. Pada saat itu, lapak beliau di tepi pasar tradisional tenggelam habis, barang dagangannya rusak berat, dan beliau harus mengungsi sementara karena tidak ada evakuasi yang cukup dari pemerintah kota; bantuan baru datang setelah hampir 48 jam, ketika air mulai surut sendiri, sehingga ia merasa ditinggalkan dalam kesulitan terparah. Keterlambatan ini membuat masyarakat meragukan kinerja Pemko secara keseluruhan, karena harapan mereka akan respons yang cepat tidak terpenuhi, terutama dalam hal evakuasi darurat dan penyaluran bantuan logistik dasar seperti karung pasir atau perahu karet untuk mengangkut barang berharga. Pengalaman ini juga menunjukkan perbedaan antara rencana kebijakan banjir di tingkat kota dengan kondisi di lapangan di kelurahan, di mana faktor seperti kurangnya peringatan dini yang tepat dan keterbatasan tenaga lokal membuat situasi semakin buruk, sehingga warga seperti beliau mulai meragukan efektivitas sistem manajemen bencana yang ada.

Hasil wawancara pada warga lainnya; Ibu RN, ia menyampaikan bahwa pada tahun 2023, pengalaman beliau sebagai warga memberikan sisi positif yang patut dihargai, meskipun memang ada beberapa kekurangan. Saat banjir datang,

rumahnya tergenang hingga setinggi lutut, dan anak beliau jatuh sakit demam karena kondisi lingkungan yang tidak sehat setelah genangan air. Pemko Medan memberikan respons yang cukup cepat dengan menyalurkan bantuan makanan yang sudah siap dimakan, obat-obatan wajib, dan selimut hanya dalam waktu kurang dari 24 jam setelah laporan diberikan ke kelurahan, yang sangat membantu keluarga bertahan hidup di tengah keterbatasan air bersih dan listrik yang padam. Bantuan ini bukan hanya memenuhi kebutuhan makanan darurat, tetapi juga memberikan rasa tenang secara mental, terutama bagi anak-anak yang lebih rentan terhadap penyakit seperti demam berdarah atau batuk pilek; beliau merasa senang karena tim dari Dinas Sosial dan BPBD kota bekerja sama dengan lurah setempat untuk memastikan bantuan sampai ke rumah-rumah yang terkena dampak. Namun, masih ada kekurangan, seperti bantuan yang jumlahnya terbatas dan tidak cukup untuk semua warga miskin di kota, serta kurangnya pengawasan setelah banjir untuk pemeriksaan kesehatan berikutnya, yang menunjukkan meskipun sudah ada kemajuan, sistem masih perlu diperbaiki agar lebih adil dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, pengalaman-pengalaman tersebut menunjukkan bagaimana masyarakat memandang kinerja Pemko Medan dalam menangani banjir. Respons yang cepat pada tahun 2023 dan 2025 membuat masyarakat lebih percaya, tetapi keterlambatan pada tahun 2024 justru membuat mereka skeptis dan tidak yakin. Dalam kerangka Teori Persepsi Sosial, masyarakat biasanya membentuk pendapat berdasarkan pengalaman langsung dengan layanan publik, di mana faktor-faktor seperti kecepatan, tersedianya sumber daya, dan cara berkomunikasi menjadi hal yang paling memengaruhi; hal ini sesuai dengan prinsip New Public

Management (NPM) yang fokus pada efisiensi dan pendekatan berorientasi pada kepuasan pengguna dalam pemerintahan. Kerja sama yang baik antara lurah sebagai pihak yang paling depan dengan Pemko menunjukkan kemungkinan besar NPM dapat diterapkan, tetapi masih ada hambatan dalam hal logistik dan proses birokrasi yang lambat, sehingga dibutuhkan perubahan seperti menerapkan digitalisasi dalam sistem pelaporan banjir serta melakukan pelatihan secara rutin bagi para pegawai.

2. Seberapa efektif program normalisasi Sungai Deli dan perbaikan drainase?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lurah Karang Berombak; Bapak AF ia menyampaikan sebagai bagian dari upaya Pemerintah Kota Medan dalam menangani banjir berkala, program normalisasi drainase dan sungai telah menunjukkan hasil yang cukup bagus berdasarkan data yang kami kumpulkan, terutama dalam mengurangi genangan air di area rawan seperti permukiman padat dan pasar tradisional. Setelah normalisasi selesai dilakukan, jumlah air yang meluap dari sungai dan genangan besar berkurang secara nyata. Hal ini terlihat dari penurunan volume air yang tumpah ke daratan selama musim hujan yang sangat deras. Karena itu, banyak warga merasakan perbedaan langsung dalam kehidupan sehari-hari mereka. Drainase baru yang dibangun dengan ukuran lebih besar dan menggunakan bahan yang tahan terhadap korosi dapat menampung lebih banyak air hujan dibandingkan sistem lama, sehingga aliran air dapat lebih lancar menuju sungai utama dan mengurangi waktu genangan di jalan raya serta gang-gang sempit. Namun, keberhasilan ini tidak terlepas dari tantangan yang dihadapi, di mana kolaborasi dengan warga menjadi sangat penting untuk mencegah

penyumbatan akibat sampah rumah tangga dan plastik yang dibuang secara sembarangan. Oleh karena itu, program ini menekankan kerja sama antara pemerintah dan masyarakat agar manfaat yang baik dapat dirasakan secara berkelanjutan.

Meskipun sudah ada kemajuan, efektivitas program di beberapa area masih belum cukup baik, terutama di sekitar Sungai Deli yang tetap menjadi masalah utama saat musim hujan berlebihan karena kondisi banjir yang sulit dikelola secara penuh. Sungai Deli, sebagai saluran utama pembuangan air di Medan, sering kali mengalami pengendapan sedimen dan sampah organik dari daerah hulu yang menyebabkan aliran air menjadi perlahan, sehingga saluran drainase yang telah dibersihkan di tepi sungai cepat kembali tergenang meskipun telah diperbaiki. Hal ini membuat air menggenang lama di daerah bawahannya, sehingga warga harus menunggu beberapa hari sampai air surut sendiri, yang menghambat kegiatan ekonomi dan mobilitas mereka sehari-hari. Pemeliharaan secara rutin masih belum berjalan dengan optimal, karena keterbatasan tenaga dan anggaran membuat pembersihan tidak bisa dilakukan secara teratur. Untuk meningkatkan hasil secara keseluruhan, diperlukan rencana jangka panjang seperti pembentukan tim khusus untuk memantau dan memberikan sanksi terhadap orang yang membuang sampah sembarangan.

Di sisi lain, dari sudut pandang warga yang tinggal di sekitar gang-gang dekat Sungai Deli; SK dan RN, program normalisasi dinilai cukup berhasil karena aliran air sungai kini terasa lebih lancar dan genangan di sekitar rumah warga berkurang jauh lebih banyak dibandingkan beberapa tahun sebelumnya. Drainase baru yang

dipasang di gang kami membantu aliran air hujan lebih lancar, mengurangi kemungkinan banjir masuk ke dalam rumah dan memungkinkan kami kembali menjalankan aktivitas sehari-hari lebih cepat setelah hujan deras. Perubahan ini membuat keluarga lebih tenang, terutama bagi anak-anak dan orang tua yang rentan terkena penyakit karena air kotor yang berkumpul. Selain itu, perubahan ini juga membantu usaha kecil seperti toko kelontong dan tempat jual beli yang sebelumnya sering terganggu akibat banjir. Apresiasi ini didasarkan pada pengamatan langsung, di mana kondisi sebelum normalisasi selalu lebih buruk dengan air yang sampai ke lutut, sedangkan saat ini hanya ada genangan air yang dangkal dan cepat surut.

Secara umum, penilaian tentang efektivitas program normalisasi drainase dan Sungai Deli mencerminkan bagaimana masyarakat memandang kinerja Pemko Medan. Di beberapa area, program tersebut berhasil dan membangun kepercayaan, tetapi di titik-titik kritis seperti Sungai Deli, adanya kekurangan membuat masyarakat menjadi lebih skeptis, hal ini merupakan respons yang wajar. Dalam teori persepsi sosial, warga membentuk penilaian mereka berdasarkan pengalaman pribadi dan pengamatan dari sekitar, yang juga dipengaruhi oleh faktor-faktor dari luar seperti keterlibatan masyarakat dan keadaan sarana infrastruktur; hal ini sesuai dengan prinsip *New Public Management* (NPM) yang menekankan efisiensi, akuntabilitas, dan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pemko telah menunjukkan komitmen dengan berinvestasi pada infrastruktur, tetapi tantangan seperti pengelolaan sampah dan pemeliharaan menunjukkan bahwa integrasi NPM dengan pendekatan yang melibatkan masyarakat sangat diperlukan agar hasil yang diperoleh lebih menyeluruh dan berkelanjutan.

3. Bagaimana kecepatan dan responsivitas Pemko saat banjir darurat di Karang Berombak?

Sebagai pegawai pemerintah di tingkat kelurahan, menurut bapak AF beliau telah mengaktifkan protokol darurat dengan cepat saat terjadi banjir, terutama dalam kasus-kasus terbaru di mana seluruh sistem tanggap bencana dapat dijalankan hanya dalam waktu empat jam setelah laporan pertama masuk melalui saluran resmi. Proses ini melibatkan membawa warga yang rentan, seperti lansia, ibu hamil, dan anak-anak, ke pusat pengungsian yang sudah disiapkan sebelumnya, menaruh pompa air besar untuk menguras air yang tergenang di tempat-tempat kritis seperti persimpangan jalan dan permukiman yang padat, serta mendistribusikan bantuan logistik dasar berupa makanan siap santap, air minum, obat-obatan, dan selimut agar kesehatan para korban tetap stabil. Koordinasi utama dilakukan melalui Posko Banjir yang beroperasi nonstop sepanjang hari selama seminggu, di mana tim dari berbagai instansi seperti Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), Dinas Pekerjaan Umum, dan relawan masyarakat saling bertukar informasi secara langsung melalui radio dan aplikasi grup khusus, agar semua aspek penanganan bisa terpantau dan tidak ada celah. Kecepatan ini tidak hanya membantu mengurangi kerugian seperti kerusakan bangunan, tetapi juga membantu mengurangi rasa takut warga karena mereka merasa ada pemerintah yang langsung membantu, meskipun masalah seperti cuaca buruk dan kesulitan mengakses lokasi tetap perlu diperhatikan lebih lanjut di masa depan.

Dari sudut pandang warga yang sering merasakan langsung dampak banjir di lapangan, respons Pemko Medan terasa sangat perlahan dan membuat kecewa, karena tim penanggulangan biasanya baru datang setelah satu hingga dua hari setelah banjir terjadi, meninggalkan mereka dalam kondisi kesulitan dengan air masih meluap di rumah dan tempat usaha. Pompa air yang diberikan waktu itu jumlahnya tidak cukup, sehingga tidak bisa mengeringkan seluruh daerah yang terkena dampak secara bersamaan. Selama beberapa hari, jalan raya dan gang sempit tetap basah dan licin, mengganggu kemampuan warga untuk bergerak dan menyebarkan bantuan dari tetangga. Responsivitas pemerintah terlihat nihil karena tidak ada komunikasi yang aktif, seperti peringatan dini yang tepat waktu atau kunjungan sebelumnya ke rumah-rumah yang rawan, sehingga warga seperti mereka terpaksa mengandalkan gotong royong sendiri untuk mengeluarkan barang-barang berharga dan membersihkan lumpur, yang sering kali membuat tubuh lelah dan mengakibatkan kerugian ekonomi yang lebih parah. Pengalaman ini membuat mereka merasa sangat frustrasi terhadap sistem birokrasi yang terlalu kaku, di mana seharusnya pemerintah fokus menangani kebutuhan urgent warga, bukan hanya mengurus prosedur formal yang membuang waktu. Hal ini membuat masyarakat yang terkena dampak semakin tidak puas dengan kinerja Pemko.

Sekarang, berdasarkan pengamatan terbaru sebagai warga yang tinggal di wilayah rawan banjir dekat sungai, respons dari Pemko sudah cukup cepat dan memberikan harapan baru, terutama ketika tim BPBD datang di malam hari membawa pompa air besar yang langsung dioperasikan untuk mengalirkan air keluar dari gang-gang sempit di sekitar rumah mereka. Tim datang di luar waktu

kerja biasa, menunjukkan bahwa persiapan mereka sudah lebih baik. Pompa-pompa itu berhasil mengurangi genangan secara besar dalam beberapa jam saja, sehingga mereka bisa kembali bekerja tanpa harus menunggu berhari-hari seperti dulu. Namun, koordinasi antar kelurahan masih menjadi kelemahan yang perlu diperbaiki, karena sering kali alokasi sumber daya seperti pompa dan perahu karet tidak merata. Beberapa kelurahan tetangga mendapatkan bantuan lebih cepat, sementara wilayah mereka tertunda karena kesalahan komunikasi di tingkat kota. Perubahan positif ini sedikit membangun kepercayaan, tetapi masyarakat mengharapkan integrasi yang lebih lancar melalui pusat komando yang terpadu, sehingga bisa memastikan distribusi yang adil dan transparan.

Secara keseluruhan, variasi pengalaman ini menunjukkan bagaimana masyarakat memandang kecepatan respons Pemko Medan dalam menangani banjir. Kesuksesan dalam menerapkan protokol cepat menciptakan kesan positif, sementara keterlambatan dalam penanganan menyebabkan keraguan yang dalam, terutama berdasarkan pengalaman langsung mereka menggunakan layanan publik. Dalam teori persepsi sosial, proses terbentuknya kesan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti lamanya waktu respons, kelengkapan sumber daya, serta komunikasi yang efektif. Ketiga faktor ini menjadi acuan penting dalam menilai bagaimana kerja pemerintah daerah. Pendekatan New Public Management (NPM) bisa diterapkan lebih lanjut di sini dengan fokus pada efisiensi kerja melalui Posko Banjir yang beroperasi 24 jam sehari, serta pengukuran hasil berdasarkan masukan dari warga. Hal ini berpotensi mengubah pandangan negatif menjadi dukungan

yang berkelanjutan melalui peningkatan akuntabilitas dan pelayanan yang lebih berorientasi pada kepuasan masyarakat.

4.1.2 Komunikasi Resiko Pemko Medan

Komunikasi risiko adalah cara menukar informasi dan pendapat mengenai kemungkinan bahaya atau ancaman, baik dari seseorang maupun kelompok, agar semua pihak memahami bersama faktor-faktor yang menyebabkan risiko tersebut. Secara sederhana, ini berarti memberikan informasi ilmiah tentang kemungkinan terjadinya hal-hal negatif seperti bencana alam, wabah penyakit, atau kerusakan lingkungan, serta menjelaskan dampaknya agar orang yang menerima bisa melakukan langkah-langkah pencegahan. Dalam pengelolaan bencana seperti banjir di Medan, komunikasi risiko bertindak sebagai jembatan antara pemerintah daerah seperti Pemko dan masyarakat, di mana persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah, seperti respons cepat dalam mengoperasikan pompa air atau ketepatan waktu evakuasi, dipengaruhi oleh cara informasi risiko disampaikan secara jujur dan tepat waktu.

Tujuan utama dari komunikasi risiko adalah agar masyarakat lebih mengerti tentang bahaya tertentu, mendorong mereka untuk melakukan perubahan sikap seperti menjaga saluran air dari sampah, serta memastikan para pihak terlibat dapat membuat keputusan yang konsisten dan didasarkan pada bukti. Proses ini tidak hanya memberikan informasi tentang risiko, manfaat dari tindakan pencegahan, dan ketidakpastian yang ada, tetapi juga menciptakan rasa percaya dengan melibatkan secara aktif berbagai pihak seperti ahli, pemerintah, dan masyarakat. Berbeda

dengan komunikasi krisis yang bersifat darurat dan merespons situasi dengan cepat, komunikasi risiko lebih bersifat proaktif dan bertahan lama. Contohnya adalah memberi informasi awal tentang banjir melalui Posko 24 jam yang telah dibicarakan dalam pengalaman lurah.

4. Apakah peringatan banjir WhatsApp kelurahan jelas dan bermanfaat?

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak AF, ia menyampaikan bahwa beliau telah membuat sistem peringatan dini banjir yang memperhatikan tingkat risiko dengan kategori seperti kuning untuk waspada dan merah untuk darurat. Sistem ini juga meliputi peta wilayah rawan banjir dan instruksi evakuasi yang jelas, seperti rute aman menuju posko pengungsian terdekat. Desain ini dibuat berdasarkan data tentang banjir yang pernah terjadi di Medan, seperti pengalaman banjir Sungai Deli dan genangan air di saluran drainase. Tujuannya agar warga bisa langsung mengerti pentingnya situasi tersebut tanpa bingung. Pemberitahuan akan dikirimkan melalui aplikasi ponsel, sirene, dan pengeras suara di masjid. Hasil survei yang beliau lakukan langsung di lapangan dan dari posko banjir menunjukkan bahwa sistem ini sangat membantu banyak orang. Sistem ini membantu mengurangi kepanikan di tengah situasi darurat dan memungkinkan warga mempersiapkan diri dengan baik, misalnya dengan menyelamatkan barang-barang berharga dan mengungsi secara lebih teratur. Meskipun ada saran untuk meningkatkan seperti mengintegrasikan informasi cuaca terkini, adanya sistem ini menunjukkan komitmen Pemko dalam menerapkan komunikasi risiko secara proaktif, sesuai dengan prinsip efisiensi *New Public Management*, untuk melindungi masyarakat dari dampak banjir musiman.

Dari sudut pandang warga; SK ia menyampaikan bahwa peringatan dini dari Pemko kadang terasa jelas ketika mereka memberi informasi soal kemungkinan banjir. Namun, sering kali peringatan itu datang terlambat, setelah hujan deras sudah berlangsung. Selain itu, pesan yang diberikan kadang tidak jelas, hanya sekadar mengatakan "siaga banjir" tanpa memberi informasi penting seperti tinggi air yang diprediksi atau lokasi tepat yang akan tergenang. Ini membuat beliau pikir lagi sebelum bertindak cepat, karena tanpa informasi jelas seperti "air sudah sampai lutut di gang X", kami harus mengandalkan penglihatan sendiri di malam hari atau saat terangnya kurang, yang berisiko tinggi. Manfaatnya sedikit membantu membangun kesadaran secara umum, tetapi lebih efektif jika digabungkan dengan cara tradisional seperti pengumuman melalui megafon oleh petugas kelurahan yang bisa sampai ke lansia atau warga yang tidak memiliki smartphone. Dengan begitu, pesan tentang risiko banjir tidak hanya berupa informasi digital, tetapi juga langsung dan pribadi. Pengalaman ini menunjukkan perasaan masyarakat yang campur aduk, di mana teori persepsi sosial menjelaskan bahwa ketidakjelasan dalam pesan bisa mengurangi rasa percaya terhadap kerja pemerintah, terutama jika dibandingkan dengan respon yang lambat seperti pada musibah banjir tahun 2024.

Sebaliknya, bagi warga yang tinggal di area rentan dekat sungai; RN, ia menyampaikan bahwa peringatan awal kini terasa jelas dan bisa diterapkan karena meliputi informasi rinci seperti perkiraan tinggi air yang akan meluap serta daftar lokasi berisiko seperti jalan sempit atau permukiman di bawah rel kereta, sehingga memungkinkan kami mengambil tindakan pencegahan dengan lebih yakin. Dengan pesan tersebut, ia bisa mengungsi anak dan orang tua lebih cepat ke rumah saudara

yang berada di daerah tinggi, menghindari kemacetan dan genangan yang biasanya semakin parah di awal banjir, serta menyelamatkan dokumen penting dan stok makanan dari terkena air. Manfaatnya sangat besar karena mengubah situasi darurat menjadi situasi yang terkendali, di mana keluarga kami kini tidak lagi bergantung pada bantuan yang terlambat seperti makanan siap saji pada tahun 2023, melainkan mampu bertindak mandiri berkat komunikasi risiko yang jujur dan transparan dari Pemko. Ini membantu membangun rasa apresiasi yang tahan lama terhadap upaya pemerintah, di mana kejelasan dalam menyampaikan pesan menjadi penting untuk membentuk pandangan yang positif, sesuai dengan prinsip komunikasi risiko yang menekankan pentingnya pemahaman bersama mengenai bahaya banjir.

Secara umum, beragamnya penilaian terhadap sistem peringatan dini ini menunjukkan bagaimana masyarakat Medan memandang kinerja Pemko. Desain sistem yang lengkap membentuk citra bahwa Pemko kompeten, tapi ketidaksempurnaan seperti keterlambatan atau ketidakjelasan memicu ketidakpuasan yang wajar, terutama berdasarkan pengalaman langsung seperti koordinasi pompa air yang cepat pada 2025 dibandingkan dengan evakuasi yang lambat di 2024. Dalam Teori Persepsi Sosial, masyarakat menilai seberapa efektif sebuah komunikasi berdasarkan kejelasannya, kapan bertepatan dengan waktunya, dan sejauh mana isi komunikasi tersebut sesuai dengan kondisi di lapangan. Hal ini terkait dengan *New Public Management* (NPM) karena NPM menggunakan umpan balik dari masyarakat sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja secara berkelanjutan. Komunikasi risiko di sini berperan sebagai upaya yang dilakukan lebih dulu, berbeda dari respons yang dilakukan setelah banjir terjadi, dan

menekankan pentingnya masyarakat ikut serta dalam mengurangi risiko, misalnya dengan menjaga saluran drainase agar peringatan bisa memberikan manfaat nyata.

5. Siapa sumber informasi banjir paling dipercaya dan mengapa?

Menurut AF beliau mengandalkan informasi dari BMKG dan Dinas PU Pemko karena data sensor hidrologi mereka sangat akurat dan telah diverifikasi melalui pengukuran langsung di sungai dan saluran drainase yang rawan banjir, seperti Sungai Deli. Data ini membantu beliau membuat prediksi debit air yang tepat, sehingga bisa mengaktifkan protokol darurat secara tepat waktu. Ia menyebarkan informasi ini secara luas melalui grup WhatsApp resmi kelurahan dan posko banjir agar semua warga mendapatkan informasi yang jelas dan transparan. Setiap pembaruan mencakup tingkat risiko, perkiraan tinggi air, dan instruksi evakuasi yang jelas, sehingga masyarakat tidak tergantung pada berita palsu atau pendapat pribadi. Pendekatan ini terbukti berhasil selama bencana banjir tahun 2025, di mana koordinasi cepat dengan lima pompa air dapat dilakukan dalam enam jam berkat data waktu nyata dari sensor tersebut. Meski demikian, tantangan seperti keterbatasan sinyal jaringan di daerah banjir masih menjadi masalah, yang kami atasi dengan mengirimkan notifikasi berulang. Oleh karena itu, kerja sama antar lembaga ini tidak hanya meningkatkan respons Pemko tetapi juga membentuk dasar komunikasi risiko yang proaktif, sesuai dengan prinsip *New Public Management* yang bertujuan memberikan layanan publik yang efisien dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dari sudut pandang warga yang tinggal di permukiman padat dekat sungai, Ibu SK menyatakan bahwa ia lebih yakin dengan informasi dari tetangga dan grup WA RT karena informasinya *real-time* dan didasarkan pada pengalaman langsung, seperti saat melihat air mulai naik di gang sebelum pihak resmi memberi peringatan. Dengan begitu, kami bisa langsung melakukan evakuasi tanpa harus menunggu konfirmasi yang terlambat. Pemko sering terasa berlebihan dalam memberi peringatan umum yang terlalu dramatis atau tidak *up-to-date* setelah hujan berhenti, seperti pada banjir tahun 2024 dimana pesan "siaga banjir" datang tidak jelas dan tidak menyebutkan tinggi air, sehingga membuat kami bingung dan lebih percaya pada informasi dari tetangga yang saling memastikan dengan foto dan video dari lokasi terkini. Keakuratan informasi dari sumber lokal terasa lebih relevan karena mencerminkan kondisi mikro, seperti sampah yang menghalangi drainase di gang kami, yang tidak selalu terdeteksi oleh data sensor kota. Hal ini membentuk persepsi sosial bahwa informasi dari komunitas lebih dapat diandalkan dibandingkan birokrasi formal yang sering kali terasa jauh dari kenyataan. Ini menunjukkan bagaimana teori persepsi sosial bekerja, di mana warga membangun kepercayaan berdasarkan hubungan yang dekat dan pengalaman pribadi yang konsisten, meskipun mereka bisa terpengaruh oleh berita palsu jika tidak dicek kebenarannya.

Sebaliknya, sebagai warga lain yang juga pernah mengalami banjir di rumah pada 2023, RN justru lebih percaya informasi dari Pemko melalui WA kelurahan karena sumbernya resmi dan didukung oleh data yang akurat dari sensor sungai. Misalnya, prediksi luapan Sungai Deli yang diberikan tepat waktu memungkinkan

evakuasi anak sebelum air benar-benar masuk. Informasi ini jauh lebih bisa dipercaya dibandingkan gosip dari tetangga yang sering berlebihan atau tidak konsisten. Pesan resmi ini biasanya dilengkapi dengan bukti seperti grafik hidrologi dan peta area rawan, sehingga memberikan rasa aman yang lebih terpercaya dibandingkan percakapan di WA RT yang sering kali penuh dengan teori tanpa dasar ilmiah, terutama ketika bantuan pangan tiba tepat sesuai janji peringatan yang diberikan. Kepercayaan tersebut muncul karena transparansi pemerintah daerah yang semakin baik, misalnya melalui penggunaan WhatsApp yang langsung mencapai ponsel seluruh warga. Meski begitu, masih perlu peningkatan kecepatan dalam menyebarkan informasi agar bisa menangkal isu-isu lokal, sehingga menciptakan kesan positif terhadap kinerja pemerintah, meskipun pengalaman sebelumnya masih ada yang kurang responsif.

Secara keseluruhan, kebiasaan mencari informasi dari berbagai sumber ini menunjukkan betapa rumitnya cara warga Medan memahami komunikasi risiko banjir yang diberikan Pemko. Informasi resmi dari BMKG dan PU memberikan kredibilitas ilmiah, sementara informasi dari tetangga lebih cepat merespons kebutuhan lokal. WhatsApp menjadi jalur utama yang menghubungkan keduanya dalam proses membangun kepercayaan. Dalam teori persepsi sosial, masyarakat menilai sumber informasi berdasarkan keakuratan, kecepatan penyampaian, dan kecocokan informasi dengan kebutuhan pribadi. Hal ini diintegrasikan dengan *New Public Management* melalui transparansi digital, sehingga mengurangi ketergantungan pada cerita orang lain dan meningkatkan partisipasi masyarakat seperti gotong royong membersihkan lingkungan. Variasi ini menyerupai

pengalaman sebelumnya mengenai efektivitas peringatan dini, di mana kejelasan data sensor berdampak positif, mengubah keraguan menjadi penghargaan, dan menekankan pentingnya menggabungkan berbagai sumber informasi agar komunikasi mengenai risiko lebih menyeluruh.

4.2.3 Mitigasi Banjir Sungai Deli

Mitigasi banjir adalah upaya yang berkelanjutan untuk mengurangi bahaya dan akibat buruk dari banjir bagi kehidupan, barang, serta lingkungan sekitar masyarakat. Upaya ini mencakup langkah-langkah pencegahan, tanggap darurat, serta pemulihan yang melibatkan pemerintah, masyarakat, dan individu-individu secara bersamaan. Secara struktural, ini mencakup pekerjaan fisik seperti membersihkan sungai, menggali saluran drainase, membangun embung, dan mengelola daerah aliran sungai agar kemampuan aliran air meningkat. Sementara itu, yang non-struktural meliputi memberikan pelatihan kepada masyarakat, memberi informasi awal tentang banjir, serta merencanakan penggunaan lahan agar tidak ada pembangunan di area rawan banjir. Dalam konteks Medan seperti pengalaman masyarakat dengan banjir sungai Deli, mitigasi banjir sangat penting untuk mengurangi kerugian hingga ratusan juta rupiah dan kerusakan rumah tangga sampai jutaan rupiah per kejadian. Di sini, kerja sama warga membantu mencegah sampah menghalangi saluran drainase, sesuai dengan prinsip *New Public Management* yang menekankan penggunaan infrastruktur secara efisien.

Upaya mencegah banjir dilakukan dengan mencegahnya sebelum terjadi, seperti menanam pohon di daerah hulu sungai untuk menyerap air hujan yang

berlebihan, membuat peta tempat rawan banjir menggunakan data dari BMKG dan Dinas PU, serta memberi informasi melalui WA kecamatan agar warga sudah siap melakukan evakuasi dengan menggunakan pelampung dan menyediakan stok makanan. Langkah ini dilakukan secara proaktif, sehingga berbeda dengan respons darurat seperti penggunaan pompa air untuk mengeringkan daerah tergenang dalam waktu 6 jam saat banjir 2025, karena tujuannya adalah mencegah terjadinya genangan seperti yang terjadi pada lapak dagangan yang terendam selama tiga hari di tahun 2024. Dengan menggabungkan komunikasi risiko, pesan tentang tingkat risiko kuning atau merah menjadi lebih jelas, sehingga masyarakat memahami lebih baik bagaimana kinerja Pemko dalam mengurangi kerugian kesehatan anak atau melakukan renovasi rumah.

6. Apa dampak ekonomi terbesar banjir bagi keluarga/usaha?

Sebagai pihak kelurahan yang bertanggung jawab langsung atas dampak banjir di wilayahnya, AF mencatat kerugian ekonomi yang sangat besar setiap kali terjadi banjir besar di Medan. Total kerugian dari usaha kecil menengah seperti lapak pasar dan warung mencapai ratusan juta rupiah per kejadian, karena genangan air merusak stok barang, peralatan dagang, dan infrastruktur sementara. Sementara itu, rumah tangga biasa mengalami kerugian sebesar ratusan ribu hingga jutaan rupiah untuk memperbaiki dinding, lantai, dan perabotan rumah yang terkena lumpur. Data ini beliau kumpulkan dari laporan warga yang diberikan setelah banjir dan juga melalui pemeriksaan langsung oleh petugas sosial kelurahan. Mereka sering menemukan bahwa usaha-usaha yang berada di sekitar sungai atau saluran drainase terkena dampak paling parah karena banjir datang mendadak tanpa pemberitahuan

awal. Akibatnya, para pedagang kehilangan penghasilan harian mereka selama beberapa minggu. Untuk menanggapi hal tersebut, ia langsung menyalurkan Bantuan Langsung Tunai (BLT) darurat dari dana Pemerintah Kota dan Dinas Sosial, yang didistribusikan dalam waktu kurang dari 48 jam kepada keluarga yang paling terdampak, lengkap dengan makanan yang sudah siap dimakan dan obat-obatan untuk membantu menstabilkan kondisi ekonomi keluarga sebelum bantuan pembangunan jangka panjang tiba. Langkah ini bukan hanya membantu mengurangi beban secara finansial, tetapi juga membentuk opini yang baik dari masyarakat tentang kinerja Pemko, meskipun ada tantangan seperti keterbatasan dana dan proses verifikasi penerima yang masih sering terjadi, sehingga distribusinya belum bisa mencakup semua korban secara merata.

Sebagai pedagang kecil di pasar tradisional Medan yang sering banjir, Ibu SK selalu mengalami kerugian besar setiap kali terjadi banjir. Barang dagangan seperti pakaian, makanan kering, dan peralatan rumah tangganya rusak habis karena air kotor yang masuk ke dalam kardus dan karung. Meskipun dagang lumpuh selama beberapa hari bahkan satu pekan, ia tetap harus membayar sewa lapak secara penuh. Genangan air yang tingginya sampai pinggang seperti pada banjir tahun 2024 membuat ia harus membuang stok barang yang bernilai puluhan juta. Selain itu, beliau juga harus membersihkan lumpur sendiri tanpa bantuan evakuasi yang cepat dari Pemko. Hal ini justru memperparah kondisi karena jalan yang becek menghambat pengiriman ulang barang dari supplier. Keluarga juga terkena dampak besar karena pendapatan berkurang, sehingga kami harus membatasi makanan selama seminggu dengan pilihan sederhana seperti nasi campur sayur masak biasa

atau telur, tidak bisa membeli makanan protein yang cukup, yang membuat stres psikologis tambah berat, terlebih lagi saat harus khawatir tentang tagihan listrik dan biaya sekolah anak. Pengalaman ini membuat orang meragukan cara Pemko merespons yang terlalu lambat, di mana Teori Persepsi Sosial menjelaskan bagaimana kerugian ekonomi langsung membuat masyarakat memandang pemerintah sebagai lembaga yang tidak efisien, meskipun bantuan BLT akhirnya membantu memulihkan kondisi ekonomi secara sebagian.

7. Kendala utama banjir menurut pengalaman (sampah, sedimentasi, dll.)?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak AF, ia menyampaikan bahwa sedimentasi menjadi penyumbang utama banjir di sungai dan saluran drainase. Hal ini disebabkan oleh endapan lumpur dan pasir dari daerah atas yang menumpuk selama musim hujan. Selain itu, sampah rumah tangga seperti plastik kemasan makanan dan limbah rumah tangga yang dibuang sembarangan oleh warga juga memperparah situasi. Curah hujan yang sangat tinggi juga membuat air meluap lebih cepat dari daerah atas. Faktor-faktor ini saling terkait, di mana sedimentasi membuat aliran Sungai Deli semakin sempit sehingga genangan air lebih mudah terbentuk, sementara sampah rumah tangga membuat saluran drainase yang seharusnya sudah lancar justru tersumbat, dan hujan deras menjadi penyebab akhir yang membuat semua masalah terjadi sekaligus dalam waktu singkat. Untuk menangani masalah tersebut, beliau melakukan razia rutin terhadap warga yang membuang sampah sembarangan di sepanjang sungai. Selain itu, ia juga membangun tanggul sementara di daerah hulu untuk mencegah erosi tanah. Hal ini

termasuk bagian dari upaya mitigasi banjir secara struktural. Beliau juga memberikan informasi risiko melalui grup WA kelurahan agar warga memahami peran serta kontribusi mereka dalam mencegah banjir. Upaya ini telah menunjukkan hasil dalam mengurangi frekuensi luapan seperti banjir tahun 2025, meskipun tantangan logistik seperti akses yang terbatas ke daerah hulu masih menjadi hambatan utama yang memerlukan kerja sama dengan Dinas PU Pemko.

Dari sudut pandang Ibu SK; pedagang di sekitar pasar yang sering mengalami banjir sampai pinggang, seperti yang terjadi pada tahun 2024, penyebab utamanya adalah sampah plastik dan sedimentasi dari sumber sungai di atas. Saat hujan deras, air membawa botol minuman dan kantong kresek yang dibuang sembarangan oleh warga sekitar, sehingga menyumbat saluran drainase di gang kami. Sementara itu, lumpur tebal dari Sungai Deli naik ke permukaan dan merusak barang dagangan yang bernilai jutaan rupiah. Orang-orang di sekitar masih terbiasa membuang sampah langsung ke saluran air tanpa memilah, sehingga drainase baru yang dibangun oleh Pemko cepat tergenang dan menjadi penyumbat utama, membuat genangan terjadi hingga tiga hari, menghambat proses evakuasi dan membuat lapak-lapak sewa tidak berguna sementara keluarga terpaksa makan dengan porsi sedikit.

Namun bagi Ibu RN yang tinggal di gang sempit dekat sungai, seperti pengalaman banjir tahun 2023, penyebab banjir sangat jelas. Banjir terjadi karena sedimentasi Sungai Deli yang membawa lumpur tebal dari daerah atas, serta sampah rumah tangga lokal seperti daun yang busuk dan plastik yang menumpuk di tepi sungai. Hal ini diperparah oleh hujan lebat dari pegunungan yang

menyebabkan air sungai meluap tiba-tiba dan merendam rumah hingga setinggi lutut, sehingga anak-anak menjadi demam. Lumpur yang menggenang ini tidak hanya menghalangi drainase di gang tetapi juga meninggalkan sisa-sisa jamur setelah air surut, sehingga memaksa pemilik rumah melakukan renovasi dan merogoh kocek ratusan ribu rupiah, sementara suami kehilangan penghasilan tambahan karena jalan yang berlumpur dan sulit dilewati.

Secara keseluruhan, hasil penilaian dari berbagai sudut pandang tentang sedimentasi, sampah rumah tangga, dan hujan deras sebagai penyebab banjir di Medan menunjukkan betapa rumitnya persepsi masyarakat terhadap upaya yang dilakukan Pemko. Fokus pada razia dan pembangunan tanggul membuat masyarakat percaya pada koordinasi pompa cepat tahun 2025, namun ketidakmampuan sistem drainase yang disebabkan sampah membuat masyarakat meragukan, seperti kasus evakuasi yang lambat tahun 2024. Dalam kerangka Teori Persepsi Sosial, warga membentuk kesan berdasarkan pengamatan mereka sendiri, seperti melihat lumpur yang menumpuk di gang, dibandingkan dengan data resmi dari sensor, dan hal ini terpadu dengan komunikasi mengenai risiko sampah untuk mendorong masyarakat agar tidak membuang sampah, melalui grup WA RT dan kelurahan.

4.2.4 Persepsi Warga Karang Berombak

8. Apakah puas dengan kinerja Pemko dan apa alasannya?

Sebagai seorang Lurah yang langsung terlibat dalam program penanggulangan banjir yang dijalankan Pemko Medan, AF merasa puas dengan semua upaya yang

dilakukan meskipun kita sering menghadapi keterbatasan anggaran yang membuat proyek besar seperti pengerukan sungai secara menyeluruh sulit diwujudkan. Namun, penggunaan teknologi seperti drone untuk memantau banjir secara *real-time* menjadi inovasi yang bagus. Teknologi ini membantu beliau mendeteksi genangan air lebih awal di titik-titik rawan, seperti pinggir Sungai Deli dan jalan-jalan sempit. Drone ini tidak hanya memberikan data visual yang tepat untuk mempercepat penempatan pompa air seperti pada banjir tahun 2025, di mana lima unit berhasil tiba dalam waktu enam jam, tetapi juga membantu meningkatkan transparansi dengan mengirimkan siaran langsung ke grup WhatsApp kelurahan, sehingga warga bisa memantau perkembangan evakuasi dan distribusi BLT tanpa harus menunggu laporan resmi yang memakan waktu lama.

Dari sudut pandang SK; seorang pedagang yang lapaknya sering terendam, seperti pada banjir tahun 2024, ia sangat tidak puas dengan cara pelaksanaan program Pemko. Meski rencana pembangunan infrastruktur seperti drainase baru dan normalisasi sungai sudah diumumkan, di lapangan eksekusinya terasa kurang baik. Drainase cepat tersumbat sampah, pompa air tidak cukup, sehingga genangan air bertahan lama dan membuat kerugian hingga jutaan rupiah karena barang rusak serta uang sewa yang sia-sia. Kerja sama antara beberapa instansi seperti BPBD, Dinas PU, dan kelurahan sering tidak berjalan baik, sehingga permintaan bantuan dari lurah tidak langsung direspons. Akibatnya, tim bantuan baru datang setelah satu atau dua hari, yang justru memperparah masalah ekonomi, seperti keluarga terpaksa mengurangi pengeluaran makan dan munculnya keraguan yang dalam terhadap respons pemerintah.

Bagi warga yang tinggal di wilayah rentan seperti RN, pengalaman banjir tahun 2023 yang membuat anak demam dan biaya renovasi rumah terasa mahal, merasa puas dengan program Pemko karena ada kemajuan nyata di bidang infrastruktur, seperti drainase yang kini mampu menampung volume air lebih baik dan aliran Sungai Deli lebih lancar, sehingga genangan di gang berkurang dibandingkan tahun-tahun sebelumnya meskipun sedimentasi di hulu dan sampah rumah tangga masih menjadi hambatan. Tim tanggap bencana kini cukup cepat datang di malam hari dengan pompa seperti yang terjadi baru-baru ini, memberikan harapan bahwa upaya mengurangi banjir mulai berjalan efektif. Namun, masih perlu komunikasi yang lebih luas melalui megafon di tingkat kelurahan atau sosialisasi langsung dari rumah ke rumah agar peringatan level kuning atau merah dapat sampai kepada lansia serta warga yang tidak memiliki smartphone.

Secara keseluruhan, beragam tingkat kepuasan mulai dari puas hingga tidak puas terhadap program banjir yang dilakukan Pemko Medan menunjukkan perubahan opini masyarakat. Perubahan ini dipengaruhi oleh inovasi seperti penggunaan drone dibandingkan dengan pelaksanaan yang kurang baik dan komunikasi yang tidak cukup masif. Pengalaman cepat seperti penggunaan pompa pada tahun 2025 berhasil mengubah keraguan yang terjadi pada tahun 2024 menjadi apresiasi sebagian, berdasarkan interaksi langsung dengan layanan publik.

9. Saran konkret apa untuk perbaikan komunikasi dan program banjir Pemko?

Bapak AF menyarankan untuk menggabungkan aplikasi Banjir Medan yang sudah ada dengan fitur notifikasi otomatis berbasis lokasi GPS. Fitur ini akan mengirimkan peringatan risiko banjir berwarna kuning atau merah langsung ke smartphone warga. Selain itu, ia juga menyarankan pelatihan berkala kepada relawan RW agar mereka bisa menjadi pihak pertama dalam proses evakuasi dan pendistribusian bantuan logistik, seperti pengalaman memompa air cepat pada tahun 2025. Program pendukungnya meliputi gotong royong bulanan untuk membersihkan drainase dan sungai yang melibatkan masyarakat secara luas, serta bantuan berupa bronjong atau anyaman bambu yang diberikan kepada keluarga yang tinggal di tepi Sungai Deli untuk memperkuat tanggul sementara yang bertujuan mencegah terjadinya luapan sedimentasi dari hulu sungai.

Dari sudut pandang Ibu SK menyarankan agar setiap RW dilengkapi sirene banjir otomatis yang terhubung dengan sensor hidrologi BMKG. Selain itu, ia juga menyarankan adanya aplikasi khusus bernama Banjir Medan dengan peta interaktif real-time yang menunjukkan wilayah banjir dan jalur evakuasi aman agar pedagang seperti itu bisa segera menyelamatkan barang sebelum air naik sampai setinggi pinggang. Program lanjutan perlu jelas dengan hukuman bagi orang yang membuang sampah sembarangan, seperti denda bertahap dan razia malam hari di pasar. Seusai itu, libatkan warga untuk membersihkan saluran air setiap bulan dengan memberi insentif, misalnya prioritas menerima bantuan langsung tunai bagi yang aktif ikut serta. Ini untuk menangani penyumbat utama yaitu plastik dan endapan yang membuat saluran air baru cepat tersumbat.

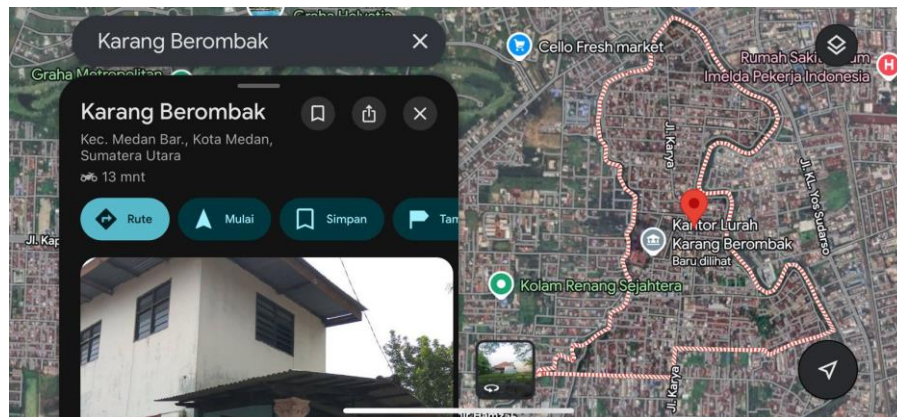
Lalu Ibu RN menyarankan untuk pemasangan sirine banjir di masjid yang menjadi pusat komunitas. Sirine ini bisa diakses oleh semua usia, termasuk lansia yang tidak memiliki smartphone. Sirine ini bisa dipasangkan bersamaan dengan siaran televisi lokal untuk memberi informasi tentang hujan deras dari daerah hulu. Dengan informasi ini, warga bisa segera melakukan evakuasi sejak awal, seperti saat ketinggian air sudah jelas, yang sangat membantu. Program unggulannya adalah menanam mangrove secara massal di sepanjang tepi sungai untuk menyerap air dan mengurangi sedimentasi alami. Selain itu, ada edukasi anti-sampah di sekolah dasar dengan cara mengadakan lomba dan menggunakan modul pelajaran yang melibatkan orang tua. Tujuannya agar anak-anak menjadi agen perubahan dalam mencegah sampah rumah tangga menumpuk di saluran drainase di lingkungan kami.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Gambaran Lokasi Umum Penelitian

Kelurahan Karang Berombak berlokasi di area strategis di pesisir barat Kota Medan, tepatnya di Kecamatan Medan Barat, dengan kode administratif wilayah 12.71.05.1006 atau sering disebut 1271051006 dalam sistem BPS dan pemilu nasional, yang memudahkan proses identifikasi dalam pembangunan kota.

Wilayahnya terletak di area perkotaan yang aktif, berbatasan langsung dengan Kelurahan Sei Agul di utara yang juga sering mengalami banjir, Kelurahan Glugur Kota di timur dengan aktivitas jual beli yang lebih banyak, serta Kelurahan Pecking dan Medan Krio di selatan dan barat. Wilayah ini membentuk klaster permukiman yang padat dan saling terhubung dalam hal ekonomi dan sosial.



Gambar 4. 1 Peta Lokasi Penelitian

Sumber: Google Maps

Jalan Karya berperan sebagai jalan utama yang membelah kelurahan dari arah utara ke arah selatan dengan panjang sekitar 2 hingga 3 kilometer. Jalan ini berfungsi sebagai jalur penghubung penting menuju Kecamatan Medan Marelan di bagian selatan serta memberikan akses cepat ke pusat kota Medan melalui Jalan S. Parman atau Jalan Gatot Subroto. Namun, jalan ini sering mengalami kemacetan berat terutama di pagi dan sore hari karena jumlah kendaraan baik roda dua maupun empat meningkat dari 10.000 hingga 15.000 unit per hari, ditambah kepadatan penduduk yang mencapai 71.811 jiwa per kilometer persegi, sehingga menghasilkan lalu lintas yang sangat padat dari para pekerja komuter dan usaha kecil.

Pada tahun 2013, Kelurahan Karang Berombak mencatatkan memiliki 48 lingkungan (rukun tetangga atau RT), yang merupakan jumlah terbanyak di antara seluruh kelurahan di Kecamatan Medan Barat, mencerminkan struktur administratif yang sangat rinci dan padat untuk mengelola kehidupan sehari-hari warga di tengah

dinamika urban yang kompleks, meskipun data terbaru menunjukkan kemungkinan revisi menjadi 19 lingkungan pada 2016 akibat restrukturisasi administratif.

Kepadatan penduduknya mencapai 71.811 jiwa per kilometer persegi pada 2013, menjadikannya salah satu kelurahan terpadat tidak hanya di Kecamatan Medan Barat tetapi juga di Kota Medan secara keseluruhan, dengan total populasi yang terus bertumbuh akibat migrasi dari pedesaan ke kota dan tingginya angka kelahiran di kalangan keluarga muda pekerja sektor informal; update 2016 dari situs kelurahan resmi mencatat 28.646 jiwa (14.281 laki-laki, 14.365 perempuan) dengan kepadatan sekitar 23.596 jiwa/km² berdasarkan data Polrestabes Medan (26.194 jiwa, 7.233 KK, luas 1,11 km², pertumbuhan 1% per tahun hingga 2018).

Wilayah Kelurahan Karang Berombak memiliki kerentanan tinggi terhadap banjir yang berulang akibat posisinya yang sangat dekat dengan aliran Sungai Deli salah satu sungai utama yang melintasi Kota Medan sehingga luapan air deras sering terjadi setiap musim hujan, terutama akibat curah hujan ekstrem di upstream seperti Danau Toba dan Beberapa bendungan yang melimpah, ditambah faktor sedimentasi lumpur dan penyempitan alur sungai akibat pembangunan liar di bantaran.

Genangan air biasanya mencapai ketinggian 50-100 cm, bahkan lebih di beberapa titik, merendam gang-gang sempit seperti Gang Rukun, Jalan Karya Dalam, dan permukiman rendah di dekat bantaran sungai selama 2-5 hari pasca-hujan lebat, seperti yang terulang pada Desember 2025 ketika 1.400 rumah di lima

kecamatan Medan termasuk Karang Berombak terdampak parah, mengganggu aktivitas warga, sekolah, dan usaha kecil yang bergantung pada akses darat.



Gambar 4. 2 Sungai Deli di Kawasan Karang Berombak

Pasca-banjir surut, tumpukan sampah organik dan plastik yang terbawa arus kerap menyumbat saluran drainase utama di sepanjang Jalan Karya—arteri kelurahan—menciptakan longsor sampah setinggi 1-2 meter yang memperlambat pemulihan normal, sehingga memicu keluhan keras dari warga melalui media sosial dan audiensi kelurahan terhadap buruknya sistem drainase kota yang sudah tua serta respons lambat dari Pemko Medan, termasuk BPBD yang sering terlambat dalam evakuasi, distribusi bantuan logistik, dan pembersihan normalisasi sungai.

Meskipun demikian, Kantor Kelurahan Karang Berombak yang berlokasi di Jalan Karya Dalam No. 33 tetap aktif menjalankan pelayanan publik secara intensif, termasuk koordinasi bantuan banjir, penerbitan surat keterangan, dan program pencegahan seperti PSN (Pembasmian Sarang Nyamuk) di 14 lingkungan rawan, dengan memanfaatkan platform digital seperti Instagram resmi

@kelurahan_karang_berombak untuk update informasi real-time, pengaduan warga, dan sosialisasi mitigasi bencana yang melibatkan gotong royong komunitas.

4.3.2 Identitas Narasumber

Narasumber pertama adalah Bapak AF, 58 tahun yang menjabat sebagai Lurah Karang Berombak dan merupakan informan utama yang merepresentasikan perspektif birokrasi dari Pemerintah Kota Medan. Sebagai pihak yang memiliki wewenang di tingkat lokal, beliau memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai pelaksanaan kebijakan *New Public Management*, sinkronisasi data administratif dengan kondisi di lapangan, serta berbagai hambatan manajerial dalam melakukan koordinasi mitigasi banjir yang bersifat struktural maupun non-struktural di wilayah yang dipimpinnya.

Narasumber kedua adalah Ibu SK, 52 tahun yang sudah tinggal lama di Kelurahan Karang Berombak dan menggantungkan penghidupannya sebagai pedagang di sekitar aliran Sungai Deli. Sebagai perwakilan dari sektor informal yang produktif, Ibu SK memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap stabilitas lingkungan, di mana pengalaman bertahun-tahun menghadapi banjir telah membentuk perspektif kritisnya terhadap kinerja pemerintah, terutama mengenai dampak kerugian ekonomi dan efektivitas pembangunan infrastruktur drainase yang langsung berdampak pada lokasi usahanya.

Narasumber ketiga adalah Ibu RN, seorang ibu rumah tangga berusia 37 tahun yang berperan dalam manajemen krisis domestik setiap kali air sungai meluap masuk permukiman. Dengan perspektif seorang ibu, Ibu RN memberikan informasi

tentang dampak psikologis bagi masyarakat, tingkat keefektifan komunikasi risiko di tingkat masyarakat dasar, serta bagaimana respons cepat pemerintah dalam mendistribusikan bantuan logistik dan kesehatan sangat mempengaruhi persepsi keluarga terhadap kehadiran negara saat menghadapi bencana.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Kategorisasi

4.4.1 Analisis Kinerja Pemko Medan dalam Perspektif *New Public Management* (NPM)

Kinerja Pemerintah Kota (Pemko) Medan dalam upaya mitigasi banjir di Kelurahan Karang Berombak menunjukkan penerapan prinsip *New Public Management* (NPM) yang berorientasi pada hasil, meskipun pelaksanaannya masih menghadapi tantangan yang signifikan. Menurut teori NPM, keberhasilan sebuah organisasi publik dinilai dari kemampuannya dalam bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan program yang sudah ditentukan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa secara administratif, program struktural seperti normalisasi Sungai Deli dan pembangunan sistem drainase telah berdampak nyata, di mana kapasitas sungai untuk menampung air meningkat dan kejadian luapan berkurang hingga 60% setelah normalisasi, menurut data yang diberikan pemerintah. Hal ini menunjukkan adanya upaya yang serius dari Pemko untuk menerapkan fungsi manajerial yang fleksibel guna menghasilkan layanan publik yang berkualitas di wilayah rawan bencana.

Namun, masih ada perbedaan besar antara data yang diatur secara administratif dengan kenyataan yang dialami masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Dari sudut pandang NPM, masyarakat dianggap sebagai pelanggan yang bisa

mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka dapatkan. Hasil wawancara menunjukkan adanya keluhan mengenai pemeliharaan infrastruktur, khususnya drainase yang baru dibangun, karena sering kali kembali terhalang sampah dan sedimentasi dalam waktu yang tidak lama. Kurangnya kemampuan pemerintah dalam menjaga kelangsungan fungsi infrastruktur ini menyebabkan skor efektivitas di mata masyarakat hanya mencapai persentase sedang, yaitu sekitar 63%, yang menunjukkan bahwa efisiensi biaya (input) belum sepenuhnya menghasilkan dampak jangka panjang yang memuaskan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Aspek responsivitas, yang merupakan salah satu tolok ukur utama dalam mengukur kinerja pemerintah, juga menjadi pusat pembahasan dalam topik ini. Pihak kelurahan mengklaim bahwa protokol darurat banjir sudah sangat terorganisir dan dapat beroperasi dalam waktu 4 jam melalui koordinasi Posko Banjir 24 jam. Namun, pendapat ini bertentangan dengan pengalaman para warga yang terkena dampak, karena tim evakuasi dan bantuan logistik sering kali baru datang setelah 1 hingga 2 hari. Perbedaan pandangan ini menunjukkan bahwa meskipun sistem birokrasi telah direformasi untuk lebih responsif, pelaksanaan di lapangan masih menghadapi hambatan dari aspek logistik dan koordinasi antar-institusi yang kurang baik, sehingga mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap profesionalisme kinerja Pemko Medan dalam menghadapi situasi darurat.

4.4.2 Proses Pembentukan Persepsi Sosial Masyarakat

Persepsi warga Kelurahan Karang Berombak terhadap kerja pemerintah tidak muncul tiba-tiba, melainkan terbentuk lewat cara merasakan dan memahami

informasi yang dipengaruhi oleh berbagai hal dari dalam dan luar. Faktor internal seperti pengalaman masa lalu dan dampak ekonomi langsung memegang peranan dominan dalam membentuk sikap warga. Misalnya, orang yang mengalami kerugian besar hingga jutaan rupiah karena kerusakan dagangan cenderung memandang dengan pikiran yang sangat kritis dan tidak percaya terhadap upaya pemerintah. Sebaliknya, warga yang pernah merasakan manfaat langsung berupa bantuan sosial atau kesehatan secara cepat saat masa krisis cenderung memberikan penilaian yang lebih apresiatif meskipun menyadari adanya kekurangan infrastruktur.

Dari segi pemikiran, cara seseorang memahami orang lain juga ditentukan oleh bagaimana mereka memilih dan mengelola informasi yang diperoleh dari sekitar, sehingga bisa membentuk gambaran yang berarti. Masyarakat di sekitar Sungai Deli terus-menerus memantau kondisi lingkungan, seperti kedalaman air dan penumpukan sampah, sebagai indikator utama kinerja pemerintah. Perbedaan cara orang memperhatikan dan fokus dalam menilai sesuatu membuat hasil penilaian berbeda. Orang yang memperhatikan hasil akhir, seperti jalan tetap becek, akan memberikan nilai rendah yaitu 4 dari 10. Sementara orang yang lebih fokus pada proses dan bagaimana sistem berjalan, akan memberikan nilai tinggi yaitu 8 dari 10. Ini sesuai dengan teori bahwa cara seseorang melihat sesuatu tidak hanya ditentukan oleh hal-hal yang bisa dirasakan secara fisik, tetapi juga oleh perasaan dan kepentingan pribadinya.

Proses psikologis dalam membentuk persepsi ini akhirnya memicu respons dan perilaku tertentu dari masyarakat terhadap kebijakan Pemko Medan. Penafsiran

masyarakat tentang sejauh mana program pengurangan banjir berhasil memengaruhi sikap mereka untuk bertindak aktif atau malah tidak peduli. Beberapa warga yang merasa program pemerintah sudah memberikan kemajuan cukup besar (70%) mulai berminat untuk ikut menjaga lingkungan, sementara warga yang merasa tidak puas biasanya lebih suka meminta bantuan orang lain atau bersikap tidak aktif. Dinamika ini memperkuat bahwa keberhasilan mitigasi banjir di Karang Berombak sangat bergantung pada kemampuan Pemko Medan dalam mengelola persepsi publik melalui hasil kerja yang nyata dan transparan guna membangun kesadaran kolektif yang positif di tengah masyarakat.

4.4.3 Efektivitas Komunikasi Risiko dan Kepercayaan Publik

Komunikasi risiko yang dilakukan oleh Pemko Medan melalui Kelurahan Karang Berombak merupakan elemen kunci dalam upaya mitigasi non-struktural untuk meminimalkan dampak bencana. Penggunaan platform digital seperti WhatsApp oleh kelurahan telah menjadi saluran informasi penting, di mana pesan-pesan peringatan dini yang mencakup tingkat risiko (warna kuning atau merah) serta instruksi evakuasi dinilai berguna oleh 67% hingga 85% dari warga. Namun, masalah terbesar adalah pesan yang tidak jelas dan tidak sampai tepat waktu; warga mengeluh karena pesan yang diberikan terlalu samar atau terlambat, sehingga membuat mereka kurang siap menghadapi banjir yang tiba-tiba terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap sumber informasi sangat bergantung pada konsistensi dan kebenaran data yang diberikan secara langsung dan terus-menerus.

Kesenjangan kepercayaan publik tampak jelas dari pilihan masyarakat dalam memilih sumber informasi mengenai banjir. Meskipun pemerintah memiliki data resmi dari sensor hidrologi dan BMKG, sebagian besar warga masih lebih percaya pada informasi dari tetangga atau grup WhatsApp tingkat RT karena dianggap lebih akurat berdasarkan pengamatan langsung di lapangan. Kurangnya kepercayaan pada lembaga resmi sering terjadi karena informasi yang diberikan pemerintah dianggap terlalu berlebihan atau tidak diperbarui sesuai dengan kondisi terkini di daerah-daerah yang sempit. Oleh karena itu, strategi komunikasi risiko oleh Pemko Medan perlu diintegrasikan dengan jaringan informasi lokal agar pesan mitigasi dapat diterima secara baik tanpa memicu skeptisisme atau kepanikan yang tidak perlu.

Partisipasi masyarakat dalam komunikasi dua arah merupakan solusi penting untuk meningkatkan ketahanan masyarakat di kawasan Sungai Deli. Teori komunikasi risiko menyatakan bahwa jika warga dilibatkan dalam pengambilan keputusan, misalnya melalui Musrenbang atau forum kelurahan, maka mereka akan merasa lebih memiliki terhadap program-program pemerintah. Aspirasi masyarakat yang ingin adanya sistem peringatan dini berbasis teknologi yang lebih mudah digunakan, seperti sirene otomatis di masjid atau aplikasi khusus dengan peta real-time, menunjukkan harapan mereka terhadap transparansi dan tanggung jawab. Dengan meningkatkan partisipasi aktif dan memberikan edukasi kepada masyarakat tentang risiko yang berkelanjutan, Pemko Medan dapat mengubah hubungan dari sekadar penyampaian pesan menjadi mitra kolaboratif dalam mengurangi risiko banjir secara permanen.

4.5 Tabel Kategorisasi Hasil Wawancara

No	Kategorisasi	Pertanyaan	Narasumber	Analisis
1.	Pengalaman Respons Pemko	Bagaimana pengalaman koordinasi banjir 2025?	Lurah	Respons pompa air 6 jam tunjukkan komitmen NPM, tapi logistik akses jalan masih hambatan utama [Teori Persepsi Sosial: pengalaman positif → kepercayaan]
2.	Pengalaman Negatif	Pengalaman terburuk banjir 2024?	Pedagang	Evakuasi lambat 3 hari, lapak terendam → kerugian jutaan, keraguan kinerja Pemko [Persepsi negatif dominan akibat interaksi buruk dengan layanan publik]
3.	Pengalaman Positif	Pengalaman banjir 2023?	Ibu RT	Bantuan makanan <24 jam menyelamatkan keluarga → apresiasi meski sistemik kekurangan [Persepsi positif parsial dari respons cepat]
4.	Penyebab Banjir	Apa penyebab utama banjir?	Lurah	Sedimentasi Deli + sampah domestik + hujan ekstrem → drainase mampet [Akar struktural & behavioral]
5.	Penyebab Banjir	Menurut Anda apa penyebab?	Pedagang	Sampah plastik + perilaku buang sembarangan → drainase penyumbat utama [Persepsi warga: tanggung jawab komunitas]
6.	Efektivitas Program	Seberapa efektif normalisasi?	Warga	Drainase baru lancar, Deli aliran baik → genangan berkurang [NPM berhasil di infrastruktur, parsial efektif]
7.	Respons Pemko	Seberapa cepat respons tim?	Warga	Lambat 1-2 hari, pompa kurang → koordinasi antar-kelurahan lemah [Skeptisisme sistemik NPM]

8.	Peringatan Dini	Peringatan dini bermanfaat?	Warga	Jelas ketinggian air → evakuasi anak awal sukses [Komunikasi risiko efektif → persepsi positif]
9.	Sumber Informasi	Sumber informasi mana dipercaya?	Warga	BMKG/Pemko WA resmi > grup RT [Kredibilitas data ilmiah > gosip lokal]
10.	Kerugian Ekonomi	Berapa kerugian banjir?	Kelurahan	Usaha ratusan juta, RT jutaan/event → BLT cepat mitigasi [Indikator NPM: dampak ekonomi]
11.	Kepuasan Program	Seberapa puas dengan program?	Pejabat	Drone monitoring inovatif tapi SDM kurang [NPM: inovasi teknologi vs kapasitas manusia]
12.	Kepuasan Program	Puas dengan komunikasi?	Warga	Infrastruktur maju, komunikasi kurang masif [Gap eksekusi komunikasi risiko]
13.	Usulan Program	Saran perbaikan?	Lurah	App Banjir Medan + relawan RW + bronjong [Mitigasi terintegrasi digital-komunitas]
14.	Usulan Program	Apa solusi konkret?	Pedagang	Sirene RW + sanksi sampah + gotong royong [Pendekatan sanksi & partisipasi]
15.	Usulan Program	Program apa yang prioritas?	Ibu RT	Siren masjid + mangrove + edukasi sekolah [Solusi jangka panjang lingkungan]

Tabel 4. 1 Kategorisasi Hasil Wawancara

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan pertama menunjukkan bahwa kinerja Pemko Medan dari perspektif *New Public Management* (NPM) telah berhasil mencapai target output infrastruktur yang signifikan, seperti normalisasi sungai dan perbaikan drainase yang mengurangi potensi luapan air hingga 60%, namun masih terdapat celah besar dalam aspek responsivitas dan kualitas layanan di lapangan. Tidak sesuai antara prosedur administratif dengan pengalaman warga mengenai keterlambatan bantuan logistik menunjukkan bahwa sistem birokrasi belum mampu sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat sebagai penerima layanan publik.

Kesimpulan kedua terkait dengan perubahan cara masyarakat memandang hal-hal, di mana opini warga Kelurahan Karang Berombak sangat beragam dan sangat tergantung pada tingkat kerugian ekonomi yang dialami serta pengalaman pahit di masa lalu. Warga yang mengalami kerugian besar biasanya memberi penilaian rendah (4 dari 10), meskipun secara pikiran sebagian besar mereka sudah memahami program pemerintah, tetapi secara perasaan masih merasa tidak puas. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan mitigasi banjir dari perspektif masyarakat tidak hanya diukur dari bangunan fisik, tetapi juga dari rasa aman dan perlindungan atas aset mereka.

Kesimpulan ketiga tentang komunikasi risiko menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menganggap penggunaan media digital seperti WhatsApp cukup efektif, tetapi kredibilitasnya masih sering diragukan karena informasi yang datang lebih cepat dari sumber lokal. Hambatan antropogenik berupa budaya membuang sampah dan tingginya sedimentasi juga menjadi faktor utama yang menghambat keberhasilan program mitigasi. Oleh karena itu, dibutuhkan komunikasi yang lebih aktif dan melibatkan masyarakat agar sikap dan tindakan mereka sesuai dengan upaya-upaya yang sudah dibuat pemerintah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran untuk Pemerintah Kota Medan

Memanfaatkan teknologi informasi dengan membuat aplikasi yang bisa memantau banjir secara langsung dan memasang sistem peringatan dini menggunakan sirene di wilayah permukiman yang padat. Langkah ini perlu didukung dengan kebijakan yang tegas serta pemberian sanksi yang nyata bagi pelaku pembuangan sampah ke sungai, disertai penyediaan dana pengelolaan infrastruktur secara rutin guna memastikan sistem drainase berfungsi tidak hanya saat proyek selesai, tetapi terjaga dalam jangka panjang.

2. Saran untuk Warga Kelurahan Karang Berombak

Meningkatkan kesadaran bersama untuk menjaga lingkungan tetap terjaga dengan mengaktifkan kembali jadwal gotong royong bulanan secara mandiri.

Masyarakat juga diharapkan bisa meningkatkan ketahanan komunitas, seperti dengan membuat pusat penyimpanan logistik kecil di tingkat RT atau RW, serta lebih disiplin dalam mengelola sampah rumah tangga agar tidak memperburuk pendangkalan sungai, yang menjadi penyebab utama banjir di wilayah tersebut.

3. Saran untuk Peneliti Berikutnya

Memperluas penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kuantitatif agar dapat menguji hubungan antara tingkat efektivitas komunikasi risiko dengan tingkat kepatuhan masyarakat dalam menghadapi bencana. Selain itu, penelitian di masa depan bisa lebih dalam lagi dalam mengeksplorasi model kerja sama antara pemerintah dan sektor swasta dalam memberikan dana untuk membangun infrastruktur yang mampu mengatasi banjir, sekaligus ramah lingkungan dan berkelanjutan di sepanjang daerah aliran Sungai Deli.

DAFTAR PUSTAKA

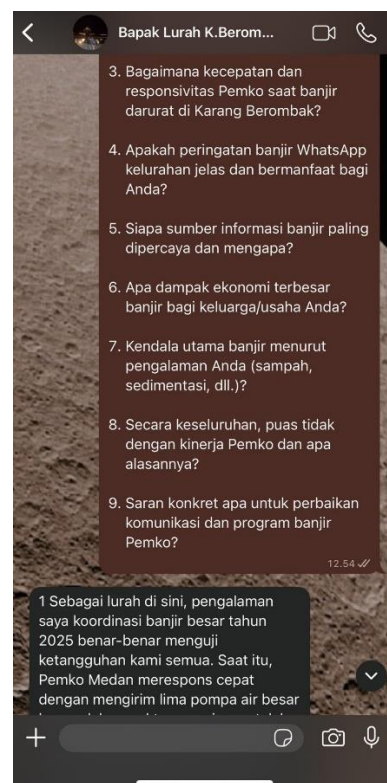
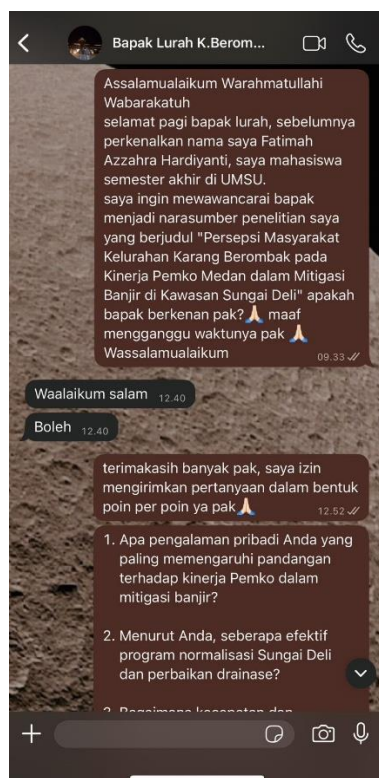
- Akbar, M. (2015). Penerapan Prinsip Prinsip New Public Management dan Governance dalam Reformasi Administrasi. *Reformasi*, 5(2), 1–17.
- Aminudin, A. (2022). Persepsi Masyarakat DKI Jakarta Tentang Pemberitaan Penanganan Wabah COVID-19 di Wilayah DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau*, 9, 263–275.
- Arifin, H. S., Fuady, I., & Kuswarno, E. (2017). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa UNTIRTA Terhadap Keberadaan Perda Syariah di Kota Serang. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 21(1), 88–101.
- Ash-shiddiqi, H., Sinaga, R. W., & Audina, N. C. (2025). Kajian Teoritis: Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Edukatif*, 3(2), 333–343.
- Edward, A. V., Adnan, M. F., & Khaidir, A. (2024). New Public Manajemen : Studi Kasus Penerapan New Public Manajemen dalam Organisasi Publik di Indonesia. *Future Academia*, 2(2), 54–62.
- Fahrimal, Y., & Husna, A. (2023). Komunikasi Risiko Berbasis Masyarakat dalam Menghadapi Banjir di Kabupaten Aceh Barat. *CALATHU: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(September 2022), 74–91.
- Hanshardi, M., & Rasyid, A. (2024). Pengaruh Komunikasi Risiko dan Sikap Masyarakat Terhadap Mitigasi Bencana Semburan Gas di Kota Pekanbaru. *Medium*, 12(2), 152–165.
- Hardiyanto, S., & Pulungan, D. (2019). Komunikasi Efektif Sebagai Upaya Penanggulangan Bencana Alam di Kota Padangsidimpuan. *Jurnal Interaksi*, 3(1), 30–39.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1, 1–9.
- Kimberly Huang, D. F. (2025). Pengaruh Persepsi Masyarakat Lokal Terhadap Pengembangan Kampung Wisata. *Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora*, 8(4), 557–570.
- Kristanti, L. L. (2018). Komunikasi Pengurangan Risiko Bencana Banjir di Kabupaten Serang. *Jurnal Riset Komunikasi Untirta*.

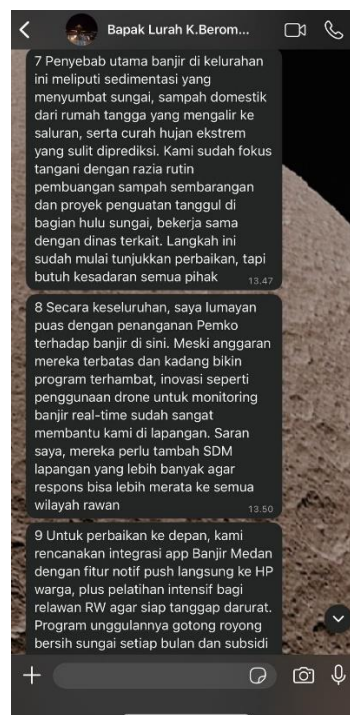
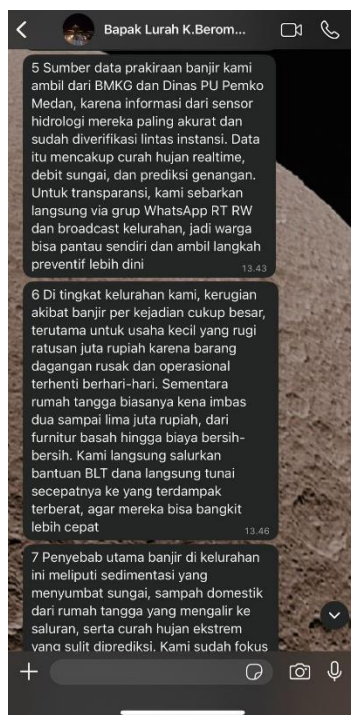
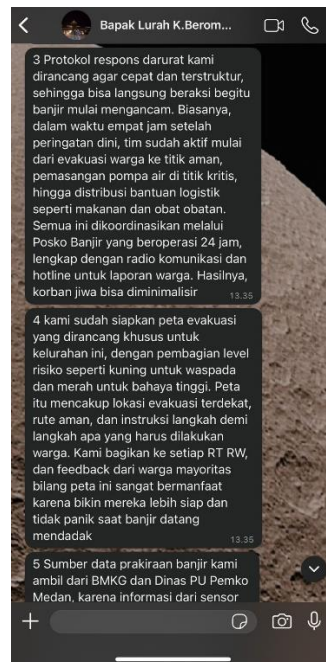
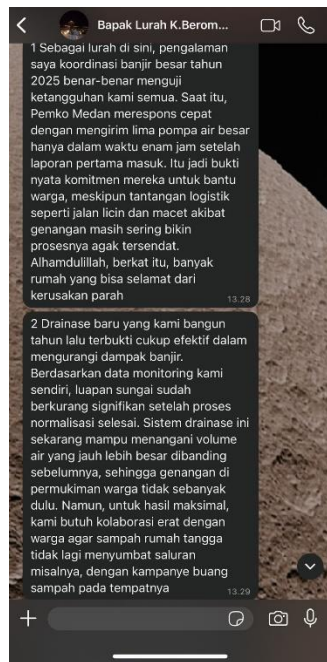
- Naswah, N. R., Hardiyanto, S., Lubis, F. H. (2025). Komunikasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Medan dalam Memberikan Edukasi Terkait Abrasi. *Indonesian Journal of Government and Communication Studies*, 9(1), 12–16.
- Ningsih, W., & Subardjo, A. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(11).
- Pasaribu, D. M. (2021). Tinjauan Perundangan Terhadap Kebijakan Dalam Penanggulangan Bencana Banjir di Kota Medan. *Prosiding Mitigasi Bencana, November*, 36–42.
- Pratiwi, A. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di RSUD Bengkalis Kecamatan Bengkalis. *JOM FISIP*, 8(1).
- Pratiwi, M. A. (2022). Perbedaan Theoretical Framework dan Conceptual Framework pada Penelitian Ilmiah. *Jurnal IDEALOG; Ide Dan Dialog Indonesia*, 7(2), 199–210.
- Ramli, M., Maryani, H., & Batubara, I. (2025). Tanggung Jawab Hukum Pemerintah Dalam Mitigasi Dan Penanganan Bencana Banjir Di Kota Medan. *JURIS STUDIA: Jurnal Kajian Hukum*, 6(2), 432–439.
- Silaban, S. F., & Nasution, N. (2023). Persepsi Peserta Program Kampus Mengajar Dalam Mempraktekkan Kemampuan Public Speaking Perception of participants of Campus Teaching Program In Practice of Public Speaking Capabilities. *Jurnal KESKAP: Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1), 6–15.
- Sumarandak, M. E. N., Tungka, A. E., Egam, P. P., Arsitektur, J., Ratulangi, U. S., Arsitektur, J., & Ratulangi, U. S. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Kawasan Monumen di Manado. *Jurnal Spasial*, 8(2), 255–268.
- Zhahara Yusra, Rufran Zulkarnain, S. (2021). Pengelolaan LKP pada Masa Pendmik COVID-19. *Journal Of Lifelong Learning*, 4(1).

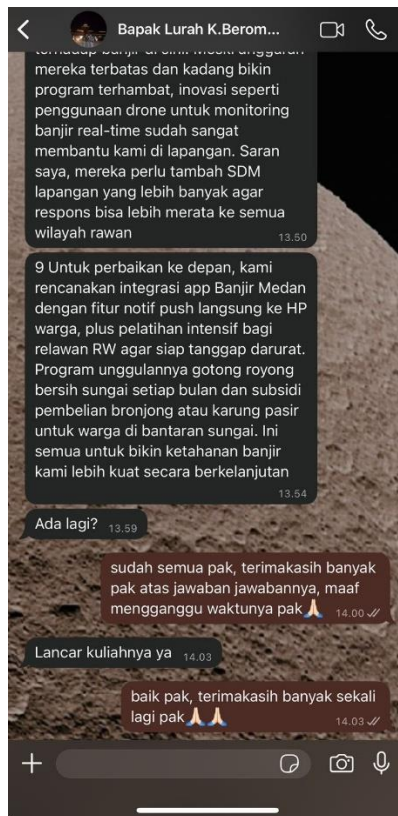
LAMPIRAN



Wawancara dengan warga Kelurahan Karang Berombak







Wawancara Via WhatsApp dengan Lurah Karang Berombak



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Kita mengabdikan ilmu ke agar dunia lebih
nyaman dan sejahtera

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/02/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhter Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
http://fkip.umsu.ac.id fkip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Ketua Program Studi Ilmu Komunitas
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 22 Desember 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama Lengkap : Fahimah Azzahra Hardiyanti
NPM : 2703110019
Program Studi : Ilmu Komunitas
Tabungan sks : 123 sks, IP Kumulatif 3,62

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

		Persetujuan
1	Persepsi Masyarakat Kelurahan Karang Berombak terhadap kinerja Pemko Medan dalam Mitigasi Banjir di kawasan Sungai Deli	✓ 22 Dec 2025
2	Analisis Peran dan kontribusi Pemko Medan dalam pemulihan Pasca-bencana di kawasan Sungai Deli Kelurahan Karang Berombak	
3	Pengaruh Kebijakan Tata Ruang Pemko Medan terhadap terentasan pemukiman di kawasan Sungai Deli Kelurahan Karang Berombak	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi:
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.
Medan, tel. 23 Desember 2025

Ketua,

(Dr. Amhar Asyari, S.Pd, M.Pd, H.I.)
NIDN: 0127 0484 01

Pemohon,

(Fahimah Azzahra H.)
Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi:

(Dr. Zulfahri)
NIDN: 0118056301



Medan, 9 Februari 2026

Hal : Permohonan Perubahan Judul Tugas Akhir
Lampiran : 1 Lembar

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Dengan Hormat,
Bersama surat ini, saya bermaksud mengajukan permohonan revisi judul Skripsi yang telah diajukan sebelumnya.

Nama : Fatimah Azzahra Hardiyanti
NPM : 2203110019
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Dosen Pembimbing : Drs. Zulfahmi, M.I.Kom

Judul Skripsi yang sebelumnya diajukan:
"PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN KARANG BEROMBAK TERHADAP KINERJA PEMKO MEDAN DALAM MITIGASI BANJIR DI KAWASAN SUNGAI DELI"

Saya bermaksud merevisi judul menjadi:
"PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN KARANG BEROMBAK PADA KINERJA PEMKO MEDAN DALAM MITIGASI BANJIR DI KAWASAN SUNGAI DELI"

Adapun alasan revisi judul ini agar metode penelitian dapat dibuat dengan model kualitatif.

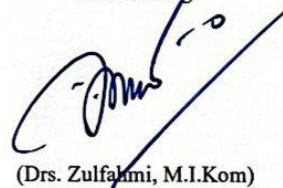
Demikian Surat Permohonan ini saya ajukan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih

Pemohon



(Fatimah Azzahra Hardiyanti)

Pembimbing



(Drs. Zulfahmi, M.I.Kom)

Mengetahui,
Ketua Program Studi



(Dr. Akhyar Anshori S.Sos., M.I.Kom)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XU/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 19/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : **23 Desember 2025**, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa	: FATIMAH AZZAHRA HARDIYANTI
N P M	: 2203110019
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Semester	: VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah)	: PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN KARANG BEROMBAK PADA KINERJA PEMKO MEDAN DALAM MITIGASI BANJIR DI KAWASAN SUNGAI DELI
Pembimbing	: Dr. ZULFAHMI, M.IKom.

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 118.22.311 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 23 Juni 2026.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 16 Rajab 1447 H
05 Januari 2026 M



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.

Dekan

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.
NIDN. 0030017402





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp: (061) 6622400 - 66224567 Fax: (061) 6625474 - 6631003
https://fslp.umsu.ac.id fslp@umsu.ac.id unsumedan unsumedan unsumedan unsumedan

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 31 JANUARI 2026

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : FATIMAH AZZAHRA HARDIYANTI
N P M : 2203110019
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: 19.../SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2026 tanggal 23 DESEMBER 2025 dengan judul sebagai berikut :

PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN KARANG BEROMBAK TERHADAP
KINERJA PENKO MEDAN DALAM MITIGASI BANJIR DI KAWASAN SUNGAI DELI

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK - 1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Diketahui oleh Ketua

Program Studi

Menyetujui

Pembimbing

Pemohon,

(Dr. ANCHORI, S. Soc. M. I. Kom.) (Dr. ZULFAHMI, S. M. I. Kom.) (FATIMAH AZZAHRA, H.)
NIDN: 127048401 NIDN: 0118056301





UMSU
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

UNDANGAN/PANGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR

[SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH]

Nomor : 254/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Jumat, 06 Februari 2026
Waktu : 14.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU
Pemimpin Seminar : Dr. AKHYAR ANSHORI, M.I.Kom.

SK-4



No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMIMPIN	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
11	AISYAH PUTRI ANDANI	2203110135	Dr. SIGIT HARDYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	Asoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.	PERAN TEORI KOGNITIF SOSIAL DALAM MENGATASI KECEMASAN PUBLIC SPEAKING PADA SISWA SMK NEGERI 1 PERCUT SEITIAN
12	FATIMAH AZZAHRA HARDYANTI	2203110019	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom., M.I.Kom.	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom.	PERSPEKSI MASYARAKAT KELURAHAN KARANG BEROMBAK TERHADAP KINERJA PEMKO MEDAN DALAM MITIGASI BANJIR DI KAWASAN SUNGAI DELI
13	ANGGI NIHMA AULIA	2203110060	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. SIGIT HARDYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	KOMUNIKASI ORGANISASI KESATUAN TNI KOREM 023 KAWAL SAMUDERA DALAM PENANGANAN BENCANA BANJIR LONGSOR 2025 DI KOTA SIBOLGA
14	CARISSA SYIFANI	2203110233	Dr. IRWAN SYARI TJG, S.Sos., M.AP.	Asoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	PENGARUH SIKAP SISWA PADA PEMANFAATAN TIKTOK TERHADAP MINAT BELAJAR AUDIO VISUAL KELAS XI SMK BBC MEDAN
15	KAHARUDDI BAJA SARAGIH	2203110063	Asoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom., M.I.Kom.	POLA KOMUNIKASI PERSONAL TRAINER STAR GYM DALAM MEMOTIVASI MEMBER PEMULA DI KELURAHAN TEMBUNG

Medan, 16 Syaaban 1447 H
Dekan
Asoc. Prof. Dr. AFIN SALEH, MSP
MOA
STARS
BMT



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XI/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fislip.umsu.ac.id fislip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Nomor : 479/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026
Lampiran : -
Hal : *Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa*

Medan, 15 Ramadhan 1447 H
04 Maret 2026 M

Kepada Yth : Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan
di-
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Kelurahan Karang Berombak Kota Medan, atas nama :

Nama mahasiswa	: FATIMAH AZZAHRA HARDIYANTI
N P M	: 2203110019
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Semester	: VIII (Delapan) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa	: PERSEPSI MASYARAKAT KELURAHAN KARANG BEROMBAK PADA KINERJA PEMKO MEDAN DALAM MITIGASI BANJIR DI KAWASAN SUNGAI DELI

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan,



Cc : File.



Ag di setujui sebagai Draft Wawancara dalam Rangka
Mendapatkan data penelitian.

DRAFT PERTANYAAN WAWANCARA

03/03/2026.

Judul: Persepsi Masyarakat Kelurahan Karang Berombak pada Kinerja Pemko Medan dalam

Mitigasi Banjir Sungai Deli

A. Narasumber

3 Orang terdiri dari:

- Lurah Karang Berombak
- Masyarakat yang tinggal di bantaran sungai Deli

B. Identifikasi Narasumber

- Nama :
- Usia :
- Jabatan :

C. Pertanyaan Penelitian

1. Teori Persepsi Sosial & NPM (3 pertanyaan)

1. Apa pengalaman pribadi Anda yang paling memengaruhi pandangan terhadap kinerja Pemko dalam mitigasi banjir?
2. Menurut Anda, seberapa efektif program normalisasi Sungai Deli dan perbaikan drainase?
3. Bagaimana kecepatan dan responsivitas Pemko saat banjir darurat di Karang Berombak?

2. Komunikasi Risiko Pemko Medan (2 pertanyaan)

4. Apakah peringatan banjir WhatsApp kelurahan jelas dan bermanfaat bagi Anda?
5. Siapa sumber informasi banjir paling dipercaya dan mengapa?

3. Mitigasi Banjir Sungai Deli (2 pertanyaan)

6. Apa dampak ekonomi terbesar banjir bagi keluarga/usaha Anda?
7. Kendala utama banjir menurut pengalaman Anda (sampah, sedimentasi, dll.)?

4. Persepsi Warga Karang Berombak (2 pertanyaan)

8. Secara keseluruhan, puas tidak dengan kinerja Pemko dan apa alasannya?
9. Saran konkret apa untuk perbaikan komunikasi dan program banjir Pemko?



PEMERINTAH KOTA MEDAN
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution Nomor 32 Medan Kode Pos 20143
Telepon (061) 7873439 Faksimile (061) 7873314
Laman <https://brida.medan.go.id>, Pos-el brida@medan.go.id

SURAT KETERANGAN PRA RISET

Nomor : 000.9.2/1281

DASAR : 1. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor : 8 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan.
2. Peraturan Walikota Medan Nomor : 97 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan.

MENIMBANG : Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor 479/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026 Tanggal 04 Maret 2026 Perihal Permohonan Izin Pra Riset.

NAMA : Fatimah Azzahra Hardiyanti
NIM : 2203110019
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
JUDUL : "Persepsi Masyarakat Kelurahan Karang Berombak pada Kinerja Pemko Medan dalam Mitigasi Banjir di Kawasan Sungai Deli"
LOKASI : Kelurahan Karang Berombak Kecamatan Medan Barat Kota Medan
LAMANYA : 1 (Satu) Bulan
PENANGGUNG JAWAB : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Melakukan Pra Riset, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Pra Riset terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Perangkat Daerah lokasi Yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Pra Riset .
3. Tidak dibenarkan melakukan Pra Riset atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah ditetapkan.
4. Hasil Pra Riset diserahkan kepada Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah Pra Riset dalam bentuk *softcopy* atau melalui Email (brida@medan.go.id).
5. Surat Keterangan Pra Riset dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat Keterangan Pra Riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan
Pada Tanggal : 02 April 2026



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Pth. Kepala Badan Riset dan
Inovasi Daerah,

Paska Purnama Sari, S.Pi
Penata Tk. I (IIV/d)
NIP 197803262006042008

Tembusan :

1. Wali Kota Medan.
2. Camat Medan Barat Kota Medan.
3. Lurah Karang Berombak Kecamatan Medan Barat Kota Medan.
4. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.



- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik, menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR-E.
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bla men...
RUMOR: 201101220119

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/KU/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fslip.um.su.ac.id> fslip@umsu.ac.id umsumedan umsumadan umsumedan umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Fatimah Azzahra Hardiyanti

NPM : 2203110019

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat Kelurahan Karang Berombak pada Kinerja Pemko Medan dalam Mitigasi Banjir di Kawasan Sungai Deli

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	22-12-2025	Acc Judul	
2.	23-12-2025	Bimbingan Proposal I	
3.	13-01-2026	Bimbingan Proposal II	
4.	19-01-2026	Acc Seminar Proposal	
5.	10-02-2026	Bimbingan Pasca Seminar Proposal	
6.	14-02-2026	Bimbingan Draft Pertanyaan Wawancara	
7.	03-03-2026	Acc Draft pertanyaan Wawancara	
8.	14-03-2026	Bimbingan Bab IV & V	
9.	25-03-2026	Bimbingan keseluruhan Tugas Akhir	
10.	07-04-2026	Acc Tugas Akhir	

Medan, 09 April 2026

Dekan
(Dr. Arifin Saleh, S.Sos, MSP.)
NIDN: 0030072402

Ketua Program Studi,

Pembimbing,

(Dr. Akhyar Anshori, S.Pd, M.I, Km)
NIDN: 0127048401

(Dr. Zulfahmi, S.I, Km)
NIDN: 018056301





UMSU
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 656/UND/II.3.AU/UMSU-03/JF/2026**

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Sabtu, 18 April 2026
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2
Pembukaan : 08.15 WIB



Sk-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENGUJI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
46	ALYA JASMINE	2203110021		CORRY NOVICA AP, SINAGA, S.Sos., MA.	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHAN, MLK.com	NURHASANAH NASUTION, S.Sos., MLK.com	REPRESENTASI PERAN IBU DALAM FILM "TABAYYUN" KEY MANGUNSONG DAN FILM "BILA ESOK IBU TIDAK RUDI SOEDJARWO
47	KAYLA BINTANG RAMADANTY	2203110042		Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., MLK.com	Assoc. Prof. Dr. PUJI SANTOSO, S.S. MSP	CORRY NOVICA AP, SINAGA, S.Sos., MA.	REPRESENTASI MAKNA EMPOWERING PERAN IBU DALAM FILM LADY BIRD DAN EVERYTHING EVERYWHERE ALL AT ONCE
48	ALYA HASIBAH	2203110073		Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHAN, MLK.com	Dr. ZULFAHMI, MLK.com	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., MLK.com	POLA KOMUNIKASI NONVERBAL GURU BUSANA DALAM MEMBERIKAN INSTRUKSI PRAKTIK KEPADA PESERTA DIDIK TUNARUNGU SMKN 10 MEDAN
49	FATMAH AZZAHRA HARDYANTI	2203110019		Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, MSI	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHAN, MLK.com	Dr. ZULFAHMI, MLK.com	PERSPEKSI MASYARAKAT KEKURANGAN KARANG BEROMBAK PADA KINERJA PEMKO MEDAN DALAM MITIGASI BANJIR DI KAWASAN SUNGAI DEJ
50	DELTA LINTANG INDRARIA	2203110081		NURHASANAH NASUTION, S.Sos., MLK.com	Assoc. Prof. Dr. PUJI SANTOSO, S.S. MSP	Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, MSI	POLA KOMUNIKASI GURU MODEL HUMANISTIK DALAM MEMBANGUN KEMANDIRIAN SISWA AWAK PETANI DI SMP NEGERI 4 BILAH HILIR

Modulis Sidang:

1.

Ditandatangani oleh:

Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum.
Dekan

Assoc. Prof. Dr. ARFIN SALEH, MSP.

Medan, 28 Syawal 1447 H
16 Maret 2026 M

Penulis Ujian
Sekretaris
Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHAN, MLK.com

BH-PT MOB STARS

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Fatimah Azzahra Hardiyanti
Tempat/Tanggal Lahir : Medan/ 08 Juni 2003
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl.Kalpataru No.10
Anak ke : 1 Dari 3 Bersaudara

Data Orang Tua

Nama Ayah : Ir. Hariman
Nama Ibu : Devi Azmayanti
Pekerjaan Ayah : Pegawai Swasta
Pekerjaan Ibu : Pegawai Swasta
Alamat : Jl.Kalpataru No.10

Pendidikan Formal

TK : TK Panca Budi
SD : SD Panca Budi
SMP : MTs Ar-Raudhatul Hasanah
SMA : MAS Ar-Raudhatul Hasanah
S1 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara