

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terkait nilai publik layanan Roti 7 Lapis oleh DPKP Kota Surabaya yang dikaji dengan teori *public value* Mark Moore (1995), peneliti menarik kesimpulan dari serangkaian data yang telah diperoleh selama penelitian. Pemberian kesimpulan dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan, sekaligus memberikan dasar pertimbangan bagi saran kepada penyelenggara layanan Roti 7 Lapis Kota Surabaya dalam menjalankan tugas pelayanannya kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa *public value* (nilai publik) dari layanan Roti 7 Lapis Kota Surabaya dijabarkan dalam tiga aspek, yaitu *legitimacy and support* (legitimasi dan dukungan), *operational capabilities* (kemampuan operasional), dan *substantively valuable* (nilai substansial). Secara rinci, ketiga aspek tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

##### 1. Legitimasi dan Dukungan (*Legitimacy and Support*)

Aspek legitimasi dan dukungan pada layanan Roti 7 Lapis oleh DPKP Kota Surabaya belum sepenuhnya terpenuhi. Layanan ini belum memiliki dasar hukum khusus yang secara resmi menetapkan Roti 7 Lapis sebagai program tersendiri, sehingga legitimasi formalnya masih perlu diperkuat. Meskipun demikian, layanan ini telah memperoleh dukungan positif dari masyarakat dan stakeholder karena dinilai bermanfaat dalam menangani kondisi darurat. Namun, tingkat dukungan masyarakat masih sangat dipengaruhi oleh pengetahuan dan pemahaman terhadap

keberadaan layanan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan edukasi publik agar legitimasi dan dukungan terhadap layanan Roti 7 Lapis dapat meningkat secara berkelanjutan.

## 2. Kemampuan Operasional (*Operational Capabilities*)

Aspek kemampuan operasional layanan Roti 7 Lapis dapat disimpulkan telah berjalan dengan baik dan optimal. Hal ini ditunjukkan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang sesuai dengan kompetensi, didukung oleh standar operasional prosedur serta pelatihan yang relevan bagi petugas pemadam kebakaran. Selain itu, dukungan sumber daya keuangan yang berasal dari APBD Kota Surabaya dinilai memadai dalam menunjang pelaksanaan layanan. Dari sisi teknologi, pemanfaatan peralatan dan sistem yang canggih serta pengelolaan yang optimal memungkinkan layanan Roti 7 Lapis memberikan respons yang cepat, efektif, dan efisien kepada masyarakat.

## 3. Nilai Substansial (*Substantively Valuable*)

Nilai substansial layanan Roti 7 Lapis tercermin dari kontribusinya dalam menciptakan manfaat nyata bagi masyarakat. Dari aspek ekonomi, layanan ini memberikan keuntungan karena bersifat gratis dan memiliki waktu respons cepat sehingga mampu meminimalkan kerugian materiil. Dari aspek politik, layanan ini mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam melaporkan kejadian darurat. Secara sosial dan budaya, layanan ini menumbuhkan nilai kepedulian dan semangat tolong-menolong. Dari aspek pendidikan, layanan ini meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait pencegahan dan penanganan kebakaran. Sementara dari aspek

ekologi, layanan Roti 7 Lapis berkontribusi dalam menciptakan lingkungan kota yang lebih aman dan nyaman melalui kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat.

Secara keseluruhan, layanan Roti 7 Lapis DPKP Kota Surabaya telah menunjukkan capaian positif pada aspek kemampuan operasional dan nilai substansial, namun masih memerlukan penguatan pada aspek legitimasi dan dukungan. Selain itu, berbagai kendala seperti laporan palsu, kurangnya dukungan masyarakat di jalan raya, serta kerumunan warga di lokasi kejadian menunjukkan pentingnya penguatan edukasi dan kesadaran publik agar masyarakat dapat berperan aktif dalam mendukung efektivitas layanan darurat.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan Kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. DPKP Kota Surabaya perlu mempertimbangkan penerbitan regulasi atau legitimasi khusus yang secara resmi mengatur layanan Roti 7 Lapis sebagai program tersendiri. Hal ini penting untuk memperkuat dasar hukum layanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap keberlanjutan program.
2. Sosialisasi layanan Roti 7 Lapis perlu ditingkatkan agar seluruh lapisan masyarakat mengetahui keberadaan dan manfaat layanan ini. Edukasi juga harus difokuskan untuk mengurangi laporan palsu, menumbuhkan kepedulian terhadap kelancaran tugas petugas damkar, dan meningkatkan pemahaman masyarakat terkait tanggung jawabnya saat terjadi keadaan darurat. Media sosial, pertemuan langsung, dan program-program komunitas seperti Kampung Pancasila dapat diperluas sebagai sarana sosialisasi.

3. Penyelenggara layanan Roti 7 Lapis juga perlu untuk melengkapi sarana prasarana yang ada di pos pembantu, sehingga layanan yang diberikan bisa menjadi lebih efektif bagi petugas yang ada di pos pembantu.
4. Masyarakat perlu diberikan motivasi dan pemahaman agar lebih aktif mendukung kelancaran tugas damkar, misalnya dengan membuka jalan saat mobil damkar melintas, menghindari kerumunan di lokasi evakuasi atau pemadaman, dan ikut berperan serta dalam menjaga keamanan lingkungan. Program edukasi dan kampanye partisipatif dapat membantu meningkatkan kesadaran kolektif ini.