

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Public Value Layanan Panggilan Gawat Darurat Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Basarnas) pada Kantor SAR Surabaya, dapat disimpulkan bahwa layanan panggilan gawat darurat Basarnas telah menciptakan nilai publik bagi masyarakat melalui pelayanan pencarian dan pertolongan yang cepat, terarah, mudah diakses, serta berorientasi pada keselamatan jiwa. Nilai publik tersebut terlihat dari kemampuan Kantor SAR Surabaya dalam menerima laporan darurat, melakukan koordinasi, mengerahkan personel dan peralatan, serta melaksanakan operasi pencarian dan pertolongan sesuai kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menggunakan empat dimensi public value, yaitu *Outcome Achievement*, *Trust and Legitimacy*, *Service Delivery Quality*, dan *Efficiency*.

##### 1. *Outcome Achievement*

Pada dimensi *Outcome Achievement*, layanan panggilan gawat darurat Basarnas pada Kantor SAR Surabaya telah berjalan dengan baik karena mampu memberikan hasil nyata bagi masyarakat. Hal tersebut terlihat dari respons petugas dalam menerima laporan kegawatdaruratan, melakukan koordinasi, serta mengerahkan tim SAR menuju lokasi kejadian. Masyarakat merasa terbantu dengan adanya layanan ini karena proses pencarian dan pertolongan dapat dilakukan secara terarah, terutama pada kejadian seperti kecelakaan di daerah perairan, orang tenggelam, orang hilang, dan kondisi membahayakan

manusia lainnya. Keberhasilan operasi SAR menjadi bentuk pencapaian pelayanan yang tidak hanya berhubungan dengan evakuasi korban, tetapi juga mencerminkan kehadiran negara dalam memberikan perlindungan keselamatan kepada masyarakat.

## 2. *Trust and Legitimacy*

Pada dimensi *Trust and Legitimacy*, layanan panggilan gawat darurat Basarnas pada Kantor SAR Surabaya telah memperoleh kepercayaan dari masyarakat. Kepercayaan tersebut terbentuk melalui profesionalisme petugas, kesiapan tim dalam menangani kejadian darurat, serta komunikasi yang jelas kepada pelapor maupun keluarga korban. Masyarakat memandang Basarnas sebagai lembaga resmi yang memiliki kewenangan dalam bidang pencarian dan pertolongan. Legitimasi Basarnas juga diperkuat melalui perannya sebagai *leading sector* dalam operasi SAR yang melibatkan berbagai pihak seperti TNI, Polri, BPBD, relawan, dan masyarakat. Dengan adanya pengakuan tersebut, layanan Basarnas memiliki posisi yang kuat dalam penyelenggaraan pelayanan kedaruratan.

## 3. *Service Delivery Quality*

Pada dimensi *Service Delivery Quality*, kualitas layanan yang diberikan Kantor SAR Surabaya telah menunjukkan pencapaian yang baik. Hal ini terlihat dari kepuasan masyarakat terhadap kehadiran tim SAR, daya tanggap petugas, keterlibatan masyarakat dalam membantu proses pencarian dan pertolongan, serta kemudahan akses layanan melalui *call center*. Layanan yang tersedia membantu masyarakat dalam menyampaikan laporan darurat secara lebih cepat. Akan tetapi, masih terdapat kendala pada sebagian masyarakat yang belum

langsung menghubungi Basarnas ketika terjadi keadaan darurat. Beberapa laporan masih disampaikan melalui pihak lain terlebih dahulu, sehingga menimbulkan jeda waktu sebelum informasi diterima oleh Basarnas. Kondisi ini menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai layanan panggilan gawat darurat Basarnas masih perlu diperkuat agar masyarakat dapat mengakses layanan secara langsung dan tepat.

#### 4. *Efficiency*

Pada dimensi *Efficiency*, layanan panggilan gawat darurat Basarnas pada Kantor SAR Surabaya telah menunjukkan pengelolaan sumber daya yang efektif. Layanan pencarian dan pertolongan diberikan secara gratis kepada masyarakat, sehingga dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa beban biaya. Efisiensi juga terlihat dari kesiapan personel, pembagian tugas, ketersediaan peralatan, serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit. Dalam kondisi darurat, Kantor SAR Surabaya memprioritaskan kecepatan respons dan keselamatan korban. Hal tersebut menunjukkan bahwa manfaat layanan yang diterima masyarakat lebih besar dibandingkan dengan sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan operasi SAR.

Secara keseluruhan, layanan panggilan gawat darurat Basarnas pada Kantor SAR Surabaya telah menciptakan *public value* bagi masyarakat. Nilai publik tersebut tercermin dari manfaat layanan dalam penyelamatan korban, kepercayaan masyarakat terhadap Basarnas, kualitas layanan yang responsif, serta efisiensi pelayanan yang diberikan tanpa biaya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kantor SAR Surabaya diharapkan dapat memperkuat pemerataan kesiapsiagaan operasi pada beberapa wilayah di Jawa Timur yang memiliki jarak tempuh cukup jauh dari kantor induk maupun Pos SAR yang telah tersedia. Penambahan personel dan penguatan fasilitas pada wilayah dengan tingkat kejadian darurat yang cukup tinggi serta wilayah strategis dapat membantu mempercepat proses penanganan dan evakuasi korban ketika terjadi kondisi darurat. Langkah tersebut dapat mendukung peningkatan keberhasilan operasi pencarian dan pertolongan serta memberikan rasa aman yang lebih besar bagi masyarakat.
2. Basarnas Kantor SAR Surabaya diharapkan terus mempertahankan kualitas pelayanan yang selama ini telah dinilai sangat baik oleh masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan Basarnas perlu dijaga melalui pelayanan yang cepat, responsif, dan konsisten dalam setiap pelaksanaan operasi pencarian dan pertolongan. Selain itu, penguatan komunikasi kepada masyarakat mengenai alur pelaporan dan wilayah kerja Pos SAR juga dapat membantu masyarakat lebih mudah mengakses layanan darurat.
3. Kualitas pelayanan dapat lebih dioptimalkan melalui pengembangan sistem penerimaan laporan darurat yang lebih dekat dengan wilayah kejadian. Berdasarkan masukan dari narasumber, mekanisme penerimaan panggilan dapat disesuaikan agar laporan darurat tidak seluruhnya terpusat pada satu titik,

tetapi dapat langsung diteruskan atau diterima oleh Pos SAR maupun kantor wilayah terdekat. Sistem tersebut dapat membantu mempercepat proses koordinasi awal dan pengerahan personel menuju lokasi kejadian.

4. Kantor SAR Surabaya perlu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai fungsi layanan panggilan darurat agar masyarakat mengetahui bahwa layanan tersebut dapat digunakan dalam kondisi yang membahayakan jiwa seperti tenggelam, orang hilang, kecelakaan pelayaran, maupun evakuasi di medan sulit. Sosialisasi dapat dilakukan secara langsung kepada masyarakat pesisir, komunitas nelayan, sekolah, perguruan tinggi, dan melalui media sosial resmi Basarnas. Penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
5. Evaluasi terhadap *response time* penting dilakukan untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam proses penerimaan laporan, verifikasi informasi, pengerahan personel, hingga perjalanan menuju lokasi kejadian. Hasil evaluasi tersebut dapat menjadi dasar perbaikan agar pelayanan semakin cepat dan tepat.