

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dari hasil dan pembahasan mengenai Implementasi Pengaduan Darurat Bencana Pada Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat, maka dapat diperoleh kesimpulan yaitu :

1. Komunikasi : Pola komunikasi yang digunakan oleh Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat menggunakan pola dari atasan ke bawahan yaitu dari Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat mengkoordinir seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berada di Command Center 112, kemudian dilanjutkan kepada kelompok sasaran yaitu masyarakat Kota Surabaya dengan cara sosialisasi yang dilakukan melalui penempelan stiker, baliho, media sosial dan kelurahan ataupun kecamatan. Kejelesan dalam sosialisasi belum cukup jelas diterima oleh masyarakat dan belum merata sehingga masih ada bentuk salah pengaduan yang diterima oleh operator, untuk konsistensinya belum konsisten karena melebihi *respawn time* yang sudah ditentukan yaitu 7 menit.
2. Sumberdaya : Pelaksanaan layanan Command Center 112 dibutuhkan beberapa pendukung agar tidak terjadi kesalahan yang fatal dan dapat berjalan dengan lancar. Dalam indikator sumberdaya terdapat sumber daya manusia yaitu operator Command Center 112 dan petugas dilapangan. Sarana dan prasarana

yang disediakan untuk menunjang layanan ini belum maksimal dan kurang tepat sasaran meskipun sudah didukung dengan anggaran oleh pemerintah.

3. Disposisi atau watak dan karakteristik yang dimiliki operator sudah baik dalam menerima telepon pengaduan darurat bencana oleh masyarakat serta petugas yang menindaklanjuti di lokasi kejadian bencana
4. Struktur birokrasi Command Center 112 tidak berubah hanya ada penambahan *Leading Sector* yaitu Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat dan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi pedoman bagi operator dan petugas dilapangan dalam bertindak.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, berdasarkan teori Implementasi George C. Edward III dimana melihat Implementasi itu dengan 4 fariabel yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi sudah terimplementasi namun masih belum maksimal karena masih ada beberapa indikator yang belum sesuai dengan ketentuan.

5.2 Saran

Hasil penelitian di lapangan mengenai Implementasi Layanan Pengaduan Darurat Bencana Pada Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat di Surabaya penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi alternatif dalam membantu menyempurnakan implementasi kebijakan pada masa yang akan datang, antara lain :

1. Perlu adanya peningkatan sosialisasi yang maksimal sehingga masyarakat lebih banyak mengetahui adanya layanan dan fungsi Command Center 112

2. Pemerintah Surabaya dan Command Center 112 perlu meningkatkan dalam segi sistem dalam bentuk aplikasi yang dapat diakses melalui *operating system PlayStore* dan *IOS*. Hal tersebut dilakukan agar mempermudah masyarakat yang menghubungi 112 untuk dapat terkoneksi secara langsung menuju titik letak lokasi kejadian dengan cepat.
3. Menambah posko-posko tambahan untuk mendukung pelayanan tanggap darurat di daerah dengan intensitas mobilisasi kendaraan yang tinggi agar tidak melebihi *respawn time* yang sudah ditentukan yaitu 7 (tujuh) menit.