

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil eksplorasi peneliti terhadap masalah pada pembahasan di BAB IV maka peneliti menarik kesimpulan bahwa Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur dinyatakan belum sesuai, Hal tersebut dapat dilihat dari tabel sebelumnya yang menyatakan 3 dari 5 indikator Inovasi Pelayanan menurut Karakteristik Inovasi menurut Rogers masuk pada kategori belum sesuai. Peneliti mengambil kesimpulan pada indikator *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), aplikasi Go-Damkar memiliki banyak keuntungan pertama memudahkan petugas untuk lebih peka dan respon time dalam melakukan penanganan ataupun evakuasi, dengan adanya aplikasi ini petugas dapat mengetahui waktu tempuh dari pos ke lokasi kejadian yang terjadi. Sedangkan untuk masyarakat tentunya dapat menghemat waktu yang tadinya setiap laporan dilakukan secara manual datang ke pos terdekat atau melalui *via voice* yang terkadang terganggu di jaringan. Pada indikator *Compability* (Kesesuaian), setelah membandingkan dengan nilai-nilai yang ada sebelumnya, beberapa informan menemukan kesesuaian dari segi pemahaman perubahan budaya yang tadinya masyarakat harus menelephone atau datang langsung ke kantor sekarang hanya mengandalkan teknologi yaitu menjadi aplikasi.

Sedangkan pada indikator *Complexity* (Kerumitan), tingkat kerumitan pada aplikasi Go-Damkar ini perlu adanya penyempurnaan, karena dengan adanya

penyempurnaan ataupun perbaikan fitur dan bisa di gunakan untuk semua type jenis handphone baik android maupun ios masyarakat akan lebih tertarik untuk mendownload aplikasi ini untuk mengantisipasi suatu bencana ataupun kejadian yang terjadi di sekitar. Selanjutnya pada indikator *Triability* (Kemungkinan dicoba), kemungkinan untuk dicoba sangat besar apalagi harapannya untuk mengantisipasi suatu bencana yang terjadi dan dapat mengefisienkan pengurusan laporan yang dapat menghemat waktu hanya saja untuk uji coba aplikasi ini baru bisa di rasakan pada type handphone android saja, maka perlu adanya penyempurnaan. Terakhir pada indikator *Observability* (Kemudahan diamati), Inovasi ini sangat dinikmati dan menguntungkan oleh banyak orang, namun perlu ada nya penyempurnaan aplikasi agar semua masyarakat dapat merasakan aplikasi Go-Damkar ini untuk melakukan pengaduan. Sehingga dapat di simpulkan bahwa Indikator Inovasi menurut Evert M. Rogers, pada Suku Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur belum sepenuhnya berjalan secara efektif karena masih di perlukannya beberapa penyempurnaan atau perbaikin baik untuk pelengkapan fitur maupun dapat di kembangkan untuk semua jenis type handphone agar masyarakat pengguna aplikasi tersebut dapat lebih mudah untuk mengaksesnya dan semua masyarakat dapat mengaksesnya.

5.2 Saran

a. Teoritis

- 1) Kepada Pemerintah dan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan agar lebih sering melakukan sosialisasi untuk mengajak masyarakat yang belum mengenal aplikasi Go-Damkar, agar masyarakat DKI Jakarta atau luar Jakarta mengetahui bahwa aplikasi Go-Damkar bisa membantu masyarakat dalam memberikan pengaduan dengan secara online dengan hanya foto atau vidio maka laporan yang diberikan langsung diproses sama pemerintah sehingga dapat mewujudkan suatu pelayanan publik yang baik (*good governance*).
- 2) Untuk peneliti selanjutnya, agar dapat menggali sumber-sumber dan referensi yang dipakai dalam penelitian, khususnya Pelayanan pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Go-Damkar pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan dan lebih mendalam membahas mengenai aplikasi Go-Damkar ini sebagai sarana Pengaduan Masyarakat.

b. Praktis

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur, peneliti memberikan masukan berupa saran kepada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur untuk lebih memerhatikan beberapa hal terkait yaitu:

- 1) Melengkapi fitur – fitur pada aplikasi Go-Damkar menjadi lebih detail mengenai kejadian yang akan dilaporkan, seperti evakuasi hewan liar, sarang tawon, cincin atau orang terjepit, kebakaran dan lain sebagainya, dan juga untuk durasi video yang di berikan lebih di perpanjang lagi bukan berupa video singkat.
- 2) Perlu adanya penyempurnaan aplikasi karena aplikasi ini baru bisa di akses melalui type atau jenis handphone android saja, sehingga tidak semua masyarakat dapat merasakan adanya aplikasi ini.
- 3) Agar aplikasi Go-Damkar bekerja dengan baik dan menghindari masalah yang mungkin timbul, perlu dilakukan pemeliharaan atau perawatan secara berkala. Salah satu cara yang efektif untuk melakukan perawatan tersebut adalah dengan melakukan pengontrolan data secara rutin.

