

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa sinergitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DKI Jakarta dalam menghadapi darurat kebakaran di Kecamatan Cakung, Kota Jakarta Timur adalah cukup baik terlaksana, tetapi belum cukup maksimal dimana masih terdapat hambatan atau kendala dalam pelaksanaannya yang diuji dengan menggunakan teori sinergitas menurut Michael Doctoroff (1977) yang terdiri atas 4 (empat) indikator, yaitu sebagai berikut:

##### **1. Komunikasi yang Efektif**

Pada indikator komunikasi yang cepat dari bentuk sinergitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DKI Jakarta dalam menghadapi darurat kebakaran telah dilaksanakan bersama dengan Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan dengan baik menggunakan Layanan *Call Center* Jakarta Siaga 112 sehingga memudahkan untuk menerima berbagai laporan yang masuk dari masyarakat ketika terjadi situasi kegawatdaruratan, khususnya kebakaran. Dalam indikator ini terutama pada wilayah Kecamatan Cakung, Kota Jakarta Timur terlihat bahwa bentuk sinergitas yang dilakukan adalah berupa laporan yang diberikan oleh masyarakat kepada petugas BPBD DKI Jakarta melalui Layanan *Call Center* Jakarta Siaga 112 kemudian disalurkan kepada Dinas Gulkarmat sesuai dengan tupoksinya melakukan penanganan menghadapi bahaya kebakaran agar cepat tertangani dengan efektif sehingga tidak menimbulkan korban jiwa dan kerugian yang besar.

Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan, seperti pelaksanaan sosialisasi masih belum merata di beberapa wilayah sehingga dari 10,6 juta masyarakat Provinsi DKI Jakarta dan 3.05 juta masyarakat Kota Jakarta Timur, hanya sebanyak 821.745 laporan yang masuk dalam layanan *call center* Jakarta Siaga 112 sepanjang tahun

2023. Selain itu, banyak masyarakat yang sering menelepon iseng atau *prank call* dan juga *drop call*. Hambatan lainnya adalah adanya *trouble jaringan* yang disebabkan karena banyaknya laporan yang masuk disaat yang bersamaan.

## 2. Umpan Balik yang Cepat

Pada indikator umpan balik yang cepat dapat dikatakan sudah cukup baik yang didapatkan melalui forum Pengurangan Resiko Bencana, melalui sosial media, dan terutama melalui waktu tunggu yang ditetapkan. Teruntuk pada wilayah Kecamatan Cakung, Kota Jakarta Timur dapat terlihat bahwa petugas BPBD DKI Jakarta maupun Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan bercengkrama atau berbincang dengan masyarakat terkait himbauan untuk lebih berhati-hati akan bahaya kebakaran. Melalui cara itu, kedua instansi tersebut akan memperoleh *feedback* langsung dari masyarakat terkait sinergitas di antara kedua instansi tersebut bersama dengan instansi lainnya dalam menghadapi darurat kebakaran pada saat di lokasi kejadian.

Dalam hal ini, adanya *feedback* dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi petugas dan pelaksana layanan, terutama dalam hal kinerja mereka dalam memberikan layanan kepada masyarakat dan juga kinerja dalam hal melakukan sinergitas sehingga diharapkan dapat mencapai tujuan yang diinginkan dan juga bermanfaat bagi masyarakat. Akan tetapi, pada pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan, yaitu pada saat Pandemi Covid-19 membuat pemberian *feedback* sempat terhenti dan juga program podcast yang dilakukan oleh BPBD DKI Jakarta sebagai bentuk pemberian *feedback* langsung kepada para petugas mengenai layanan yang telah diberikan masih terdapat kekurangan dipublikasi.

## 3. Kepercayaan

Pada indikator kepercayaan dalam pelaksanaan bentuk sinergitas antara BPBD DKI Jakarta dan Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan dengan baik sehingga efektif memberikan pelayanan kepada masyarakat. Teruntuk pada wilayah Kecamatan Cakung, Kota

Jakarta Timur, maka terlihat bahwa petugas BPBD DKI Jakarta maupun Dinas Gulkarmat sangat cepat tanggap dalam penanggannya sesuai dengan SOP yang ada membantu masyarakat yang terdampak terjadinya kebakaran. Sesuai dengan tupoksinya, BPBD DKI Jakarta melakukan pendataan terhadap korban yang terdampak kebakaran, membangun tenda sebagai tempat pengungsian, turun langsung ke lokasi untuk mendistribusikan bantuan untuk korban yang terdampak, dan lain sebagainya. Sedangkan sesuai dengan tupoksinya, Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan melakukan penanganan memadamkan api sehingga membuat api cepat padam agar tidak semakin merambat ke rumah warga lainnya.

Di samping itu, BPBD DKI Jakarta dan Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan selalu memperhatikan *response time* untuk sampai ke tujuan tempat terjadinya kegawatdaruratan agar cepat tertangani dengan baik, memberikan edukasi bahwa layanan 112 merupakan layanan nomor darurat, dan menegakkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### 4. Kreativitas

Dalam indikator kreativitas dapat terlihat bahwa Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DKI Jakarta dengan Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan telah berusaha melakukan pengembangan terhadap layanan, yakni sudah berencana ingin membuat layanan SMS darurat dan WA darurat yang dinamakan Omni Channel dan untuk Gulkarmat tetap mempertahankan penggunaan WA darurat untuk membuat laporan secara khusus sehingga diharapkan dapat berguna dan memudahkan bagi masyarakat dalam menggunakannya yang lebih suka mengetik dikarenakan layanan ini berupa SMS darurat. Teruntuk pada wilayah Kecamatan Cakung, Kota Jakarta Timur terlihat bahwa petugas BPBD DKI Jakarta maupun Dinas Gulkarmat belum sepenuhnya melakukan pengembangan, baik layanan maupun sosialisasi akan bahaya kebakaran di wilayah yang rawan terjadi kebakaran. Untuk itu,

kedepannya di antara kedua instansi tersebut perlu adanya kerja sama lebih lanjut bersama dengan instansi lainnya untuk melakukan operasi pemeriksaan instalasi listrik, Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), pemeriksaan kompor regulator dan selang kompor gas, dan lain sebagainya sebagai bentuk pengembangan layanan.

Di samping itu masih terdapat beberapa hambatan lainnya yakni operasional pengembangan layanan tersebut belum terlaksana dikarenakan adanya hambatan berupa alat untuk mengoperasikan layanan tersebut belum datang sehingga layanannya belum bisa terlaksana saat ini. Selain itu, hambatan lainnya adalah layanan *call center* Jakarta Siaga 112 yang tersedia dalam aplikasi JAKI belum banyak diketahui oleh masyarakat sehingga masyarakat lebih memilih langsung menggunakan layanan tersebut melalui nomor darurat 112.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan, maka saran-saran yang terkait dengan yang terkait dengan sinergitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DKI Jakarta dalam menghadapi darurat kebakaran di Kecamatan Cakung, Kota Jakarta Timur, yaitu sebagai berikut:

### 5.2.1 Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya, maka diharapkan untuk menggali lebih lanjut dan mendalam dari berbagai referensi dan juga sumber yang akan digunakan dalam penelitian, khususnya mengenai sinergitas dalam menghadapi kebakaran di Kecamatan Cakung, Kota Jakarta Timur.
2. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya dapat melakukan penelitian secara mendalam mengenai sinergitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DKI Jakarta bersama dengan Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan dalam menghadapi kebakaran di wilayah lainnya yang ada di Provinsi DKI Jakarta.
3. Hasil penelitian ini lebih difokuskan kepada sinergitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DKI Jakarta dan Dinas

Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan dalam menghadapi darurat kebakaran di Kecamatan Cakung, Kota Jakarta Timur secara menyeluruh dan lebih mendalam. Selain itu, diharapkan peneliti selanjutnya untuk dapat menelusuri data dan informasi untuk melakukan penelitian mengenai pelaksanaan dan sosialisasi terkait Layanan *Call Center* Jakarta Siaga 112 sebagai layanan yang digunakan dalam sinergitas antara kedua instansi tersebut.

### 5.2.2 Saran Praktis

1. Kepada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DKI Jakarta sebagai pelaksana layanan *call center* Jakarta Siaga 112 dan Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan disarankan untuk memfokuskan sasaran pengguna layanan dan juga pemerataan sosialisasi sebagai pengenalan layanan agar masyarakat dapat mengetahui keberadaan layanan tersebut secara efektif sesuai dengan kebutuhan.
2. Kepada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DKI Jakarta disarankan agar dapat meningkatkan bentuk komunikasi antar SKPD/UKPD terkait lainnya selain Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan agar semakin mempersingkat waktu *response time* untuk melakukan penanganan di kala situasi kegawatdaruratan terjadi sehingga masyarakat semakin percaya dengan keberadaan BPBD DKI Jakarta beserta SKPD/UKPD terkait lainnya.
3. Kepada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DKI Jakarta bersama dengan Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan sebaiknya melakukan evaluasi lanjutan terutama kepada petugas agar *feedback* yang diterima dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kinerja petugas dalam pemberian layanan sehingga pemerintah dapat melakukan *monitoring* terhadap pelaksanaan layanan tersebut secara keseluruhan.
4. Kepada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD DKI Jakarta) dan Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan diharapkan untuk memfokuskan pengembangan layanan yang dilakukan keduanya agar *ouput* yang dihasilkan dapat maksimal ketika menangani situasi darurat.