

BAB IV

PENUTUP

Pada bab ini disajikan kesimpulan yang memuat jawaban atas rumusan masalah yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini seperti yang telah tercantum dalam Bab I. Kesimpulan yang disajikan dalam bab ini berdasar pada hasil analisis data yang telah dipaparkan pada Bab III. Bagian terakhir pada bab ini ialah saran dan rekomendasi yang ditujukan kepada berbagai pihak baik pemerintah, organisasi perangkat daerah yang terlibat, hingga masyarakat yang terlibat dalam mekanisme aduan darurat Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya.

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa kerangka akuntabilitas publik pada *street level* yang dikembangkan oleh Hupe & Hill (2007) dan Thomann dkk. (2017) mampu mendeskripsikan potret akuntabilitas birokrat garis depan yang terlibat dalam aduan darurat Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya. Kerangka konsep tersebut juga berhasil memotret tipe akuntabilitas yang dilaksanakan oleh *street level bureaucrat* melalui acuan tindakan yang mencerminkan pertanggung jawaban dalam pelaksanaan aduan darurat. Selain itu pendekatan karakteristik birokrat garis depan oleh Moody & Portillo (2011) yang diintegrasikan dengan hasil analisis data pada kerangka akuntabilitas publik oleh Hupe & Hill (2007) dan Thomann dkk. (2017) berhasil memotret orientasi akuntabilitas *street level*

bureaucrat yang terlibat dalam mekanisme aduan darurat *Command Center 112* Kota Surabaya.

1. Penerima telepon darurat sebagai birokrat garis depan terlibat dalam mekanisme aduan darurat tentu melaksanakan pertanggung jawaban tugasnya melalui kombinasi dari dua tipe akuntabilitas yang berbeda, yakni *Public-Administrative Accountability* dan *Participatory Accountability*. Hasil analisis data ini sejalan dengan penelitian oleh Tuurnas dkk. (2016) yang turut menemui adanya pelaksanaan akuntabilitas birokrat garis depan melalui lintas tipe akuntabilitas yang berbeda. Kombinasi ini dapat dicermati melalui tindakan yang dilakukan *street level bureaucrat* dalam pelaksanaan tugasnya yang sesuai dengan acuan tindakan yang termuat pada dua tipe yang berbeda. Mengingat birokrat garis depan yang terlibat dalam penelitian ini terdiri dari dua tingkatan yang berbeda tetapi saling terhubung dalam mekanisme aduan darurat *Command Center 112* maka tiap tingkatan birokrat turut menggunakan kombinasi tipe yang berbeda-beda. Kombinasi pelaksanaan akuntabilitas ini meningkatkan tekanan pekerjaan yang dihadapi oleh birokrat garis depan. Dua tekanan pekerjaan yang ditemui dialami oleh birokrat garis depan dalam penelitian ini adalah tekanan aturan (*rule pressure*), dan tekanan sosial (*societal pressure*). Akibat dari adanya kombinasi akuntabilitas maka antara satu tekanan pekerjaan dengan lainnya menimbulkan konflik yang menjadi dilema bagi birokrat garis depan dalam melaksanakan tugasnya. Konflik yang dialami oleh *street*

level bureaucrat dalam penelitian ini ialah konflik kebijakan dengan peran masyarakat (*policy vs societal conflict*)

2. Orientasi akuntabilitas *street level bureaucrat* dalam penelitian ini mengarah pada kebijakan sentris. Hal ini dapat dicermati melalui tindakan penerima telepon darurat dalam melaksanakan tugasnya yang tetap mengutamakan kepatuhan pada tugas yang termuat dalam aturan kebijakan daripada keinginan masyarakat yang tidak sesuai dengan kondisi dan kebijakan. Namun, bukan berarti *street level bureaucrat* mengabaikan fungsi keterlibatan elemen masyarakat mengingat masyarakat disini sebagai sasaran layanan darurat. Penerima telepon darurat sebagai *street level bureaucrat* tetap selalu menyesuaikan keputusan yang diambil dengan kondisi dan kebutuhan dalam menyelesaikan kondisi atau permasalahan yang terjadi. Beberapa masyarakat sebagai pelapor selalu menolak untuk memberikan datanya. Di satu sisi, regulasi yang mengatur bahwa data pelapor memang harus didapatkan guna proses penginputan data ke aplikasi S.I.A.G.A juga selalu tidak dijalankan oleh beberapa *street level bureaucrat*. Hal tersebut dilakukan oleh operator telepon darurat agar menghargai keinginan masyarakat yang ingin dirahasiakan identitasnya. Selain itu hal tersebut tidak menjadi hambatan dalam menjalankan tugasnya hingga proses penginputan data ke laporan aplikasi.
3. Orientasi operator telepon darurat sebagai *street level bureaucrat* tidak sepenuhnya mengacu pada kebijakan. Terdapat beberapa acuan tindakan yang tidak sesuai dengan regulasi dan kebijakan yang berlaku seperti

penolakan masyarakat dalam penginputan data diri pelapor yang menimbulkan dilema dan konflik. Oleh karena itu, meski birokrat garis depan melaksanakan tugasnya dengan mengacu pada kebijakan sentris masih menunjukkan beberapa kekurangan sebab kebijakan yang digunakan sebagai acuan belum sepenuhnya mengakomodasi implementasinya secara menyeluruh.

4. Pertanggung jawaban birokrat garis depan yang terlibat dilaksanakan melalui beberapa acuan tindakan yang menunjukkan kombinasi tipe akuntabilitas yang berbeda. Oleh karena itu, perilaku yang memuat kombinasi acuan tindakan tersebut turut meningkatkan tekanan pekerjaan yang dialami oleh birokrat *street level* sehingga menimbulkan dilema dalam pelaksanaan pekerjaannya. Dilema pekerjaan menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pekerjaan seorang *street level bureaucrat*. Oleh karena itu, mengacu pada tindakan diskresi yang dilakukan *street level bureaucrat* maka tampak bahwa orientasi akuntabilitas dalam mekanisme aduan darurat Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya mengarah pada kebijakan sentris.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis terhadap data temuan lapangan pada konteks mekanisme aduan darurat Layanan *Command Center* 112 di Kota Surabaya maka terdapat saran atau rekomendasi terkait mekanisme penerimaan aduan darurat dan pendistribusian bantuan oleh *street level bureaucrat* kepada masyarakat Kota

Surabaya yang mungkin mampu menyempurnakan kekurangan yang ditemukan dan dianalisis sebelumnya, antara lain :

1. Pada mekanisme aduan darurat *Command Center* 112 Kota Surabaya perlu adanya penegasan mengenai SOP pelayanan untuk masyarakat sebagai pelapor. Hal tersebut diperlukan karena masih terjadi simpang siur sebagai penerima telepon darurat dalam merespons aduan, terutama dalam proses menginput data diri pelapor. Beberapa dari petugas menormalisasikan bahwa masyarakat enggan memberikan data dirinya, tetapi beberapa dari petugas lain memegang teguh SOP yang berlaku dengan melakukan negosiasi kepada pelapor agar berminat memberikan data diri sebagai pelapor aduan darurat. Dengan demikian, nantinya sebagai *street level bureaucrat* akan lebih teguh akan SOP yang berlaku dan memberikan output yang lebih baik lagi bagi *Command Center* 112 Kota Surabaya.
2. Memberikan takaran dan pemahaman kepada masyarakat mengenai macam-macam keadaan darurat melalui sosialisasi. Hal tersebut dilakukan mengingat argumen seluruh penerima telepon darurat bahwasannya masih banyak aduan yang masuk tetapi kadar keadaan yang dilaporkan tidak atau kurang darurat. Bahkan masih banyak aduan palsu atau iseng masuk yang membuat operator terganggu dan membuang-buang waktu.
3. Pada mekanisme aduan darurat hingga pendistribusian bantuan kepada masyarakat, layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya perlu menambahkan beberapa armada berupa *ambulance* mengingat banyak

masyarakat yang memiliki keinginan untuk didatangkan bantuan berupa *ambulance* secara cepat. Padahal proses pendistribusian *ambulance* juga perlu sterilisasi terlebih dahulu sebelum diberangkatkan untuk masyarakat.

4. Mengingat hasil temuan lapangan data kejadian darurat masih tertulis di bulan September yang mana penelitian dilakukan di bulan November, alangkah baiknya untuk selalu memperbarui data kejadian darurat *Command Center* 112 yang ada di Badan Penanggulangan Bencana Daerah di setiap akhir bulannya.