

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis yang telah peneliti lakukan terkait Manajemen Diskominfo Kota Padang Pada Program *Padang Call Center* (PCC) 112 Dalam Rangka Memberikan Pelayanan Darurat Bagi Masyarakat Di Kota Padang. Dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, penerapan fungsi-fungsi manajemen menurut H Koontz dan O'Donnell pada pengelolaan layanan tersebut telah berjalan dengan cukup baik, namun masih ditemukannya kendala pada beberapa variabel dan indikator tertentu. kendala yang terjadi yaitu belum adanya persyaratan posisi, serta proses seleksi terhadap pegawai dan staf operator, dan belum adanya pemberian penghargaan kepada pegawai atau staf operator layanan PCC 112. Kendala yang muncul tersebut cenderung disebabkan oleh tahapan-tahapan maupun aspek aspek yang memengaruhi fungsi-fungsi manajemen menurut H Koontz dan O'Donnell yaitu POSDICO belum dilakukan dengan maksimal oleh Diskominfo Kota Padang.

Berikut kesimpulan yang dapat peneliti paparkan dalam proses Manajemen Diskominfo pada program PCC 112 Dalam Rangka Memberikan Pelayanan Darurat Bagi Masyarakat di Kota Padang berdasarkan hasil temuan yang telah dianalisis dengan menggunakan fungsi manajemen menurut H Koontz dan O'Donnell:

1. Perencanaan (*Planning*)

Dalam pelaksanaan layanan PCC 112 telah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengingat dan menggunakan nomor tunggal untuk kejadian darurat. Dalam hal ini, tujuan dari layanan PCC 112 ini sudah diatur dalam Peraturan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat dan Peraturan Walikota Padang Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112. Namun, Diskominfo masih terkendala dalam sosialisasi dan edukasi mengenai layanan PCC 112 ini.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Dalam pelaksanaan fungsi manajemen tahap pengorganisasian pada layanan PCC 112, Diskominfo Kota Padang dalam penyelenggaraan layanan ini melimpahkan tugasnya kepada Bidang Infrastruktur dan Teknologi Informasi. Kemudian juga dibentuknya Tim Operasional *Call Center* 112 berdasarkan dengan SK Walikota Padang Nomor 317 Tentang Tim Operasional *Call Center* 112. Selanjutnya, koordinasi juga dilakukan oleh Diskominfo Kota Padang dalam pembentukan layanan PCC 112 ini, yaitu koordinasi internal terbagi menjadi koordinasi vertikal dan horizontal dan koordinasi eksternal.

3. Penyusunan Pegawai (*Staffing*)

Dalam pelaksanaan fungsi manajemen tahap penyusunan pegawai, Diskominfo tidak melakukan proses seleksi pada pegawai *call taker* yang akan dipekerjakan mengakibatkan pernah terjadinya pergantian pegawai *call taker* yang mana layanan PCC 112 ini baru berjalan lebih dari satu tahun.

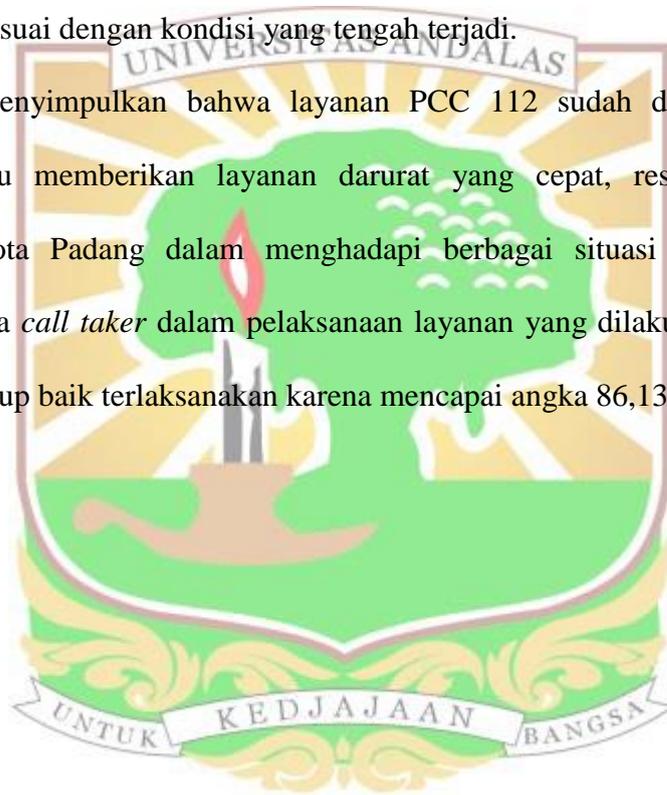
4. Pembinaan (*Directing*)

Dalam pelaksanaan fungsi manajemen tahap pembinaan, Diskominfo Kota Padang telah melakukan pembinaan dengan baik dan memberikan insentif serta motivasi kepada para *call taker*.

5. Pengendalian (*Controlling*)

Dalam pelaksanaan fungsi manajemen tahap pengendalian, Diskominfo belum sepenuhnya menetapkan standar untuk perbaikan permasalahan dalam pelaksanaan PCC 112 dan cenderung hanya melakukan pembetulan penyimpangan secara fleksibel dan sesuai dengan kondisi yang tengah terjadi.

Peneliti menyimpulkan bahwa layanan PCC 112 sudah dapat mencapai tujuannya yaitu memberikan layanan darurat yang cepat, responsif kepada masyarakat Kota Padang dalam menghadapi berbagai situasi darurat. Serta pencapaian para *call taker* dalam pelaksanaan layanan yang dilakukan sepanjang tahun 2024 cukup baik terlaksanakan karena mencapai angka 86,13%.



6.2 Saran

Peneliti mengemukakan beberapa saran kepada Diskominfo Kota Padang untuk menjadi pertimbangan agar pelaksanaan layanan PCC 112 berjalan lebih baik. Diantaranya, Diskominfo Kota Padang perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dan kepedulian masyarakat. Melalui edukasi yang terencana, seperti media cetak, masyarakat dapat lebih memahami fungsi layanan PCC 112 ini dan cara menggunakannya.

Selain itu, perlu disampaikan panduan yang jelas tentang pentingnya menghindari panggilan iseng. Kemudian, Diskominfo Kota Padang juga perlu meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dengan langkah-langkah yang lebih terstruktur. Salah satunya dengan mengadakan proses seleksi yang ketat dan menetapkan persyaratan yang jelas bagi calon *call taker*. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa petugas yang direkrut memiliki kompetensi, kedisiplinan, dan komitmen tinggi dalam menjalankan tugas. Dengan standar rekrutmen yang baik, risiko pergantian *call taker* akibat masalah kedisiplinan dapat diminimalkan, sehingga pelayanan tetap berjalan optimal dan profesional.

Selanjutnya, Diskominfo Kota Padang perlu meningkatkan pelacakan lokasi penelepon untuk mempermudah koordinasi dengan tim lapangan. Dengan teknologi pelacakan seperti GPS atau triangulasi jaringan seluler, lokasi kejadian dapat terdeteksi secara cepat dan akurat, bahkan jika penelepon tidak mampu memberikan informasi yang jelas. Hal ini memungkinkan petugas lapangan untuk segera menuju lokasi tanpa membuang waktu. Akurasi data lokasi akan meningkatkan efisiensi penanganan darurat dan memastikan bantuan tiba tepat waktu.