

## BAB 5

### Kesimpulan dan Saran

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian yang telah dilakukan mengenai tingkat pengetahuan masyarakat Surabaya mengenai sosialisasi *Command Center Call 112* melalui media publikasi dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan yang dimiliki warga Surabaya adalah tinggi.

Hal tersebut menunjukkan tingkat pengetahuan warga Surabaya mengenai sosialisasi *command center call 112*. Hasil tersebut diperoleh dengan cara diukur melalui 5 indikator yaitu, komunikator, komunikan, pesan, saluran, noise.

Indikator komunikator mendapat hasil tingkat pengetahuan paling tinggi sedangkan indikator noise mendapat hasil tingkat pengetahuan paling rendah dari 5 indikator.

Selanjutnya, berdasarkan hasil tabulasi silang antara tingkat pengetahuan dengan usia, terdapat kesimpulan bahwa usia >55 tahun memiliki tingkat pengetahuan tinggi hal ini juga didukung oleh hasil tabulasi silang antara tingkat pengetahuan usia dengan jenis kelamin yang menunjukkan bahwa mereka yang berjenis kelamin perempuan tinggi.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti mengenai tingkat pengetahuan masyarakat Surabaya mengenai sosialisasi *Command Center Call 112* melalui media publikasi adalah tinggi, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

### **5.2.1 Saran Akademis**

Peneliti memberikan saran agar penelitian mengenai tingkat pengetahuan masyarakat Surabaya mengenai sosialisasi *Command Center Call 112* melalui media publikasi dikaji lebih dalam dengan metode penelitian kuantitatif, agar menemukan temuan-temuan baru secara mendalam dan menarik.

### **5.2.2 Saran Praktis**

Peneliti memberikan saran kepada pemerintah kota Surabaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan *Command Center Call 112* agar dapat memaksimalkan pelayanan untuk masyarakat yang sedang mengalami keadaan darurat. *Command Center Call 112* diharapkan semakin berkembang dan memberi pelayanan tidak hanya dikota Surabaya, namun juga mengembangkan pelayanannya di kota-kota lain.

Peneliti juga memberikan saran kepada masyarakat untuk memakai pelayanan dari *Command Center Call 112* hanya jika ada keadaan darurat, sehingga pelayanan publik ini dapat berjalan maksimal tanpa harus terbuang sia-sia anggaran yang disiapkan oleh pemerintah kota Surabaya.

## Daftar Pustaka

Buku:

- A.Wawan & Dewi M. (2010). *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Dr. Yusuf Zainal Abidin, M.M. (2015). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Danandjaja (2011). *Perananan Humas dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Deddy Mulyana (2014). *Ilmu Komunikasi suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Endang S. Sari 1993). *Audience Research*. Yogyakarta: Andy Offset
- Hadi, S. (2004). *Metodologi Research*. Yogyakarta: penerbit ANDI.
- Husein Umar (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- James F. Engel, Roger D. Blackwell, & Paul W. Miniard (1994). *Perilaku konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge. 2013. *Organizational Behavior*. 15 Edition, USA: Pearson International Edition, Prentice - Hall
- Masri Singarimbun & Sofian Effendi (1987). *Metode Penelitian Survai*.(rev. ed). Yogyakarta: LP3ES.
- Morrisan (2015). *Periklanan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Moerdijati (2012). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Surabaya: PT. Revka Petra Media.
- Muhammad Jaiz (2014). *Dasar-Dasar Periklanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nurudin, M.Si. (2013). *Pengantar komunikasi Massa*. Jakarta: PT. Raja Grafindo

Persada.

Prof. Onong Uchjana Effendy., M.A.(2007).*Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*.

Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*.  
Jakarta:

Erlangga.

Rachmat Kriyantono, Ph.D. (2014). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*.  
Jakarta:

Kencana Prenadamedia Group.

Rhenald Kasali (1995). *Manajemen Periklanan*. Jakarta: PT. Anem Kosong  
Anem.

Rosady Ruslan, S.H., M.M. (2017). *Metode Penelitian Publik Relations dan  
Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sri Anafarhanah (2017). *Manajemen Komunikasi Periklanan*. Yogyakarta:  
Aswaja Pressindo.

**Jurnal:**

Ika Karlina Idris (2014) Peran Humas Pemerintah di Era Keterbukaan  
Informasi.

*Universitas Paramadina*, Vol 11.

Neng Kamarni, SE., MSi. (2011) Analisis Pelayanan Publik Terhadap  
Masyarakat

(Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam), *Jurnal  
Manajemen*

*dan Kewirausahaan*, Vol 2, No. 3

Frizki Yulianti Nurnisya, S.IP, M.Si & Adhianty Nurjanah, S.Sos, M.Si

(2016)

Peran Humas Pemerintahan Kota Yogyakarta Dalam Sosialisasi Tagline “Jogja Istimewa”, *Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta*, Vol. 2, No. 4, 135-152

Noviandy (2014) *Persepsi Masyarakat Tentang Penggunaan Iklan Media Luar*

*Ruang Terhadap Estetika Kota Samarinda*, eJournal Ilmu Komunikasi , 2014, 2 (2): 417-431

Pujiyanto (2003) *Strategi Pemasaran Produk Melalui Media Periklanan*, *Nirmana*, Vol.5, No. 1, 96-109

### **Skripsi Terdahulu:**

Pranata, Aron (2017) *Tingkat pengetahuan warga Surabaya mengenai pesan kampanye Surabaya*

*Smart Riding 2017 melalui media banner*. Undergraduate thesis, Widya Mandala Catholic University Surabaya.

Hatusupy, Yohan Yomi (2016) *Tingkat pengetahuan komunitas wirausaha bersinar Surabaya mengenai isi pesan spanduk pelaksanaan program CSR bina lingkungan kawasan bersinar PT. PLN (persero) distribusi Jawa Timur*.

Undergraduate thesis, Widya Mandala Catholic University Surabaya.

Kurniawan, Fionita (2016) *Tingkat pengetahuan pengendara sepeda motor Surabaya tentang iklan layanan masyarakat "Berani Tertib Lalu Lintas" dengan menggunakan media luar ruang*.

Undergraduate thesis, Widya Mandala Catholic University Surabaya.

Web:

Call Center 112 Surabaya Siap Tangkal Bencana (2016, 20 Agustus). Kabar Surabaya [ on'line].

Diakses pada tanggal 12 Februari 2018 dari <http://kabarsurabaya.org/call-center-112-surabaya-tangkal-bencana/>.

Sosialisasikan Command Center 112 (2018, 11 Januari). Bisnis Kini [on-line]. Diakses pada tanggal

12 Februari 2018 dari <https://bisniskini.com/2018/01/11/sosialisasikan-command-center-112-tempat-umum-ditempel-25-ribu-stiker/>.

Jumlah Penduduk Surabaya (2015). Badan Pusat Statistik [on-line]. Diakse pada tanggal 12

Februari 2018 dari <http://sp2010.bps.go.id/index.php/site?id=3578000000&wilayah=Kota-Surabaya>

Command Center untuk warga Surabaya

[http://polrestabessurabaya.com/main/artikel/baca/45/command-center-112--  
untuk-warga-kota-surabaya](http://polrestabessurabaya.com/main/artikel/baca/45/command-center-112--untuk-warga-kota-surabaya)