

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Analisa mengenai Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang selatan penelitian ini menyimpulkan bahwa, meskipun hasil survei yang dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan mengenai survei kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan sudah baik yang ditunjukkan melalui indeks kepuasan masyarakat dengan skor 77,99 dengan predikat baik. Namun, dari hasil penelitian yang dilakukan masih terdapat kendala dalam dimensi *tangible* secara keseluruhan belum baik, dapat dilihat dari indikator fasilitas fisik terdapat 11 mobil armada dengan berbagai kondisi dan tidak semua mobil dapat dioperasikan dengan baik dan semestinya. Selain itu terdapat alat penunjang kerja dengan kebutuhan dan standar yang masih kurang dimulai dari alat yang sudah berkarat. Kurangnya SDM yang dimiliki juga menjadi salah satu faktor belum baiknya kualitas pelayanan dari indikator personal. Dari segi dimensi *Realibility* keahlian petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik karena setiap petugas pemadam kebakaran kota Tangerang Selatan sudah dibekali dengan pembinaan bagaimana cara mengoperasikan alat kerjanya. Namun terdapat kekurangan yakni, petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan masih banyak yang belum tersertifikasi. Baru hanya 30% petugasnya yang sudah tersertifikasi.

Dalam dimensi *responsibility* kesediaan petugas untuk merespon masyarakat sebagai pengguna layanan dengan cepat dan tepat dapat dikatakan baik karena mempunyai *standart Operation procedure* yang mengatur bagaimana proses atau jalannya pelayanan yang diberikan. Namun dalam Indikator penanganan pengaduan Dapat dikatakan kurang maksimal karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui layanan pengaduan tersebut. Jaminan tidak hanya diberikan kepada masyarakat yakni jaminan Tepat waktu dalam memberikan pelayanan yakni 15 menit sejak diterimanya informasi laporan kebakaran dari masyarakat maupun petugas yang melihat langsung. Tetapi jaminan juga diberikan kepada Petugas

pemadam kebakaran itu sendiri dalam bentuk asuransi kesehatan Bagi petugas Dinas Pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan yang dikelola oleh negara yakni BPJS atau dalam bentuk ASKES. Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, petugas Dinas Pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan Selalu mengutamakan kepentingan masyarakat dan melakukan pelayanan dengan sikap ramah dan juga sopan santun terhadap masyarakat penerima layanan karena sikap tersebut sudah tertera dalam perjanjian kontrak kerja di setiap petugas yakni memberikan pelayanan dengan baik dan tidak mendiskriminasi. petugas selalu diberikan himbauan dalam melaksanakan pelayanan.

## **6.2 Saran**

Dari hasil penelitian dan analisis yang dilakukan untuk menutupi kekurangan maka didapatkan suatu saran dalam Kualitas Pelayanan Pada dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan, yaitu:

1. Bagi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang selatan untuk meningkatkan alat penunjang fasilitas pelayanan sarana dan prasarana seperti armada juga kelengkapan alat penunjang pemadaman api. Selain itu juga diharapkan juga untuk lebih sering melakukan pelatihan terhadap anggota pemadam.
2. Bagi Petugas Pemadam Kebakaran diharapkan untuk lebih sigap dan cepat menangani kasus kebakaran serta lebih banyak melakukan penyuluhan rutin kepada masyarakat.
3. Bagi Masyarakat diharapkan dapat mengikuti penyuluhan tentang pencegahan bahaya kebakaran dan selalu segera meminta pertolongan DAMKAR apabila telah terjadi kebakaran.
4. Bagi Penelitian Selanjutnya diharapkan dapat mampu mengembangkan penelitian ini dengan memperhatikan berbagai faktor yang berkaitan dengan DAMKAR, pada saat melakukan penelitian agar mendapatkan hasil yang lebih baik. Diharapkan dapat meneliti dengan permasalahan yang berbeda agar dapat dibandingkan hasilnya.