

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

1. Bukti fisik (Tangibles)

Bukti fisik (tangibles) sarana prasarana dari hasil wawancara, yang ada di Dinas Pemadama Kebakaran Kota Kupang kelengkapannya sekitar 75% ditinjau dari jumlah mobil yang rusak, Dinas Pemadam Kebakaran dengan performa SDM yang bersih dan rapi. Namun masih banyak yang belum dimiliki seperti peralatan proteksi kebakaran dan mengganti mobil yang sudah rusak dan tua.

2. Reliabilitas (Reliability)

Pada reliabilitas lebih menekankan pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Karena SOP sangat penting dan menjadi syarat utama petugas melayani masyarakat, terkadang petugas tidak mengikuti SOP yang dikeluarkan oleh pemerintah. SOP yang dilaksanakan di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Kupang sudah berjalan sesuai aturan dan prosedur penanganan kejadian kebakaran tiap pelayanannya menggunakan tahapan. Tetapi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Kupang memiliki jumlah petugas yang belum cukup memadai, hal ini dipengaruhi oleh pos pelayanan yang masih kurang karena kemampuan keuangan Daerah, hal ini menghambat dalam proses pelayanan di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Kupang.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Dalam pelayanan Daya tanggap di Dinas Pemadam Kebakaran Kota dari indikator pelayanan dengan cepat dan komunikasi petugas pelayanan sudah dikatakan baik. Petugas sudah menjalankan tugasnya dengan semaksimal mungkin. Tetapi petugas juga terkendala oleh jarak tempuh yang jauh karena faktor pos pelayanan yang terbatas serta jumlah mobil pemadam kebakaran yang belum cukup.

4. Jaminan (Assurance)

Jaminan Assurance di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Kupang untuk semua petugasnya sudah terlatih dan memiliki jaminan BPJS kesehatan dan asuransi keselamatan kerja. Jaminan BPJS kesehatan dan keselamatan kerja sangat berguna untuk menjamin petugas agar memperoleh pelayanan kesehatan jika terkena penyakit dan mengalami kecelakaan. Selain jaminan BPJS kesehatan dan keselamatan kerja petugas sudah memiliki jaminan keselamatan yaitu Alat Perlindungan Diri (APD).

5. Empaty

Empati di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Kupang sudah menangani masyarakat sesuai dengan kebutuhan. Bentuk kepedulian dari petugas terhadap masyarakat selalu menghimbau dan memberi sosialisasi kepada masyarakat terkait meminimalisir kasus kebakaran dan disini dibutuhkan kerjasama dari masyarakat itu sendiri. Untuk keluhan dari masyarakat petugas selalu menanggapi dengan terbuka dan Responsive dan dijadikan bahan

evakuasi. Untuk itu Empaty dari petugas Pemadam Kebakaran Kota Kupang sudah dijalankan dengan baik.

6.2. Saran

Dalam rangka perbaikan kedepan berikut ini peneliti memberikan beberapa saran atau rekomendasi kepada pihak terkait:

6.2.1. Bagi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Kupang

Harus meningkatkan kerjasama dengan berbagai pihak baik pemerintah maupun swasta yang bertanggungjawab agar program yang dicanangkan dapat berjalan dengan baik., terutama masalah sarana prasarana karena hal ini dapat menghambat proses penanggulangan bencana kebakaran.

6.2.2. Bagi Pemerintah

Harus menanggapi keluhan atau laporan dari lembaga terkait dengan cepat dan memperbaiki sarana dan prasarana agar proses pelayanan penanggulangan bencana kebakaran dapat berjalan dengan baik.

6.2.3. Bagi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan kajian dan bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

6.2.4. Bagi Peneliti Lain

Untuk peneliti selanjutnya di harapkan untuk melakukan dan mengembangkan penelitian ini lebih lanjut dengan menambah informasi.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansa. 2011. kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gava Media.

Hendri. 2010. Pelayanan Publik Menurut UU No. 25 tahun 2009. Artikel 2 juli 2010.

Nugroho, Riant. 2008. Kebijakan public: formulasi, implementasi, dan evaluasi. Jakarta : kencana prenatal.

Numandi , Achmad. 2010. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta. PT.

Sinergi Visi Utama

Mazmanian, D. A, & Paul, A. Sabatier. 1983. Implemetation and public policy. London : Scott, Forestnan and company

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan penerapan SPM.

Permenpan Nomor 20 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan dan rancangan

Peraturan pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal

Ratminto & Atik Septi Wiraningsih. 2016. Manajemen Pelayana (pengembangan model konseptual, penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal). Yogyakarta. Pustaka Pelajar

Ramli, Soehatman. 2010. Petunjuk Praktis Manajemen Kebakaran. Jakarta.

Dian Rakyat

Sulaksmono. 1997. Mekanisme Penanganan Kebakaran Dalam Keadaan Darurat.

Bandung. Departemen Biologi FMIPA IPB.

Suprpto. 2008. Tinjauan Eksistensi Standar-standar proteksi Kebakaran Dan

Penerapannya Dalam Mendukung Implementasi Peraturan Keselamatan.

Bandung . Prosedding PPIS.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan bencana