

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari penelitian diatas, peneliti menguraikan tentang kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam yang memberikan pelayanan dengan terciptanya rasa aman masyarakat dari bahaya kebakaran dan tanggap bencana di kota batam. Pelayanan yang seharusnya diberikan. Namun terkadang dalam implementasinya pelayanan tidak berjalan dengan lancar.

Indikator yang digunakan masih dapat dilihat indikator mana yang masih belum tercapai, indikatornya yaitu:

1. Indikator Tangible (berwujud), pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam dalam melakukan pertolongan pertama dapat di katakan cukup baik, dimana saat menangani bencana sangat disiplin dengan datang tepat waktu.
2. Indikator Reliability (Kehandalan), dalam menanggulangi bencana tentunya personil harus di pilih dengan kemampuannya dalam menggunakan alat bantu pertolongan pertama. Ketidakmampuan personil dalam penggunaan alat bantu dapat menyebabkan ketidaknyamanan pelanggan dalam pelayanan yang diberikan. Untuk itu keahlian personil dalam penggunaan alat bantu haruslah menjadi tanggung jawab dari Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam, dalam hal ini standar pelayanan yang diberikan sudah baik.

3. Indikator Responsibility (Ketanggapan), tugas utama dari Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam yaitu menanggulangi bencana kebakaran dan bencana lainnya. Kecepatan dalam tindakan saat memberikan layanan sudah menjadi keharusan dan tanggung jawab para personil Dinas Pemadam Kebakaran. Pada hakikatnya setiap masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang baik terutama dalam perlindungan bencana. Pemerintah Kota Batam membuat Peraturan Walikota Batam No.44 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Pemadam Kebakaran yang berisikan tentang tugas pokok dan fungsinya untuk penyelenggaraan dan penanggulangan pencegahan kebakaran dan kebencanaan dengan menunjang sarana prasarana. Ketanggapan dalam pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dianggap sangat tanggap dalam masalah bencana.
4. Indikator Assurance (Jaminan) yaitu untuk kepastian biaya juga dianggap penting dalam pelayanan, untuk pelayanan pemadam kebakaran juga sudah ditentukan dalam Peraturan Walikota Batam No.44 Tahun 2016 bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam harus gratis. Dalam hal ini Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam kurang maksimal karena dalam kecepatan waktu mereka belum bisa menjamin di sebabkan masih banyak kurangnya personil dan pos pemadam kebakaran.
5. Indikator Emphaty (Empati) dalam hal empati, Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam sudah ramah dan mementingkan kepentingan pelanggan.

Dari pelayanan yang diberikan oleh dinas pemadam kebakaran kota batam dapat dikatakan cukup baik, namun masih ada kendala yang menghambat pelayanan. Salah satu yang menjadi penghambat pelayanan adalah kurangnya armada dan pos pemadam kebakaran. Batam hanya memiliki 55 titik dinas pemadam kebakaran. Sedikitnya armada pemadam kebakaran akan menimbulkan ketidak efisien dan efektifnya sebuah pelayanan. Letak pos pemadam kebakaran yang sulit dijangkau juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Dari penelitian yang dilakukan dilapangan dengan melihat kejadian yang ada, peneliti memberikan saran kepada dinas pemadam kebakaran untuk dijadikan pertimbangan dalam memberikan pelayanan yang maksimal sebagai berikut

1. Dinas Pemadam Kebakaran selama ini sebagai dinas yang bertanggung jawab sebagai penanggulangan bencana seharusnya memperbanyak jumlah pos pemadam kebakaran di setiap kecamatan agar lebih muda menjangkau lokasi bencana dan mempercepat pelayanan.
2. Diharapkan Dinas Pemadam Kebakaran juga menambah jumlah personil untk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.
3. Dinas Pemadam Kebakaran diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat cara mengatasi bencana kebakaran.
4. Diharapkan Dinas Pemadam Kebakaran memberikan pelatihan untuk masyarakat dalam menggunakan alat pemadam kebakaran.