

BAB IV

PENUTUP

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian mengenai responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan

Responsivitas adalah keinginan untuk membantu dan memenuhi permohonan dari masyarakat dengan cepat dan tepat. Responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan masih mengalami kendala. Keinginan untuk membantu dan memenuhi permohonan dari masyarakat sudah dilakukan dengan maksimal dengan terpenuhinya indikator kemampuan merespon masyarakat dan kemampuan menanggapi keluhan. Responsivitas pelayanan pemadam kebakaran masih mengalami kendala dalam memberikan pelayanan yang cepat. Indikator kecepatan melayani sudah dapat terpenuhi, namun pada indikator ketepatan waktu pelayanan masih belum terpenuhi. Indikator ketepatan waktu pelayanan mencakup pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan dan memberikan kepastian waktu kepada masyarakat, sedangkan pelayanan pemadam kebakaran masih belum mampu memenuhi standar waktu *respond time* yang telah ditetapkan dan tidak mampu memberikan kepastian waktu kepada masyarakat.

Responsivitas pelayanan pemadam kebakaran masih mengalami kendala dalam memberikan pelayanan yang tepat karena belum memenuhi indikator ketepatan melayani dan kecermatan melayani. Indikator ketepatan melayani mencakup pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur pelayanan, sedangkan masih ada UPT Kebakaran yang tidak memiliki dokumen Prosedur Tetap (Protap) dan prosedur tetap masih belum mampu terlaksana. Indikator kecermatan melayani berarti penyedia layanan harus memastikan tidak terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan, sedangkan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan masih sering melakukan kesalahan dalam melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran.

2. Faktor pendukung dan penghambat responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan

Faktor pendukung internal responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan adalah sarana dan prasarana yang memadai, sistem kerja yang efektif dan efisien, kegiatan pelatihan dan olahraga, dan aplikasi E-Damkar Medan. Faktor pendukung eksternal responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan adalah relawan pemadam kebakaran dan kolaborasi dengan instansi lain untuk melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan. Sedangkan Faktor penghambat internal responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan adalah kekurangan sumber daya manusia dan kekurangan pos pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan. Faktor penghambat

eksternal responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan adalah akses jalan menuju lokasi kebakaran yang macet dan sempit, hidran air yang tidak berfungsi, dan masyarakat yang panik dan mengganggu kerja petugas pemadam.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan, maka peneliti dapat memberikan beberapa rekomendasi ataupun saran sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan ketepatan pelayanan, sudah seharusnya Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan mengkaji ulang Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan mengikuti perkembangan proses pemadam kebakaran yang terbaik sehingga seluruh standar operasional prosedur dapat dipahami dan terlaksana dengan baik. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan harus mampu mendisiplinkan dengan tegas seluruh petugas pemadam kebakaran agar selalu mematuhi SOP yang berlaku dan memberikan sanksi untuk petugas yang tidak mematuhi SOP.
2. Dalam rangka meningkatkan kecermatan pelayanan, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan harus melakukan rapat evaluasi setelah melakukan pelayanan pemadam kebakaran agar kesalahan-kesalahan yang sering terjadi tidak terulang kembali. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan harus meningkatkan kualitas pelatihan pemadam kebakaran agar tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan pemadam kebakaran terutama pada saat mengalami situasi yang tidak terduga.

3. Dalam rangka meningkatkan ketepatan waktu pelayanan, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan harus menambah pos pelayanan pemadam kebakaran, terutama di lokasi yang belum terlindungi secara maksimal oleh pos pelayanan pemadam kebakaran yang ada. Hal ini akan dapat mencapai *respond time* yang telah ditetapkan.
4. Meningkatkan jumlah sumber daya manusia untuk menanggulangi kebakaran di Kota Medan. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan masih mengalami kekurangan personil untuk melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan. Maka dari itu perlu meningkatkan peran serta masyarakat dalam penanggulangan kebakaran. Pembentukan relawan kebakaran di setiap kecamatan akan membantu peningkatan jumlah sumber daya manusia dalam pelayanan pemadam kebakaran.
5. Memaksimalkan hidran air di Kota Medan. Kondisi hidran air di Kota Medan sangat memprihatinkan dan di bawah wewenang PDAM Tirtanadi. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan harus bekerjasama dengan PDAM Tirtanadi untuk mengembalikan fungsi hidran air dan menambah titik hidran air di Kota Medan. Hidran air sangat penting dalam pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan sebagai cadangan sumber air.