

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan penelitian, kualitas pelayanan pemadam kebakaran Kabupaten Purbalingga setelah dianalisis melalui aspek sikap petugas, daya tanggap (*responsiveness*), fasilitas, dan prosedur dapat disimpulkan bahwa :

1. Aspek sikap petugas, petugas pemadam kebakaran Kabupaten Purbalingga sudah memberikan sikap dan kemampuan yang baik dan memadai pada saat proses pemberian layanan kepada masyarakat.
2. Aspek daya tanggap (*responsiveness*), ketepatan waktu datangnya petugas pemadam kebakaran belum memenuhi 100% capaian *response time* karena beberapa faktor yang menghambatnya.
3. Aspek fasilitas, fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh pemadam kebakaran Kabupaten Purbalingga masih kurang dan terdapat beberapa kondisi kurang baik. Penemuan sumber daya manusia atau petugas yang dimiliki juga masih kurang serta *emergency call* dan sosial media yang kurang dioptimalkan mengikuti dengan perkembangan zaman teknologi dan kebutuhan masyarakat.
4. Aspek prosedur, pemanggilan pemadam kebakaran Kabupaten Purbalingga sudah sangat mudah untuk dilakukan.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan pemadam kebakaran Kabupaten Purbalingga agar menjadi lebih baik, dirumuskan implikasi sebagai berikut :

1. Dilihat dari aspek sikap petugas, petugas damkar Kabupaten Purbalingga harus tetap konsisten dalam melakukan pelayanannya kepada masyarakat. Selain itu, kegiatan pelatihan yang diberikan tetap dijalankan secara rutin untuk mengasah kemampuan yang dimiliki oleh para petugas.
2. Dilihat dari aspek daya tanggap (*responsiveness*), damkar Kabupaten Purbalingga harus konsisten cepat dalam merespon setiap adanya panggilan dari masyarakat. Selain itu diharapkan bisa menggiatkan sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pentingnya untuk mendahului kepentingan yang mendesak agar ketepatan waktu datangnya waktu petugas bisa tercapai. Hal ini dikarenakan tidak bisa merubah faktor penghambat lainnya seperti contoh kondisi geografis.
3. Dilihat dari aspek fasilitas, damkar Kabupaten Purbalingga diharapkan bisa mendapatkan sarana dan prasarana yang lebih memadai seperti penambahan armada mobil, segi sumber daya manusia yang dimiliki juga diharapkan bisa dilakukan penambahan. Selain itu juga harus lebih memanfaatkan sosial media yang dimiliki agar masyarakat luas lebih mengetahui keberadaan damkar Kabupaten Purbalingga.

4. Dilihat dari aspek prosedur, damkar Kabupaten Purbalingga harus tetap mempertahankan kemudahan dalam pemanggilannya dikarenakan hal ini yang diharapkan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan yaitu dengan cara yang mudah.

