

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sesuai dengan hasil riset serta pembahasan dapat disimpulkan seperti berikut:

1. Sesuai dengan hasil perhitungan Indeks Kualitas Kebijakan, maka kualitas implementasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo mendapatkan hasil konversi IKK sejumlah 84,73. Kinerja unit layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “Baik”. Karena masyarakat merasakan dan menerima pelayanan optimal dalam implementasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo, hal tersebut dapat diketahui melalui hasil kuesioner yang dijawab oleh responden atau masyarakat pengguna layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo.
2. Berdasarkan 6 (enam) unsur IKK dalam implementasi pelayanan sebesar 8,473 dan dengan nilai konversi IKK sejumlah 84,73. Indikator yang mendapatkan nilai IKK tertinggi merupakan implementasi pada unsur ketepatan dengan nilai IKK sebesar 8,405 pada nilai konversi IKK sejumlah 87,13. Sedangkan indikator yang mendapatkan nilai IKK

paling rendah merupakan implementasi pada unsur efektivitas mendapatkan nilai IKK sejumlah 8,473 dan nilai konversi IKK sebesar 84,73.

3. Efektivitas implementasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo memiliki nilai IKK sebesar 8,473 dengan nilai konversi IKK sebesar 84,73, dengan mutu pelayanan “**B**” dengan kategori “**Baik**”.
4. Efisiensi implementasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo memiliki nilai IKK sebesar 8,523 dengan nilai konversi IKK sebesar 85,23, dengan mutu pelayanan “**B**” dengan kategori “**Baik**”.
5. Kecukupan implementasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo memiliki nilai IKK sebesar 8,61 dengan nilai konversi IKK sebesar 86,1, dengan mutu pelayanan “**B**” dengan kategori “**Baik**”.
6. Pemerataan implementasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo memiliki nilai IKK sebesar 8,62 dengan nilai konversi IKK sebesar 86,2, dengan mutu pelayanan “**B**” dengan kategori “**Baik**”.
7. Responsivitas implementasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo memiliki nilai IKK sebesar 8,69 dengan nilai konversi IKK sebesar 86,9, dengan mutu pelayanan “**B**” dengan kategori “**Baik**”.

8. Ketepatan implementasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo memiliki nilai IKK sebesar 8,713 dengan nilai konversi IKK sebesar 87,13, dengan mutu pelayanan “**B**” dengan kategori “**Baik**”.

B. Saran

Selaras dengan kesimpulan riset, saran yang dikemukakan terhadap implementasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo, yaitu sebagai berikut :

1. Implementasi Pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo tergolong baik. Sebagai tindak lanjut untuk lebih baik di masa depan diperlukan melakukan pengoptimalan ulang terhadap Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo dan perlu peningkatan pelayanan yang diselenggarakan agar menjadi lebih baik pada masa depan.
2. Efektivitas implementasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo perlu ditingkatkan lagi sebab program layanan tersebut dapat memberikan jasanya secara tepat mencapai tujuan penanganan kedaruratan yang terjadi di masyarakat. Selain itu juga jasa pelayanan yang diberikan mencakup integritas yang tinggi.
3. Efisiensi implementasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo perlu ditingkatkan lagi sebab program layanan tersebut dapat memberikan jasanya secara tepat dengan mengoptimalkan

sumber daya yang ada dalam pelayanan penanganan kedaruratan. Selain itu juga jasa pelayanan yang diberikan memanajemen waktu pelayanan penanganan kedaruratan.

4. Kecukupan implementasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo perlu ditingkatkan lagi sebab program layanan tersebut dapat memberikan jasanya secara tepat dengan memberikan kepuasan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu juga jasa pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan citra pemerintah dan kepercayaan masyarakat melalui penilaian masyarakat dalam pelayanan penanganan kedaruratan.
5. Pemerataan implementasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo perlu ditingkatkan lagi sebab program layanan tersebut dapat memberikan jasanya secara tepat sesuai dengan rasionalitas sosial pada lingkup masyarakat. Selain itu juga jasa pelayanan yang diberikan dapat berprinsip pada pemerataan keadilan.
6. Responsivitas implementasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo perlu ditingkatkan lagi sebab program layanan tersebut berkaitan dengan bentuk kemauan para aparatur atau petugas dan pihak terkait dalam pelayanan penanganan kedaruratan. Selain itu juga jasa pelayanan yang diberikan dapat disertai dengan kesiapan para aparatur atau petugas dan pihak terkait dalam pelayanan penanganan kedaruratan.

7. Ketepatan implementasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo perlu ditingkatkan lagi sebab program layanan tersebut berkaitan dengan ketepatan waktu dalam pelayanan penanganan kedaruratan. Selain itu juga jasa pelayanan yang diberikan tepat tindakan dalam pelayanan penanganan kedaruratan.
8. Saran kepada pihak Pemerintah Kota Probolinggo khususnya Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo sebagai pusat pelayanan kedaruratan kedepannya perlu adanya pembenahan dalam sistem, alat, dan petugas. Serta selalu memperhatikan kebutuhan masyarakat. Jika implementasi pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo dapat ditingkatkan lagi. Maka, kepuasan dan kepercayaan masyarakat dalam implementasi pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo pun mencapai tingkat yang maksimal. Bahkan citra pemerintah dapat meningkat dan lebih baik.