Analyze the Level of Education, Job Experience, Knowledge, and Skills to The Quality of Fire Prevention Services in The City of Palembang.

This study analyzes the level of education, employment experience, knowledge, and skills to the quality of fire prevention services in the city of Palembang. The purpose of this study was to identify variables that Indenpendent level of education, employment experience, knowledge, and skills with Dependent variables that quality of fire prevention services.The method used is the method of quantitative research, whereas the variables used to explain the relationship statistical analysis with multiple linear regresion. Data collection techniques, especially the primary data using questionnaires and sampling using a sampling of saturated.

According to the result the simultaneously level of education, employment experience, knowledge, and skills variables have significancy influence to quality of fire prevention services with value 79,2% (R square=0,792). Partially independent variables level of education, job experience, knowledge, and skills had significant effect the quality of fire prevention services in the city of Palembang with significancy value 0,046, 0,000, 0,000, and 0,000..

This research concluded that either simultaneously and partial competence and communication variables significantly influence the quality of fire prevention services in the city of Palembang

This study concluded that either simultaneously or partially variable levels of education, job experience, knowledge, and skills have a significant effect on the quality of fire prevention services in the city of Palembang

Keywords: level of education, job experience, knowledge, skill, service quality

1. PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Pemberi pelayanan harus memperhatikan kuallitas dari layanan yang diberikan, yang berorientasi pada masyarakat agar penerima layanan merasa tertarik, puas dan senang, bukan berdasarkan keinginan atau kepentingan pemerintah/birokrasi seperti yang berkembang dewasa ini.

Secara akademik masalah peranan, sikap dan perilaku birokrasi dan kaitannya dengan masalah kualitas pelayanan publik merupakan hal yang menarik, relevan, faktual dan aktual untuk dikaji lebih dalam dan serius, guna mewujudkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Relevansi kajian itu berkaitan pula dengan fenomena permasalahan yang secara empirik mewarnai proses penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat yang terjadi diwilayah Kota Palembang, yang sebagaimana sering diliput dalam berbagai media massa, antara lain: masih adanya organisasi pelayanan publik yang belum mampu memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas tinggi dan merata kepada warga negara yang seharusnya menerima pelayanan tersebut.

Salah satu contoh pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kota Palembang adalah pelayanan penanggulangan kebakaran yang dilakukan oleh Dinas Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran. Dinas Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran dalam perjalanan melaksanakan tugas pengabdian kepada bangsa dan negara khususnya tugas pelayanan dibidang penyelamatan dan pemadam kebakaran. Secara ideal normatif, keberadaan Kantor Dinas Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran merupakan birokrasi pemerintahan yang berwenang melakukan kegiatan pelayanan kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Dinas Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik sesuai kebutuhan, harapan dan tuntutan masyarakat. Namun pada kenyataannya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran masih belum optimal. Hal ini disebabkan kualitas SDM yang tidak kompeten sehingga pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran masih lamban dan kaku. Kualitas SDM ini diukur dari tingkat pendidikan, pengalaman kerja, pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki oleh pegawai Dinas Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengkaji secara ilmiah mengenai pengaruh tingkat pendidikan, pengalaman kerja, pengetahuan, dan keterampilan terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran yang diberikan oleh Dinas Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran kota Palembang.

IDENTIFIKASI MASALAH

1. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran kota Palembang masih belum optimal.
2. Tingkat pendidikan, pengalaman kerja, pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki pegawai Dinas Penyelamatan Dan Pemadam Kebakaran masih perlu dikaji ulang.
3. Terbatasnya sarana dan prasarana di Dinas Penyelamatan Dan Pemadam Kebakaran.
4. Masih kurangnya kemampuan finansial atau dana operasional.

PERUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana Pengaruh tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran di Dinas Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran kota Palembang ?
2. Bagaimana Pengaruh pengalaman kerja terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran di Dinas Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran kota Palembang ?
3. Bagaimana Pengaruh pengetahuan terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran di Dinas Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran kota Palembang ?
4. Bagaimana Pengaruh keterampilan terhadap kualitas pelayanan kebakaran penanggulangan di Dinas Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran kota Palembang ?

TUJUAN PENELITIAN

1. Mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran di Dinas Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran kota Palembang.
2. Mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran di Dinas Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran kota Palembang.
3. Mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran di Dinas Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran kota Palembang.
4. Mengetahui pengaruh keterampilan terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran di Dinas Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran kota Palembang.

MANFAAT PENELITIAN

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk mengembangkan kemampuan, pemahaman, penalaran dan pengalaman penulis, serta diharapkan dapat memperkuat dan mengembangkan teori Pelayanan Publik terutama teori kualitas sumber daya manusia.

1. Praktis

Diharapkan menjadi masukan dan studi perbandingan bagi dinas instansi lain di lingkungan Pemerintah Kota Palembang dalam rangka menyelesaikan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kualitas SDM dalam sistem kerja pelayanan publik serta masalah yang berkaitan dengan bagaimana menentukan karakteristik pelayanan yang berkualitas serta berwujud, handal, tanggap, jaminan, dan empati.

1. LANDASAN TEORI

PENDIDIKAN

Ambar (2004:258) menyatakan bahwa, “Pendidikan merupakan usaha yang sengaja diadakan dan dilakukan secara sistematis serta terus-menerus dalam jangka waktu tertentu, sesuai dengan tingkatannya, guna menyampaikan, menumbuhkan dan mendapatkan pengetahuan, sikap, nilai, kecakapan atau keterampilan yang dikehendaki” . Selanjutnya menurut Notoadmojo (2003:96) “Pendidikan adalah upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia terutama untuk pengembangan aspek intelektual dan kepribadian manusia. Pendidikan (formal) dalam suatu organisasi adalah suatu proses mengembangkan kemampuan kearah yang diinginkan oleh organisasi yang bersangkutan” .

PENGALAMAN KERJA

Pengalaman adalah keseluruhan pelajaran yang dipetik oleh seseorang dari peristiwa-peristiwa yang dilakukannya dalam perjalanan hidupnya Siagian, (2002:62). Pengalaman dapat diperoleh seseorang secara langsung maupun tidak langsung. Mengenai hal ini, Siagian (2002:62) mengemukakan bahwa, “Pengalaman langsung adalah apabila seseorang telah pernah bekerja pada suatu organisasi, lalu oleh karena sesuatu meninggalkan organisasi itu dan pindah ke organisasi yang lain. Sedangkan dengan pengalaman tidak langsung adalah peristiwa yang diamati dan diikuti oleh seseorang pada suatu organisasi meskipun yang bersangkutan sendiri tidak menjadi anggota daripada organisasi di mana peristiwa yang diamati dan diikuti itu terjadi”.

PENGETAHUAN

Menurut Notoatdmojo (2003), pengetahuan yang tercakup dalam domain kognitif mempunyai 6 tingkatan yakni :

* + 1. Tahu (Know)

Tahu diartikan sebagai pengingat suatu materi yang telah dipelajari sebelumnya. Termasuk ke dalam pengetahuan tingkat ini adalah mengingat kembali (recall) suatu yang spesifik dari seluruh bahan yang dipelajari atau rangsangan yang diterima.

* + 1. Memahami (Comprehension)

Memahami diartikan sebagai suatu kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui dan dapat menginterprestasikan materi tersebut secara benar. Orang yang telah paham terhadap objek atau materi harus dapat menjelaskan, meyebutkan contoh, menyimpulkan, meramalkan dan sebagainya terhadap objek yang dipelajari.

* + 1. Aplikasi (Application)

Aplikasi diartikan sebagai kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi dan kondisi real (sebenarnya).

* + 1. Analisis (Analysis)

Analisis adalah suatu kemampuan untuk menjabarkan analisis atau suatu objek kedalam komponen, tetapi masih didalam struktur organisasi, dan masih ada kaitannya satu sama lain. Kemampuan analisis ini dapat dilihat dari penggunaan kata kerja seperti menggambarkan (membuat bagan) membedakan memisahkan, mengelompokkan dan lain sebagainya.

* + 1. Sintesis (Synthesis)

Sintesis menunjukkan suatu kemampuan untuk meletakkan atau menghubungkan bagian-bagian didalam suatu bentuk keseluruhan yang baru. Dengan kata lain sintesis adalah suatu kemampuan untuk menyusun formulasi-formulasi yang ada.

* + 1. Evaluasi (Evaluation)

Evaluasi ini berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi atau objek. Penilaian ini didasarkan pada suatu kriteria yang ditentukan sendiri atau menggunakan kriteri-kriteria yang telah ada.

KETERAMPILAN

Katz (dalam Bahtiar, 2010) membagi keterampilan ke dalam kategori antara lain:

1. Keterampilan teknis, yaitu keterampilan menerapkan pengetahuan atau keahlian. Spesialisasi pengembangan keterampilan ini sering ditemui pada pelaksanaan pekerjaan sehari-hari dalam suatu organisasi.
2. Keterampilan manusiawi, yaitu keterampilan bekerja sama dengan memahami dan memotivasi orang lain, baik secara individu atau kelompok. Keterampilan ini sangat diperlukan bagi pegawai yang sudah menduduki jabatan tertentu, karena keterampilan ini dalam berkomunikasi, memotivasi dan mendelegasikan.

Keterampilan konseptual, yaitu keterampilan mental yang menganalisis dan mendiagnosis situasi rumit. Keterampilan ini diperlukan juga oleh para pegawai pemegang kebijakan (policy maker) untuk menganailisis suatu kebijakan yang diberikan oleh atasan, dan untuk memilih prioritas masalah secara proporsional dalam menghadapi tugas, kewenangan dan tanggung jawab sebagai abdi masyarakat sehari-hari, sehingga tidak menimbulkan ketidak puasan dalam masyarakat sebagai objek atau sasaran tugas.

KONSEP KUALITAS PALAYANAN PUBLIK

kualitas pelayanan publik berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan bermutu atau berkualitas sebagai konsekuansi dari tugas dan fungsi yang diembannya, berdasarkan hak-hak yang dimilki oleh masyarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan dan pembangunan.

Dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik, Triguno (2000) mengungkapkan bahwa suatu pelayanan masyarakat yang bermutu menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, baik yang bertugas di front office, yaitu mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap maupun para pegawai di back office, yang menghasilkan pelayanan dibelakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat.

Berdasarkan keputusan menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Menegpan) No 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu; segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

HIPOTESIS

1. Diduga Secara Parsial dan Secara Simultan Pendidikan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Penanggulangan Kebakaran.
2. Diduga Secara Parsial dan Secara Simultan Pengalaman Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kebakaran.
3. Diduga Secara Parsial dan Secara Simultan Pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kebakaran.
4. Diduga Secara Parsial dan Secara Simultan Keterampilan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kebakaran.
5. METODE PENELITIAN

POPULASI DAN SAMPEL

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga (Mantra &Kastro, 2000 dalam Singarimbun &Effendi, 2002). Berdasarkan pengertian tersebut maka populasi penelitian ini adalah jumlah pegawai yang terlibat dalam pelayanan penanggulangan kebakaran, yaitu seluruh pegawai Dinas PPK Kota Palembang yang bertugas di subdin operasional dan teknik, yang berjumlah 357 orang

Penarikan sampel dilakukan untuk polulasi pegawai. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik random sampling. Sampel pegawai diambil dari pegawai yang memberikan pelayanan penanggulangan kebakaran sebanyak 75 orang. Besarnya ukuran sampel untuk pegawai ditentukan dengan menggunakan rumus Franc Lynch yakni sebesar 75 orang.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

* 1. Data Primer

Data Primer, merupakan data yang langsung berakitan dengan objek riset. Data primer harus terjaring pada daftar isian atau kuesioner. Dengan demikian, maka dalam penelitian ini penulis mengunakan kuesioner yang akan diisi atau dijawab oleh responden untuk mendapatkan data primer, dan melakukan wawancara untuk melengkapi data yang kurang.

* 1. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh langsung oleh penulis melalui pengamatan ataupun wawancara, melainkan melalui sumber lain, misalnya buku dan jurnal-jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan serta dokumen resmi lainnya.

METODE ANALISIS DATA

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel dan untuk mengetahui positif atau negatifnya pengaruh variabel bebas (X1, X2, X3, X4) terhadap variabel terikat (Y), digunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan rumus Al Rasyid (1994) adalah sebagai berikut :

Y = b0 + b1X1+ b2X2 + b3X3 +b4X4+ ε

Keterangan :

Y = Kualitas Pelayanan Penanggulangan Kebakaran

Bo = koefisien regresi/konstanta

b1...b4 = koefisien regresi variabel bebas

X1 = Variabel pendidikan

X2 = variabel pengalaman kerja

X3 = variabel pengetahuan

X4 = keterampilan :

1. HASIL PENELITIAN

ANALISIS DESKRIPTIF

Dari hasil distribusi frekuensi, diperoleh tabulasi data dimana jawaban responden berkisar antara skala 1 s.d 5. terlihat seluruh item pernyataan yang terdapat pada variabel kompetensi memiliki kriteria baik hal ini terlihat dari nilai rata-rata yang diperoleh berada diantara 3 s.d. 4.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa hasil distribusi yang mempunyai jawaban setuju dan sangat setuju terbesar pada pernyataan ke enam “Sebelum memasuki pekerjaan Anda dibekali pendidikan informal oleh organisasi” dengan nilai rata-rata 3.69. Sedangkan yang terkecil pada pernyataan ke tiga dan ke sepuluh yang berbunyi ”Tingkat pendidikan merupakan salah satu syarat dalam pekerjaan Anda” dan “Pelatihan yang anda ikuti sangat membantu Anda dalam memahami proses pekerjaan” dengan nilai rata-rata sebesar 3.43 .

Dari total keseluruhan pada variabel pendidikan pada tabel diatas menunjukkan bahwa hasil distribusi memiliki nilai total 2658 dengan nilai rata-rata 3.544 dari nilai rata-rata ini dapat dikatakan bahwa variabel pendidikan yang ada di Dinas berada pada kriteria Baik.

Dari hasil distribusi frekuensi, diperoleh tabulasi data dimana jawaban responden berkisar antara skala 1 s.d 5. terlihat seluruh item pernyataan yang terdapat pada variabel pengalaman kerja memiliki kriteria baik hal ini terlihat dari nilai rata-rata yang diperoleh berada diantara 3 s.d. 4.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa hasil distribusi yang mempunyai jawaban setuju dan sangat setuju terbesar pada pernyataan ke dua yang berbunyi “Semakin sering ikut memadamkan kebakaran akan semakin melakukan penyelamatan ” dengan nilai rata-rata 3,57. Sedangkan yang terkecil pada pernyataan ke lima yang berbunyi ” Pengalaman menentukan keberhasilan dalam memadamkan kebakaran” dengan nilai rata-rata sebesar 3,36.

Dari total keseluruhan pada variabel pengalaman kerja menunjukkan bahwa hasil distribusi memiliki nilai total 2658 dengan nilai rata-rata 3.544 dari nilai rata-rata ini dapat dikatakan bahwa variabel pendidikan yang ada di Dinas berada pada kriteria Baik.

Dari hasil distribusi frekuensi, diperoleh tabulasi data dimana jawaban responden berkisar antara skala 1 s.d 5. terlihat seluruh item pernyataan yang terdapat pada variabel pengetahuan memiliki kriteria baik hal ini terlihat dari nilai rata-rata yang diperoleh berada diantara 3 s.d. 4.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa hasil distribusi yang mempunyai nilai rata-rata terbesar pada pernyataan ke tiga yang berbunyi “Pemahaman peraturan pemerintah daerah dalam prosedur pemadaman kebakaran” dengan nilai rata-rata 3,71. Sedangkan yang terkecil pada pernyataan ke empat yang berbunyi ” Mengetahui prosedur dalam proses pemadaman kebakaran ” dengan nilai rata-rata sebesar 3,48.

Dari total keseluruhan pada variabel pengetahuan pada tabel diatas menunjukkan bahwa hasil distribusi memiliki nilai total 1895 dengan nilai rata-rata 3.61 dari nilai rata-rata ini dapat dikatakan bahwa variabel pengetahuan yang ada di Dinas berada pada kriteria Baik.

Dari hasil distribusi frekuensi, diperoleh tabulasi data dimana jawaban responden berkisar antara skala 1 s.d 5. terlihat seluruh item pernyataan yang terdapat pada variabel keterampilan memiliki kriteria baik hal ini terlihat dari nilai rata-rata yang diperoleh berada diantara 3 s.d. 4.

Hasil perhitungan pada tabel diatas menunjukkan bahwa hasil distribusi yang mempunyai nilai rata-rata terbesar pada pernyataan ke lima yang berbunyi “Mampu memperbaiki peralatan pemadam kebakaran dalam kondisi darurat ” dengan nilai rata-rata 3,69. Sedangkan yang terkecil pada pernyataan ke dua yang berbunyi ”Dapat memnetukan peralatan yang digunakan ” dengan nilai rata-rata sebesar 3,43.

Dari total keseluruhan pada variabel keterampilan pada tabel diatas menunjukkan bahwa hasil distribusi memiliki nilai total 2145 dengan nilai rata-rata 3,58 dari nilai rata-rata ini dapat dikatakan bahwa variabel pendidikan yang ada di Dinas berada pada kriteria Baik.

Hasil perhitungan pada tabel diatas menunjukkan bahwa hasil distribusi yang mempunyai nilai rata-rata terbesar pada pernyataan ke tiga puluh yang berbunyi “Setiap pos pemadam memiliki cukup mobil pemadam kebakaran” dengan nilai rata-rata 3,75. Sedangkan yang terkecil pada pernyataan ke duapuluh delapan yang berbunyi ” Setiap kecamatan dilengkapi dengan pos pemadan kebakaran ” dengan nilai rata-rata sebesar 3.36 .

Dari total keseluruhan pada variabel kualitas pelayanan pada tabel diatas menunjukkan bahwa hasil distribusi memiliki nilai total 2093 dengan nilai rata-rata 3,49 dari nilai rata-rata ini dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan yang ada di Dinas berada pada kriteria Baik.

ANALISIS INFERENSIAL

* + Uji Validitas

Hasil uji validitas variabel Pendidikan pada N = 20, dari 12 item yang disajikan terpilih 10 item yang valid dengan nilai signifikansi (sig (2-tailed) < 0,05) dan 2 item yang gugur dengan nilai siginfikansi > 0,05 yakni pada nomor pernyataan 5, 11.

Hasil uji validitas variabel pengetahuan pada N = 20, dari 7 item semua memiliki nilai yang valid dengan nilai signifikansi (sig (2-tailed) < 0,05)

Hasil uji validitas variabel keterampilan pada N = 20, dari 8 item yang disajikan semua item memiliki nilai yang valid dengan nilai signifikansi (sig (2-tailed) < 0,05)

Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan pada N = 20, dari 39 item yang disajikan terpilih 30 item yang valid dengan nilai signifikansi (sig (2-tailed) < 0,05) dan 9 item yang gugur dengan nilai siginfikansi > 0,05 yakni pada nomor pernyataan 3, 4, 6, 13, 15, 17, 18, 20, 25

* + Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha adalah lebih besar dari 0,6 berarti bahwa ketiga variabel tersebut reliabel.

* + Uji Normalitas

Hasil perhitung pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai rasio antara Skewnes dan Kurtosis dengan masing-masing standar errornya berada diantara -2 dan 2, yang berarti bahwa data terdistribusi dengan normal

* + Uji Heterokedastisitas

Hasil gambar menunjukkan bahwa tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas

* + Uji Multikolineritas

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai VIF kurang dari 5 sehingga tidak terjadi multikolinieritas diantara variabel-variabel bebas

Regresi Linear

Nilai R atau koefesien korelasi berfungsi untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Nilai R = 0,890 yang mendekati nilai 1 yang berarti bahwa hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat sangat kuat. Nilai R Square atau koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R Square yang di dapat 0,792, nilai ini dikalikan 100% sehingga menjadi 79.2% yang berarti bahwa pengaruh variabel pendidikan, pengalaman kerja, pengetahuan, dan keterampilan terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran adalah 79.2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain

Untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh variabel pendidikan, pengalaman kerja, pengetahuan, dan keterampilan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran maka akan dilihat dari nilai Sig. F. Jika nilai Sig. F lebih kecil dari nilai α = 0,05 maka terdapat pengaruh variabel pendidikan, pengalaman kerja, pengetahuan, dan keterampilan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran, begitu sebaliknya jika nilai Sig. F lebih besar dari nilai α = 0,05 maka tidak terdapat terdapat pengaruh variabel pendidikan, pengalaman kerja, pengetahuan, dan keterampilan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran. Nilai Sig. F yang di dapat adalah 0,000 lebih kecil dari nilai α = 0,05 yang berarti terdapat terdapat pengaruh variabel pendidikan, pengalaman kerja, pengetahuan, dan keterampilan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran

Ŷ = 19.297 + 0.450X1 + 1.172X2 + 0.877X3 + 0.753X4 + e

Persamaan ini dapat diinterprestasikan sebagai berikut, nilai konstanta 19.297 yang berarti bahwa jika nilai pendidikan, pengalaman kerja, pengetahuan, dan keterampilan sama dengan nol maka nilai kualitas pelayanan adalah 19.297. Nilai koefisien regresi X1 adalah 0,450 yang berarti bahwa jika nilai pendidikan naik sebesar 1 satuan skor maka nilai kualitas pelayanan naik sebesar 0,450, begitu juga sebaliknya.

Nilai koefisien regresi X2 adalah 1.172 yang berarti bahwa jika pengalaman kerja meningkat sebesar 1 satuan skor maka nilai kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 1,172, begitu sebaliknya.

Nilai koefisien regresi X3 adalah 0.877 yang berarti bahwa jika pengetahuan meningkat sebesar 1 satuan skor maka nilai kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0.877, begitu sebaliknya.

Nilai koefisien regresi X4 adalah 0.753 yang berarti bahwa jika keterampilan meningkat sebesar 1 satuan skor maka nilai kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0.753, begitu sebaliknya.

Selanjutnya untuk menguji hipotesis parsial yaitu pengaruh variable independent terhadap variable dependen dapat dilihat dari nilai Sig.t. Jika nilai Sig. t lebih kecil dari nilai α = 0,05 maka terdapat pengaruh variabel pendidikan, pengalaman kerja, pengetahuan, dan keterampilan secara parsial terhadap kualitas pelayanan, begitu sebaliknya jika nilai Sig. t lebih besar dari nilai α = 0,05 maka tidak terdapat terdapat pengaruh variabel pendidikan, pengalaman kerja, pengetahuan dan keterampilan secara parsial terhadap kualitas pelayanan.

Nilai Sig.t untuk variabel pendidikan adalah 0,046 lebih kecil dari α = 0,05 yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pendidikan terhadap kualitas pelayanan. Nilai Sig.t untuk variabel pengalaman kerja adalah 0,000 lebih kecil dari α = 0,05 yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengalaman kerja terhadap kualitas pelayanan.

Nilai Sig.t untuk variabel pengetahuan adalah 0,000 lebih kecil dari α = 0,05 yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pengetahuan terhadap kualitas pelayanan. Nilai Sig.t untuk variabel keterampilan adalah 0,000 lebih kecil dari α = 0,05 yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan keterampilan terhadap kualitas pelayanan.

1. PEMBAHASAN

Pengaruh pendidikan, pengalaman kerja, pengetahuan, dan keterampilan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh pendidikan, pengalaman kerja, pengetahuan, dan keterampilan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran.

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor dan peranan birokrasi pemerintahan yang meliputi pendidikan, pengalaman kerja, pengetahuan dan keterampilan serta perilaku pegawai, mulai dari personil, pimpinan atau pejabat, sistem, prosedur dan mekanisme kelembagaan organisasi dan keuangan. Hal tersebut merupakan faktor penting dalam menentukan pelayanan.

Hasil penelitian ini menguatkan pernyataan Thoha (1991) yang mengemukakan bahwa konsep dan pendekatan yang perlu disoroti dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan adalah bagaimana sumber daya yang secara ekplisit berdasarkan pendekatan psikologis dan perilaku organisasi, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, dimana pendidikan, pengalaman kerja, pengetahuan dan keterampilan berpengaruh terhadap fungsi pemerintahan dan pembangunan dalam melayani kepentingan publik.

Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa pendidikan, pengalaman kerja, pengetahuan, keterampilan, dan kualitas pelayanan publik mempunyai hubungan pengaruh. Perubahan atau peningkatan kualitas pelayanan publik, antara lain ditentukan dan dipengaruhi sejauh mana perubahan atau peningkatan kualitas perilaku birokrasi. Hubungan pengaruh tersebut memperlihatkan bahwa jika pendidikan, pengalaman kerja, pengetahuan dan keterampilan semakin berkualitas dan baik, maka kualitas pelayanan publik semakin meningkat.

Dari hasil rekapitulasi kuesioner yang diisi oleh responden mengenai kualitas pelayanan terlihat bahwa kualitas pelayanan Dinas Dinas Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran kota Palembang termasuk dalam kriteria baik, namun patut diperhatikan mengenai pernyataan ke 28 yang mendapat skor terkecil berarti terdapat kekurangan-kekurangn pada pos pemadam kebakaran yang ada di tiap kecamatan. Pada kenyataannya memang pos pemadam kebakaran di tiap kecamatan kurang begitu terawat.

Pengaruh pendidikan terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran

Berdasarkan hasil perhitungan uji t didapat hasil bahwa pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran.

Dengan pendidikan yang lebih tinggi maka seorang karyawan memiliki pikiran selangkah lebih maju dan mampu berpikir ke depan tentang rencana dan prospek yang baik untuk dilaksanakan. Dengan tingkat pendidikan yang memadai seseorang lebih mudah melaksanakan tugasnya, sehingga dapat menjamin tersedianya tenaga perusahaan yang mempunyai keahlian, karena orang yang berpendidikan dapat menggunakan pikirannya secara kritis

Hasil ini menguatkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahmat (2010) yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Dari hasil rekapitulasi kuesioner yang diisi oleh responden mengenai tingkat pendidikan terlihat bahwa variabel pendidikan berada dalam kriteria baik, namun seperti yang terlihat pada tabel 4.4 nilai terkecil didapat oleh pernyataan ketiga dan kesepuluh mengenai tingkat pendidikan merupakan salah satu syarat pekerjaan anda dan pelatihan yang diikuti sangat membantu dalam memahami proses pekerjaan. Hal ini mengindikasikan pendidikan belum menjadi syarat dalam pekerjaan, namun di Dinas Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran kota Palembang mengadakan pelatihan-pelatihan guna menunjang keterampilan kerja para pegawai.

Pengaruh pengalaman kerja terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran

Berdasarkan hasil perhitungan uji t didapat hasil bahwa pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran.

Karyawan dalam aktivitas kerjanya memerlukan suatu pengalaman agar dapat lebih mempunyai kemampuan fisik maupun mental, untuk dapat menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Sumber Daya Manusia perlu dikembangkan terus menerus agar diperoleh Sumber Daya Manusia yang bermutu dalam arti yang sesungguhnya yaitu pekerjaan yang dilaksanakan akan menghasilkan sesuatu yang dicapai memenuhi syarat kualitas dan kuantitas. Didalam mencapai tujan yang optimal tidaklah mudah, untuk itu didalam organisasi atau perusahaan perlu pengelolaan yang optimal. Kecanggihan alat dan melimpahnya modal bukanlah jaminan pencapaian tujuan organisasi tanpa adanya kemampuan sumber daya manusia yang memadai dan cukup berpengalaman

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmat (2010) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kota Palembang.

Hasil penelitian ini juga menguatkan pernyataan dari Maros (dalam Bahtiar, 2010) menyatakan bahwa “Pengalaman merupakan potensi yang besar untuk melakukan pekerjaan secara efektif, karena seseorang tidaklah cukup berlatar belakang pendidikan saja atau keterampilan yang dimilkinya melainkan juga bekal pengalaman yang dimilkinya turut menentukan kemampuannya dalam melaksanakan tugas. Pengalaman merupakan kemampuan setiap orang untuk beradaptasi terhadap perbedaan dan perubahan lingkungan baik eksternal maupun internal”.

Pengaruh pengetahuan terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran

Berdasarkan hasil perhitungan uji t didapat hasil bahwa pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran.

Pengetahuan adalah merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Pengetahuan adalah merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang (Overt behavior). Dari pengalaman dan penelitian terbukti bahwa perilaku yang didasari pengetahuan akan lebih langgeng daripada perilaku yang tidak didasari pengetahuan.

Hasil penelitian ini menguatkan pernyataan dari Siagian (2002 : 58) yakni dalam suatu organisasi berkaitan dengan usaha pencapaian tujuan organisasi, pengetahuan merupakan sesuatu yang penting dalam pelaksanaan pekerjaan karena dengan pengetahuan dapat membuat setiap orang mengetahui dan memahami keadaan lingkungan sekitarnya, demikian pula bagi aparat pemerintanh yang tugasnya selalu di hadapkan dengan berbagai kompleksitas permasalahan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Untuk itu diperlukan pengetahuan yang mendalam tentang hal-hal tersebut.

Pengaruh keterampilan terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran

Berdasarkan hasil perhitungan uji t didapat hasil bahwa keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran.

Keterampilan adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan berbagai macam kegiatan atau pekerjaan dengan cepat, tepat, dan mudah. Keterampilan adalah kemampuan kerja manusia dalam melaksanakan berbagai macam kegiatan atau kemampuan teknis untuk melakukan sesuatu kegiatan tertentu yang dapat dipelajari dan dikembangkan (Sagir, 1985).

Katz (dalam Bahtiar, 2010) membagi keterampilan ke dalam kategori antara lain:

1. Keterampilan teknis, yaitu keterampilan menerapkan pengetahuan atau keahlian. Spesialisasi pengembangan keterampilan ini sering ditemui pada pelaksanaan pekerjaan sehari-hari dalam suatu organisasi.
2. Keterampilan manusiawi, yaitu keterampilan bekerja sama dengan memahami dan memotivasi orang lain, baik secara individu atau kelompok. Keterampilan ini sangat diperlukan bagi pegawai yang sudah menduduki jabatan tertentu, karena keterampilan ini dalam berkomunikasi, memotivasi dan mendelegasikan.
3. Keterampilan konseptual, yaitu keterampilan mental yang menganalisis dan mendiagnosis situasi rumit. Keterampilan ini diperlukan juga oleh para pegawai pemegang kebijakan (policy maker) untuk menganailisis suatu kebijakan yang diberikan oleh atasan, dan untuk memilih prioritas masalah secara proporsional dalam menghadapi tugas, kewenangan dan tanggung jawab sebagai abdi masyarakat sehari-hari, sehingga tidak menimbulkan ketidak puasan dalam masyarakat sebagai objek atau sasaran tugas.

Dalam penelitian ini yang menggunakan subjek penelitian Dinas Penyelamatan dan pemadam Kota Palembang keterampilan yang digunakan termasuk dalam kategori keterampilan teknis

1. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

1. Pendidikan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran.
2. Pengalaman kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran.
3. Pengetahuan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran.
4. Keterampilan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran.
5. Pendidikan, pengalaman kerja, pengetahuan dan keterampilan secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan penanggulanan kebakaran.

SARAN

* + - 1. Dari hasil penelitian terlihat bahwa pengalaman kerja memiliki pengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan penanggulangan kebakaran, untuk itu disarankan kepada pihak Dinas Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran kota Palembang untuk dapat meningkatkan pengalaman kerja pegawai dengan cara memperbanyak simulasi-simulasi kebakaran.
			2. Keberhasilan sistem penanggulangan bahaya kebakaran di Kota Palembang harus ditunjang dengan mengglakkan usaha pencegahan kebakaran. Usaha pencegahan akan berhasil bila dilakukan secara rutin terutama kegiatan inspeksi, penyuluhan, pendidikan.
			3. Pencegahan bahaya kebakaran dilakukan diantaranya dengan pendataan daerah rawan kebakaran secara periodik, pengembangan strategi dan taktik yang tepat untuk bangunan yang mempunyai potensi kebakaran tinggi, serta melakukan pembinaan terhadap pengelola bangunan dalam bentuk penyuluhan dan pelatihan.
			4. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti permasalahan kuallitas pelayanan pemadam kebakaran dengan menggunakan variabel-variabel lain seperti kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, lingkungan kerja dan lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

Notoatmodjo. 2003. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bineka Cipta, Jakarta

Siagian, Sondang P, 2002. Teori Pengembangan OrgnisasiI. PT. Bumi Askara, Jakarta.

Bahtiar, R. 2010. Pengaruh Kualitas Sumber Daya manusia dan Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas PPK Kota Palembang, Jurusan Administrasi Publik Program Pascasarjana Stisipol Candradimuka Palembang, Palembang

Singarimbun, Effendi. 2002. Metode Penelitian Survei. PT. Pustaka LP3ES, Jakarta.

KEPMEN-PAN, No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, ; Pelayanan Publik.