



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KOORDINASI DAN MOTIVASI
TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PERCEPATAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN DI
TNP2K**

KARYA AKHIR

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

OLEH
TOGI TUA SIANIPAR
55110110056

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2012**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KOORDINASI DAN MOTIVASI
TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PERCEPATAN PENANGGULANGAN KEMISKINAN DI
TNP2K**

KARYA AKHIR

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

MERCU BUANA

**OLEH
TOGI TUA SIANIPAR
55110110056**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2012**

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Koordinasi dan Motivasi terhadap Peningkatan
Kualitas Pelayanan Percepatan Penanggulangan
Kemiskinan di TNP2K

Bentuk Karya Akhir : Riset

Nama : Togi Tua Sianipar

NIM : 55110110056

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2012

Mengesahkan

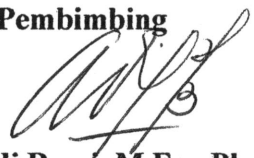
Ketua Program Studi
Magister Manajemen


Dr. Rina Astini, SE, ME

Direktur Program Pascasarjana


Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing


Ir Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini:

Judul : Pengaruh Koordinasi dan Motivasi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Percepatan Penanggulangan Kemiskinan di TNP2K.

Bentuk Karya Akhir : Riset

Nama : Togi Tua Sianipar

NIM : 55110110056

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana.

Karya Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister pada program sejenis ini di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2012


Togi Tua Sianipar.



KATA PENGANTAR

Dengan penuh ucapan syukur atas segala berkat, penyertaan dan kasih karunia Tuhan Yesus Kristus sehingga Karya Akhir dengan judul: "Pengaruh Koordinasi dan Motivasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Percepatan Penanggulangan Kemiskinan di TNP2K" dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Penulisan Karya Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar Magister Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana.

Penulisan Karya Akhir ini merupakan kesempatan yang berharga sekali untuk mencoba menerapkan beberapa teori yang diperoleh selama duduk di bangku kuliah dalam situasi dunia nyata. Dalam hal ini Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Karya Akhir ini belum sempurna, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati Penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan Karya Akhir ini.

Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, baik itu melalui kata-kata ataupun dorongan semangat untuk menyelesaikan penulisan Karya Akhir ini. Pada kesempatan ini Penulis menyampaikan rasa terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Daulat Sianipar dan Nursiana Simorangkir. Abang dan Kakakku tersayang Rudi, Sanny, Endang dan Ranto atas segala doa dan semangat yang telah diberikan.

2. Bapak Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan perhatian dan tenaga serta dorongan kepada Penulis hingga selesainya Karya Akhir ini.

3. Sekretaris Eksekutif Lembaga TNP2K dan karyawan yang memberikan kesempatan untuk riset Karya Akhir ini.

4. Sahabat-sahabat terkasih Lasma, Slamet, Imron dan istri, Tupa, Hendra, Tohap, Lestina, Alex dan Heru yang telah memberikan dukungan, semangat dan sebuah persahabatan yang manis selama ini.

Terima kasih dan Tuhan Yesus memberkati.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta Agustus 2012

Togi Tua Sianipar

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II DESKRIPSI TNP2K.....	8
2.1 Sejarah Organisasi.....	8
2.2 Struktur Organisasi.....	10
2.2.1 Struktur Organisasi TNP2K.....	10
2.2.2 Struktur Organisasi Sekretariat TNP2K.....	15
2.3 Strategi Organisasi.....	17
BAB III KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	27

3.1	Teori Koordinasi	27
3.2	Teori Motivasi.....	31
3.3	Teori Kualitas Pelayanan	37
3.4	Kerangka Pemikiran.....	42
3.5	Hipotesis.....	45
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN		46
4.1	Objek Penelitian	46
4.1.1	Topik Penelitian	46
4.1.2	Tempat dan Waktu Penelitian	46
4.2	Metode Penelitian	46
4.2.1	Desain Penelitian.....	46
4.2.2	Operasionalisasi Desain Penelitian	47
4.2.3	Jenis dan Sumber Data	50
4.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	50
4.2.5	Teknik Pengambilan Sampel	51
4.3	Metode Analisis	52
4.4	Rancangan Hipotesis.....	54
4.4.1	Uji Hipotesis Pertama	54
4.4.2	Uji Hipotesis Kedua	57
4.4.3	Uji Hipotesis Ketiga.....	60
4.4.4	Analisis Dimensi	62
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....		65
5.1	Deskripsi Data.....	65
5.1.1	Karakteristik Responden	65
5.2	Analisis Data	71
5.2.1	Uji Validitas	71
5.2.2	Uji Reliabilitas	73
5.2.3	Hasil Uji Hipotesis	75
5.2.4	Uji t	75
5.2.5	Analisis Regresi Linier Berganda	77
5.2.6	Analisis Korelasi	82
5.2.7	Analisis Determinasi	84
5.2.8	Uji F	85

5.2.9 Uji Asumsi Klasik.....	86
5.3 Analisis Dimensi.....	89
5.3.1 Korelasi Dimensi Antar Variabel.....	89
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	92
6.1 Kesimpulan.....	92
6.2 Rekomendasi.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
RIWAYAT HIDUP.....	109



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skenario capaian penurunan tingkat kemiskinan sampai 2014.....	9
Gambar 2.2 Struktur organisasi TNP2K.....	11
Gambar 2.3 Struktur organisasi sekretariat TNP2K	15
Gambar 3.1 Hirarki kebutuhan Maslow.....	32
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran.....	45



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Kisi-kisi Variabel.....	48
Tabel 4.2 Matrik Koefisien Korelasi Dimensi Antar Variabel.....	63
Tabel 4.3 Daftar Nama Variabel dan Dimensi.....	63
Tabel 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	67
Tabel 5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Area Kerja (Divisi).....	69
Tabel 5.4 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	70
Tabel 5.5 Uji Validitas Variabel X1, X2 dan Y.....	72
Tabel 5.6 Uji Reliabilitas Variabel X1, X2 dan Y.....	74
Tabel 5.7 Regresi Variabel X1 dan X2 terhadap Y.....	76
Tabel 5.8 Hasil Uji t.....	77
Tabel 5.9 Nilai R dan R Square.....	83
Tabel 5.10 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	83
Tabel 5.11 Hasil Uji F.....	86
Tabel 5.12 Hasil Uji Normalitas.....	87
Tabel 5.13 Korelasi Dimensi antar Variabel.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner	98
Lampiran 2 Matriks Data Kuesioner Variabel Koordinasi (X1).....	105
Lampiran 3 Matriks Data Kuesioner Variabel Motivasi (X2)	106
Lampiran 4 Matriks Data Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	107
Lampiran 5 Data Hasil Olahan SPSS.....	108



UNIVERSITAS
MERCU BUANA