

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENANGGULANGAN
KEBAKARAN
(Studi kasus Pada Kantor Suku Dinas pemadam Kebakaran
Kotamadya Jakarta Barat)**

KARYA AKHIR

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh
ABDUL CHOLIK
5510412-029

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2007**

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB. 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	11
1.5. Sistimatika.....	12
BAB. II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS... 14	
2.1. Kajian Pustaka.....	14
2.1.1. Kemampuan.....	14
2.1.2. Motivasi.....	22
2.1.3. Kualitas pelayanan.....	32
2.2. Kerangka Pemikiran.....	40
2.3. Hipotesis.....	40
BAB. III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	42
3.1. Objek Penelitian.....	42
3.2. Metode Penelitian.....	42
3.2.1. Populasi.....	42

3.2.2.	Desain Penelitian.....	43
3.2.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.2.4.	Instrumentasi.....	47
3.2.5.	Analisa Data.....	48
3.2.6.	Jadwal Penulisan.....	48
 BAB. IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1.	Gambaran umum Suku Dinas Pemadam Kebakaran Kotamadya Jakarta Barat.....	49
4.1.1.	Tugas Pokok dan Fungsi.....	50
4.1.2.	Visi dan Misi.....	57
4.2.	Analisis dan Pembahasan.....	60
4.2.1.	Analisa Deskriptip untuk kemampuan, motivasi dan Pelayanan	60
4.2.2.	Karakteristik Responden.....	60
4.2.3.	Berdasarkan Kondisi dilapangan.....	70
 BAB. V. KESIMPULAN DAN SARAN.....		74
5.1.	Kesimpulan.....	74
5.2.	Saran.....	77
5.3.		

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Rekapitulasi Data Kebakaran Suku Dinas Pemadam Kebakaran Kotamadya Jakarta Barat	3
Tabel 3.1	: Kisi- kisi Instrumen Penelitian.....	48
Tabel 4.1	: Jenis Kelamin Responden.....	61
Tabel 4.2	: Tingkat pendidikan Responden.....	62
Tabel 4.3	: Usia Responden.....	63
Tabel 4.4	: Jabatan Responden.....	64
Tabel 4.5	: Hasil Analisis Regresi Berganda dengan Kemampuan Motivasi (X1 dan X2) Variabel Bebas dan Pelayanan (Y) Variabel Terikat.....	65
Tabel 4.6	: Hasil Korelasi.....	66
Tabel 4.7	: Nilai R.....	68
Tabel 4.8	: Nilai t Hitung.....	69

IJIN PENGGANDAAN DAN HARD COVER

berdasarkan hasil konsultasi dan pemeriksaan akhir dengan memperhatikan butir- butir Berita Acara Ujian Sidang Tesis, maka kami Komisi Dosen Pembimbing mengijinkan karya akhir mahasiswa yang bersangkutan sudah layak untuk :

- DIGANDAKAN (sebanyak 7 eksemplar)
- DI HARD COVER (sesuai standar contoh)

Dengan catatan

.....

.....

.....

Jakarta September 2007

Komisi Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama **UNIVERSITAS** Pembimbing II

MERCU BUANA

Dr. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Psi.

Endi Rikarti, SE, ME

Dosen Penguji

Dr. Ade Ahmad Rozi, MBA