

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
ABSTRAK

PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENANGGULANGAN
KEBAKARAN PADA KANTOR SUKU DINASPEMADAM
KEBAKARAN KOTAMADYA JAKARTA BARAT
(Studi Kasus pada Kantor Sudin Pemadam Kebakaran Kodya Jakarta Barat)

Peningkatan kinerja Pegawai Suku Dinas Pemadam Kebakaran Kotamadya Jakarta Barat, sangat berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat sehingga kemampuan dan motivasi pegawai harus selalu menjadi perhatian Pimpinan. Karena tingkah laku dan kebijakan yang diambil pimpinan akan sangat mempengaruhi motivasi kerja pegawai. Begitu pula halnya dengan kemampuan pegawai pimpinan senantiasa meningkatkan kemampuan pegawainya dengan cara memberi kesempatan mengikuti penataran, diklat- diklat, pelatihan dan lain- lain, yang pada gilirannya akan mempengaruhi motivasi pegawai dalam melakukan pelayanan pencegahan dan penanggulangan kebakaran kepada masyarakat

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa (1) gambaran kemampuan, motivasi pegawai Suku Dinas Pemadam Kebakaran Kotamadya Jakarta Barat dan kualitas pelayanan pencegahan dan penanggulangan kebakaran; (2) pengaruh kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan pencegahan dan penanggulangan kebakaran; (3) hubungan motivasi kerja pegawai dengan kualitas pelayanan pencegahan dan penanggulangan kebakaran dan (4) pengaruh kemampuan dan motivasi kerja pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan pencegahan dan penanggulangan kebakaran.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa besarnya pengaruh secara simultan antara kemampuan pegawai (X1) dan motivasi kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) sebesar 0,895 tergolong kuat = $R^2 \times 100\%$ atau $0,895^2 \times 100\% = 80,1\%$ dan sisanya 19,9 % ditentukan oleh variabel lain.

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka disarankan kepada para penentu kebijakan atau pimpinan untuk (1) memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti penataran- penataran, diklata- diklat, melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi baik formal maupun informal sehingga mampu bersaing dalam era globalisasi sekarang ini. (2) melibatkan pegawai dalam ikut merumuskan program kerja sehingga akan menumbuhkan rasa memiliki organisasi tersebut. (3) Penanaman disiplin harus diimbangi dengan pemberian kompensasi. (4) Melakukan peningkatan pran serta masyarakat dengan jalinan komunikasi dua arah dalam peningkatan ketahanan lingkungan. (5) tersedianya sarana dan prasarana yang standard dan memadai. (6) Meningkatkan kerja sama dengan instansi lain. Untuk penelitian lebih lanjut, sebaiknya lakukan pula penelitian tentang kinerja pegawai Suku Dinas Pemadam Kebakaran kotamadya Jakarta Barat yang dipengaruhi variabel- variabel lain misalnya disiplin pegawai dan dan motivasi.