

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK DAN KATA KUNCI INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
1.6. Lingkup Penelitian.....	9
1.7. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1. Motivasi Pelayanan Publik.....	11
2.2. Dimensi Motivasi Pelayanan Publik.....	12
2.3. Komitmen Afektif.....	13
2.4. Kinerja Pegawai.....	15
2.5. Dimensi Pengukuran Kinerja.....	16
2.6. Pengembangan Hipotesis.....	16
2.6.1. Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai.....	16

2.6.2. Komitmen Afektif Memediasi Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap

Kinerja Pegawai..... 18

2.7. Model Penelitian 19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 20

3.1. Desain Penelitian 20

3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 20

3.2.1. Motivasi Pelayanan Publik sebagai Variabel Independen 20

3.2.2. Kinerja Pegawai sebagai Variabel Dependen 21

3.2.3. Komitmen Afektif sebagai Variabel Pemediasi 21

3.3. Populasi dan Sampel 22

3.4. Teknik Pengumpulan data 23

3.5. Metode Analisis Data 24

3.6. Pengujian Instrumen Penelitian 25

3.6.1. Uji Validitas 25

3.6.2. Uji Reliabilitas 26

3.6.3. Uji Normalitas 26

3.6.4. Uji Model 27

3.7. Profil Perusahaan 30

3.7.1. Visi dan Misi 30

3.7.2. Kegiatan strategis daerah 31

3.7.3. Struktur Organisasi 31

3.7.4. Tupoksi 32

3.7.5. Tujuan 33

BAB IV 36

ANALISIS DAN PEMBAHASAN 36

4.1. Deskripsi Pengumpulan Data 36

4.2. Deskripsi Karakteristik Demografis 36

4.3. Analisis Uji Instrumen Penelitian	38
4.3.1. Analisis Uji Validitas	38
4.3.2. Analisis Uji Reliabilitas.....	40
4.3.3. Analisis Uji Normalitas	42
4.3.4. Analisis Uji Model	43
4.4. Statistik Deskriptif.....	44
4.5. Hasil Uji Hipotesis.....	46
4.6. Pembahasan	48
4.6.1. Motivasi Pelayanan Publik Berpengaruh Positif pada Kinerja Pegawai	48
4.6.2. Komitmen Afektif Memediasi Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik secara Positif terhadap Kinerja Pegawai	48
BAB V SIMPULAN	50
5.1. Simpulan	50
5.2. Implikasi	50
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	51
5.4. Saran	51
5.4.1. Saran bagi Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta	51
5.4.2. Saran bagi Peneliti Selanjutnya	52
DAFTAR PUSTAKA	53
DAFTAR LAMPIRAN	55