

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	15
1.4. Manfaat Penelitian.....	15
1.5. Lingkup Penelitian.....	16
1.6. Sistematika Penulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI	18
2.1. Motivasi Melayani Publik	18
2.2. Identifikasi Organisasional	21
2.3. Perilaku Membantu	22
2.4. Perumusan Hipotesis	23
2.5. Model Penelitian.....	28
BAB III METODA PENELITIAN	29
3.1. Desain Penelitian	29
3.2. Metode Pengumpulan Data	30
3.3. Instrumen Penelitian.....	33
3.4. Metode Analisis Data	37

3.5. Subjek Penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Deskripsi Data	45
4.2. Uji Akurasi Instrumen	48
4.3. Statistik Deskriptif	53
4.4. Hasil Uji Model Struktural dan Hipotesis	57
4.5. Pembahasan	63
BAB V SIMPULAN	69
5.1. Simpulan	69
5.2. Implikasi	70
5.3. Keterbatasan Penelitian	72
5.4. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN I	80
LAMPIRAN II	84
LAMPIRAN III	89
LAMPIRAN IV	93

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Rasio Jumlah Pegawai BKD dengan Pegawai yang Dilayani.....	41
Tabel 4. 1	Hasil Penyebaran Kuesioner Penelitian	46
Tabel 4.2	Profil Responden	46
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Tahap Pertama.....	49
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Tahap Kedua	50
Tabel 4.5	Nilai Akar Kuadrat AVE.....	51
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan Nilai HTMT	51
Tabel 4.7	Hasil Perhitungan <i>Cross Loading</i>	52
Tabel 4.8	Hasil Perhitungan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	53
Tabel 4.9	Kategori Interval untuk Nilai Rata-Rata Variabel	54
Tabel 4.10	Hasil Statistik Deskriptif	54
Tabel 4.11	Perhitungan Koefisien Determinasi <i>R-Square</i> (R^2) dan	57
Tabel 4.12	Hasil Perhitungan Nilai <i>Goodness of Fit</i> (<i>GoF</i>).....	59
Tabel 4.13	Hasil Uji Hipotesis	59
Tabel 4.14	Hasil Perhitungan Uji Mediasi dengan Metode VAF	62
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Hipotesis	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perkembangan Indeks Pelayanan Publik	2
Gambar 1.2	Jumlah Pegawai Berdasarkan Rentang Usia.....	5
Gambar 2.1	Model Penelitian	28
Gambar 3.1	Bagan Struktur Organisasi BKD Provinsi DKI Jakarta.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	Daftar Indikator Variabel	80
LAMPIRAN II	Kuesioner Penelitian	84
LAMPIRAN III	Hasil Pengolahan Data	89
LAMPIRAN IV	Surat Izin Penelitian	93