

## 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
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
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
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>	<b>69</b>
5.1. Simpulan .....	69
5.2. Implikasi .....	70
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	72
5.4. Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN I .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN II .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN III .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN IV .....</b>	<b>93</b>

## 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