

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar gambar.....	xii
daftar lampiran	xiii
Intisari	xiv
<i>Abstract</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Pertanyaan Penelitian	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
1.5 Manfaat Penelitian.....	16
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	17
1.7 Sistematika Penelitian	17
BAB II LANDASAN TEORI	19
2.1 Motivasi Pelayanan Publik.....	19
2.2 Karakteristik Rerangka Organisasi.....	23
2.2.1 Karakteristik Rerangka Struktural	24

2.2.2	Karakteristik Rerangka Sumber Daya Manusia	26
2.2.3	Karakteristik Rerangka Simbolik	30
2.2.4	Karakteristik Rerangka Politik	33
2.3	Perumusan Hipotesis	36
2.3.1	Pengaruh Karakteristik Rerangka Struktural terhadap Motivasi Pelayanan Publik.....	36
2.3.2	Pengaruh Karakteristik Rerangka Sumber Daya Manusia terhadap Motivasi Pelayanan Publik	38
2.3.3	Pengaruh Karakteristik Rerangka Simbolik terhadap Motivasi Pelayanan Publik.....	40
2.3.4	Pengaruh Karakteristik Rerangka Politik terhadap Motivasi Pelayanan Publik.....	42
2.4	Model Penelitian.....	44
BAB III	METODE PENELITIAN.....	45
3.1	Desain Penelitian	45
3.2	Populasi dan Sampel	45
3.3	Metode Pengumpulan Data	46
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	47
3.4.1	Motivasi Pelayanan Publik.....	47
3.4.2	Karakteristik Rerangka Struktural.....	48
3.4.3	Karakteristik Rerangka Sumber Daya Manusia	48
3.4.4	Karakteristik Rerangka Simbolik.....	49
3.4.5	Karakteristik Rerangka Politik.....	50

3.5	Pengujian Instrumen Penelitian.....	50
3.5.1	Uji Validitas.....	50
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	51
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	52
3.6	Statistik Deskriptif.....	53
3.7	Metode Analisis Data	55
3.7.1	Uji Serentak (Uji F).....	55
3.7.2	Uji Parsial (Uji t).....	55
3.7.3	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	55
3.8	Gambaran Umum BPJS Ketenagakerjaan.....	56
3.8.1	Profil BPJS Ketenagakerjaan	56
3.8.2	Nilai Budaya BPJS Ketenagakerjaan	57
3.8.3	Struktur Organisasi.....	58
3.8.4	Unit Kerja Kantor Pusat	61
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1	Pengumpulan Data	62
4.2	Profil Responden	63
4.3	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	63
4.3.1	Hasil Uji Validitas	63
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	65
4.4	Statistik Deskriptif.....	66
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	68
4.5.1	Hasil Uji Normalitas.....	69

4.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis	71
4.6.1 Pengujian Hipotesis 2.....	72
4.6.2 Pengujian Hipotesis 3.....	72
4.6.3 Pengujian Hipotesis 4.....	73
4.7 Pembahasan	74
4.7.1 Karakteristik Rerangka Sumber Daya Manusia Berpengaruh Positif terhadap Motivasi Pelayanan Publik.....	74
4.7.2 Karakteristik Rerangka Simbolik Berpengaruh Positif terhadap Motivasi Pelayanan Publik	77
4.7.3 Karakteristik Rerangka Politik Berpengaruh Negatif terhadap Motivasi Pelayanan Publik	80
BAB V SIMPULAN	82
6.1 Simpulan.....	82
6.2 Implikasi	83
6.2.1 Implikasi Praktik	83
6.2.2 Implikasi Akademis.....	84
6.3 Keterbatasan Penelitian	84
6.4 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Indonesia Tahun 2021-2023.....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Angkatan Kerja Menurut Golongan Umur	3
Tabel 1. 3 Jumlah Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2024	5
Tabel 3. 1 Interval Rata-Rata Variabel Independen.....	54
Tabel 3. 2 Interval Rata-Rata Variabel Independen.....	54
Tabel 3. 3 Daftar Unit kerja dan Jumlah Karyawan Kantor Pusat	61
Tabel 4. 1 Profil Responden	63
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	66
Tabel 4. 5 Uji Normalitas	69
Tabel 4. 6 Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4. 7 Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	71
Tabel 4. 9 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Google Reviews</i> Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan.....	7
Gambar 2. 1 Kekuatan Motivasi dan Probabilitas Keberhasilan	27
Gambar 2. 2 Faktor Pendukung dan Arah Budaya Organisasi.....	32
Gambar 2. 3 Model Penelitian	44
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 2 Tampilan Kuesioner Daring.....	92
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden	102
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data Statistik	110