

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1. Latar Belakang .....	3
1.2. Rumusan Masalah .....	14
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	15
1.4. Tujuan Penelitian.....	16
1.5. Manfaat Penelitian.....	17
1.6. Lingkup Penelitian .....	18
1.7. Sistematika Penulisan.....	20
BAB II LANDASAN TEORI.....	21
2.1. Motivasi Melayani Publik (MMP) .....	24
2.2. Perilaku Kewargaan Masyarakat (PKM) .....	27
2.3. Identitas organisasional (IO) .....	32
2.4. Kinerja .....	37
2.5. Pengembangan Hipotesis .....	39
2.5.1 Pengaruh Motivasi Melayani Publik pada Kinerja .....	39
2.5.2. Pengaruh Motivasi Melayani Publik pada Perilaku Kewargaan Masyarakat.....	44

2.5.3.	Pengaruh Perilaku Kewargaan Masyarakat pada Kinerja Pegawai .....	46
2.5.4.	Perilaku Kewargaan Masyarakat Memediasi Pengaruh Motivasi Melayani Publik pada Kinerja .....	50
2.5.5.	Identitas organisasional Memoderasi Pengaruh Motivasi Melayani Publik pada Perilaku Kewargaan Masyarakat .....	52
2.6.	Model Penelitian.....	56
<b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>		<b>58</b>
3.1.	Desain Penelitian .....	58
3.2.	Populasi dan Sampel .....	59
3.1.	Definisi Operasional Variabel .....	61
3.3.1	Motivasi Melayani Publik (MMP).....	61
3.3.2.	Perilaku Kewargaan Masyarakat (PKM) .....	62
3.3.3.	Identitas Organisasional (IO) .....	63
3.3.4.	Kinerja.....	64
3.4.	Jenis dan Metoda Pengumpulan Data .....	65
3.5.	Pengujian Instrumen Penelitian .....	66
3.6.	Teknik Analisis Data .....	68
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>74</b>
4.1	Profil Responden .....	74
4.2	Hasil Analisis Model Pengukuran .....	76
4.2.1	Uji Validitas .....	76
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	80
4.2.3	Statistika Deskriptif.....	81
4.3	Hasil Analisis Model Struktural dan Pengujian Hipotesis .....	82
4.3.1	Hipotesis Pertama (H1): Motivasi Melayani Publik Berpengaruh Positif pada Kinerja .....	84
4.3.2	Hipotesis Kedua (H2): Motivasi Melayani Publik Berpengaruh Positif pada Perilaku Kewargaan Masyarakat .....	85
4.3.3	Hipotesis Ketiga (H3): Perilaku Kewargaan Masyarakat Berpengaruh Positif pada Kinerja .....	86

4.3.4	Hipotesis Keempat (H4): Perilaku Kewargaan Masyarakat Memediasi Pengaruh Motivasi Melayani Publik pada Kinerja.....	87
4.3.5	Hipotesis Kelima (H5): Identitas Organisasi Memoderasi Pengaruh Motivasi Melayani Publik pada Perilaku Kewargaan Masyarakat.....	88
4.4	Pembahasan .....	89
4.4.1	Motivasi Melayani Publik Berpengaruh Positif pada Kinerja.....	89
4.4.2	Motivasi Melayani Publik Berpengaruh Positif pada Perilaku Kewargaan Masyarakat .....	91
4.4.3	Perilaku Kewargaan Masyarakat Berpengaruh Positif pada Kinerja .....	92
4.4.4	Perilaku Kewargaan Masyarakat Memediasi Pengaruh Motivasi Melayani Publik pada Kinerja .....	93
4.4.5	Identitas Organisasi Memoderasi Pengaruh Motivasi Melayani Publik pada Perilaku Kewargaan Masyarakat .....	94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		98
5.1.	Simpulan.....	98
5.2.	Implikasi .....	100
5.2.1	Implikasi Praktis.....	100
5.2.2	Implikasi Akademis.....	103
5.3.	Keterbatasan Penelitian .....	104
5.4.	Saran .....	106
5.4.1.	Bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta .....	106
5.4.2.	Bagi Penelitian Selanjutnya.....	109
DAFTAR PUSTAKA .....		112
LAMPIRAN I KUESIONER PENELITIAN.....		119
LAMPIRAN II VISUALISASI KUESIONER DARING .....		124
LAMPIRAN III HASIL PENGOLAHAN DATA.....		142
LAMPIRAN IV REKOMENDANSI PENELITIAN.....		158

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Efek Mediasi.....	72
Tabel 3.2 Efek Moderasi.....	72
Tabel 4.1 Profil Responden berdasarkan Satuan Kerja Perangkat Daerah.....	74
Tabel 4.2 Profil Demografi Responden.....	75
Tabel 4.3 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> .....	77
Tabel 4.4 Nilai <i>Loading Factor</i> dan <i>Cross Loading</i> .....	79
Tabel 4.5 Nilai <i>Composite Reliability (CR)</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	80
Tabel 4.6 Statistika Deskriptif.....	81
Tabel 4.7 Interval dan Interpretasi Nilai Rata-rata Variabel.....	82
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Model Struktural.....	83
Tabel 4.9 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	89

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	57
Gambar 3.1 Efek Mediasi dan Moderasi.....	70
Gambar 4.1 Visualisasi Hasil Pengujian Model Struktural.....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I	Kuesioner Penelitian..... 119
Lampiran II	Visualisasi Kuesioner Daring..... 124
Lampiran III	Hasil Pengolahan Data Pengujian Model Pengukuran dan Model Struktural..... 142
Lampiran IV	Rekomendasi Penelitian..... 158