

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	16
1.3. Tujuan Penelitian .....	19
1.4. Manfaat Penelitian .....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	21
2.1. Komitmen Pegawai Untuk Berubah .....	21
2.1.1. Perubahan organisasi .....	21
2.1.2. Komitmen pegawai untuk berubah .....	22
2.1.3. Tiga dimensi komitmen untuk berubah .....	25
2.1.4. Komitmen pegawai untuk berubah pada organisasi publik ....	29
2.2. Motivasi Pelayanan Publik .....	31

2.2.1. Definisi motivasi pelayanan publik .....	31
2.2.2. Motif dasar motivasi pelayanan publik .....	33
2.2.3. Ukuran empat dimensi motivasi pelayanan publik .....	37
2.2.4. Dimensi motivasi pelayanan publik yang disempurnakan.....	39
2.3. Dukungan Organisasi yang Dirasakan.....	44
2.3.1. Definisi dukungan organisasi yang dirasakan.....	44
2.3.2. <i>Anteseden</i> dari dukungan organisasi yang dirasakan.....	47
2.3.3. Konsekuensi dari dukungan organisasi yang dirasakan.....	53
2.4. Kepemimpinan Yang Memberdayakan .....	57
2.4.1. Perilaku kepemimpinan .....	57
2.4.2. Kepemimpinan yang memberdayakan.....	58
2.5. Pengembangan Hipotesis .....	61
2.5.1. Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap komitmen pegawai untuk berubah.....	61
2.5.2. Pengaruh dukungan organisasi terhadap komitmen pegawai untuk berubah.....	64
2.5.3. Pengaruh kepemimpinan yang memberdayakan terhadap komitmen pegawai untuk berubah.....	66
2.5.4. Pengaruh motivasi pelayanan publik, dukungan organisasi yang diasakan pegawai, dan kepemimpinan yang memberdayakan terhadap komitmen pegawai untuk berubah .....	68
<b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>	<b>71</b>
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	71
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	72
3.3. Penentuan Jumlah Sampel .....	74

3.4. Metoda Pengumpulan Data.....	77
3.5. Variabel Penelitian.....	77
3.6. Definisi Operasional Variabel.....	78
3.6.1. Komitmen pegawai untuk berubah .....	78
3.6.2. Motivasi pelayanan publik .....	79
3.6.3. Dukungan organisasi yang dirasakan pegawai .....	80
3.6.4. Kepemimpinan yang memberdayakan.....	80
3.7. Instrumen Penelitian .....	82
3.7.1. Skala Komitmen pegawai untuk berubah .....	82
3.7.2. Skala Motivasi pelayanan publik .....	83
3.7.3. Skala Dukungan organisasi yang dirasakan pegawai.....	84
3.7.4. Skala Kepemimpinan yang memberdayakan.....	85
3.7.5. Uji Validitas .....	85
3.7.6. Uji Reabilitas.....	86
3.8. Metoda Analisis Data.....	87
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>91</b>
4.1. Persiapan Penelitian .....	91
4.1.1. Gambaran umum objek penelitian .....	91
4.1.2. Prosedur Penelitian.....	102
4.2. Analis Data dan Hasil Penelitian .....	105
4.2.1. Deskripsi data penelitian .....	105
4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	108
4.2.2.1. Uji Validitas .....	108
4.2.2.2. Uji Reliabilitas.....	110

4.2.3. Uji Prasyarat Analisis.....	112
4.2.3.1.Uji Normalitas .....	112
4.2.3.2.Uji Linieritas .....	114
4.2.3.3.Uji Multikolinieritas .....	115
4.2.3.4.Uji Heteroskedastisitas .....	116
4.2.4. Uji Hipotesis Berdasarkan Variabel Utama .....	118
4.2.5. Pengujian Hipotesis Berdasarkan Dimensi Komitmen Pegawai untuk Berubah .....	121
4.2.6. Uji Deskripsi Subjek Penelitian .....	128
4.3.Pembahasan.....	131
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>157</b>
5.1. Kesimpulan .....	157
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	159
5.3. Saran .....	160
 DAFTAR PUSTAKA .....	 163
LAMPIRAN.....	177
Contoh Kuesioner.....	177
Hasil Uji SPSS .....	182
Ijin Penelitian .....	211

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1	Kelompok Populasi dan Sampel Penelitian .....	75
2. Tabel 3.2	Penyebaran Item Skala Komitmen Pegawai Untuk Berubah...	83
3. Tabel 3.3	Penyebaran Item Motivasi Pelayanan Publik.....	84
4. Tabel 3.4	Penyebaran Item Kepemimpinan Yang Memberdayakan.....	85
5. Tabel 4.1	Jumlah PNS Berdasarkan Jenis Jabatan.....	98
6. Tabel 4.2	PNS Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	98
7. Tabel 4.3	PNS Berdasarkan Usia .....	99
8. Tabel 4.4	Deskripsi Subjek Penelitian .....	106
9. Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas.....	109
10. Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas .....	111
11. Tabel 4.7	Perbandingan Mean Empirik dan Mean Hipotetik.....	111
12. Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas .....	113
13. Tabel 4.9	Hasil Uji Linieritas .....	115
14. Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas .....	115
15. Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	116
16. Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	119
17. Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Berganda Komitmen Afektif.....	121

18. Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Berganda Komitmen Kontinyu/Berkelanjutan .....	122
19. Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Berganda Komitmen Normatif.....	124
20. Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	125
21. Tabel 4.17 Rangkuman Regresi Dimensi Motivasi Variabel Motivasi Pelayanan Publik.....	126
22. Tabel 4.18 Rangkuman Regresi Dimensi Variabel Kepemimpinan Yang Memberdayakan.....	127
23. Tabel 4.19 Uji Perbedaan Komitmen Pegawai Untuk Berubah Berdasarkan Usia .....	128
24. Tabel 4.20 Uji Perbedaan Komitmen Pegawai Untuk Berubah Berdasarkan Jenis Kelamin.....	129
25. Tabel 4.21 Uji Perbedaan Komitmen Pegawai Untuk Berubah Berdasarkan Pendidikan.....	129
26. Tabel 4.22 Uji Perbedaan Komitmen Pegawai Untuk Berubah Berdasarkan Masa Kerja .....	130
27. Tabel 4.23 Uji Perbedaan Komitmen Pegawai Untuk Berubah Berdasarkan Status Pernikahan .....	131

## DAFTAR GAMBAR

1. Diagram 2.1 Diagram Konsep Teoritis Penelitian.....	70
2. Diagram 4.1 Diagram Usia dan Jenis Kelamin (dalam persentase) .....	107
3. Diagram 4.2 Diagram Pendidikan (dalam persentase) .....	107
4. Diagram 4.3 Diagram Lama Kerja dan Status Pernikahan (dalam persentase) .....	108
5. Gambar 4.4 Kurva <i>Normal Probability Plot</i> .....	114
6. Gambar 4.5 <i>Scatterplot</i> .....	117