

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	16
1.4. Manfaat Penelitian.....	17
1.5. Keaslian Penelitian .....	18
1.6. Keterbatasan Penelitian .....	20
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>23</b>
2.1. Pendahuluan .....	23
2.2. Kinerja .....	23
2.2.1. Pengertian Kinerja.....	23
2.2.2. Kinerja Individu dalam Organisasi .....	25
2.2.3. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	28
2.2.4. Pengukuran Kinerja.....	32
2.2.5. Dimensi Kinerja .....	34

2.3. Motivasi Pelayanan Publik.....	44
2.3.1. Lahirnya Konsep Motivasi Palayanan Publik.....	44
2.3.2. Pengertian Motivasi Palayanan Publik.....	45
2.3.3. Motif Dasar Motivasi Palayanan Publik .....	47
2.3.4. Hubungan Motivasi Palayanan Publik dengan Kinerja .....	48
2.3.5. Dimensi Motivasi Palayanan Publik .....	50
2.4. Kompetensi.....	52
2.4.1. Pengertian dan Konsep Dasar Kompetensi .....	52
2.4.2. Karakteristik Kompetensi.....	56
2.4.3. Kompetensi Individu dalam Organisasi .....	58
2.4.4. Hubungan Kompetensi dengan Kinerja .....	63
2.4.5. Dimensi Kompetensi .....	64
2.5. Pengembangan Hipotesis .....	69
2.5.1 Keterkaitan Motivasi Palayanan Publik terhadap Kinerja .....	69
2.5.2 Keterkaitan Kompetensi terhadap Kinerja .....	70
2.5.3 Keterkaitan Motivasi Palayanan Publik dan Kompetensi terhadap Kinerja.....	71
2.5.4 Kerangka Konseptual .....	73
2.6. Hipotesis Penelitian.....	74
 <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	 <b>75</b>
3.1. Pendahuluan .....	74
3.2. Ruang Lingkup dan Objek Penelitian.....	75
3.3. Jenis Penelitian.....	77
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian .....	79
3.4.1. Populasi Penelitian .....	79
3.4.2. Sampel Penelitian.....	80
3.5. Skala dan Cara Pengukuran.....	82
3.6. Prosedur Penelitian.....	83

3.7. Variabel Penelitian .....	85
3.7.1. Variabel Terikat (Dependen).....	85
3.7.2. Variabel Bebas (Indipenden).....	85
3.8. Definisi Operasional Variabel.....	85
3.9. Operasionalisasi Variabel .....	87
3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	89
3.10.1. Uji Validitas .....	89
3.10.2. Uji Reliabilitas .....	92
3.11. Metode Analisis Data .....	94
3.11.1. Analisis Deskriptif .....	94
3.11.2. Uji Asumsi Klasik .....	99
3.11.3. Uji Hipotesis.....	107

#### **BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN, PROFIL RUMAH**

<b>SAKIT DAN PROFIL RESPONDEN .....</b>	<b>110</b>
4.1. Pendahuluan .....	110
4.2. Gambaran Umum Kabupaten Pasaman Barat.....	110
4.2.1. Demografi Penduduk .....	111
4.3. Deskripsi Umum RSUD Kabupaten Pasaman Barat.....	113
4.3.1. Sejarah RSUD Pasaman Barat .....	113
4.3.2. Visi, Misi dan Falsafah RSUD Pasaman Barat...	114
4.3.3. Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah RSUD Pasaman Barat .....	115
4.3.4. Struktur Organisasi RSUD Pasaman Barat .....	116
4.3.5. Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi.....	118
4.3.6. Sasaran Prasarana dan Jenis Layanan yang Tersedia	118
4.3.7. Sumber Daya Manusia .....	118
4.4. Profil Responden Penelitian .....	121

<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>128</b>
5.1. Pendahuluan .....	128
5.2. Hasil Penelitian .....	128
5.2.1. Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik dan Kompetensi Terhadap Kinerja.....	128
5.2.2. Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja.....	132
5.2.3. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja .....	133
5.2.4. Rangkuman Hasil Uji Koefisien Regresi Dimensi Motivasi Pelayanan Publik dan Kompetensi Terhadap Kinerja.....	135
5.2.5. Analisa Deskriptif Objek Penelitian.....	141
5.3. Pembahasan .....	145
5.3.1. Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja.....	145
5.3.2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja .....	147
5.3.3. Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik dan Kompetensi terhadap Kinerja.....	149
 <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	 <b>151</b>
6.1. Pendahuluan .....	151
6.2. Kesimpulan.....	151
6.3. Saran.....	152
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>157</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>161</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Aspek Praktek Maladministrasi di Daerah Provinsi Sumatera Barat..... 5
Tabel 1.2	LAKIP Pemda Kab/Kota di Provinsi Sumatera Barat Tahun 2013..... 6
Tabel 1.3	Daftar Capaian SPM RSUD Pasbar Tahun 2014..... 8
Tabel 3.1	Kelompok Populasi dan Sampel Penelitian..... 82
Tabel 3.2	Pengukuran Variabel..... 83
Tabel 3.3	Operasional Variabel..... 88
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Pelayanan Publik 90
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi..... 91
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja..... 92
Tabel 3.7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian..... 93
Tabel 3.8	Deskripsi TCR Variabel Kinerja..... 96
Tabel 3.9	Deskripsi TCR Variabel Motivasi Pelayanan Publik.. 97
Tabel 3.10	Deskripsi TCR Variabel Kompetensi..... 98
Tabel 3.11	Hasil Uji Normalitas..... 100
Tabel 3.12	Hasil Uji Linearitas..... 102
Tabel 3.13	Hasil Uji Multikolinierita..... 103
Tabel 3.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas..... 104
Tabel 3.15	Hasil Uji Autokorelasi..... 106
Tabel 4.1	Data PNS RSUD Pasbar Berdasarkan Pangkat/Gol... 119
Tabel 4.2	Data PNS RSUD Pasbar Berdasarkan Jabatan..... 120
Tabel 4.3	Data Status Kepegawaian RSUD Pasbar..... 121
Tabel 4.4	Profil Responden Menurut Klasifikasi Umur..... 122
Tabel 4.5	Profil Responden Menurut Klasifikasi Jenis Kelamin 123
Tabel 4.6	Profil Responden Menurut Klasifikasi Pendidikan.... 123
Tabel 4.7	Profil Responden Menurut Klasifikasi Masa Kerja.... 124
Tabel 4.8	Profil Responden Menurut Klasifikasi Golongan Pegawai 125
Tabel 5.1	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda..... 130

Tabel 5.2	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	132
Tabel 5.3	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	134
Tabel 5.4	Rangkuman Hasil Uji Koefisien Regresi Dimensi Motivasi Pelayanan Publik dan Kompetensi Terhadap Variabel Kinerja.....	136
Tabel 5.5.	Hasil Uji Anova One-Way Variabel Kinerja Berdasarkan Usia.....	141
Tabel 5.6	Hasil Uji Anova One-Way Variabel Kinerja Berdasarkan Jenis Kelamin.....	142
Tabel 5.7	Hasil Uji Anova One-Way Variabel Kinerja Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	143
Tabel 5.8	Hasil Uji Anova One-Way Variabel Kinerja Berdasarkan Masa Kerja.....	143
Tabel 5.9	Hasil Uji Anova One-Way Variabel Kinerja Berdasarkan Golongan Pegawai.....	144

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Pengaruh Kinerja Individu dan Tim Terhadap Kinerja Organisasi..... 29
Gambar 2.2	Indikator Kinerja..... 37
Gambar 2.3	Aliran Sebab Akibat dari Kompetensi..... 58
Gambar 2.4	Struktur Kompetensi Individu..... 60
Gambar 2.5	Struktur Kompetensi Individu ( <i>The Ice Berg Model</i> ) 61
Gambar 2.6	Kerangka Konseptual Penelitian..... 74
Gambar 3.1	Histogram Hasil Uji Normalitas..... 101
Gambar 3.2	Kurva Normal Probability Plot Uji Linearitas..... 102
Gambar 3.3	Scatterplots Hasil Uji Heteroskedastisitas..... 105
Gambar 4.1	Peta Kabupaten Pasaman Barat..... 110
Gambar 4.2	Jumlah Penduduk Per-Kecamatan Tahun 2013..... 111
Gambar 4.3	Jumlah Rumah tangga Per-Kecamatan Tahun 2013 112
Gambar 4.4	Struktur Organisasi RSUD Pasaman Barat..... 117
Gambar 4.5	Persentase Pegawai RSUD Pasbar Berdasarkan Status Kepegawaian..... 119
Gambar 4.6	Grafik Responden Menurut Klasifikasi Umur..... 125
Gambar 4.7	Grafik Responden Menurut Klasifikasi Jenis Kelamin 126
Gambar 4.8	Grafik Responden Menurut Klasifikasi Pendidikan 126
Gambar 4.9	Grafik Responden Menurut Klasifikasi Masa Kerja 127
Gambar 4.10	Grafik Responden Menurut Klasifikasi Golongan Pegawai..... 127

## DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Angket Penelitian.....	161
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	166
Lampiran 3	Deskripsi TCR Variabel Penelitian.....	172
Lampiran 4	Hasil Uji Karakteristik Responden.....	173
Lampiran 5	Hasil Uji Deskriptif Variabel Penelitian.....	175
Lampiran 6	Hasil Uji Normalitas.....	176
Lampiran 7	Hasil Uji Linearitas.....	177
Lampiran 8	Hasil Uji Multikolonieritas.....	179
Lampiran 9	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	181
Lampiran 10	Hasil Uji Autokorelasi.....	183
Lampiran 11	Hasil Uji Regresi Berganda.....	184
Lampiran 12	Hasil Uji Regresi Sederhana PSM Terhadap Kinerja	186
Lampiran 13	Hasil Uji Regresi Sederhana Kompetensi Terhadap Kinerja.....	188
Lampiran 14	Hasil Uji Anova One-Way.....	190
Lampiran 15	Tabulasi Data Penelitian Variabel Kinerja.....	194
Lampiran 16	Tabulasi Data Penelitian Variabel Motivasi Pelayanan Publik.....	197
Lampiran 17	Tabulasi Data Penelitian Variabel Kompetensi.....	200
Lampiran 18	Daftar Distribusi Frekuensi Data Penelitian.....	203
Lampiran 19	Surat Izin Penelitian.....	205