

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS</b> .....	<b>11</b>
2.1 Kinerja Pegawai ( <i>Job Performance</i> ).....	11
2.2 Motivasi Kerja ( <i>Work Motivation</i> ).....	18
2.3 Kompetensi .....	24

2.4	Disiplin Kerja .....	29
2.5	Hasil Penelitian yang Relevan .....	35
2.6	Kerangka Teoritik .....	54
2.6.1	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai .....	54
2.6.2	Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai.....	56
2.6.3	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Motivasi Kerja.....	56
2.6.4	Pengaruh Kompetensi Terhadap Motivasi Kerja .....	57
2.6.5	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.....	57
2.6.6	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja .....	59
2.6.7	Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja .....	59
2.7	Perumusan Hipotesis.....	60
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>62</b>
3.1	Unit Analisis dan Ruang Lingkup Penelitian.....	62
3.2	Teknik Penentuan Populasi Dan Sampel.....	62
3.2.1	Populasi .....	62
3.2.2	Sampel dan Teknik Pemilihan Sampel .....	63
3.3	Metode Penelitian.....	64
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	64

3.4.1	Variabel Kinerja Pegawai .....	65
3.4.2	Variabel Disiplin Kerja .....	66
3.4.3	Variabel Kompetensi.....	67
3.4.4	Variabel Motivasi Kerja.....	68
3.4.5	Jenis Instrumen.....	69
3.5	Uji Instrumen Instrumen .....	69
3.5.1	Uji Validitas Instrumen.....	69
3.5.2	Uji Reliabilitas Instrumen .....	70
3.6	Analisis Deskriptif .....	70
3.7	Teknik Analisis Data.....	70
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>81</b>
4.1	Uji Instrumen .....	81
4.1.1	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	81
4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	81
4.2	Data Demografi Responden.....	82
4.3	Analisis Deskriptif .....	87
4.4	Pembahasan Analisis dengan PLS .....	96
4.4.1	Konseptualisasi Model.....	96
4.4.2	Menentukan Metode Analisis <i>Algorithm</i> .....	97
4.4.3	Menentukan Metode <i>Resampling</i> .....	97

4.4.4	Menggambar Diagram Jalur.....	98
4.4.5	Evaluasi Model.....	98
4.4.5.1	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	98
4.4.5.2	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	108
4.4.6	Pembahasan Laporan Hasil Analisis PLS .....	114
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian .....	118
4.5.1	Hasil Uji Pengaruh Langsung Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.....	118
4.5.2	Hasil Uji Pengaruh Langsung Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai.....	119
4.5.3	Hasil Uji Pengaruh Langsung Disiplin Kerja Terhadap Motivasi Kerja .....	120
4.5.4	Hasil Uji Pengaruh Langsung Kompetensi Terhadap Motivasi Kerja .....	120
4.5.5	Hasil Uji Pengaruh Langsung Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.....	121
4.5.6	Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja .....	122
4.5.7	Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja .....	123
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>126</b>

5.1	Kesimpulan .....	126
5.2	Implikasi.. .....	127
5.3	Saran.....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>132</b>

**LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Capaian Penanganan Pengaduan Masyarakat .....	2
Tabel 2.1 Faktor-Faktor Pencapaian Kinerja .....	13
Tabel 2.2 Matriks <i>Review</i> Penelitian yang Relevan.....	35
Tabel 3.1 Data Pegawai Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasya- rakatan Berdasarkan Eselon .....	63
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Variabel Kinerja Pegawai.....	65
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Variabel Disiplin Kerja .....	66
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Variabel Kompetensi.....	67
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Variabel Motivasi Kerja .....	68
Tabel 3.6 Kriteria Penilaian Skala <i>Likert</i> .....	69
Tabel 3.7 Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran.....	77
Tabel 3.8 Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Struktural.....	78
Tabel 4.1 Tabel Validitas Instrumen .....	80
Tabel 4.2 Tabel Reliabilitas Instrumen .....	81
Tabel 4.3 Karakteristik Responden.....	82
Tabel 4.4 Interval Rata-rata Skor .....	86
Tabel 4.5 Penilaian Responden pada Variabel Disiplin Kerja.....	87
Tabel 4.6 Penilaian Responden pada Variabel Kompetensi .....	89

Tabel 4.7 Penilaian Responden pada Variabel Motivasi Kerja.....	90
Tabel 4.8 Penilaian Responden pada Variabel Kinerja Pegawai .....	92
Tabel 4.9 Analisis Faktor Konfirmatori <i>First Order</i> .....	101
Tabel 4.10 Analisis Faktor Konfirmatori <i>First Order</i> Reestimasi.....	103
Tabel 4.11 Analisis Faktor Konfirmatori <i>Second Order</i> .....	106
Tabel 4.12 <i>Discriminant Validity</i> .....	107
Tabel 4.13 Ringkasan Evaluasi Model Struktural.....	113
Tabel 4.14 <i>Path Coefficients</i> Model Struktural.....	115
Tabel 4.15 Hasil Analisis Model Struktural.....	117

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian .....	60
Gambar 3.1 Tahapan Analisis Menggunakan PLS-SEM.....	72
Gambar 3.2 Diagram Jalur Penelitian .....	75
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	83
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	83
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	84
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	85
Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Jabatan Struktural .....	85
Gambar 4.6 Tipe Indikator Reflektif.....	96
Gambar 4.7 Metode <i>Algorithm</i> dan <i>Resampling</i> .....	97
Gambar 4.8 Analisis Jalur Model Struktural.....	98
Gambar 4.9 Pengukuran Model Konstruk Dimensi.....	100
Gambar 4.10 Pengukuran Model Konstruk Laten .....	105
Gambar 4.11 <i>General Result</i> Pengukuran Model Struktural .....	108
Gambar 4.12 <i>Laten Variable Coefficients</i> .....	111
Gambar 4.13 Hasil Pengukuran Model Struktural.....	114



Gambar 4.14 Hasil Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect Effect</i> ).....	116
Gambar 4.15 Model Hipotesis dengan Hasil Penelitian .....	124

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Tabel Validitas Instrumen Penelitian
3. Data Kuesioner
4. *Output Analysis PLS*