

LAMPIRAN

Hasil Kuesioner

Kualitas Pelayanan Publik (X1)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	4	3	5
4	5	5	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5	5	5

5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	4	5	4	5	3
4	4	5	5	4	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	5	4	4
4	4	5	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	4	5
5	4	4	4	5	3	5	5	3
4	4	3	4	4	4	3	5	4
4	4	4	4	5	4	4	4	4
5	4	4	5	3	5	5	5	3
5	4	4	4	5	3	3	3	4
4	4	5	4	4	4	3	5	3
5	4	4	5	4	5	3	4	4
4	5	4	4	4	4	5	5	4
5	4	5	5	5	3	5	5	5
5	4	4	4	5	4	5	5	5
4	5	3	4	4	3	5	5	4
3	4	5	5	5	4	4	4	3
4	4	3	3	5	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	5	5	5	3	5	4
3	4	3	3	4	3	4	4	3
4	5	4	4	5	4	5	5	4
5	4	5	4	4	5	4	4	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	5	4	5	3	3	5

Sarana dan Prasarana (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	4	4	4
1	1	1	1
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	3	3
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	3	4
5	5	5	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	5	4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	4	4	4
5	5	5	5

5	5	5	5
5	5	4	5
2	4	4	2
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	4
4	5	5	5
5	4	5	5
5	4	5	4
5	5	4	5
4	5	4	5
5	5	5	5
5	5	5	4
5	4	4	5
5	4	5	4
4	4	4	4
4	4	4	5
4	4	5	4
5	5	4	5
5	5	4	5
5	5	4	5
5	5	5	5
5	4	5	4
4	5	4	5
4	4	5	5
4	5	5	4
4	5	5	5
5	4	5	5
5	4	5	4
5	5	4	5
4	5	4	5
5	5	5	5
5	5	5	4
5	4	4	5

Kepuasan Masyarakat (Z)

[illegible]

5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	4	4	5	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4	4	5
5	5	4	5	4	5	5	5	4
5	5	5	4	5	5	5	5	4
5	4	5	4	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5	4	5
5	5	4	4	5	5	4	5	4
5	5	4	5	4	5	4	4	5
5	5	5	5	4	5	4	4	4
5	4	5	5	5	5	4	4	4
4	5	5	5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	4	4	4	5	5
5	4	4	5	5	5	5	4	3
4	5	5	4	4	4	4	3	4
4	5	3	5	4	5	4	3	4
4	5	5	5	3	4	4	4	4
5	3	4	4	4	5	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4	4	5
5	4	5	5	4	4	4	2	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	5
5	4	5	5	5	4	5	3	4
4	5	5	5	5	5	4	4	5
5	4	4	5	4	5	4	4	5
5	4	5	5	4	5	5	4	5
5	4	5	4	4	4	5	4	4

Kinerja Pegawai (Y)

Y.1	Y.2	Y.3	Y.4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
1	1	1	1
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	4	4	4
5	5	4	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
3	4	3	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5

5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	3	4
5	5	5	5
4	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
5	5	5	5
4	4	4	4
4	4	5	4
4	5	5	4
4	4	4	5
4	5	4	4
4	5	5	5
4	4	4	4
4	4	4	4
4	5	5	4
5	5	4	5
4	4	5	4
4	4	4	4
4	5	4	5
4	4	4	5
4	5	4	5
4	5	4	4
4	4	5	5
5	5	5	5
4	4	5	4
5	4	5	5
4	4	4	5
5	4	4	5
4	4	5	5
5	4	5	5
5	4	4	5
4	5	5	4
4	4	4	4
4	4	4	5
4	4	4	4
5	4	4	4

Analisis Deskriptif

Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 50 Tah	6	7.3	7.3	7.3
	21 - 30	9	11.0	11.0	18.3
	31 - 40	48	58.5	58.5	76.8
	41 - 50	19	23.2	23.2	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

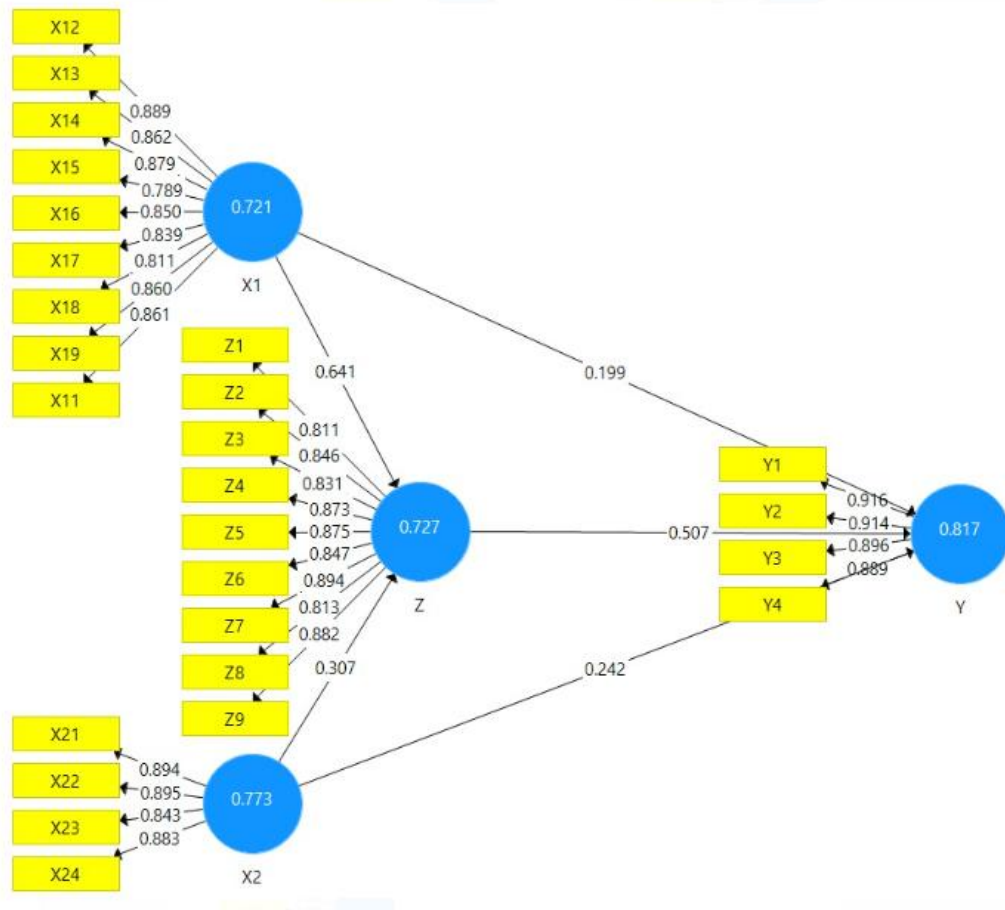
Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-lak	49	59.8	59.8	59.8
	Perempua	33	40.2	40.2	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

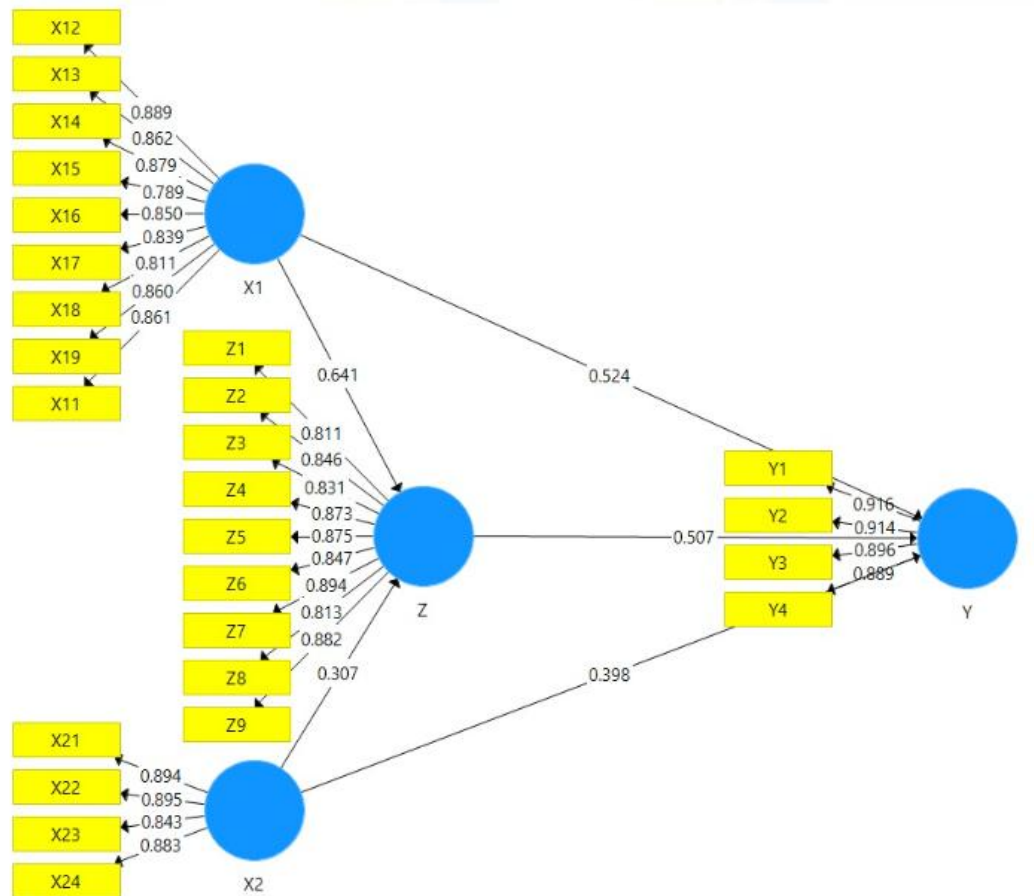
Berdasarkan Golongan Kerja

Golongan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Gol II	18	22.0	22.0	22.0
	Gol III	60	73.2	73.2	95.1
	Gol IV	4	4.9	4.9	100.0
	Total	82	100.0	100.0	

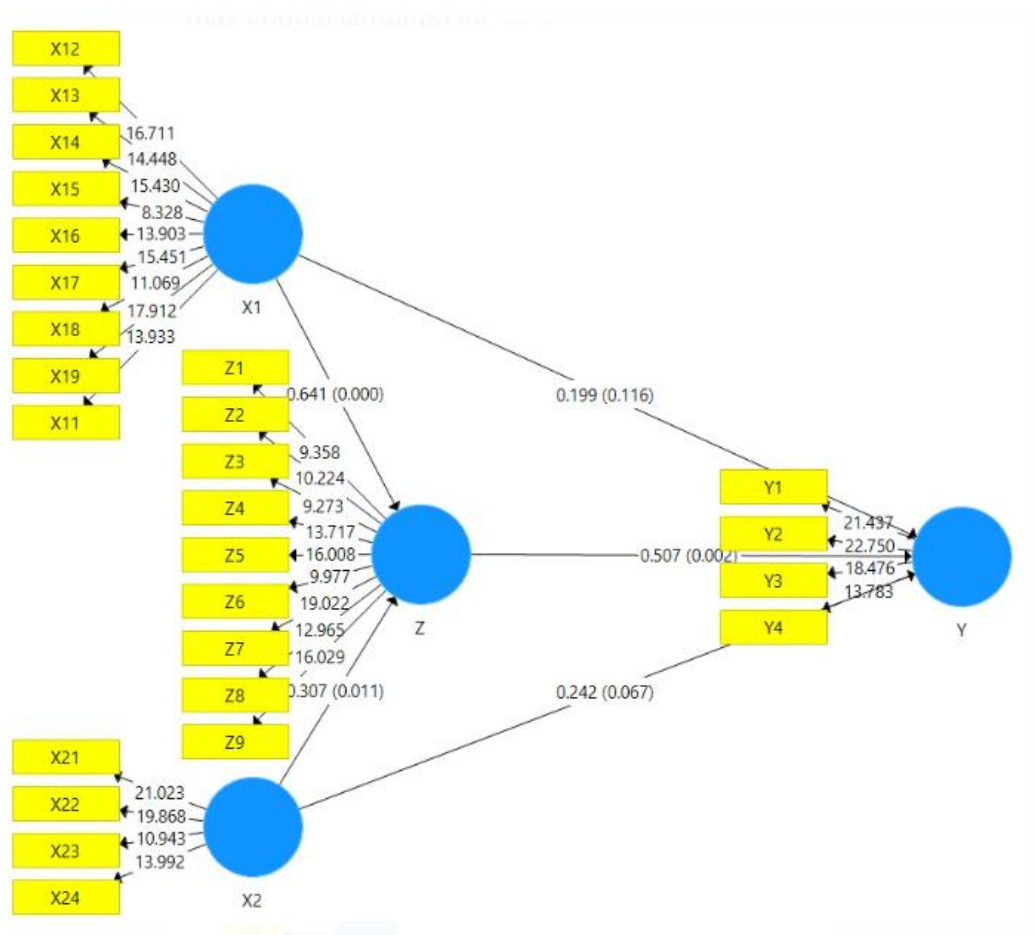
Outer Model dan Nilai AVR



Struktur model



Bootstrapping



Output Smart PLS

Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kualitas Layanan Publik (X1)	0,721
Sarana Prasarana (X2)	0,773
Kinerja Pegawai (Y)	0,817
Kepuasan Masyarakat (Z)	0,727

Outer Loadings

	Kualitas Layanan Publik (X1)	Sarana Prasarana (X2)	Kinerja Pegawai (Y)	Kepuasan Masyarakat (Z)
X1.2	0,889			
X1.3	0,862			
X1.4	0,879			
X1.5	0,789			
X1.6	0,850			
X1.7	0,839			
X1.8	0,811			
X1.9	0,860			
X2.1		0,894		
X2.2		0,895		
X2.3		0,843		
X2.4		0,883		
Y.1			0,916	
Y.2			0,914	
Y.3			0,896	
Y.4			0,889	
Z.1				0,811
Z.2				0,846
Z.3				0,831
Z.4				0,873
Z.5				0,875
Z.6				0,847
Z.7				0,894
Z.8				0,813
Z.9				0,882
X1.1	0,861			

Fornel Locker

	Kualitas Layanan Publik (X1)	Sarana Prasarana (X2)	Kinerja Pegawai (Y)	Kepuasan Masyarakat (Z)
Kualitas Layanan Publik (X1)	0,849			
Sarana Prasarana (X2)	0,796	0,879		
Kinerja Pegawai (Y)	0,841	0,815	0,904	
Kepuasan Masyarakat (Z)	0,885	0,817	0,882	0,853

Cross Loading

	Kualitas Layanan Publik (X1)	Sarana Prasarana (X2)	Kinerja Pegawai (Y)	Kepuasan Masyarakat (Z)
X1.1	0,861	0,678	0,656	0,775
X1.2	0,889	0,694	0,801	0,787
X1.3	0,862	0,582	0,652	0,770
X1.4	0,879	0,681	0,706	0,747
X1.5	0,789	0,648	0,704	0,720
X1.6	0,850	0,634	0,702	0,777
X1.7	0,839	0,709	0,718	0,716
X1.8	0,811	0,808	0,773	0,755
X1.9	0,860	0,635	0,702	0,710
X2.1	0,729	0,894	0,759	0,753
X2.2	0,771	0,895	0,743	0,756
X2.3	0,650	0,843	0,677	0,702
X2.4	0,637	0,883	0,681	0,655
Y.1	0,760	0,696	0,916	0,792
Y.2	0,822	0,743	0,914	0,841
Y.3	0,756	0,794	0,896	0,778
Y.4	0,698	0,713	0,889	0,774
Z.1	0,697	0,830	0,779	0,811
Z.2	0,714	0,673	0,743	0,846
Z.3	0,739	0,690	0,738	0,831
Z.4	0,788	0,738	0,792	0,873
Z.5	0,756	0,708	0,782	0,875
Z.6	0,780	0,736	0,750	0,847
Z.7	0,845	0,673	0,764	0,894
Z.8	0,708	0,544	0,674	0,813
Z.9	0,758	0,657	0,734	0,882

Construct Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kualitas Pelayanan Publik (X1)	0,951	0,959
Sarana Prasarana (X2)	0,902	0,932
Kinerja Pegawai (Y)	0,925	0,947
Kepuasan Masyarakat (Z)	0,953	0,960

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kinerja Pegawai (Y)	0,812	0,805
Kepuasan Masyarakat (Z)	0,818	0,814

T Statistic

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1 -> Y	0,199	1,576	0,116
X1 -> Z	0,641	5,433	0,000
X2 -> Y	0,242	1,833	0,067
X2 -> Z	0,307	2,568	0,011
Z -> Y	0,507	3,181	0,002

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1 -> Z -> Y	0,325	2,841	0,005
X2 -> Z -> Y	0,156	1,796	0,073



INSTITUT INFORMATIKA & BISNIS DARMAJAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No. 93 A, Bandar Lampung 35142

Bandar Lampung, 03 Februari 2025

Perihal : Permohonan Pengisian Kuesioner
Pada Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung
Di – tempat

Dengan hormat,
Sebagai bagian untuk memenuhi kelengkapan penyusunan thesis, penulis sedang melakukan penelitian pada lembaga ini sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi pada program Sarjana 2 IIB Darmajaya dengan judul: **“Kualitas pelayanan, sarana prasarana dalam meningkatkan kinerja dan kepuasan masyarakat sebagai variabel mediasi di kantor imigrasi bandarlampung.”**. Guna penyelesaian penelitian ini, penulis mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i bersedia untuk **mengisi kuesioner** dengan menjawab pertanyaan secara jujur dan terbuka. Penelitian ini bersifat ilmiah, dan hanya dipergunakan untuk keperluan penyusunan Thesis. Disamping itu, hasil dari penelitian bertujuan untuk dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Atas kesediannya mengikuti Interview ini dan partisipasinya, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Bahtiar Ali
2322310013P



INSTITUT INFORMATIKA & BISNIS DARMAJAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No. 93 A, Bandar Lampung 35142

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	SUMBER
Bagian 1 : Kualitas Pelayanan Publik (X)							Sumber : 1. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." Journal of Retailing, 64(1), 12–40. 2. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.). McGraw-Hill.
1	Prosedur pelayanan sudah jelas dan mudah dipahami.						
2	Persyaratan administrasi yang diperlukan tidak memberatkan.						
3	Biaya layanan sesuai dengan aturan yang berlaku.						
4	Waktu penyelesaian layanan sudah sesuai dengan yang dijanjikan.						
5	Penyelesaian layanan dilakukan dengan profesionalisme tinggi.						
6	Respon petugas terhadap pertanyaan atau keluhan sangat cepat.						
7	Performa petugas dalam memberikan pelayanan sangat baik.						
8	Sarana dan prasarana pendukung pelayanan sangat memadai.						
9	Fasilitas pengaduan tersedia dan mudah diakses oleh masyarakat.						
Bagian 2 : Sarana dan Prasarana (X)							Sumber : 1. Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). Organizations: Behavior, Structure, Processes (14th ed.). McGraw-Hill. 2. Sedarmayanti. (2017). Tata Kerja dan Produktivitas Kerja: Suatu Tinjauan dari Aspek Ergonomi atau Kaitan antara Manusia dengan Lingkungan Kerjanya. Bandung: CV Mandar Maju.
10	Peralatan kantor di unit kerja sudah memadai untuk mendukung pekerjaan.						
11	Alat transportasi yang tersedia mendukung efektivitas kerja pegawai.						
12	Kondisi bangunan atau gedung kantor dalam keadaan baik.						
13	Akses jalan menuju kantor imigrasi dalam kondisi baik.						
Bagian 3 : Kepuasan Masyarakat (Z)							Sumber : 1. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson. 2. Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). Services Marketing: People, Technology, Strategy (8th ed.). Pearson. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (Permenpan-RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
14	Prosedur pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat.						
15	Syarat pelayanan tidak membebani masyarakat.						
16	Waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan yang dijanjikan.						
17	Petugas bertanggung jawab terhadap tugasnya.						
18	Keramahan petugas dalam melayani masyarakat sangat baik.						
19	Masyarakat merasa nyaman saat mendapatkan layanan.						
20	Proses pelayanan yang diberikan sudah sangat mudah.						



INSTITUT INFORMATIKA & BISNIS DARMAJAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No. 93 A, Bandar Lampung 35142

21	Petugas memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat.						
22	Informasi terkait layanan mudah diakses oleh masyarakat.						
Bagian 4 : Kinerja Pegawai (Y)							Sumber : 1. Mangkunegara, A. P. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). Organizational Behavior (18th ed.). Pearson. 3. Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). Human Resource Management: Essential Perspectives (6th ed.). Cengage Learning.
23	Kuantitas pekerjaan yang diselesaikan sudah sesuai dengan target.						
24	Kualitas pekerjaan yang dihasilkan sangat baik.						
No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	SUMBER
25	Kapasitas pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sangat optimal.						
26	Kehadiran pegawai sangat baik dan sesuai dengan peraturan kantor.						