

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	22
1.3 Rumusan Masalah	22
1.4 Tujuan Penelitian	23
1.5 Manfaat Penelitian	24
1.5.1 Manfaat Praksis	24
1.5.2 Manfaat Akademis	24
1.6 Sistematika Penulisan	25
BAB II LANDASAN TEORI	27
2.1 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung	27
2.1.1 Dasar Hukum	29
2.1.2 Ruang Lingkup	29
2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik	33
2.2.2 Pelayanan Publik	34
2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik	36
2.2.4 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan	38
2.3 Sarana Parasarana	39
2.4 Kepuasan Masyarakat	41
2.5 Kinerja	44
2.5.1 Grand Theory Kinerja	44
2.5.3 Kinerja SDM	46
2.5.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	47
2.5.5 Indikator Kinerja Karyawan	48
2.6 Penelitian Terdahulu	50
2.7 Kerangka Pemikiran	56
2.8 Model Peneiltian	57
2.9 Hipotesis	57
2.9.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja	57
2.9.2 Sarana Prasarana Terhadap Kinerja	59
2.9.3 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan masyarakat	60
2.9.4 Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat	62
2.9.5 Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai	63
2.9.6 Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Dengan Variabel Intervening Kepuasan Masyarakat	65
2.9.7 Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening	66

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	68
3.1 Jenis Penelitian.....	68
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	68
3.2.1 Waktu Penelitian	68
3.2.2 Tempat Penelitian.....	69
3.3 Sumber Data.....	69
3.3.1 Sumber Data Primer.....	70
3.3.2 Sumber Data Sekunder.....	70
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	71
3.4.1 Kuesioner	72
3.4.2 Wawancara.....	72
3.5 Populasi Dan Sampel	73
3.5.1 Populasi.....	73
3.5.2 Sampel.....	73
3.6 Variabel Penelitian	74
3.6.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	74
3.6.2 Variabel Perantara (<i>Intervening</i>).....	74
3.6.3 Variabel Terikat / <i>Dependent</i>	74
3.7 Definisi Operasional Variabel	75
3.8 Analisis Deskriptif Penelitian	77
3.9.1 Uji Validitas	78
3.9.2 Uji Realibilitas	78
3.10 Metode Analisis Data.....	79
3.10.1 Uji Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	79
3.10.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	80
3.10.3 Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	80
3.10.4 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	81
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	83
4.1 Deskripsi Data	83
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	83
4.1.2 Deskripsi jawaban responden.....	84
4.2 Analisis Data.....	89
4.2.1 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Models</i>).....	89
4.2.1.1 Validitas Konvergent	89
4.2.1.2 Validitas Diskriminan	93
4.2.1.3 Reliabilitas Konstruk.....	97
4.2.2 Analisis Model Pengukuran (<i>Inner Models</i>)	98
4.2.2.1 Uji R-Square (R^2).....	99
4.3 Analisis Efek Mediasi (<i>Mediation Effects</i>)	101
4.3.1 Uji Mediasi Langsung (<i>Direct Mediation</i>).....	101
4.3.1.1 Pengujian Hipotesis 1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kinerja Pegawai (Y)	101

4.3.1.2	Pengujian Hipotesis 2 Pengaruh Sarana Prasarana (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y)	104
4.3.1.3	Pengujian Hipotesis 3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Z).....	105
4.3.1.4	Pengujian Hipotesis 4 Pengaruh Sarana Prasarana (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Z).....	106
4.3.1.5	Pengujian Hipotesis 5 Pengaruh Kepuasan Masyarakat (Z) terhadap Kinerja Pegawai (Y).....	106
4.3.2	Uji Mediasi Tidak Langsung (<i>Indirect Mediation</i>)	107
4.3.2.1	Pengujian Hipotesis 6 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kinerja Pegawai (Y) dengan Variabel Intervening Kepuasan Masyarakat (Z)	108
4.3.2.2	Pengujian Hipotesis 7 Pengaruh Sarana Prasarana (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) dengan Variabel Intervening Kepuasan Masyarakat (Z)	108
4.4	Pembahasan	109
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai	109
4.4.2	Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai.....	110
4.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	111
4.4.4	Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	111
4.4.5	Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai.....	112
4.4.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai melalui Intervening Kepuasan Masyarakat	112
4.4.7	Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai melalui Intervening Kepuasan Masyarakat	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		115
5.1	Kesimpulan	115
5.2	Saran.....	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aspek Usulan Perbaikan Dari Masyarakat	17
Gambar 2. 4 Model Penelitian	57
Gambar 4. 1 Nilai AVE dan Outer Loading Pada Model	90
Gambar 4. 2 Full Structural Model	93
Gambar 4. 3 Hasil Bootstrapping Model	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia.....	5
Tabel 1. 2 Permasalahan Dan Kendala, Data Bulan Oktober 2024.....	8
Tabel 1. 3 Survei Balitbang Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan III Dan IV Tahun 2024.....	11
Tabel 2. 1 Tugas dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandar Lampung.....	30
Tabel 2. 2 Struktur Organisasi Dan Fungsi.....	30
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	50
Tabel 3. 1 Nilai Skala Likert	71
Tabel 3. 2 Pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandar Lampung.....	73
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	75
Tabel 3. 4 Interpretasi Nilai R	79
Tabel 4. 1 Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
Tabel 4. 2 Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Usia	84
Tabel 4. 3 Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Golongan Pekerjaan	84
Tabel 4. 4 Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X1)	85
Tabel 4. 5 Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Sarana Prasarana (X2).....	86
Tabel 4. 6 Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Masyarakat (Z)	87
Tabel 4. 7 Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	88
Tabel 4. 8 Average Variance Extracted (AVE).....	90
Tabel 4. 9 Outer Loadings (Measurement Model).....	91
Tabel 4. 10 Fornell-Lacker Criterion	94
Tabel 4. 11 Cross Loading	95
Tabel 4. 12 Construct Reliability	97
Tabel 4. 13 R-Square (R^2).....	100
Tabel 4. 14 Bootstrapping	102
Tabel 4. 15 Uji Mediasi Tidak Langsung (Indirect Mediation).....	107