

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis ini tepat pada waktunya, dengan judul “**Peran Pelayanan, Beban Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung**”. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya. Penulis dalam menyelesaikan Tesis ini banyak mendapatkan bimbingan serta saran dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak RZ. Abdul Aziz, S.T., M.T., Ph.D., selaku Rektor IIB Darmajaya atas izin dan fasilitas yang diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Sutedi, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Riset IIB Darmajaya dan Bapak Muprihan Taib, S.Sos, M.M., selaku Wakil Rektor Non Bidang Akademik IIB Darmajaya.
3. Ibu Aswin, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IIB Darmajaya.
4. Ibu Dr. Winda Rika Lestari, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya dan sekaligus selaku Pembimbing, yang telah meluangkan waktu dan pikirannya

untuk mengarahkan penulisan Tesis ini, hingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

5. Dr. Khaidarmansyah, S.H., M.Pd., dan Dr. Indra Budi Sumanoro, S.Pd., M.M., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
6. Bapak dan Ibu dosen, yang telah memberikan ilmu, pengetahuan dan pengalamannya selama penulis menempuh Program Pascasarjana Magister Manajemen Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya.
7. Kepala Kantor Imigrasi pimpinan yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian serta rekan-rekan kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung yang telah memberikan dukungannya.
8. Kedua orang tuaku, suami dan anak-anak ku yang telah memberi semangat dan mendo'akan untuk keberhasilan penulis.
9. Rekan-rekan di Program Pascasarjana Magister Manajemen angkatan 2023/2025 yang saling memberi dukungan.
10. Almamaterku tercinta, Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya.

Akhirnya tiada kata yang indah selain do'a, semoga seluruh sumbangsih pemikiran, moral dan material yang telah diberikan menjadi catatan amal baik dan mendapat pahala dari Allah SWT dan semoga Tesis ini akan dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pecinta ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, Januari 2025


Lina Yuliana

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL BELAKANG	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Perumusan Masalah	7
1.3.Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.4.Tujuan Penelitian	8
1.5.Manfaat Penelitian	8
1.6.Sistematika Penulisan	9
BAB II. LANDASAN TEORI	
2.1 Grand Theory	10
2.2 Kinerja Pegawai	10
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	10
2.2.2 Indikator Kinerja	12
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	13
2.3 Pelayanan Paspur	14
2.3.1 Pengertian Pelayanan Paspur	14
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	16
2.3.3 Indikator Pelayanan Paspur.....	17
2.4 Beban Kerja.....	21
2.4.1 Pengertian Beban Kerja	21
2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	23
2.4.3 Indikator Beban Kerja	23
2.5 Motivasi	24
2.5.1 Pengertian Motivasi	24
2.5.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi	25
2.5.3 Indikator Motivasi.....	27
2.6 Penelitian Terdahulu	27

2.7 Kerangka Penelitian	30
2.8 Pengembangan Hipotesis	31
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Sumber Data.....	34
3.3 Metode Pengumpulan Data	35
3.4 Populasi dan Sampel	36
3.5 Variabel Penelitian	36
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.7 Uji Persyaratan Instrumen.....	38
3.8 Uji Persyaratan Analisis Data	40
3.9 Metode Analisis Data.....	41
3.9.1 Regresi Linier Berganda	41
3.9.2 Uji Koefisien Determinasi.....	42
3.9.3 Pengujian Hipotesis.....	42
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data.....	44
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	46
4.2 Uji Persyaratan Instrumen.....	49
4.2.1 Uji Validitas Instrumen.....	49
4.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen	51
4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data.....	53
4.3.1 Uji Normalitas	53
4.3.2 Uji Multikolinieritas.....	54
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.3.4 Uji Autokorelasi	55
4.3.5 Uji Linieritas	56
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.5 Uji Koefisien Determinasi.....	58
4.6 Uji Hipotesis	59
4.6.1 Pengaruh Pelayanan Paspor Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung	59
4.6.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.....	59
4.6.3 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.....	60
4.6.4 Pengaruh Pelayanan Paspor, Beban Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung	60

4.7 Pembahasan.....	61
4.7.1 Pengaruh Pelayanan Paspor Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung	61
4.7.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung	63
4.7.3 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung	64
4.7.4 Pengaruh Pelayanan Paspor, Beban Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung	65
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	69
5.2 Saran.....	69
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Penilaian Sasaran Kerja Pegawai Tahun 2021-2023	2
Tabel 1.2 Target dan Realisasi Tahun 2021-2023.....	4
Tabel 1.3 Penghargaan Tertulis dari Pimpinan	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.2 Kriteria Autokorelasi.....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.2 Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Usia Responden.....	45
Tabel 4.4 Karakteristik Lama Bekerja	46
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Paspor	47
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Tentang Beban Kerja	47
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Tentang Motivasi	48
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Tentang Kinerja Pegawai.....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pernyataan Pelayanan Paspor (X_1).....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Pernyataan Beban Kerja (X_2)	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Pernyataan Motivasi (X_3).....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Pernyataan Kinerja Pegawai (Y).....	51
Tabel 4.13 <i>Reliability Statistics</i> Variabel Pelayanan Paspor.....	51
Tabel 4.14 <i>Reliability Statistics</i> Variabel Beban Kerja.....	52
Tabel 4.15 <i>Reliability Statistics</i> Variabel Motivasi.....	52
Tabel 4.16 <i>Reliability Statistics</i> Variabel Kinerja Pegawai	52
Tabel 4.17 Nilai Tolerance dan VIF.....	54
Tabel 4.18 Output Uji Linieritas	56
Tabel 4.19 <i>Coefficients</i>	57
Tabel 4.20 <i>Model Summary</i>	58
Tabel 4.21 Pengujian X_1 terhadap Y	59
Tabel 4.22 Pengujian X_2 terhadap Y	59
Tabel 4.23 Pengujian X_3 terhadap Y	60
Tabel 4.24 <i>Anova</i>	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Pola Penyebaran PPlot	53
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	55

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Pelayanan Paspor (X_1)
3. Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Beban Kerja (X_2)
4. Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Motivasi (X_3)
5. Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Kinerja Pegawai (Y)
6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen
7. Output Regresi Linier Berganda
8. Tabel Uji R
9. Tabel Uji t
10. Tabel Uji F