

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data yang merupakan gambaran yang akan digunakan untuk proses selanjutnya yaitu menguji hipotesis. Hal ini dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi responden yang menjadi objek dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia dan lama bekerja, serta mendeskripsikan jawaban responden terhadap pernyataan mengenai pelayanan paspor, beban kerja, motivasi dan kinerja pegawai.

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Data hasil pengelolaan kuisioner yang telah disebarkan kepada responden yaitu pegawai sebanyak 81 orang dengan pernyataan tentang variabel pelayanan paspor, beban kerja, motivasi dan kinerja pegawai. Sebelum menguraikan mengenai ketiga variabel tersebut, maka akan diuraikan terlebih dahulu mengenai karakteristik dari responden seperti tertera dalam tabel-tabel berikut ini.

Tabel 4.1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	46	56,79
2.	Perempuan	35	43,21
Total		81	100

Sumber: Data Diolah, 2025.

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, terlihat pegawai mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 46 orang atau 56,79% dan yang berjenis kelamin perempuan yaitu 35 orang atau 43,21%. Hasil tersebut menunjukkan pegawai dengan jenis kelamin laki-laki lebih dominan dibandingkan dengan perempuan, hal ini disebabkan ruang lingkup pekerjaan pada pegawai lebih didominasi oleh pekerjaan di luar kantor, selain itu laki-laki juga mudah melaksanakan kerja lembur apabila

pekerjaan tersebut memang harus diselesaikan setelah jam kerja selesai.

Tabel 4.2. Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SMP/Sederajat	-	-
2.	SMU/Sederajat	12	14,81
3.	D1/D3	18	22,22
4.	S1	30	37,04
5.	S2	21	25,93
Total		81	100

Sumber: Data Diolah, 2025.

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, terlihat pegawai dengan tingkat pendidikan SMU/ sederajat sebanyak 12 orang atau 14,81%, tingkat pendidikan D1/D3 sebanyak 18 orang atau 22,22%, dan responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 30 orang atau 37,04% dan anggota dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 21 orang atau 25,93%. Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan yang dimiliki oleh pegawai termasuk tinggi.

Tabel 4.3. Karakteristik Usia Responden

No	Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1.	≤ 20	0	-
2.	21 – 30	23	28,40
3.	31 – 40	31	38,27
4.	≥ 41	27	33,33
Total		81	100

Sumber: Data Diolah, 2025.

Berdasarkan data di atas, terlihat usia pegawai yaitu tidak ada usia anggota ≤ 20 tahun, anggota dengan usia antara 21-30 tahun sebanyak 23 orang atau 28,40%, anggota yang berusia antara 31-40 tahun sebanyak 31 orang atau 38,27% dan anggota yang berusia ≥ 41 tahun sebanyak 27 orang atau 33,33%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki usia cukup produktif dalam melaksanakan pekerjaan.

Tabel 4.4. Karakteristik Lama Bekerja

No	Lama Bekerja (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1.	1 – 5	0	0,00
2.	6 – 10	17	20,99
3.	11 – 15	35	43,21
4.	≥ 15	29	35,80
Total		81	100

Sumber: Data Diolah, 2025.

Berdasarkan data di atas, terlihat lama bekerja pegawai yaitu tidak ada yang bekerja antara 1-5 tahun, lama bekerja antara 6-10 tahun sebanyak 17 orang atau 20,99%, lama bekerja antara 11-15 tahun sebanyak 35 orang atau 43,21% dan lama bekerja antara di atas 15 tahun sebanyak 29 orang atau 35,80%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki pengalaman kerja yang cukup baik dalam melaksanakan pekerjaan.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Berdasarkan pengolahan data terhadap jawaban responden tentang pelayanan paspor pada Lampiran 2, Lampiran 3, Lampiran 4 dan Lampiran 5 maka dapat dihitung interval kelas sebagaimana dikemukakan oleh Sudjana (2013) sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan :

I = Interval Kelas

NT = Nilai tertinggi teoritis = 50

NR = Nilai terendah teoritis = 10

K = Jumlah kategori = 5

$$I = \frac{NT - NR}{K} = \frac{50 - 10}{5} = 8$$

Berdasarkan interval kelas di atas, maka distribusi frekuensi variabel pelayanan paspor dapat dilihat seperti tabel berikut ini.

Tabel 4.5. Distribusi Jawaban Responden tentang Pelayanan Paspor

No	Kategori	Skor Interval Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat baik	42 – 50	20	24,69
2.	Baik	34 – 41	43	53,09
3.	Kurang baik	26 – 33	18	22,22
4.	Tidak baik	18 – 25	0	0,00
5.	Sangat tidak baik	10 – 17	0	0,00
Jumlah			81	100,00

Sumber : Data Diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas diketahui sebanyak 20 responden atau 24,69% menyatakan pelayanan paspor dalam kategori sangat baik, 43 responden atau 53,09% menyatakan pelayanan paspor dalam kategori baik, 18 responden atau 22,22% menyatakan pelayanan paspor dalam kategori kurang baik, dan tidak ada responden yang menyatakan pelayanan paspor dalam kategori tidak baik maupun sangat tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung termasuk dalam kategori baik.

Deskripsi distribusi frekuensi variabel beban kerja dapat dilihat seperti tabel 4.6 berikut ini.

Tabel 4.6. Distribusi Jawaban Responden Tentang Beban Kerja

No	Kategori	Skor Interval Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat baik	42 – 50	24	29,63
2.	Baik	34 – 41	46	56,79
3.	Kurang baik	26 – 33	10	12,35
4.	Tidak baik	18 – 25	1	1,23
5.	Sangat tidak baik	10 – 17	0	0,00
Jumlah			81	100,0

Sumber : Data Diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas, diperoleh jawaban sebanyak 24 responden atau 29,63% menyatakan beban kerja dalam kategori sangat baik, 46 responden atau 56,79% menyatakan beban kerja dalam kategori baik, 10 responden atau 12,35% menyatakan beban kerja

dalam kategori kurang baik, 1 responden atau 1,23% menyatakan beban kerja dalam kategori tidak baik dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik. Dapat disimpulkan bahwa beban kerja secara dominan termasuk dalam kategori baik.

Tabel 4.7. Distribusi Jawaban Responden Tentang Motivasi

No	Kategori	Skor Interval Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat baik	42 – 50	17	20,99
2.	Baik	34 – 41	42	51,85
3.	Kurang baik	26 – 33	22	27,16
4.	Tidak baik	18 – 25	0	0,00
5.	Sangat tidak baik	10 – 17	0	0,00
Jumlah			81	100,0

Sumber : Data Diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas, diperoleh jawaban sebanyak 17 responden atau 20,99% menyatakan motivasi dalam kategori sangat baik, 42 responden atau 51,85% menyatakan motivasi dalam kategori baik, 22 responden atau 27,16% menyatakan motivasi dalam kategori kurang baik, dan tidak ada responden yang menyatakan motivasi dalam kategori tidak baik maupun sangat tidak baik. Hal ini mengandung arti bahwa motivasi secara dominan termasuk dalam kategori baik.

Tabel 4.8. Distribusi Jawaban Responden Tentang Kinerja Pegawai

No	Kategori	Skor Interval Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat baik	42 – 50	22	27,16
2.	Baik	34 – 41	41	50,62
3.	Kurang baik	26 – 33	18	22,22
4.	Tidak baik	18 – 25	0	0,00
5.	Sangat tidak baik	10 – 17	0	0,00
Jumlah			81	100,0

Sumber : Data Diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas, diperoleh jawaban sebanyak 22 responden atau 27,16% menyatakan sangat baik, 41 responden atau

50,62% menyatakan baik, 18 responden atau 22,22% menyatakan kurang baik, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak baik maupun sangat tidak baik. Hal ini mengandung arti bahwa responden mayoritas menyatakan baik.

4.2 Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Uji Validitas Instrumen

Uji validitas data dalam penelitian ini dengan bantuan program SPSS yang dinyatakan dengan nilai *Corrected-Item Total Correlation*. Kategori pengujian, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item soal tersebut dinyatakan valid, demikian pula sebaliknya, $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan $n(30) = 0,361$. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagaimana terlihat dalam Lampiran 6, maka dapat dibuat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Pernyataan Pelayanan Paspor (X_1)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
pernyataan_1	0,706	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_2	0,631	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_3	0,666	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_4	0,706	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_5	0,596	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_6	0,482	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_7	0,631	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_8	0,666	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_9	0,706	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan_10	0,387	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data Diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4.9 terlihat bahwa nilai *Corrected-Item Total Correlation* untuk setiap pernyataan ternyata lebih besar dari 0,361. Dengan demikian disimpulkan bahwa pernyataan variabel pelayanan paspor yang diujicobakan memiliki validitas (sesuai dengan yang akan diukur).

Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Pernyataan Beban Kerja (X_2)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
pernyataan 1	0,540	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 2	0,575	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 3	0,563	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 4	0,745	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 5	0,657	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 6	0,456	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 7	0,542	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 8	0,763	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 9	0,456	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 10	0,477	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data Diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4.10, terlihat bahwa nilai *Corrected-Item Total Correlation* untuk setiap pernyataan ternyata lebih besar dari 0,361. Dengan demikian disimpulkan bahwa pernyataan variabel beban kerja yang diujicobakan memiliki validitas.

Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Pernyataan Motivasi (X_3)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
pernyataan 1	0,539	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 2	0,574	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 3	0,580	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 4	0,739	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 5	0,562	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 6	0,399	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 7	0,557	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 8	0,773	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 9	0,399	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 10	0,509	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data Diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, terlihat bahwa nilai *Corrected-Item Total Correlation* untuk setiap pernyataan ternyata lebih besar dari 0,361. Dengan demikian disimpulkan bahwa pernyataan variabel motivasi yang diujicobakan memiliki validitas.

Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Pernyataan Kinerja Pegawai (Y)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
pernyataan 1	0,557	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 2	0,612	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 3	0,653	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 4	0,706	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 5	0,583	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 6	0,612	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 7	0,706	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 8	0,473	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 9	0,557	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
pernyataan 10	0,706	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data Diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas, terlihat bahwa nilai *Corrected-Item Total Correlation* untuk setiap pernyataan ternyata lebih besar dari 0,361. Dengan demikian disimpulkan bahwa pernyataan variabel kinerja pegawai yang diujicobakan memiliki validitas.

4.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas pernyataan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (r_{11}) dimana pada pengujian reliabilitas ini melalui bantuan komputer program SPSS. Dari hasil pengolahan data melalui program SPSS diperoleh nilai koefisien r_{11} seperti terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.13. *Reliability Statistics* Variabel Pelayanan Paspor

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.877	10

Berdasarkan Tabel 4.13 hasil pengelolaan data melalui SPSS untuk variabel pelayanan paspor didapat hasil *Cronbach's Alpha* sebesar $0,877 > 0,60$, sehingga pernyataan pelayanan paspor bisa dikatakan reliabel.

Tabel 4.14. *Reliability Statistics* Variabel Beban Kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.863	10

Berdasarkan Tabel 4.14 hasil pengelolaan data melalui SPSS untuk variabel beban kerja didapat hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0,863 > 0,60, sehingga pernyataan beban kerja bisa dikatakan reliabel.

Tabel 4.15. *Reliability Statistics* Variabel Motivasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.855	10

Berdasarkan Tabel 4.15 hasil pengelolaan data melalui SPSS untuk variabel motivasi didapat hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0,855 > 0,60, sehingga pernyataan motivasi bisa dikatakan reliabel.

Tabel 4.16. *Reliability Statistics* Variabel Kinerja Pegawai

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.875	10

Berdasarkan Tabel 4.16 hasil pengelolaan data melalui SPSS untuk variabel motivasi didapat hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0,875 > 0,60, sehingga pernyataan kinerja pegawai bisa dikatakan reliabel.

Berdasarkan Tabel 4.13, Tabel 4.14, Tabel 4.15 dan Tabel 4.16 terlihat bahwa keseluruhan nilai r_{11} lebih besar dari 0,6, dengan demikian dapat dikatakan bahwa kuesioner dalam penelitian ini reliabel, yang mengandung arti bahwa kuesioner tersebut akan selalu menghasilkan

data yang sama dalam waktu yang berbeda, walaupun responden juga berbeda. Dengan kata lain, kuesiner tersebut dapat diandalkan dan dipercaya mampu untuk mengumpulkan data.

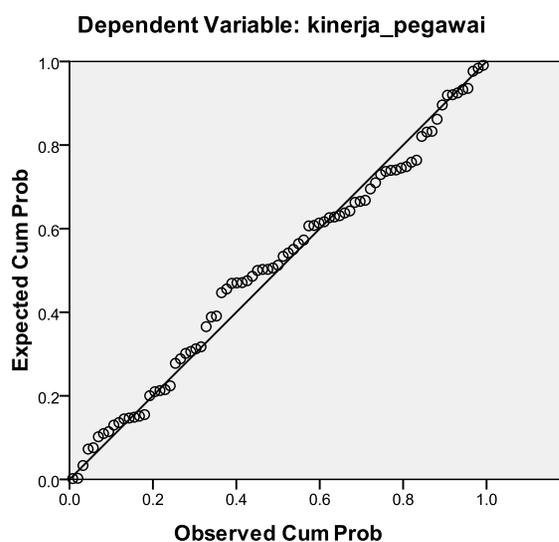
4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data

Perhitungan untuk semua uji asumsi klasik pada penelitian ini menggunakan bantuan program *SPSS 23.0 for windows* dan hasil pengolahannya dapat dilihat pada lampiran.

4.3.1 Uji Normalitas

Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas data tersebut dapat dilakukan melalui 3 cara yaitu menggunakan Uji Kolmogorof-Smirnov (Uji K-S), grafik histogram dan kurva penyebaran P-Plot. Untuk Uji K-S yakni jika nilai hasil Uji K-S > dibandingkan taraf signifikansi 0,05 maka sebaran data tidak menyimpang dari kurva normalnya itu uji normalitas. Sedangkan melalui pola penyebaran PPlot dan grafik histogram, yakni jika pola penyebaran memiliki garis normal maka dapat dikatakan data berdistribusi normal. Berikut ini akan disajikan pola penyebaran Pplot.

Gambar 4.1 Pola Penyebaran PPlot



Sumber Data: Pengolahan SPSS, 2025.

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa data tersebar mengikuti atau berada di sekitar garis normal. Dengan demikian maka data variabel independen yaitu pelayanan paspor, beban kerja dan motivasi serta variabel dependen yaitu kinerja pegawai yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal.

4.3.2 Uji Multikolinieritas

Ghozali (2022) menyatakan bahwa uji ini dimaksudkan untuk mendeteksi gejala korelasi antara variabel independen yang satu dengan variabel independen yang lain. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi di antara variabel independen. Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai tolerance. Jika $VIF > 10$ dan nilai tolerance $< 0,10$ maka terjadi gejala Multikolinieritas. Dari hasil pengujian diperoleh hasil seperti tabel di bawah ini.

Tabel 4.17 Nilai Tolerance dan VIF

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Pelayanan paspor	0,560	1,784
Beban kerja	0,607	1,648
Motivasi	0,581	1,722

Sumber Data: Pengolahan SPSS, 2025.

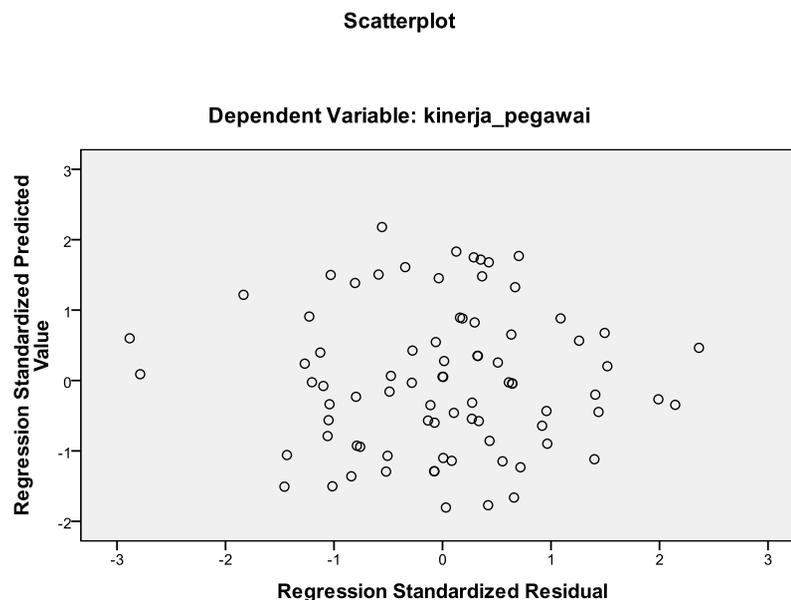
Hasil di atas terlihat bahwa nilai tolerance masing-masing variabel yaitu variabel pelayanan paspor, beban kerja dan motivasi mempunyai nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 (10%). Sedangkan untuk nilai VIF secara keseluruhan kurang dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa antara variabel independen tidak terdapat gejala multikolonieritas.

4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas ditandai dengan adanya pola tertentu pada grafik *scatterplot*. Jika titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang), maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, titik-titik menyebar di atas dan di bawah

angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

Gambar 4.2. Uji Heteroskedastisitas



Sumber Data: Pengolahan SPSS, 2025.

Grafik di atas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol (0) pada sumbu Y, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas.

4.3.4 Uji Autokorelasi

Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah ada korelasi antar anggota sampel atau data pengamatan yang diurutkan berdasarkan waktu, sehingga munculnya suatu data pengamatan dipengaruhi oleh data sebelumnya. Dilihat dari tabel durbin watson bahwa nilai batas dalam (du) pada sampel (n) = 81 dengan prediktor (k) = 3 yaitu sebesar 1,7164, sedangkan nilai durbin watson hasil perhitungan yaitu 1,952, dengan demikian diperoleh perhitungan di bawah ini.

$$du < d < 4-du$$

$$1,7164 < 1,952 < 4-1,7164$$

$$1,7164 < 1,952 < 2,2836$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi, positif, dan negatif atau dengan kata lain kinerja pegawai selain dipengaruhi oleh variabel independen juga dipengaruhi oleh kinerja pegawai pada periode sebelumnya.

4.3.5 Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui hubungan dari data kecerdasan visual-spasial dengan kreativitas berpikir siswa linier atau tidak. Jika terdapat hubungan linier maka digunakan analisis regresi linier. Sedangkan jika tidak terdapat hubungan linier antara dua variabel tersebut maka digunakan analisis regresi non-linier. Hipotesis untuk uji linieritas adalah:

H_0 = tidak ada hubungan yang linier antara variabel independent dengan variabel dependent

H_a = Ada hubungan yang linier antara variabel independent dengan variabel dependent

Uji linier dengan bantuan, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.18. Output Uji Linieritas

No	Nilai Fhitung	Nilai Signifikan	Simpulan
1.	15.034	0,000	Ha diterima, Ho ditolak
2.	7,208	0,000	Ha diterima, Ho ditolak
3.	8,477	0,000	Ha diterima, Ho ditolak

Sumber: Data Diolah, 2025.

Dari tabel di atas diperoleh nilai signifikansi variabel pelayanan paspor terhadap kinerja pegawai sebesar 0,000, nilai signifikansi variabel beban kerja terhadap kinerja pegawai sebesar 0,000 dan nilai signifikansi variabel motivasi terhadap kinerja pegawai sebesar 0,000. Tingkat signifikansi akan dibandingkan dengan 0,05 (karena menggunakan taraf signifikansi atau $\alpha = 5\%$), untuk mengambil keputusan maka menggunakan kriteria pengujian sebagai berikut:

Jika nilai sig. $< \alpha$ maka H_0 ditolak

Jika nilai sig. $> \alpha$ maka H_0 diterima

Dari hasil di atas, terlihat bahwa keseluruhan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai α 0,05. Oleh karena itu, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja pegawai.

4.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program komputer SPSS 23 for Windows yaitu pada Lampiran 7 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.19. *Coefficients*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.021	2.358		.009	.993
pelayanan_paspor	.615	.065	.646	9.513	.000
beban_kerja	.141	.069	.134	2.050	.044
Motivasi	.249	.072	.232	3.472	.001

Sumber: Data Diolah, 2025.

Nilai konstanta (a) = 0,021

Nilai b_1 = 0,615

Nilai b_2 = 0,141

Nilai b_3 = 0,249

Berdasarkan hasil di atas, kemudian dimasukkan ke dalam bentuk persamaan regresi linier berganda, sehingga menjadi persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0,021 + 0,615X_1 + 0,141X_2 + 0,249X_3 + et$$

Interpretasi

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda seperti di atas dapat diberikan interpretasi sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 0,021 mengandung arti kinerja pegawai akan tetap atau konstan sebesar 0,021 point tanpa adanya pelayanan paspor, beban kerja dan motivasi.
- Koefisien regresi X_1 bertanda positif sebesar 0,615 berarti pengaruh pelayanan paspor terhadap kinerja pegawai sebesar 0,615 point, atau apabila pelayanan paspor meningkat sebesar 1 point dengan asumsi

variabel beban kerja dan variabel motivasi dianggap konstan, maka diprediksikan kinerja pegawai akan meningkat 0,615 point.

- c. Koefisien regresi X_2 bertanda positif sebesar 0,141 berarti pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai sebesar 0,141 point, atau apabila variabel beban kerja meningkat 1 point, dengan asumsi variabel pelayanan paspor dan variabel motivasi dianggap konstan, maka diprediksikan kinerja pegawai akan meningkat 0,141 point.
- d. Koefisien regresi X_3 bertanda positif sebesar 0,249 berarti pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai sebesar 0,249 point, atau apabila variabel motivasi meningkat 1 point, dengan asumsi variabel pelayanan paspor dan beban kerja dianggap konstan, maka diprediksikan kinerja pegawai akan meningkat 0,249 point.
- e. Koefisien regresi X_1 lebih besar dari koefisien regresi X_2 dan koefisien regresi X_3 , mengandung arti bahwa pelayanan paspor lebih berpengaruh daripada beban kerja dan motivasi dalam rangka meningkatkan kinerja.

4.5 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari masing-masing pernyataan bebas dengan variabel terikat. Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat seperti tertera pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.20 *Model Summary*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895 ^a	.801	.793	2.208

Sumber: Data Diolah, 2025.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien penentu di atas dapat diinterpretasikan bahwa pelayanan paspor, beban kerja dan motivasi secara bersama-sama mampu memperjelaskan kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung sebesar 80,1%, sedangkan sisanya sebesar 19,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diikuti dalam penelitian ini seperti

budaya kerja, kepuasan kerja, disiplin kerja, kompetensi, lingkungan kerja dan lain sebagainya.

4.6 Uji Hipotesis

4.6.1 Pengaruh Pelayanan Paspor Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, dapat dijelaskan secara rinci dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.21 Pengujian X_1 terhadap Y

t_{hitung}	$t_{tabel} (n-k-2; \alpha 0,05)$	Kondisi	Kesimpulan
9,513 (sig. 0,000)	1,992	$t_{hitung} > t_{tabel}$ (0,000 < 0,05)	Ho ditolak dan Ha diterima

Sumber: Data Diolah, 2025.

Untuk variabel pelayanan paspor diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 9,513 lebih besar dari nilai t_{tabel} pada $n-k-2$ (1,992) atau dengan kata lain $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan hasil *significant* yang diperoleh sebesar 0,000, lebih kecil dari α yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan. Dengan demikian, Ho ditolak dan Ha diterima, atau dengan kata lain pelayanan paspor berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

4.6.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, dapat dijelaskan secara rinci dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.22 Pengujian X_2 terhadap Y

t_{hitung}	$t_{tabel} (n-k-2; \alpha 0,05)$	Kondisi	Kesimpulan
2,050 (sig. 0,044)	1,992	$t_{hitung} > t_{tabel}$ (0,044 < 0,05)	Ho ditolak dan Ha diterima

Sumber: Data Diolah, 2025.

Untuk variabel beban kerja, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,050 lebih besar dari nilai t_{tabel} pada $n-k-2$ (1,992) atau dengan kata lain $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan hasil *significant* yang diperoleh sebesar 0,044 lebih besar dari α yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, atau dengan kata lain beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

4.6.3 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, dapat dijelaskan secara rinci dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.23 Pengujian X_3 terhadap Y

t_{hitung}	$t_{tabel} (n-k-2; \alpha 0,05)$	Kondisi	Kesimpulan
3,472 (sig. 0,001)	1,992	$t_{hitung} > t_{tabel}$ (0,001 < 0,05)	H_a ditolak dan H_0 diterima

Sumber: Data Diolah, 2025.

Untuk variabel motivasi diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,472 lebih besar dari nilai t_{tabel} pada $n-k-2$ (1,992) atau dengan kata lain $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan hasil *significant* yang diperoleh sebesar 0,001 lebih besar dari α yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, atau dengan kata lain motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

4.6.4 Pengaruh Pelayanan Paspor, Beban Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Untuk menguji pengaruh bersama-sama, maka digunakan Uji F. Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, dapat dijelaskan secara rinci dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.24 *Anova*

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1509.040	3	503.013	103.147	.000 ^a
Residual	375.503	77	4.877		
Total	1884.543	80			

Sumber: Data Diolah, 2025.

Untuk pengujian secara simultan diperoleh nilai F_{hitung} (103,147) > F_{tabel} (df1,df2) (3,77) (2,723) dan nilai signifikansi (sig.) $0,000 < \alpha$ 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti pelayanan paspor, beban kerja dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

4.7 Pembahasan

4.7.1 Pengaruh Pelayanan Paspor Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pelayanan paspor berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Mengandung arti bahwa pelayanan yang efisien dan efektif kepada masyarakat dengan sendirinya akan berdampak terhadap peningkatan kinerja dari pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Begitu juga sebaliknya, dengan pelayanan yang kurang optimal akan menghambat pencapaian kinerja pegawai di masa depan. Awal tahun 2022 pemerintah telah meluncurkan aplikasi M-paspor untuk mempermudah permohonan pembuatan atau penggantian paspor karena dengan aplikasi ini pemohon dapat dengan mudah mendaftar dari mana saja. Pemohon paspor dapat melakukan pendaftaran antrian paspor secara online melalui aplikasi ini. Setelah mengupload berkas-berkas dan

melakukan pembayaran di bank, pemohon wajib datang ke kantor imigrasi sesuai dengan jadwal yang dipilih dengan menunjukkan bukti daftar antrian online dengan membawa dokumen asli beserta fotocopy 1 (satu) rangkap untuk melakukan proses wawancara; pengambilan foto wajah dan sidik jari sesuai dengan antrian yang tertera dalam map pemohon saat kedatangan.

Menurut Arief (2021), bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *Expected Service* dan *Perceived Service*. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived Service*) melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lengkong, Lengkong, Pandowo (2021) bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance secara simultan dan secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Best Western Manado. Hal ini juga didukung oleh penelitian Syah, Hakim, Tahir (2021) bahwa manajemen pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang. Dengan demikian, semakin tinggi manajemen pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kinerja pegawainya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan paspor maka akan semakin meningkat kinerja pegawai, begitu pula sebaliknya, jika pelayanan paspor yang tidak baik, maka akan menurunkan tingkat kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

4.7.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Hasil penelitian menunjukkan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Hal ini mengandung arti bahwa dengan beban kerja yang tinggi akan mampu meningkatkan kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, sebaliknya, jika beban kerja yang dimiliki pegawai rendah maka kinerja pegawai mengalami penurunan. Setiap tahunnya target yang ditetapkan telah terpenuhi bahkan melampaui target. Walaupun beban kerja dapat diselesaikan bahkan melebihi dari target yang telah ditetapkan, tentunya hal ini berdampak pada kondisi psikis dari pegawai yang bertugas di bagian pelayanan paspor. Selain itu, beban kerja akan terasa bertambah ketika jaringan layanan pembuatan paspor yang digunakan sedang *down* atau *error*, sehingga terjadi penumpukan blanko pembuatan paspor dan proses pembuatan paspor akan tertunda.

Munandar (2022) bahwa beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebihan/terlalu sedikit “kuantitatif”, yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebihan/terlalu sedikit “kualitatif”, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan/atau potensi dari tenaga kerja.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Monica Sindi Arista (2021) menunjukkan bahwa kompetensi dan beban kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di CV. Sisi Jati Bening. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Taufik, Yap, Simanjuntak (2023) Secara simultan terdapat pengaruh yang

signifikan antara variabel beban kerja dan perputaran karyawan terhadap kinerja karyawan PT. X. Sedangkan secara parsial ditemukan variabel beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. X.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa semakin baik beban kerja yang dapat diselesaikan, maka dapat meningkatkan kinerja pegawai, begitu pula sebaliknya, jika beban kerja tidak diselesaikan dengan baik, maka dapat menurunkan kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

4.7.3 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Hasil pengujian hipotesis memperlihatkan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Hal ini mengandung arti bahwa semakin tinggi motivasi maka akan mampu meningkatkan kinerja pegawai, begitu juga sebaliknya, apabila motivasi rendah maka akan dapat menurunkan kinerja pegawai. Karena dengan adanya motivasi kerja yang tinggi akan menyebabkan pegawai lebih terfokus dan perhatian pada upaya pencapaian hasil kerja yang baik serta sesuai dengan harapan dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, sehingga hal ini akan menumbuhkan kinerja pegawai yang lebih baik. Motivasi yang diberikan kepada pegawai di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung seperti tunjangan kinerja rutin setiap bulan dan penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.

Menurut Manulang (2020), bahwa motivasi juga dapat dinilai sebagai suatu daya dorong (*driving force*) yang menyebabkan orang dapat berbuat sesuatu untuk mencapai. Bahwa motivasi menunjuk pada gejala yang melibatkan dorongan perbuatan terhadap tujuan tertentu. Motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau

dorongan kerja kuat dan lemahnya motivasi kerja seseorang pegawai ikut menentukan besar kecil prestasi kerja pegawai, sebagai wujud kinerja pegawai yang dimaksud. Dengan demikian, motivasi pada dasarnya berdampak secara langsung terhadap kinerja pegawai.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Goni, Manopo, Rogahang (2021) bahwa motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka dapat dikatakan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya, hasil penelitian yang dilakukan oleh Basalamah, Yontu, Podungge (2022), bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, atau dengan kata lain motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Hal ini mengandung arti bahwa, semakin baik motivasi dalam diri pegawai untuk bekerja, maka akan mampu meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri.

4.7.4 Pengaruh Pelayanan Paspor, Beban Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Hasil pengujian hipotesis memperlihatkan bahwa pelayanan paspor, beban kerja dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Hasil ini mengandung arti bahwa semakin baik pelayanan paspor, beban kerja yang baik, dan motivasi yang tinggi akan mampu berdampak pada peningkatan kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Sebaliknya, apabila pelayanan paspor menurun, beban kerja yang rendah dan motivasi juga rendah, maka akan berdampak pada penurunan kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

Pelayanan paspor pada dasarnya dapat meningkatkan kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, sebab melalui pelayanan paspor yang baik sehingga menunjang pegawai dalam mencapai kinerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Sebaliknya jika pelayanan menurun akan menghambat pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dalam mencapai kinerja pegawai. Pencapaian beban kerja yang baik tentu berdampak pada kinerja pegawai yang baik pula, target kerja yang tercapai mengindikasikan adanya kinerja pegawai yang optimal, akan tetapi harus didukung dengan motivasi yang baik pula. Penghargaan sebagai bentuk motivasi dari luar pegawai sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga akan mampu memaksimalkan pegawai untuk bekerja lebih baik

Menurut Arief (2021) bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *Expected Service* dan *Perceived Service*. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived Service*) melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Munandar (2022) bahwa beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebihan/terlalu sedikit “kuantitatif”, yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebihan/terlalu sedikit “kualitatif”, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan/atau potensi dari tenaga kerja.

Manulang (2020), bahwa motivasi menunjuk pada gejala yang melibatkan dorongan perbuatan terhadap tujuan tertentu. Motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja kuat dan lemahnya motivasi kerja seseorang pegawai ikut menentukan besar kecil prestasi kerja pegawai, sebagai wujud kinerja pegawai yang dimaksud.

Sesuai dengan *Goal-Setting Theory* yang dikemukakan oleh Locke (1969) sebagai teori utama (*grand theory*) yang menyatakan adanya hubungan yang tidak terpisahkan antara penetapan tujuan dan kinerja. *Goal Setting Theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Jika seorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kerjanya (Rahayu, 2022).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syah, Hakim, Tahir (2021) bahwa manajemen pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang. Dengan demikian, semakin tinggi manajemen pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kinerja pegawainya. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Noviana dan Ayuningtyas (2024) bahwa variabel beban kerja yang tinggi akan memiliki pengaruh yang negatif terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya motivasi kerja pegawai sangat mempengaruhi kinerja dari pegawai Sekretariat Utama Badan Kepegawaian Negara Jakarta. Hal ini tentunya perlu diperhatikan guna meningkatkan kinerja dari pegawai dan dapat membangkitkan motivasi pegawai dikarenakan pegawai akan merasa dihargai dan didukung penuh. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Supriadi, Siwi, Chandra

dan Wandira (2023) bahwa beban kerja terhadap kinerja pegawai secara parsial memiliki pengaruh signifikan. Motivasi terhadap kinerja pegawai secara parsial memiliki pengaruh signifikan. Beban kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai secara simultan memiliki pengaruh signifikan.

Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, atau dengan kata lain pelayanan paspor, beban kerja dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Hal ini mengandung arti bahwa semakin baik pelayanan paspor, beban kerja dan motivasi, maka akan mampu meningkatkan kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.