LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUISIONER PENELITIAN

Assalamu'alaikum
Responden yang terhormat,

Saya Hania Nur Aisya (NIM C1B020143) mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, saat ini sedang dalam tahap penelitian untuk penyelesaian skripsi saya yang berjudul "Pengaruh *Servant Leadership* dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi: Peran *Employee Engagement Sebagai mediasi".*

Bapak ibu terpilih sebagai responden dalam penelitian saya. Karenanya, saya memohon kesediaan bapak ibu untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi angket ini. Saya berharap bapak ibu menjawab dengan leluasa, sesuai dengan apa yang dirasakan, lakukan dan alami, bukan apa yang seharusnya atau yang ideal. Diharapkan bapak ibu menjawab dengan jujur dan terbuka, sebab tidak ada jawaban yang benar atau salah. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya menjamin kerahasiaan semua data dan tidak terkait dengan perkembangan karir masa depan bapak ibu. Kuesioner ini hanyalah untuk peneltian akademis semata. Kesediaan Anda mengisi angket ini adalah bantuan yang tak ternilai bagi saya.

Akhirnya, saya sampaikan terima kasih atas kerjasamanya.

Hania Nur Aisya
089616349585

Deskripsi responden

Silakan lingkari pilihan jawaban yang tepat dan isi bagian yang kosong sesuai dengan latar belakang pribadi anda.

1. **Unit kerja :**
2. **Jenis kelamin :**
   a. Wanita b. Laki-laki

3. **Usia :**
   a. 20-25 b. 26-30 c. 31-35 d. 35-40 e. 41-45 f. >46 tahun
4. **Pendidikan terakhir :**
   a. D3 b. S1 c. S2 d. S3
5. **Masa kerja :**
   a. 1-5 thn b. 6-10 thn c. 11-15 thn d. 16-20 thn e. 21-25 thn f. > 26 thn
6. **Status perkawinan :**
   a. belum menikah b. sudah menikah

Berikut adalah serangkaian pernyataan yang menggambarkan pendapat/perasaan anda terhadap gaya kepemimpinan yang bersifat melayani dari atasan langsung anda, motivasi pelayanan publik anda, perasaan keterikatan anda terhadap instansi tempat anda bekerja dan perilaku inovatif anda dalam bekerja sebagai Aparatur Sipil Negara.

Beri tanda silang (X) salah satu dari pilihan jawaban sesuai dengan yang anda rasakan. Tersedia tujuh pilihan jawaban dengan menggunakan skala:

Sangat tidak setuju	Tidak Setuju	Agak tidak setuju	Netral	Agak setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	2	3	4	5	6	7

A. Variabel *Servant Leadership*/kepemimpinan melayani (X1)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	6	7
1	Atasan langsung saya dapat mengetahui jika ada sesuatu yang terkait dengan pekerjaan yang salah							
2	Atasan langsung saya menjadikan pengembangan karir saya sebagai prioritas							
3	Saya akan meminta bantuan atasan langsung saya jika saya memiliki masalah pribadi							
4	Atasan langsung saya menekankan pentingnya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat							
5	Atasan langsung saya mementingkan kepentingan instansi di atas kepentingannya sendiri							
6	Atasan langsung saya memberi kebebasan untuk menangani situasi sulit menurut cara yang saya anggap terbaik							
7	Atasan langsung saya tidak melanggar prinsip-prinsip etika untuk mencapai kesuksesan							
8	Saya tertarik untuk melakukan pekerjaan publik yang dapat memberi manfaat bagi negara dan masyarakat							
9	Saya tertarik untuk berbagi pandangan saya tentang kebijakan publik							
10	Melihat orang mendapatkan manfaat dari program publik yang saya ikut terlibat melayaninya membuat saya sangat puas.							

B. Variabel kinerja pelayanan (Y1)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	6	7
1	Selalu tanggap dan respon akan keinginan masyarakat.							
2	Proses pelayanan selalu mengedepankan dengan prinsip pelayanan yang cepat dan akurat kepada masyarakat.							
3	Pelayanan harus merata dan adil kepada semua pihak.							
4	Proses pelayanan selalu memperhatikan unsur kebutuhan dan kepentingan masyarakat.							
5	Selalu respek dan tanggap akan masalah dan keluhan masyarakat.							
6	Saya bersikap ramah,sopan dan bersahabat kepada masyarakat.							
7	Selalu memikirkan keadaan masyarakat yang menunggu dalam pelayanan.							
8	Selalu membantu kesulitan masyarakat dalam memperoleh akses.							
9	Menyediakan fasilitas informasi berupa kotak saran,WA,telp,facebook dan lain-lain kepada masyarakat.							
10	Jam pelayanan yang disediakan instansi memiliki batas waktu yang efisien dan efektif dalam melayani masyarakat.							

C. Variabel *Employee Engagement (M)*

No	*Pertanyaan*	1	2	3	4	5	6	7
1	Saya mengerahkan upaya maksimal untuk pekerjaan saya.							
2	Saya berusaha sekuat tenaga untuk mengerjakan pekerjaan saya dengan baik.							
3	Saya berusaha sekuat tenaga untuk menyelesaikan pekerjaan saya							
4	Saya antusias dalam pekerjaan saya.							
5	Saya merasa energik pada pekerjaan saya.							
6	Saya senang dengan pekerjaan saya.							
7	Di tempat kerja, saya sangat memperhatikan pekerjaan saya.							
8	Di tempat kerja, saya memusatkan perhatian penuh kepada pekerjaan saya							
9	Di tempat kerja, saya asyik dengan pekerjaan saya.							
10	Dalam pekerjaan saya, saya sering memunculkan ide.							
11	Orang-orang di instansi saya menganggap saya sebagai pendukung kuat pembaruan dan perubahan.							
12	Saya suka mencoba berbagai hal dengan cara baru.							
13	Saya menganggap pekerjaan inovatif sebagai tantangan.							
14	Dalam pekerjaan saya, saya memprakarsai banyak inisiatif untuk perbaikan.							
15	Rekan-rekan saya menganggap saya sebagai seseorang yang suka melakukan hal-hal baru.							
16	Saya suka berkontribusi pada implementasi ide orang lain.							
17	Saya terus mengikuti trend perkembangan dalam pekerjaan saya dengan membaca artikel, menghadiri webinar dan lainnya yang terkait dengan pekerjaan saya.							

LAMPIRAN 2. DATA KUISIONER

Servant leadership (SL)										Employee Engagement (EE)																	Service Perfomance (SP)									
SL 3.1	SL 5.1	SL 1.1	SL 2.1	SL 6.1	SL 4.1	SL 7.1	SL 2.2	SL 3.2	SL 2.3	EE 3.1	EE 2.1	EE 2.2	EE 1.1	EE 1.2	EE 3.2	EE 3.3	EE 3.4	EE 1.3	EE 2.3	EE 2.4	EE 2.5	EE 2.6	EE 1.4	EE 1.5	EE 3.5	EE 1.6	SP 1.1	SP 2.1	SP 3.1	SP 6.1	SP 5.1	SP 4.1	SP 2.2	SP 5.2	SP 7.1	SP 7.2
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	6	4	7	7	4	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
6	7	2	6	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	2	6	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6
6	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	4	6	6	6	4	6	4	6	6	6	6	7	6	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	4	3	6	6	4	4	1	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	5	2	6	5	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	2	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6
6	6	4	6	6	4	6	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6
7	6	5	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	7
7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	2	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	1	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7
6	6	4	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	4	1	7	6	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4	4	4	4	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
6	6	2	6	4	4	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	3	4	3	6	6	4	4	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6
1	1	1	6	7	1	1	7	6	7	4	6	7	7	7	5	6	4	7	6	4	6	4	6	4	5	4	7	7	4	7	7	1	4	5	5	6
3	3	1	7	5	5	3	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	6
4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	6	4	6	4	4	6	6	4	4	3	4	4	4	4	3	4	6	5	4	7	6	6	4	4	4	6	4
4	4	3	7	4	4	6	4	4	6	6	6	6	6	6	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	2	4	5	6	6	6	4	6	4	4	4	6
6	6	6	7	7	4	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	7	5	5	5	6	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7
7	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6
6	6	5	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	5	6
6	6	5	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6	7	6	7	6	6	6	6	6	5	6
7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6

7	6	6	7	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7
7	6	5	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6	7	7	6
7	6	5	7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6
7	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6
6	6	5	6	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6

LAMPIRAN 3. DOKUMENTASI PENELITIAN