



**Pengaruh *Servant Leadership* dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi:
Peran *Employee Engagement* Sebagai mediasi**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarajana Ekonomi Universitas Jambi**

Oleh:

Hania Nur Aisya

C1B020143

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JAMBI**

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Pembimbing Skripsi dan Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, menyatakan bahwa skripsi yang disusun oleh :

Nama : Hania Nur Aisya

NIM : C1B020143

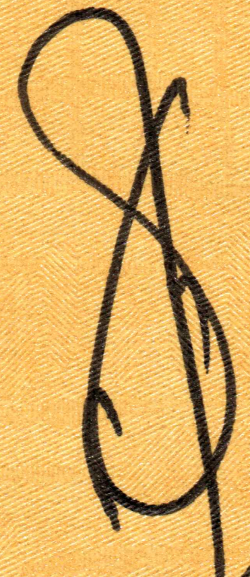
Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh *Servant Leadership* dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi: Peran *Employee Engagement* Sebagai mediasi

Telah disetujui dan disahkan sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku guna memenuhi persyaratan untuk sidang skripsi pada tanggal tertera dibawah ini:

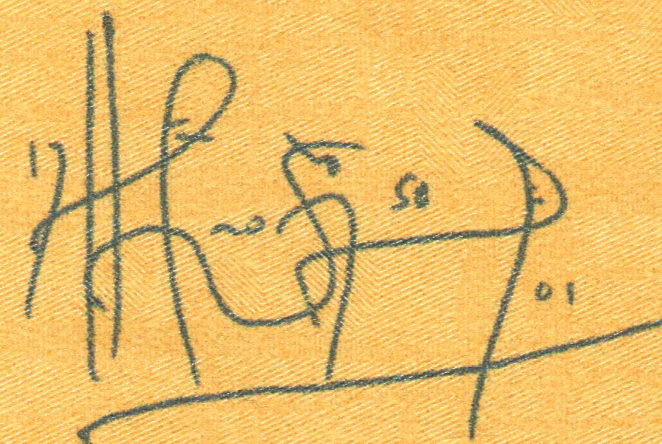
Jambi, 23 Juni 2025

Pembimbing I



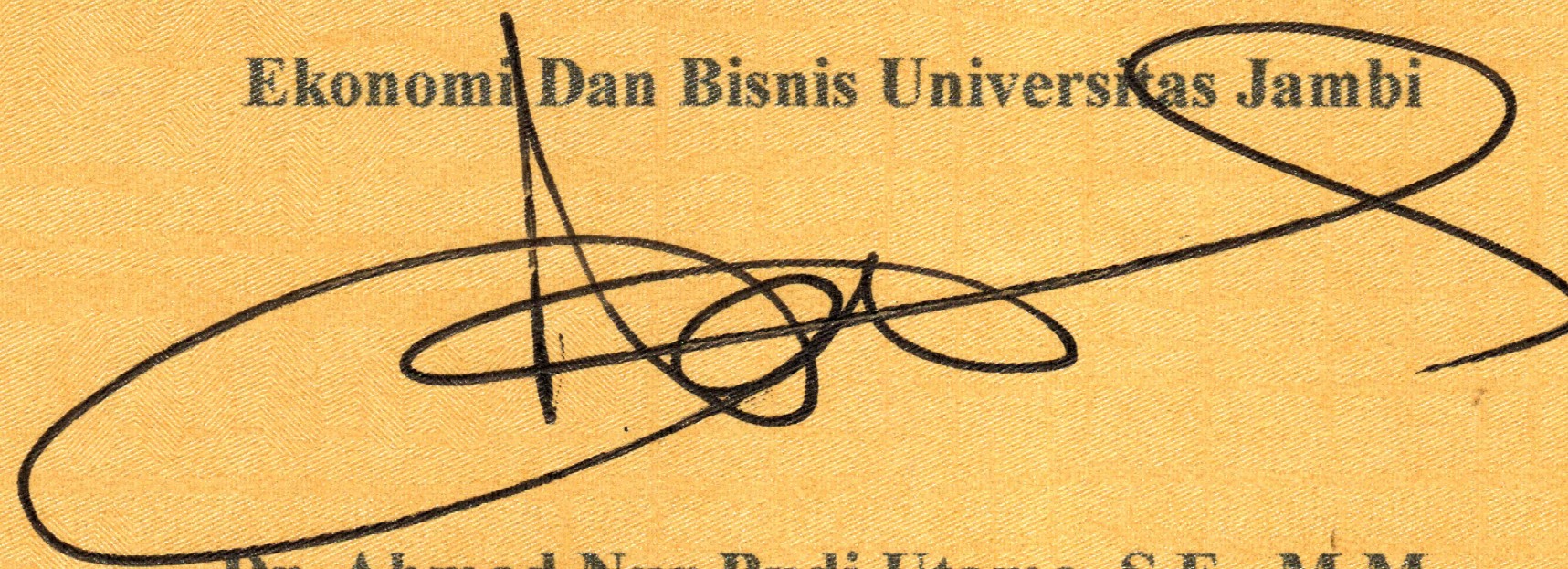
Prof. Dr. Shofia Amin, S.E., M.Si.
NIP. 196606011990032002

Pembimbing II



Nur Hasanah, S.E., M.Sc..
NIP 198308172009122005

Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jambi



Dr. Ahmad Nur Budi Utama, S.E., M.M.
NIP 198403062008011002

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hania Nur Aisyah

NIM : C1B020143

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh *Servant Leadership* dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi:
Peran *Employee Engagement* Sebagai mediasi

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi ini adalah karya asli penulis, selama proses penulisan, penulis tidak melakukan kegiatan plagiat atas karya ilmiah orang lain, semua petikan yang penulis ajukan di dalam skripsi ini sesungguhnya ada dan disiapkan dengan kaidah ilmiah penulisan.
2. Bila kemudian hari didapati ketidaksesuaian sebagaimana pada point (1) maka penulis siap menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang telah diperoleh.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jambi, 07 Juli 2025

Yang Menyatakan Pernyataan



Hania Nur Aisyah

NIM. C1B020143

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Komprehensif dan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi Pada :

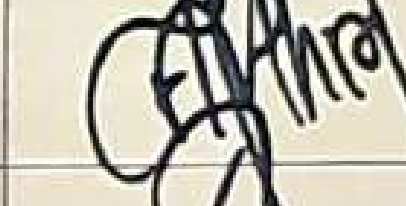
Hari : Rabu

Tanggal : 25 Juni 2025

Jam : 8.30 - selesai

Tempat : Ruang Ujian Skripsi FEB Unja

PANITIA PENGUJI

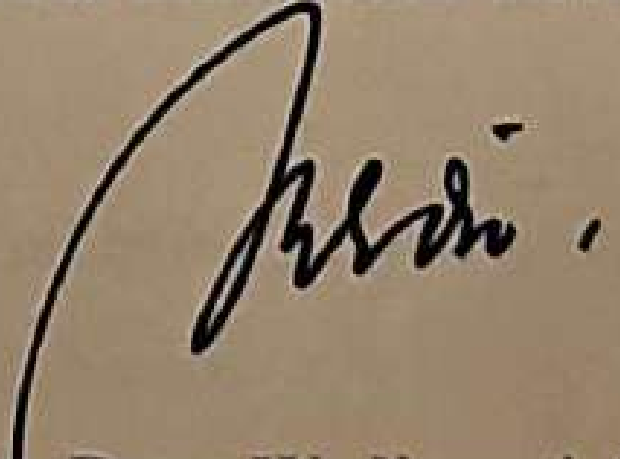
No.	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua Penguji	Dra. Sumarni, M.M	
2.	Penguji Utama	Dr. Zulfina Adriani, S.E., M.Sc.	
3.	Sekretaris Penguji	Fitri Widiastuti, S.E., M.M.	
4.	Anggota Penguji	Prof. Dr. Shofia Amin, S.E., M.Si.	
5.		Nur Hasanah, S.E., M.Sc	

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Jambi


Prof. Dr. Shofia Amin, S.E., M.Si.
NIP. 196603011990032002

Ketua Jurusan Manajemen
FEB Universitas Jambi


Dr. Besse Wediawati, S.E., M.Si
NIP. 197306212000032001

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Servant Leadership* dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi: Peran *Employee Engagement* sebagai *Mediasi*”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

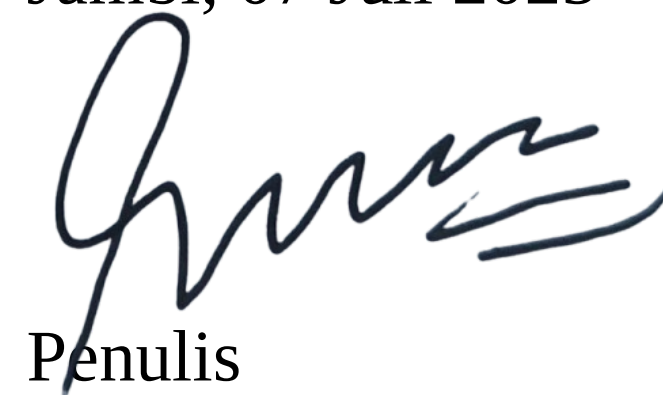
1. Ayah dan Mama tercinta serta keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral maupun material, serta semangat yang tiada henti.
2. Bapak Prof. Dr. Helmi, S.H., M.H. selaku Rektor Universitas Jambi.
3. Ibu Prof. Dr. Shofia Amin, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi.
4. Bapak Dr. Ahmad Nur Budi Utama, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi.
5. Ibu Dr. Besse Wediawati, S.E., M.Si. selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi.
6. Prof. Dr. Shofia Amin, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Nur Hasanah, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan bimbingan dan saran yang sangat berarti.
8. Tim penguji Ibu Dra. Sumarni, M.M selaku ketua penguji, Ibu Zulfina Adriani, S.E., M. Sc selaku penguji utama dan Ibu Fitri Widiastuti, S.E., M.M. selaku Sekretaris Penguji yang memberi saran, arahan, tambahan

ilmu dan pengetahuan, nasehat, dan solusi serta bersedia meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya untuk hadir pada ujian skripsi saya.

9. Seluruh dosen dan staf administrasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
10. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Manajemen angkatan 2020 atas kebersamaan dan dukungannya selama menempuh studi hingga penyusunan skripsi ini.
11. Adik sepupu saya Nadhilah Ishmah yang selalu memberikan dukungan dan sarannya dalam penulisan skripsi ini.
12. Seluruh pihak di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi yang telah memberikan kesempatan dan bantuan selama proses penelitian berlangsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

Jambi, 07 Juli 2025



Penulis

Hania Nur Aisya

ABSTRAK

Servant leadership merupakan gaya kepemimpinan yang mengutamakan pelayanan kepada bawahan dan berorientasi pada pengembangan pegawai, yang diyakini mampu meningkatkan keterlibatan serta kinerja pegawai dalam organisasi pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, dengan *employee engagement* sebagai variabel mediasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Responden pada penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi pada bagian pelayanan paspor sebanyak 40 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servant leadership* secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* namun berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pelayanan. Selain itu, *employee engagement* juga berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pelayanan, serta mampu memediasi hubungan antara *servant leadership* dan kinerja pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi gaya *servant leadership* dapat meningkatkan keterlibatan pegawai yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: *Servant Leadership*, Kinerja Pelayanan, *Employee Engagement*,

ABSTRACT

Servant leadership is a leadership style that prioritizes service to subordinates and is oriented towards employee development, which is believed to be able to increase employee engagement and performance in public service organizations. This study aims to analyze the effect of servant leadership on service performance at the Jambi Class I TPI Immigration Office, with employee engagement as a mediating variable. The research method used is quantitative with a descriptive approach. The respondents in this study were all 40 employees of the Jambi Class I TPI Immigration Office in the passport service section. Data collection was carried out through questionnaires and analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) method with the help of SmartPLS software. The results showed that servant leadership directly has a positive and significant effect on employee engagement but has a positive insignificant on service performance. In addition, employee engagement also has a significant positive effect on service performance, and is able to mediate the relationship between servant leadership and service performance. These findings indicate that effective implementation of servant leadership can increase employee engagement which ultimately has an impact on improving the quality of public services.

Keywords: *Servant Leadership, Employee Engagement, Service Performance,*

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ivii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2. Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. <i>Servant Leadership</i>	8
2.1.1. Pengertian <i>Servant Leadership</i>	8
2.1.2. Karakteristik dan Dimensi <i>Servant Leadership</i>	8
2.1.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Servant Leadership</i>	11
2.1.4. Dampak <i>Servant Leadership</i>	11
2.2. Kinerja.....	13
2.2.1. Pengertian kinerja	13
2.2.2. Faktor –faktor yang mempengaruhi Kinerja.....	14
2.2.3. Kinerja Pelayanan	15
2.3. <i>Employee Engagement</i>	17

2.3.1.	<i>Pengertian Employee Engagement</i>	17
2.3.2.	Faktor yang Mempengaruhi <i>Employee Engagement</i>	17
2.3.3.	Dimensi <i>Employee Engagement</i>	18
2.4.	Keterkaitan Antar Variabel	19
2.4.1.	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> pada Kinerja.....	19
2.4.2.	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> pada <i>Employee Engagement</i>	19
2.4.3.	Pengaruh <i>Employee Engagement</i> pada Kinerja	19
2.4.4.	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> pada Kinerja Pelayanan dengan <i>Employee Engagement</i> sebagai mediasi	20
2.5.	Penelitian Terdahulu	22
2.6.	Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1.	Lokasi Penelitian.....	30
3.2.	Populasi dan Sampel	30
3.2.1.	Populasi.....	30
3.2.2.	Sampel	30
3.3.	Teknik Pengumpulan data.....	31
3.4.	Jenis dan Sumber Data.....	31
3.4.1.	Data Primer	31
3.4.2.	Data Sekunder.....	32
3.5.	Variabel penelitian.....	32
3.6.	Operasional Variabel	33
3.7.	Metode Analisis Data.....	36
3.7.1.	Analisis Deskriptif	36
3.7.2.	Metode Analisa outer Model (Model Pengukuran)	38
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		42
4.1.	Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi	42
4.2.	Visi, Misi dan Janji Layanan	45
4.2.1.	Visi.....	45
4.2.2.	Misi	45
4.2.3.	Janji Layanan	46

4.3.	Stuktur Organisasi, Tugas, dan Fungsi	46
4.3.1.	Stuktur Organisasi:	46
4.3.2.	Tugas.....	52
4.3.3.	Fungsi.....	52
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		54
5.1	Karakteristik Responden.....	54
5.2	Deskripsi Variabel Penelitian	55
5.2.1.	Deskripsi Variabel <i>Servant Leadership</i>	56
5.2.2.	Deskripsi Variabel <i>Service Perfomance</i>	58
5.2.3.	Deskripsi Variabel <i>Employee Engagement</i>	60
5.3	Hasil Penelitian	62
5.3.1	Analisis Faktor Konfirmatori.....	62
5.3.2.	Hasil evaluasi model pengukuran (<i>outer model</i>)	64
5.3.3.	Hasil evaluasi model struktural (inner model).....	65
5.3.4	Uji Hipotesis	67
5.4	Pembahasan Penelitian.....	68
5.4.1.	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> Terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi	68
5.4.2.	Pengaruh <i>Servant Leadership</i> Terhadap <i>Employee Engagement</i> di <i>Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi</i>	70
5.4.3.	Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi	72
5.4.4.	Peran <i>Employee Engagement</i> Dalam Memediasi Pengaruh <i>Servant Leadership</i> Terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi	73
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		77
6.1.	Kesimpulan	77
6.2.	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - IKM
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI JAMBI..... 5

Tabel 5.1. Distribusi Frekuensi *Servant Leadership* (X1)..... 56

Tabel 5.2. Distribusi Frekuensi Service Perfomance (Y1)..... 58

Tabel 5.3. Distribusi Frekuensi *Employee Engagement (M)*..... 60

Tabel 5.4. Initial loading factor model value 63

Tabel 5.5. Cronbach's alpha dan Composite Reliability value..... 65

Tabel 5.6. R-Square..... 66

Tabel 5.7. Indirect effects..... 67

Tabel 5.8. Specific indirect effects..... 68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian..... 29

Gambar 4.1. Peta Provinsi Jambi..... 43

Gambar 4.2. Peta Kota Jambi 44

Gambar 4.3. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI JAMBI 51

Gambar 5.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin 54

Gambar 5.2. Karakteristik responden berdasarkan usia 54

Gambar 5.3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir 55

Gambar 5.4. Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja 55

Gambar 5.5.*Outer Model*..... 63

Gambar 5.6. *Inner Model* 66