

## ABSTRAK

Nama : Raden Ayu Fatimah  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Judul : Faktor-Faktor Penyebab Munculnya Kesenjangan Penyelenggaraan Pelayanan Izin Tinggal Terbatas Bagi Warganegara Asing Di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Soekarno-Hatta

Seiring semakin luasnya penggunaan teknologi informasi, telah meningkatkan harapan masyarakat terhadap semua pelayanan, termasuk pelayanan publik. Situasi ini merangsang para penyedia jasa untuk meningkatkan kualitas dan kinerjanya. Merespon meningkatnya harapan masyarakat dan semakin meningkatnya tantangan keamanan, Imigrasi telah mengimplementasikan sistem *e-office* dalam pelayanan izin tinggal terbatas (KITAS). Implementasi sistem ini diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam proses pelayanan aktual, implementasi *e-office* belum secara signifikan meningkatkan kinerja pelayanan.

Riset ini bertujuan menemukan dan menganalisis faktor-faktor penyebab munculnya kesenjangan penyelenggaraan pelayanan izin tinggal terbatas bagi warganegara asing di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Soekarno-Hatta, berdasarkan *gap 3* teori *servqual*. Dalam konsep ini, terdapat 7 faktor kunci yang berkontribusi atas kegagalan organisasi memenuhi harapan pengguna layanan dalam pelaksanaan pelayanan aktual. Faktor-faktor ini meliputi kerancuan peran, konflik peran, rendahnya kesesuaian pegawai-pekerjaan, rendahnya kesesuaian teknologi-pekerjaan, sistem kontrol pengawasan yang tidak tepat, rendahnya kontrol yang dipersepsikan, serta lemahnya kerjasama tim.

Dalam riset ini, data kuantitatif yang diperoleh dari survei dianalisis dengan menggunakan metode *servqual* dan distribusi frekuensi. Hasil kuantitatif kemudian lebih diperinci dengan data kualitatif yang didapat dari wawancara mendalam.

Hasil riset menunjukkan seluruh faktor penyebab kegagalan memenuhi harapan dalam pelaksanaan pelayanan izin tinggal terbatas tidak memuaskan. Tiga faktor teratas yang paling bertanggungjawab atas munculnya *gap 3* adalah sistem pengendalian pengawasan, faktor kewenangan yang dimiliki, dan konflik peran. Aspek-aspek penting yang perlu diperbaiki dalam faktor sistem pengendalian pengawasan adalah tidak tepatnya kompensasi dan penghargaan kepada pegawai yang berkinerja sangat baik. Aspek konflik peran yang paling perlu diperbaiki adalah konflik antara peranan sebagai penyedia jasa dengan tugas-tugas administrasi. Kehilangan kontrol atas pekerjaan pada saat permintaan sedang tinggi merupakan aspek yang paling penting diperbaiki dalam faktor kewenangan yang dimiliki. Aspek lain yang terungkap dalam riset ini adalah rendahnya keahlian dan pengetahuan pegawai. Aspek ini banyak mempengaruhi aspek lain dalam pelaksanaan pelayanan. Memperbaiki aspek ini akan memberikan perbedaan yang besar dalam kinerja pelayanan.

Kata kunci : Tujuh faktor berkontribusi pada penyelenggaraan pelayanan

## ABSTRACT

Name : Raden Ayu Fatimah  
Study Program: Administrative Science  
Title : Presence Performance Temporary Stay Permitt For Foreigner Service  
Gap Causes Factor At Class I Special Soekarno Hatta Immigration  
Office

The wide spreads usage of information technology have increased public expectation to all services, including public services. This situation encourage service provider to improve their performance and quality. Responding the increase of public expectation and security greater challenge Immigration has implement e-office system in temporary stay permit service. Implementation of this system is expected to increase service quality. In actual delivery process, the implementation e-office still not significant increase service performance.

This research is aim to find and analyze presence performance temporary stay permit for foreigner service gap causes factor at Class I Special Soekarno Hatta Immigration Office, based on gap three Servqual concept. In this concept, there are seven keys factors contributing organization fall shorts costumer expect in actual service delivery. These factors include role ambiguity, role conflict, poor employ-job fit, poor technology-job fit, inappropriate supervisory control systems, lack of perceived control, and lack of team work.

In this research, quantitative data wich collected by survey analized using servqual and frequency distribution method. The quantitative results are elaborated with qualitative data wich collected by in depth inteviu.

Research result shows all of causes factors to the fall shorts of reaching expectation in actual temporary stay permit services are not satisfying. Top three factors responsible for gap 3 presences are supervisory control system, perceived control, role conflict. The significant aspects which need to be improved in factor supervisory control system are lack of rewards and compensation for outstanding performance employee. Role conflict aspect which need most to be improved is conflict between service provide and administration duty role. Loosing control of job when the demand is high become the most important aspect to be improved as the aspect of perceived control factor. Another aspect which revealed in this research is lack of employee knowledge and skill. These aspects are influencing much other aspect in actual service delivery. Improving this aspect will make a significant difference in service performance.

Key words :  
Seven factor contribute to service delivery