



UNIVERSITAS INDONESIA

**FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB MUNCULNYA
KESENJANGAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
IZIN TINGGAL TERBATAS (KITAS)
BAGI WARGA NEGARA ASING
DI KANTOR IMIGRASI KLAS I KHUSUS
SOEKARNO HATTA**

TESIS

**NAMA : RADEN AYU FATIMAH
NPM : 0706186291**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCA SARJANA**

**JAKARTA
JUNI, 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB MUNCULNYA
KESENJANGAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN
IZIN TINGGAL TERBATAS (KITAS)
BAGI WARGA NEGARA ASING
DI KANTOR IMIGRASI KLAS I KHUSUS
SOEKARNO HATTA**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi

**NAMA : RADEN AYU FATIMAH
NPM : 0706186291**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCA SARJANA
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK**

**JAKARTA
JUNI, 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Raden Ayu Fatimah

NPM : 0706186291

Tanda tangan :

Tanggal : 8 Juni 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Raden Ayu Fatimah
NPM : 0706186291
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul Tesis : Faktor-Faktor Penyebab Munculnya Kesenjangan Penyelenggaraan Pelayanan Izin Tinggal Terbatas (KITAS) Bagi Warga Negara Asing Di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Soekarno-Hatta

Tesis berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Studi Ilmu Administrasi, Kekhususan Administrasi dan Kebijakan Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : (.....)
Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, SH.

Pembimbing : (.....)
Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA.

Pembaca Ahli : (.....)
Dr. Amy S. Rahayu, M.Si.

Sekretaris Sidang : (.....)
Drs. Heri Fathurahman, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 1 Juli 2009

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan karunia dan perkenan-Nya, serta dengan segala keterbatasan yang ada, dapat diselesaikan tugas akhir dalam menempuh pendidikan Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Tesis yang diselesaikan berjudul “Faktor-Faktor Penyebab Munculnya Kesenjangan Penyelenggaraan Pelayanan Izin Tinggal Terbatas Bagi Warganegara Asing Di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Soekarno-Hatta”.

Proses penyelesaian tesis ini, melibatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang dengan tulus dan ikhlas memberikan kontribusi. Oleh karenanya pada kesempatan ini di ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. **Bapak Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, SH**, selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia dan sekaligus ketua sidang dalam tesis ini, yang telah banyak memberikan saran dan dukungan, serta bantuan literatur demi perbaikan dan penyelesaian tesis ini.
2. **Bapak Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA**, selaku dosen dan sekaligus pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan perhatian, bimbingan, petunjuk, dan inspirasi dengan sabar, serta antusias selama proses penyusunan tesis ini hingga selesai.
3. **Ibu Dr. Amy S. Rahayu, M.Si**, selaku dosen dan pembaca ahli dalam sidang tesis ini.
4. **Bapak Drs. Heri Fathurahman, M.Si**, selaku sekretaris dalam sidang tesis ini.
5. **Bapak Dr. Roy V.Salomo**, selaku ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia yang telah banyak

memberikan saran dan dukungan, serta bantuan literatur untuk perbaikan dan penyelesaian tesis ini.

6. **Bapak Zuliansyah P. Zulkarnain S.Sos.,M.Si**, yang telah banyak memberikan saran dan dukungan selama penyusunan tesis ini.
7. Seluruh staf pengajar Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia yang telah membekali dengan berbagai ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan.
8. **Bapak Effi Novrie, S.Sos**, Kepala Rudenin Jakarta beserta seluruh jajarannya yang telah banyak memberikan waktu dan dukungan dalam proses penyelesaian tesis ini.
9. Kepala Kantor Imigrasi Klas I Khusus Soekarno-Hatta beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam pengumpulan bahan penyusunan tesis.
10. Para staf sekretariat dan staf perpustakaan Program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
11. Rekan-rekanku, Muryani (Yani) dan Hanny, yang telah memberikan keharmonisan persahabatan, semangat, dan kerjasama dalam menyelesaikan tesis ini sesuai dengan waktu yang ditentukan, serta rekan-rekan yang lain di kelas Publik Departemen Hukum dan HAM atas kerjasama selama perkuliahan.
12. Secara khusus diucapkan terima kasih kepada Suami dan Anak-Anakku tercinta (Mas Adhi, Kiky, dan Vira), yang selama ini dengan penuh kasih dan sayang, serta sabar mendampingi, dan memberikan doa dalam menyelesaikan tesis ini,

Disadari bahwa tesis ini jauh dari sempurna, karena pengetahuan dan keterbatasan, maka saran perbaikan atas tesis ini yang konstruktif akan diterima dengan terbuka, tulus, dan senang hati.

Jakarta, Juni 2009

Raden Ayu Fatimah

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Raden Ayu Fatimah
N P M : 0706186291
Program Studi : Ilmu Administrasi
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Faktor-Faktor Penyebab Munculnya Kesenjangan Penyelenggaraan Pelayanan Izin Tinggal Terbatas (Kitas) Bagi Warga Negara Asing Di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Soekarno Hatta, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 8 Juni 2009
Yang menyatakan

(R. A. Fatimah)

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 intevieiw.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii	
HALAMAN PENGESAHAN	iii	
KATA PENGANTAR	iv	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi	
ABSTRAK	vii	
DAFTAR ISI	ix	
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	xi	
BAB I	PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Perumusan Masalah	9
	C. Tujuan Dan Signifikansi Penelitian	9
	D. Sistematika Penulisan	10
BAB II	TINJAUAN LITERATUR	
	A. Tinjauan Literatur	
	1. Penelitian Terdahulu	11
	2. Administrasi Negara	11
	3. Pelayanan Publik	16
	4. Kualitas Pelayanan	22
	B. Model Analisis	50
	C.Operasionalisasi Konsep	52
BAB III	METODE PENELITIAN	
	1. Pendekatan Penelitian	55
	2. Teknik Pengumpulan Data	56
	3. Populasi Dan Sampel Penelitian	57
	4. Uji Validitas Dan Reliabilitas	58
	5. Teknik Analisis Data	60
	6. Keterbatasan Penelitian	62
BAB IV	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS	
	A. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
	1. Latar Belakang Sejarah	63
	2. Tugas Pokok, Visi Dan Misi	64
	3. Struktur Organisasi	66
	4.Sumber Daya Manusia	67
	5. Pelayanan Keimigrasian	69

B. ANALISIS DATA

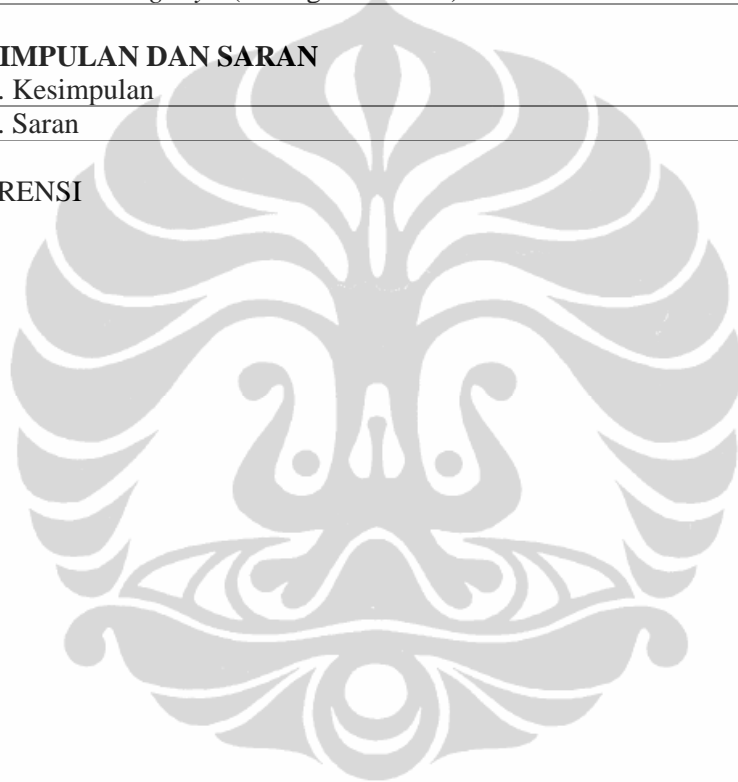
1. Deskripsi Karakteristik Responden	72
2. Faktor-Faktor Penyebab Munculnya Kesenjangan Penyelenggaraan Pelayanan	74
2.1 <i>Team Work</i> (Kepaduan Tim)	74
2.2 <i>Employee-Job Fit</i> (Kesesuaian Orang-Pekerjaan)	84
2.3 <i>Technology-Job Fit</i> (Kesesuaian Teknologi-Pekerjaan)	93
2.4 <i>Perceived Control</i> (Kontrol Yang Dipersepsikan)	103
2.5 <i>Supervisory Control System</i> (Sistem Kontrol Pengawasan)	112
2.6 <i>Role Conflict</i> (Konflik Peran)	119
2.7 <i>Role Ambiguity</i> (Ambiguitas Peran)	127

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan	138
2. Saran	139

DAFTAR REFERENSI



DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 1.1.	Tabel proses pelayanan kitas baru	7
Tabel 1.2.	Tabel proses pelayanan perpanjangan kitas	8
Gambar 2.1.	Konseptual model kualitas pelayanan	45
Gambar 2.2.	<i>The extended gaps models of service quality</i>	46
Gambar 2.3.	Faktor-faktor yang berkontribusi pada kesenjangan penyelenggaraan pelayanan (gap 3)	51
Tabel 2.4.	Operasionalisasi konsep	53
Tabel 3.1.	Reliabilitas instrumen penelitian	59
Tabel 3.2.	Validitas instrument faktor-faktor penyebab munculnya kesenjangan penyelenggaraan pelayanan	60
Gambar 4.1.	Struktur organisasi Kantor Imigrasi Klas I Khusus Soekarno-Hatta	67
Tabel 4.2.	Data pegawai berdasarkan tingkat pendidikan	68
Tabel 4.3.	Data pegawai berdasarkan eselon	68
Gambar 4.4.	Mekanisme pelayanan izin tinggal terbatas (Kitas)	71
Diagram 4.5.	Komposisi responden berdasarkan pendidikan	72
Diagram 4.6.	Komposisi responden berdasarkan masa kerja	72
Diagram 4.7.	Komposisi responden berdasarkan pendidikan teknis keimigrasian	73
Diagram 4.8.	Komposisi responden menurut jumlah pelatihan yang pernah diikuti	73
Tabel 4.9.	Pegawai menjadi bagian dari tim dalam pelayanan	74
Diagram 4.10.	Distribusi frekuensi dan persentase <i>team work 1</i>	75
Tabel 4.11.	Dukungan pegawai kepada tim	75
Diagram 4.12.	Distribusi frekuensi dan persentase <i>team work 2</i>	76
Tabel 4.13.	Tanggungjawab pegawai membantu rekan sejawat menyelesaikan tugas	76
Diagram 4.14.	Distribusi frekuensi dan persentase <i>team work 3</i>	77
Tabel 4.15.	Tidak timbul hambatan antar tim dalam proses pekerjaan	77
Diagram 4.16.	Distribusi frekuensi dan persentase <i>team work 4</i>	78
Tabel 4.17.	Pegawai menjadi salah satu anggota penting dalam pelayanan	79
Diagram 4.18.	Distribusi frekuensi dan persentase <i>team work 5</i>	79
Tabel 4.19.	Penilaian pegawai dalam faktor <i>team work (TWT)</i>	80
Diagram 4.20.	Skor <i>servqual team work</i>	80
Diagram 4.21.	Distribusi frekuensi dan persentase skor 4 dan 5	81
Diagram 4.22.	Distribusi persentase <i>team work</i>	81
Tabel 4.23.	Pemahaman pegawai tentang tugas	84
Diagram 4.24.	Distribusi frekuensi dan persentase <i>employee-job fit 1</i>	85
Tabel 4.25.	Kesesuaian persyaratan pegawai dengan pelaksanaan tugas	85
Diagram 4.26.	Distribusi frekuensi dan persentase <i>employee-job fit 2</i>	86

Tabel 4.27	Kesesuaian pekerjaan dengan pengetahuan	86
Diagram 4.28.	Distribusi frekuensi dan persentase <i>employee-job fit 3</i>	87
Tabel 4.29	Kesesuaian tugas dengan ketrampilan	87
Diagram 4.30.	Distribusi frekuensi dan persentase <i>employee-job fit 4</i>	88
Tabel 4.31	Kemampuan pegawai melaksanakan pekerjaan	89
Diagram 4.32	Distribusi frekuensi dan persentase <i>employee-job fit 5</i>	89
Tabel 4.33	Penilaian pegawai dalam faktor <i>employee-job fit</i> (EJFT)	90
Diagram 4.34	Skor <i>servqual employee-job fit</i>	90
Diagram 4.35	Distribusi persentase skor 4 dan 5	91
Diagram 4.36.	Distribusi Persentase <i>employee-job fit</i>	91
Tabel 4.37.	Ketersediaan kelengkapan atau peralatan kerja	93
Diagram 4.38.	Distribusi frekuensi dan persentase <i>technology-job fit 1</i>	94
Tabel 4.39.	Kehandalan alat dalam sistem pelayanan	94
Diagram 4.40.	Distribusi frekuensi dan persentase <i>technology-job fit 2</i>	95
Tabel 4.41.	Kemudahan operasionalisasi alat yang berbasis teknologi bagi pegawai	96
Diagram 4.42.	Distribusi frekuensi dan persentase <i>technology-job fit 3</i>	96
Tabel 4.43.	Solusi baku bila timbul permasalahan pada alat	97
Diagram 4.44.	Distribusi frekuensi dan persentase <i>technology-job fit 4</i>	97
Tabel 4.45	Penilaian pegawai dalam faktor <i>technology-job fit</i>	98
Diagram 4.46	Skor <i>servqual technology-job fit</i>	98
Diagram 4.47	Distribusi persentase frekuensi <i>technology-job fit</i>	99
Diagram 4.48	Distribusi frekuensi skor 4 dan 5 <i>technology-job fit</i>	99
Tabel 4.49	Kendali pegawai dalam pemecahan permasalahan	103
Diagram 4.50	Distribusi frekuensi dan persentase <i>perceived control 1</i>	104
Tabel 4.51.	Kewenangan untuk memuaskan kebutuhan pemohon	104
Diagram 4.52.	Distribusi frekuensi dan persentase <i>perceived control 2</i>	105
Tabel 4.53	Kendali atas pekerjaan pada saat permintaan sedang tinggi	105
Diagram 4.54	Distribusi frekuensi dan persentase <i>perceived control 3</i>	106
Tabel 4.55.	Kemandirian pegawai dalam melayani pemohon	106
Diagram 4.56.	Distribusi frekuensi dan persentase <i>perceived control 4</i>	107
Tabel 4.57.	Pegawai selalu menjaga batas kewenangan.	108
Diagram 4.58.	Distribusi frekuensi dan persentase <i>perceived control 5</i>	108
Tabel 4.59.	Penilaian pegawai dalam faktor <i>perceived control</i>	109
Diagram 4.60.	Skor <i>servqual perceived control</i>	109
Diagram 4.61.	Distribusi persentase frekuensi <i>perceived control</i>	110
Diagram 4.62	Distribusi skor 4 dan 5 <i>perceived control</i>	110
Tabel 4.63.	Penilaian kinerja mencakup interaksi dengan pemohon	112
Diagram 4.64.	Distribusi frekuensi dan persentase <i>supervisory control system 1</i>	113
Tabel 4.65.	Pegawai yang melayani lebih baik memperoleh insentif lebih besar	113
Diagram 4.66.	Distribusi frekuensi dan persentase <i>supervisory control system 2</i>	114

Tabel 4.67.	Pegawai yang berkinerja terbaik lebih dihargai daripada yang lain	115
Diagram 4.68.	Distribusi frekuensi dan persentase <i>supervisory control system</i> 3	115
Tabel 4.69	Penilaian pegawai dalam faktor <i>supervisory control system</i>	116
Diagram 4.70	Skor <i>servqual supervisory control system</i>	116
Diagram 4.71.	Distribusi frekuensi skor 4 dan 5 <i>supervisory control system</i>	117
Diagram 4.72	Distribusi persentase frekuensi <i>supervisory control system</i>	117
Tabel 4.73.	Beban pekerjaan yang banyak tidak menghambat pelayanan	119
Diagram 4.74	Distribusi frekuensi dan persentase <i>role conflict</i> 1	119
Tabel 4.75.	Dilema antara sisi pelayanan dengan sisi penegakan hukum	120
Diagram 4.76	Distribusi frekuensi dan persentase <i>role conflict</i> 2	121
Tabel 4.77	Kesesuaian keinginan pimpinan sama dengan keinginan pemohon	121
Diagram 4.78	Distribusi frekuensi dan persentase <i>role conflict</i> 3	122
Tabel 4.79	Kejelasan batas tugas dan tanggung jawab	122
Diagram 4.80	Distribusi frekuensi dan persentase <i>role conflict</i> 4	123
Tabel 4.81	Penilaian pegawai dalam faktor <i>role conflict</i>	123
Diagram 4.82.	Skor <i>servqual role conflict</i>	124
Diagram 4.83.	Distribusi persentase frekuensi <i>role conflict</i>	124
Diagram 4.84.	Distribusi persentase skor 4 dan 5 <i>role conflict</i>	125
Tabel 4.85	Informasi tentang tata cara melaksanakan tugas	127
Diagram 4.86	Distribusi frekuensi dan persentase <i>role ambiguity</i> 1	127
Tabel 4.87	Pegawai memahami tata cara pelayanan yang ditawarkan	128
Diagram 4.88	Distribusi frekuensi dan persentase <i>role ambiguity</i> 2	128
Tabel 4.89	Kemampuan mengikuti perubahan yang mempengaruhi tata cara melaksanakan pekerjaan	129
Diagram 4.90	Distribusi frekuensi dan persentase <i>role ambiguity</i> 3	129
Tabel 4.91	Pelatihan berinteraksi dengan pemohon	130
Diagram 4.92	Distribusi frekuensi dan persentase <i>role ambiguity</i> 4	130
Tabel 4.93	Aspek pekerjaan yang paling ditekankan dalam penilaian kinerja	131
Diagram 4.94	Distribusi frekuensi dan persentase <i>role ambiguity</i> 5	131
Tabel 4.95	Penilaian pegawai dalam faktor <i>role ambiguity</i>	132
Diagram 4.96	Distribusi persentase frekuensi <i>role ambiguity</i>	132
Diagram 4.97	Skor <i>servqual role ambiguity</i>	133
Diagram 4.98	Distribusi persentase skor 4 dan 5 <i>role ambiguity</i>	133
Diagram 4.99	Skor <i>servqual gap</i> 3	135
Diagram 4.100	Distribusi persentase frekuensi skor 4 dan 5 <i>gap</i> 3	135