DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ii
LEMBAR REVISI SKRIPSI iii
LEMBAR PERNYATAAN iv
LEMBAR PERSEMBAHAN v
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 7
1.4 Kegunaan Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN
2.1 Tinjauan Pustaka 9
2.1.1 Kualitas 9
2.1.2 Pelayanan dan Pelayanan Publik 11
2.1.2.1 Pelayanan 11
2.1.2.2 Pelayanan Publik 13
2.1.2.3 Kualitas Pelayanan 17
2.1.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan 20
2.1.3 Imigrasi 28

2.1.3.1 Pengertian Imigrasi 28
2.1.3.2 Pengertian Paspor 29
2.2 Kerangka Pemikiran 32

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian 42
3.1.1 Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung 42
3.1.2 Gambaran Umum Pelayanan Pembuatan Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung 46
3.1.2.1 Aspek Pelayanan 46
3.1.2.2 Prosedur Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung 48
3.1.2.3 Prosedur Layanan Paspor *Online* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung 52
3.2 Metode Penelitian 58
3.2.1 Desain Penelitian 58
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 58
3.2.2.1 Studi Pustaka 58
3.2.2.2 Studi Lapangan 59
3.2.3 Teknik Penentuan Informan 60
3.2.4 Teknik Analisa Data 61
3.2.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Bukti Fisik Melalui Penggunaan Layanan Paspor *Online* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung 65
4.2 Kehandalan Penggunaan Layanan Paspor *Online* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung 86
4.3 Ketanggapan Melalui Penggunaan Layanan Paspor *Online* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung 96
4.4 Jaminan dan Kepastian Melalui Penggunaan Layanan Paspor

Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung 106
4.5 Empati (Perhatian) yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat dalam Memberikan Informasi Layanan Paspor *Online* 120
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 135
5.2 Saran 136
DAFTAR PUSTAKA 138
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung..... 45
Tabel 3.2 Daftar Data Pemohon Pembuatan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung..... 51
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian..... 65

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran 41
Gambar 3.1 Prosedur Pelayanan Pembuatan Paspor RI 50
Gambar 3.2 Pra Permohonan SPRI..... 53
Gambar 3.3 Informasi Permohonan..... 53
Gambar 3.4 Input Data Permohonan 54
Gambar 3.5 Informasi Kedatangan ke Kanin..... 55
Gambar 3.6 Verifikasi..... 56
Gambar 3.7 Tampilan Proses Berhasil..... 56
Gambar 3.8 Tanda Terima Pra Permohonan..... 57

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Aparatur 142
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Masyarakat 145
Lampiran 3 Daftar Informan Aparatur 149
Lampiran 4 Daftar Informan Masyarakat 150
Lampiran 5 Transkip Wawancara dengan Aparatur 151
Lampiran 6 Transkip Wawancara dengan Masyarakat 157
Lampiran 7 Dokumentasi 163
Lampiran 8 Surat Permohonan Penelitian..... 165
Lampiran 9 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian 166
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup 167