DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN ii

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 12

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 12

1.4 Kegunaan Penelitian 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 15

2.1 Tinjauan Pustaka 15

2.1.1 Kualitas 15

2.1.2 Pelayanan dan Pelayanan Publik 17

2.1.2.1 Pelayanan 17

2.1.2.2 Pelayanan Publik 22

2.1.2.3 Kualitas Pelayanan 26

2.1.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan 28
2.1.3 Imigrasi 32
2.1.3.1 Pengertian Imigrasi 32
2.1.3.2 Pengertian Paspor 32
2.2 Kerangka Pemikiran 35
2.3 Proposisi 45
BAB III METODE PENELITIAN 46
3.1 Desain Penelitian 46
3.2 Teknik Penentuan Informan 47
3.3 Teknik Pengumpulan Data 48
3.3.1 Studi Pustaka 48
3.3.2 Studi Lapangan 48
3.4 Uji Keabsahan Data 49
3.5 Teknik Analisis Data 50
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 54
4.1 Gambaran Objek Penelitian 54
4.1.1 Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung 54
4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung 59
4.1.3 Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung 61
4.2 Pembahasan 64

4.2.1 Bukti Fisik Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung 64
4.3.2 Kehandalan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung 86
4.4.3 Daya Tanggap Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung 94
4.5.4 Jaminan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung 104
4.6.5 Empati (perhatian) Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung 117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 132
5.1 Kesimpulan 132
5.2 Saran 134
DAFTAR PUSTAKA 136
LAMPIRAN 138