DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR PERNYATAAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PREPOSISI 10

2.1 Tinjauan Pustaka 10

2.1.1 Publik 10

2.1.2 Pelayanan 13

2.1.3 Pelayanan Publik 15

2.1.4 Kualitas 21
2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik 23
2.1.6 Bentuk-Bentuk Pelayanan 33
2.1.7 Faktor Pendukung Pelayanan Publik 35
2.1.8 Asas-Asas Pelayanan Publik 38
2.1.9 Keimigrasian 39
2.1.10 Paspor 40
2.2 Kerangka Pemikiran 41
2.3 Preposisi 48
BAB III METODE PENELITIAN 49
3.1 Desain Penelitian 49
3.2 Teknik Penentuan Informan 49
3.3 Teknik Pengumpulan Data 50
3.3.1 Studi Pustaka 51
3.3.2 Studi Lapangan 51
3.4 Uji Keabsahan Data 52
3.5 Teknik Analisa Data 54
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 56
4.1 Hasil Penelitian 56
4.1.1 Objek Penelitian 56
4.1.1.1 Sejarah Berdirinya Imigrasi Di Indonesia 56
4.1.1.2 Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas II

Tasikmalaya 57
4.1.1.3 Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya.....60
4.1.1.4 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya 60
4.1.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya 62
4.1.1.6 Sumber Daya Manusia Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya 65
4.1.2 Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya 67
4.1.2.1 Syarat Permohonan Paspor 67
4.1.2.2 Prosedur Permohonan Paspor 68
4.2 Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya..... 70
4.2.1 *Tangibles* Pada Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya..... 71
4.2.1.1 Fasilitas Fisik Pada Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya 72
4.2.1.2 Peralatan Yang Menunjang Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya 78

4.2.1.3 Sarana Komunikasi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya 82
4.2.2 *Reliability* Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya Pada Pelayanan Pembuatan Paspor 86
4.2.2.1 Kesigapan Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya 88
4.2.2.2 Keakuratan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya 91
4.2.3 *Responsiveness* Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya..... 94
4.2.3.1 Kesediaan Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya Membantu Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan Paspor.....96
4.2.3.2 Kecepatan Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Paspor 99
4.2.4 *Assurance* Yang Diberikan Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya Pada Pelayanan Pembuatan Paspor..... 102
4.2.4.1 Pengetahuan Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya Mengenai Pelayanan Pembuatan Paspor 104
4.2.4.2 Kemampuan Aparatur Kantor Imirasi Kelas II Tasikmalaya Mengenai Pelayanan Pembuatan

Paspor 106

4.2.5 *Empathy* Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya Pada Pelayanan Pembuatan Paspor 109

4.2.5.1 Keramahan Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya Pada Pelayanan Pembuatan Paspor....111

4.2.5.2 Kesamaan Hak Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya Pada Pelayanan Pembuatan Paspor....113

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 116

5.1 Kesimpulan..... 116

5.2 Saran 118

DAFTAR PUSTAKA..... 120

LAMPIRAN-LAMPIRAN 123

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 3.1 Waktu Penelitian 55

Tabel 4.1 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin..... 65

Tabel 4.2 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan..... 66

Tabel 4.3 Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pendidikan 66

Tabel 4.4 Jam Kerja Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya ... 92

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 1.1 Laporan Statistik Paspor Per bulan di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya 4

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran 47

Gambar 4.1 Kantor Imigrasi Tasikmalaya (Gedung Lama) di Ciawi Kabupaten Tasikmalaya.....58

Gambar 4.2 Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya (Gedung Baru) Kota Tasikmalaya..... 59

Gambsr 4.3 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya 61

Gambar 4.4 Prosedur Permohonan Paspor..... 68

Gambar 4.5 Ruang Tunggu Pelayanan Pembuatan Paspor 74

Gambar 4.6 Booth Kantorpos di Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya..... 77

Gambar 4.7 Aplikasi SPRI 80

Gambar 4.8 Tampilan Website Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya 84

Gambar 4.9 SOP Pembuatan Paspor Baru 100

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

Lampiran 1 Pedoman Wawancara 123

Lampiran 2 Transkip Wawancara..... 127

Lampiran 3 Daftar Informan..... 131

Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian Dari Unikom 132

Lampiran 5 Rekomendasi Penelitian Dari Kesbangpol Kota Tasikmalaya.. 133

Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian Dari Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya 134

Lampiran 7 Berita Acara Bimbingan..... 135

Lampiran 8 Riwayat Hidup Penulis..... 136