

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Kegunaan Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI</b>	
2.1 Kajian Teoritis .....	8
2.1.1 Pengertian Kualitas .....	8
2.1.2 Konsep Pelayanan Publik.....	10
2.1.3 Jenis Pelayanan Publik.....	12
2.1.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	15
2.1.5 Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	16
2.1.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	22
2.1.7 Kualitas Pelayanan Publik.....	24
2.1.8 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	26
2.1.9 Pengertian Imigrasi .....	27
2.1.10Prosedur Keimigrasian .....	29

2.1.11 Undang-Undang Keimigrasian.....	33
2.1.12 Pengertian Pemerintah .....	35
2.1.13 Pengertian Pemerintahan.....	36
2.1.14 Jabatan dan Wewenang Pemerintahan .....	37
2.1.15 Fungsi dan Tugas Pemerintahan.....	38
2.2 Kerangka Pemikiran .....	40
2.3 Proposisi.....	43

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian .....	44
3.2 Fokus Penelitian.....	45
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.3.1 Sumber Data.....	43
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.4 Unit Analisis Data.....	50
3.5 Teknik Analisis Data .....	50
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	53
3.7 Operasionalisasi Parameter.....	55
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	57

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	58
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung .....	58
4.1.2 Visi, Misi Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung.....	59
4.1.3 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Kanim Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung.....	60
4.1.4 Susunan Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung .....	67
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	68
4.2.1 Kualitas Pelayanan.....	68
4.2.1.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) .....	72
4.2.1.2 <i>Reliability</i> (Keandalan) .....	77
4.2.1.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) .....	81
4.2.1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian) .....	85

4.2.1.5 <i>Empathy</i> (Empati) .....	88
4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat pada Kualitas Pelayanan Keimigrasian (Studi Tentang Optimalisasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung)..	91
4.4 Upaya pada Kualitas Pelayanan Keimigrasian (Studi Tentang Optimalisasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung ...	94

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan .....	96
5.2 Saran .....	99

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	100
-----------------------------	-----

<b>LAMPIRAN</b> .....	102
-----------------------	-----