

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR DEDIKASI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	ii
<b>1.1 Konteks Penelitian</b> .....	1
1.1.1 Fokus Penelitian .....	7
1.1.2 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	8
1.1.3.1 Maksud Penelitian .....	8
1.1.3.2 Tujuan Penelitian .....	8
1.1.4 Jenis Studi .....	8
1.1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.1.5.1 Manfaat Filosofis .....	9
1.1.5.2 Manfaat Teoritis .....	9
1.1.5.3 Manfaat Praktis .....	10
<b>1.2 Kajian Literatur</b> .....	10

1.2.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	10
1.2.2 Kerangka Pemikiran.....	17
1.2.3 Landasan Teori.....	18
1.2.3.1 Teori Manajemen Hubungan ( <i>Relationship Management Theory</i> ) Jhon Ledingham.....	18
1.2.3.2 Teori Reputasi Charles J. Fombrun.....	19
1.2.3.3 Teori Citra Frank Jefkins .....	20
1.2.4 Landasan Konseptual .....	23
1.2.4.1 Tinjauan Umum Tentang Ilmu Komunikasi.....	23
1.2.4.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Antarpribadi .....	25
1.2.4.3 Kegiatan <i>Public Relations</i> .....	29
1.2.4.4 Komunikasi Pelayanan Publik .....	31
1.2.4.5 <i>Customer Service Officer</i> .....	32
1.2.4.6 Prosedur Pembuatan Paspor TKI.....	33
1.2.4.7 Profil Kantor Imigrasi Kota Bandung.....	34
<b>1.3 Metode Penelitian Kualitatif</b> .....	<b>36</b>
1.3.1 Paradigma Penelitian Konstruktivisme.....	37
1.3.2 Pendekatan Penelitian Studi Kasus .....	40
1.3.2.1 Penentuan Sumber Data Penelitian.....	40
1.3.2.2 Proses Pendekatan Terhadap Informan.....	41
1.3.3 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	41
1.3.3.1 Lokasi Penelitian.....	41
1.3.3.2 Waktu Penelitian.....	42

1.3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
------------------------------------	----

1.3.5 Teknik Analisis Data.....	44
---------------------------------	----

1.3.6 Validitas dan Otensitas Data.....	47
---	----

## **BAB II LOKASI PENELITIAN, AKSES PADA INFORMAN DAN PROFIL INFORMAN**

.....	48
-------	----

### **2.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....**

2.1.1 Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.....	48
---	----

2.1.2 Gambaran Umum Pelayanan Pembuatan Paspor.....	52
---	----

2.1.3 Gambaran Umum Tentang Tenaga Kerja Indonesia (TKI) .....	54
--	----

### **2.2 Akses dan *Rapport* Terhadap Informan .....**

2.2.1 Akses Informan .....	58
----------------------------	----

2.2.2 <i>Rapport</i> Informan.....	59
------------------------------------	----

### **2.3 Profil Informan .....**

### **2.4 Rekapitulasi Data Informan .....**

2.4.1 Jenis Kelamin Informan.....	64
-----------------------------------	----

2.4.2 Usia Informan .....	64
---------------------------	----

2.4.3 Pendidikan Informan.....	65
--------------------------------	----

2.4.4 Usia Informan Ketika Mengajukan Paspor.....	66
---	----

2.4.5 Jenis pekerjaan sebelumnya.....	66
---------------------------------------	----

2.4.6 Tujuan Negara Tempat Bekerja .....	67
--	----

2.4.7 Proses Pengajuan Paspor.....	68
------------------------------------	----

## **BAB III HASIL PENELITIAN .....**

### **3.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Tenaga Kerja Indonesia (TKI) .69**

3.1.1 Kemudahan Prosedur pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kota Bandung	69
3.1.2 Ketepatan Waktu pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kota Bandung.....	71
3.1.3 Ketelitian pemeriksaan berkas untuk pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kota Bandung.....	73
3.1.4 Kecepatan pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kota Bandung.....	75
3.1.5 Kejelasan Informasi Yang Disampaikan Petugas Ataupun Yang Ada Di Kantor Imigrasi Kota Bandung .....	77
<b>3.2 Citra Pelayanan Pembuatan Paspor Tenaga Kerja Indonesia (TKI).....</b>	<b>79</b>
3.2.1 Layanan Frontliner petugas Kantor Imigrasi Kota Bandung.....	79
3.2.2 Kejujuran Petugas Kantor Imigrasi Kota Bandung.....	81
3.2.3 Empati petugas Kantor Imigrasi Kota Bandung .....	83
3.2.4 Kepedulian Petugas Kantor Imigrasi Kota Bandung .....	85
3.2.5 Kemudahan Akses Layanan Online Di Kantor Imigrasi Kota Bandung .....	87
<b>3.3 Jaminan Pelayanan Pembuatan Paspor Tenaga Kerja Indonesia (TKI) di Kantor Imigrasi Bandung.....</b>	<b>88</b>
3.3.1 Kerahasiaan Data Pengajuan Paspor Di Kantor Imigrasi Kota Bandung .....	89
3.3.2 Keamanan Data Pengajuan Paspor Di Kantor Imigrasi Kota Bandung.....	90
3.3.3 Akurasi Data Pengajuan Paspor Di Kantor Imigrasi Kota Bandung .....	91
3.3.4 Paspor Yang Telah Dibuat Dari Kantor Imigrasi Kota Bandung Telah Diakui Secara Internasional.....	93
3.3.5 Paspor Yang Dibuat Di Kantor Imigrasi Kota Bandung Terjamin Berlaku Selama 5 Tahun .....	95

<b>4.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Tenaga Kerja Indonesia (TKI).....</b>	<b>97</b>
<b>4.2 Citra Pelayanan Pembuatan Paspor Tenaga Kerja Indonesia ( TKI ).....</b>	<b>99</b>
<b>4.3 Jaminan Pelayanan Pembuatan Paspor Tenaga Kerja Indonesia ( TKI ) Di Kantor Imigrasi Bandung.....</b>	<b>100</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>102</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>102</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>104</b>
5.2.1 Saran Filosofis .....	104
5.2.2 Saran Akademis .....	104
5.2.3 Saran Praktis .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
<b>GLOSARIUM.....</b>	<b>126</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>128</b>

## DAFTAR TABEL

1.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	15
1.2 Waktu Penelitian.....	49
2.1 Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.....	59
2.2 Profil Informan.....	71
2.3 Data Informan berdasarkan jenis kelamin.....	75
2.4 Data Informan berdasarkan usia.....	75
2.5 Data Informan berdasarkan pendidikan.....	76
2.6 Data Informan berdasarkan usia ketika mengajukan paspor.....	77
2.7 Data informan berdasarkan jenis pekerjaan sebelumnya.....	78
2.8 Data Informan berdasarkan tujuan Negara bekerja.....	78
2.9 Data Informan berdasarkan proses pengajuan paspor.....	79

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Kerangka Pemikiran.....	20
1.2 Model Pembentukan Citra.....	25
4.1 Model Penelitian.....	121

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Pedoman Observasi.....	128
Lampiran2.Pedoman Wawancara.....	129
Lampiran3.Wawancara Informan 1.....	130
Lampiran4 Wawancara Informan 2.....	133
Lampiran5 Wawancara Informan 3.....	135
Lampiran6 Wawancara Informan 4.....	137
Lampiran7 Wawancara Informan 5.....	139
Lampiran8 Logo Imigrasi.....	141
Lampiran9 Foto Frontdesk Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.....	141
Lampiran10 Foto Frontdesk Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.....	142
Lampiran11 Foto Wawancara.....	142
Lampiran12 Foto Wawancara.....	143
Lampiran13 Foto Wawancara.....	143
Lampiran14 Foto Wawancara.....	144
Lampiran15 Foto Wawancara.....	144