

DAFTAR ISI

Persetujuan Pembimbing.....	i
Pengesahan TimPenguji.....	ii
Pernyataan Keaslian.....	iii
Abstrak.....	iv
Ringkasan Skripsi.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Halaman Motto dan Persembahan.....	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Permasalahan.....	5
1.3. Fokus Penelitian.....	6
1.4. Rumusan Permasalahan.....	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep Pelayanan.....	8
2.2. Konsep Kualitas Pelayanan.....	12
2.3. Kualitas Pelayanan.....	15
2.4. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	17

2.5. Kerangka Pikir Penelitian.....	22
2.6. Pertanyaan Penelitian.....	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	24
3.2. Langkah-Langkah Penelitian.....	24
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
3.3.1. Lokasi Penelitian.....	25
3.3.2. Waktu Penelitian.....	25
3.4. Subjek dan Objek Penelitian.....	26
3.4.1. Subjek Penelitian.....	26
3.4.2. Objek Penelitian.....	27
3.5. Instrumen Pengumpulan Data.....	27
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7. Teknik Analisis Data.....	28
3.8. Teknik Keabsahan Data (Uji Validitas).....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum.....	31
4.1.1. Sejarah Berdirinya Kantor Imigrasi.....	31
4.1.2. Kronologis Berdirinya Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.....	36
4.1.3. Profil Kantor Imigrasi.....	39
4.1.3.1. Visi.....	40
4.1.3.2. Misi.....	40
4.1.3.3. Motto.....	40
4.1.3.4. Janji Layanan.....	40
4.1.4. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.....	41

4.1.5. Kegiatan Sehari-hari Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.....	47
4.1.5.1. Identifikasi Kegiatan Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.....	48
4.1.5.2. Identifikasi Langkah Pembuatan Paspor Baru.....	49
4.1.6. Sumber Daya Petugas Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.....	52
4.1.7. Pengeluaran/Penerbitan Paspor.....	55
4.2. Kualitas Pelayanan.....	57
4.2.1. Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.....	57
4.2.1.1. Fasilitas Fisik (<i>Tangibles</i>) di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.....	57
4.2.1.2. Keandalan (<i>Reliability</i>) Petugas Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak dalam memberikan pelayanan.....	73
4.2.1.3. Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>) Petugas Kantor Imigrasi Dalam Memberikan pelayanan.....	77
4.2.1.4. Jaminan/Kepastian (<i>Assurance</i>) di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.....	82
4.2.1.5. Empati (<i>Emphaty</i>) Kepedulian Terhadap Pemohon Pembuatan Paspor.....	85
BAB V Kesimpulan Dan Saran.....	91
5.1. Kesimpulan.....	91
5.2. Saran.....	94
Daftar Pustaka.....	96