DAFTAR ISI

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK..... i

ABSTRACT..... ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR..... xi

LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 11

1.3 Batasan dan Perumusan Masalah 11

1.3.1 Batasan Masalah 11

1.3.2 Rumusan Masalah..... 12

1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... 12

1.5 Sistematika Penulisan 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN ASUMSI DASAR PENELITIAN

2.1 Tinjauan Pustaka 15

2.1.1 Pengertian Pelayanan.....15

2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik..... 17

2.1.3 Konsep Kualitas Pelayanan..... 22

2.2 Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) 27

2.1.1 Jenis – Jenis Paspor 28

2.3 Kerangka Berpikir 30

2.4 Asumsi Dasar 33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian 34

3.2 Instrumen Penelitian 35

3.3 Teknik Pengumpulan Data 36

3.3.1 Wawancara 36

3.3.2 Pengamatan/Observasi..... 37

3.3.3 Dokumentasi……37

3.4 Informan Penelitian 38

3.5 Pedoman Wawancara..... 39

3.6 Teknik Analis Data 42

3.7 Validitas Data 43

3.8 Tempat dan Waktu Penelitian 43

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian..... 46

4.1.1 Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilegon 46

4.1.3 Deskripsi Mekanisme Pembuatan Paspor 51

4.2 Deskripsi Data 54

4.2.1 Deskripsi Data Penelitian 54

4.2.2 Informan Penelitian 57

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian 59

4.3.1 Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilegon menurut Dasar Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: IMI – 891. GR. 01. 01 Tahun 2008 Tentang Standar Operasional Prosedur Sistem Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia 59

4.3.2 Pembentukan Standar Pelayanan Publik 71

4.3.3 Faktor – Faktor Penghambat Pengurusan Paspor 93

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan..... 98

5.2 Saran 99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 :Jumlah Pembuat Paspor..... 8

Tabel 2.2 :Biaya Pembuatan Paspor 9

Tabel 3.1 :Informan Penelitian 39

Tabel 3.2 :Pedoman Wawancara.....40

Tabel 3.3 :Jadwal Penelitian.....45

Tabel 4.1 :Wilayah juridiksi dan populasi penduduk.....48

Tabel 4.2 :Pertelaan Pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Kota Cilegon.....50

Tabel 4.3 :Daftar – Daftar Nama Informan.....58

Tabel 4.4 :Pembahasan dan Temuan Lapangan.....96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 :Kerangka Berpikir.....32

Gambar 4.1 :Peta Wilayah Kerja Kantor Imigrasi.....49

Gambar 4.2 : Struktur Organisasi Kantor ImigrasiCilegon.....49

Gambar 4.3 :Alur Proses Permohonan SPRI.....52

Gambar 4.4 :Foto Mesin Nomor Antrian.....53

Gambar 4.5 :Foto Pemohon Sedang Wawancara.....53

Gambar 4.6 :Foto Paspor.....54

Gambar 4.7 :Foto Fasilitas Ruang Tunggu.....79