

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Rumusan masalah penelitian .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Kerangka pemikiran .....	8
.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>

A. Deskripsi Konseptual .....	12
1. Tinjauan Teori Keseluruhan.....	12
2. Administrasi Publik .....	14
3. Pelayanan public.....	18
4. Kualitas pelayanan.....	21
5. Kantor Imigrasi.....	29
6. Paspor.....	31
7. Penelitian Terdahulu .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
A. Metode Penelitian.....	35
B. Sumber data penelitian .....	35
C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian .....	36
D. Oprasional Variable.....	39
E. Teknik Analisis Data penelitian.....	40
F. Keabsahan Data.....	41
G. Waktu dan Tempat penelitian .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur .....	44

B. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Timur .....	45
a. Dimensi <i>Tangibles</i> (Ketampakan fisik) .....	47
b. Dimensi Reliability (Reliabilitas/Kehandalan) .....	62
c. Dimensi Responsiveness (Responsivitas/Ketanggapan).....	69
d. Dimensi Assurance (Jaminan/kepastian) .....	75
e. Dimensi Empathy (Empati).....	82
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>92</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>98</b>