

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan dan Manfaat Hasil Penelitian	10
F. Kerangka Berpikir	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Grand Theory, Middle Theory dan Applied Theory	15
C. Proposisi Penelitian	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Metode Penelitian	26
B. Jenis Data	26
C. Sumber Data	27
D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Operasional Variabel	30
F. Teknik Analisis Data	33
G. Tempat dan Waktu Penelitian	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Kondisi Objek Penelitian	37
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	40
C. Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian	76
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	90
RIWAYAT HIDUP.....	111



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Informasi dan Pengaduan Terkait Aplikasi M-Paspor Tahun 2024.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Informan Penelitian	29
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	32
Tabel 3.3 Waktu Penelitian	37
Tabel 4.1 Capaian Jumlah Permohonan dan Penyelesaian Layanan Keimigrasian Kanim Bandung Tahun 2024.....	57
Tabel 4.2 Capaian Layanan Keimigrasian Kanim Bandung Tahun 2020–2024	58
Tabel 4.3 Perbandingan Rasio Penyelesaian Layanan Keimigrasian dengan Standar Nasional Tahun 2024	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan aplikasi M-Paspor	3
Gambar 1.2 Kanim Bandung meraih predikat WBK Tahun 2024	6
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran	12
Gambar 2.1 Hubungan dimensi kinerja pegawai.....	20
Gambar 2.2 Elemen untuk memperoleh kinerja pegawai yang baik	22
Gambar 2.3 Model kinerja pegawai Wilson Bangun.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung	38
Gambar 4.2 Unit Kerja yang Berkaitan dengan Informan Penelitian.....	40
Gambar 4.3 Prosedur Pelayanan Pembuatan Paspor	42
Gambar 4.4 Duta Layanan dan Yankomas Kanim Bandung	49
Gambar 4.5 Hasil Survei IKM dan IPK Kanim Bandung.....	50
Gambar 4.6 Inovasi Layanan Maung Lembur.....	55
Gambar 4.7 Grafik Capaian Layanan Keimigrasian Tahun 2020–2024.....	58
Gambar 4.8 Layanan Prioritas Ramah HAM	61
Gambar 4.9 Antrian Pemohon Paspor	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara ..	90
Lampiran 2. Pedoman Observasi.....	91
Lampiran 3. Pedoman Studi Dokumentasi.....	94
Lampiran 4. Surat Keputusan (SK) Judul dan Pembimbing Skripsi	95
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian	96
Lampiran 6. Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian.....	97
Lampiran 7. Surat Kesiediaan Menjadi Informan (<i>Informed concent</i>).....	98
Lampiran 8. Lembar Konsultasi Bimbingan.....	102
Lampiran 9. Transkrip Hasil Wawancara.....	103
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian.....	109

