

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2 Tujuan Magang.....	2
1.3 Target Magang.....	3
1.4 Bidang Magang.....	3
1.5 Lokasi Magang.....	3
1.6 Jadwal Magang.....	4
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
2.1 Konsep Dasar Pelayanan.....	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	8
2.1.2 Ciri – Ciri Pelayanan Publik.....	9
2.1.3 Unsur – Unsur Pelayanan Publik.....	10

2.1.4 Asas – Asas Pelayanan Publik.....	11
2.1.5 Prinsip – Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	13
2.1.6 Kualitas Pelayanan Publik.....	15
2.1.7 Karakteristik Jasa.....	16
2.1.8 Kepuasan Konsumen.....	17
<b>BAB III ANALISIS DESKRIPTIF.....</b>	<b>19</b>
3.1 DATA UMUM.....	19
3.1.1 Sejarah Direktorat Jendral Imigrasi Indonesia.....	19
3.1.2 Visi, Misi, dan Janji Layanan Imigrasi.....	22
3.1.3 Gambaran Umum Kantor Imigrasi Yogyakarta.....	23
3.1.3.1 Profil Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.....	23
3.1.4 Struktur Organisasi.....	24
3.2 DATA KHUSUS.....	31
3.2.1 Pengertian APAPO (Antrian Paspor Online).....	31
3.2.2 Cara Penggunaan APAPO versi Mobile.....	33
3.2.3 Cara Penggunaan APAPO versi Website.....	34
3.2.4 Syarat – Syarat Paspor.....	36
3.2.5 Prosedur Pembuatan Paspor.....	37
3.2.6 Prosedur Penggantian Paspor.....	38
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 Kesimpulan.....	41
4.2 Saran.....	41

DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN.....	44



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jadwal Rencana Magang..... 5

Tabel 3.1 : Daftar Kantor Wilayah Imigrasi di Jawa Tengah dan DIY... 23



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Denah Lokasi Magang.....	4
Gambar 3.1 : Bagan Struktur Organisasi.....	24



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Pernyataan.....	44
Lampiran 2 : Formulir Surat Perjalanan (1).....	45
Lampiran 3 : Formulir Surat Perjalanan (2).....	46
Lampiran 4 : Bukti Pengantar Pembayaran.....	47
Lampiran 5 : Tanda Bukti Pembayaran Kantor Pos.....	48
Lampiran 6 : Cara Penggunaan APAPO versi Mobile.....	49
Lampiran 7 : Cara Penggunaan APAPO versi Website.....	50
Lampiran 8 : Syarat Pembuatan Paspor.....	51
Lampiran 9 : Syarat Paspor Anak.....	52
Lampiran 10 : Syarat Penggantian Paspor.....	53
Lampiran 11: Alamat Kantor Imigrasi DIY.....	54
Lampiran 12: Kontak Kantor Imigrasi DIY.....	55