

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang .....	1
1.2 Tujuan Magang .....	3
1.3 Target Magang .....	3
1.4 Bidang Magang.....	3
1.5 Lokasi Magang.....	4
1.6 Jadwal Magang .....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Manajemen Pemasaran .....	6
2.2 Definisi Pelayanan.....	7
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	7

2.2.2	Jenis-Jenis Pelayanan .....	8
2.2.3	Kebutuhan Pelanggan .....	8
2.2.4	Dasar-Dasar Pelayanan .....	9
2.2.5	Service Excellence .....	10
2.2.6	Kualitas Pelayanan .....	12
2.3	Efisiensi .....	13
2.3.1	Definisi Efisiensi .....	13
2.3.2	Sumber-Sumber Efisiensi Kerja .....	14
2.3.3	Syarat Efisiensi Kerja .....	15
BAB III ANALISIS DESKRIPTIF .....		16
3.1	Data Umum .....	16
3.1.1	Sejarah Direktorat Jenderal Imigrasi Indonesia .....	16
3.1.2	Visi, Misi, Motto, dan Janji Layanan Direktorat Jenderal Imigrasi .....	19
3.1.3	Struktur Organisasi .....	19
3.2	Data Khusus .....	22
3.2.1	Perbedaan Sebelum dan Sesudah APAPO .....	23
3.2.2	Kendala dan Solusi Untuk Pemohon APAPO .....	25
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....		28
4.1	Kesimpulan .....	28
4.2	Saran .....	30
DAFTAR PUSTAKA .....		31
LAMPIRAN .....		32

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Jadwal Kegiatan .....	5
Tabel 4.1: Perbandingan Sebelum dan Sesudah APAPO .....	28
Tabel 4.2: Kendala dan Solusi APAPO .....	29

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Denah Lokasi Magang .....	4
Gambar 3.1: Struktur Organisasi.....	20

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Brosur Prosedur Penggunaan APAPO Versi <i>Website</i> .....	32
Lampiran 2: Brosur Prosedur Penggunaan APAPO Versi <i>Mobile</i> .....	33
Lampiran 3: Persyaratan Pembuatan Paspor .....	34
Lampiran 4: Persyaratan Pembuatan Paspor Anak .....	35
Lampiran 5: Persyaratan Perpanjangan Paspor .....	36
Lampiran 6: Surat Izin Magang .....	37
Lampiran 7: Surat Selesai Magang .....	38