

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Riwayat Hidup .....	iv
Surat Pernyataan.....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Ringkasan .....	xv
Summary .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori .....	9
2.2 Administrasi Negara .....	9
2.2.1 Terminologi Administrasi Negara .....	9
2.2.2 Paradigma Administrasi Negara .....	10
2.3 Pengertian Efektivitas .....	14
2.3.1 Indikator Efektivitas .....	14
2.4 Pengertian Pelayanan Publik .....	16
2.5 Pengertian Imigrasi .....	17
2.6 Pengertian Paspor .....	18
2.6.1 Jenis-Jenis Paspor .....	20
2.7 Kajian Penelitian Terdahulu .....	21
2.8 Kerangka Pikir .....	27

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	31
3.2 Fokus Penelitian .....	32
3.3 Lokasi dan Situs Penelitian .....	34
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	35
3.5 Instrumen Penelitian.....	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.7 Analisis Data .....	37
3.8 Keabsahan Data.....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambaran Umum .....	43
4.1.1 Sejarah Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	43
4.1.2 Profil Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	44
4.1.3 Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	45
4.1.4 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	46
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	47
4.1.6 Tujuan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	53
4.2 Hasil Temuan .....	54
4.2.1 Prosedur Pelayanan Publik Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	54
4.2.2 Program Pelayanan Publik Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	60
4.2.3 Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	61
4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	77
4.3.1 Faktor Pendukung dalam Pelayanan Publik Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	77
4.3.2 Faktor Penghambat dalam Pelayanan Publik Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	80
4.4 Pembahasan .....	82

4.4.1 Pemahaman Program Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	83
4.4.2 Tepat Sasaran Program Pelayanan dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	83
4.4.3 Tepat Waktu dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	86
4.4.4 Tercapainya Tujuan dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	87
4.4.5 Perubahan Nyata dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	89
4.4.6 Faktor Pendukung dalam Pelayanan Pembuatan Publik Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	90
4.4.7 Faktor Penghambat dalam Pelayanan Pembuatan Publik Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	94
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>97</b>
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABLE

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
--------------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	30
Gambar 3.1 Model Analisis Data.....	38
Gambar 4.1 Logo Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	46
Gambar 4.3 Prosedur Pelayanan Paspor .....	55
Gambar 4.4 Rencana Aksi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar .....	63
Gambar 4.5 Ruang Layanan Prioritas .....	66
Gambar 4.6 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Keimigrasian.....	74