

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN DATA.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Tinjauan Pustaka.....	5
1.7 Landasan Teori.....	7
1.8 Metode Penelitian.....	13
<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>22</b>
2.1 Lokasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta.....	22
2.2 Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta.....	22

2.3 Visi, Misi, Janji Layanan dan Strategi Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta.....	23
2.4 Struktur Pejabat Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta.....	24
2.5 Lingkup Kerja Seksi Statuskim.....	27
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Data Responden Wisatawan Mancanegara di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta.....	34
3.2 Pembahasan Hasil Analisis Mengenai Tingkat Kepuasan Wisatawan Mancanegara Terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta.....	36
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>59</b>
4.1 Kesimpulan.....	59
4.2 Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN GAMBAR.....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN DATA.....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR ISTILAH

- Basic* : Merupakan suatu dasar pengetahuan dalam penggunaan bahasa Inggris pada saat percakapan dengan wisatawan mancanegara.
- Dissatisfied* : Suatu pernyataan yang menyatakan ketidakpuasan mengenai kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta
- Expired Date* : Merupakan tanggal kadaluwarsa yang telah ditetapkan kantor imigrasi untuk wisatawan mancanegara saat berada di Indonesia.
- Free Visa* : Suatu kebijakan bebas visa yang diberlakukan sesuai dengan negara masing-masing untuk memasuki suatu negara.
- Front Office* : Merupakan suatu pelayanan yang terletak di depan utama pintu masuk Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta untuk melayani tamu yang datang.
- Hospitality* : Merupakan suatu bentuk keramahtamahan yang dilakukan petugas imigrasi pada saat memberikan pelayanan seperti tersenyum, sopan santun, dan bersikap baik.
- New Public Service* : Perencanaan pembaharuan pelayanan publik yang semakin berkembang dan menyesuaikannya dengan perkembangan jaman.
- Satisfied* : Suatu pernyataan yang menyatakan kepuasan wisatawan mancanegara mengenai kualitas pelayanan di Kantor

Imigrasi.

- Survey* : Kegiatan penelitian menggunakan metode survei yang dilakukan kepada responden wisatawan mancanegara dengan menggunakan kuesioner.
- Tourist* : Seseorang yang melakukan perjalanan wisata ke suatu tempat atau negara.
- Visa on Arrival* : Visa yang dibeli atau didapatkan ketika seorang wisatawan tiba di negara yang dituju.
- Visa Social Culture* : Visa yang dibuat sesuai dengan keperluan izin tinggal sebagai pengunjung sosial budaya.
- Visa Study* : Visa yang dibuat sesuai dengan keperluan izin tinggal seseorang sebagai mahasiswa atau untuk keperluan belajar di suatu negara.

## DAFTAR SINGKATAN

DIY	: Daerah Istimewa Yogyakarta
ITK	: Izin Tinggal Kunjungan
ITAS	: Izin Tinggal Terbatas
ITAP	: Izin Tinggal Tetap
PBB	: Perserikatan Bangsa - Bangsa
RI	: Republik Indonesia
SDM	: Sumber Daya Manusia
SOP	: Standar Operasional Pelayanan
SPRI	: Surat Perjalanan Republik Indonesia
Statuskim	: Status dan Izin Tinggal Keimigrasian
TKA	: Tenaga Kerja Asing
VOA	: <i>Visa On Arrival</i>
WIB	: Waktu Indonesia Barat
WISMAN	: Wisatawan Mancanegara
WNA	: Warga Negara Asing
WNI	: Warga Negara Indonesia

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Denah lokasi kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta .....	22
Gambar 2.2	Struktur pejabat kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.....	24
Gambar 2.3	Seksi Statuskim Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta .....	27
Gambar 2.4	Loket Seksi Statuskim Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta .....	29
Gambar 2.5	Proses Perpanjangan Visa Izin Tinggal Kunjungan di Statuskim..	31
Gambar 2.6	Ruang Kerja Loket Statuskim.....	31
Gambar 2.7	Keluarga Besar Statuskim.....	32
Gambar 2.8	Ruang Kerja Input Data WNA.....	33
Gambar 2.9	Ruang Pengambilan Data Biometri Pemohon Asing.....	33
Gambar 3.1	Jumlah Responden berdasarkan Negara di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta.....	34
Gambar 3.2	Jumlah Responden berdasarkan Usia.....	35
Gambar 3.3	Hasil Jumlah <i>Satisfied</i> dan <i>Dissatisfied</i> Responden Asing pada Nomor 1.....	37
Gambar 3.4	Jumlah <i>Satisfied</i> dan <i>Dissatisfied</i> Responden Asing pada Nomor 3.....	39
Gambar 3.5	Hasil Jumlah <i>Satisfied</i> dan <i>Dissatisfied</i> Responden Asing pada Nomor 9.....	41
Gambar 3.6	Hasil Jumlah <i>Satisfied</i> dan <i>Dissatisfied</i> Responden Asing pada Nomor 4.....	43
Gambar 3.7	Hasil Jumlah <i>Satisfied</i> dan <i>Dissatisfied</i> Responden Asing pada Nomor 10.....	45
Gambar 3.8	Hasil Jumlah <i>Satisfied</i> dan <i>Dissatisfied</i> Responden Asing pada Nomor 11.....	47

Gambar 3.9	Hasil Jumlah <i>Satisfied</i> dan <i>Dissatisfied</i> Responden Asing pada Nomor 8.....	49
Gambar 3.10	Hasil Jumlah <i>Satisfied</i> dan <i>Dissatisfied</i> Responden Asing pada Nomor 8.....	50
Gambar 3.11	Hasil Jumlah <i>Satisfied</i> dan <i>Dissatisfied</i> Responden Asing pada Nomor 2.....	53
Gambar 3.12	Hasil Jumlah <i>Satisfied</i> dan <i>Dissatisfied</i> Responden Asing pada Nomor 5.....	54
Gambar 3.13	Hasil Jumlah <i>Satisfied</i> dan <i>Dissatisfied</i> Responden Asing pada Nomor 6.....	55
Gambar 3.14	Hasil Jumlah <i>Satisfied</i> dan <i>Dissatisfied</i> Responden Asing pada Nomor 7.....	57
Gambar 3.15	Ruang Tunggu Antrian WNA.....	58

## DAFTAR LAMPIRAN GAMBAR

Gambar 1	Tangga untuk Penyandang Difabel.....	64
Gambar 2.	Toilet Wanita dan Pria.....	64
Gambar 3	Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta .....	64
Gambar 4	Klinik kesehatan.....	64
Gambar 5	Rambu -rambu Dilarang Merokok.....	65
Gambar6	Mesin Fotocopy dan Pemotong Kertas di Statuskim.....	65
Gambar 7	Ruang Kerja Kepala dan Sub Seksi.....	65
Gambar 8	Mobil Pos untuk Transaksi Pembayaran .....	65
Gambar 9	Salah Satu Responde.....	66
Gambar 10	Responden saat Mengisi Kuesioner.....	66

## DAFTAR LAMPIRAN DATA

Lampiran 1	Struktur Pejabat Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta.....	67
Lampiran 2	Kuesioner Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada Responden Asing.....	68
Lampiran 3	Tabel Hasil Data Kuesioner .....	71
Lampiran 4	Salah Satu Kuesioner yang telah diisi oleh Wisatawan Mancanegara dengan Pernyataan Ketidakpuasan.....	72
Lampiran 5	Salah Satu Kuesioner yang telah diisi oleh Wisatawan Mancanegara dengan Pernyataan Kepuasan.....	74