

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Tinjauan Pustaka.....	8
1.7 Landasan Teori .....	14
1.7.1 Pelayanan Publik .....	14
1.7.2 Visa .....	14
1.7.2.1 Macam-macam Visa.....	15
1.7.3 <i>Visa On Arrival</i> (VOA) atau Visa Kunjungan Saat Kedatangan (VKSK) .....	16
1.7.3.1 Perpanjangan <i>Visa on Arrival</i> (VOA) .....	17
1.7.4 Standar Operasional Prosedur (SOP)/prosedur .....	18
1.7.4.1 Prosedur Perpanjangan <i>Visa on Arrival</i> (VOA) atau Visa Kunjungan Saat Kedatangan (VKSK) .....	18
1.8 Metode Penelitian .....	20

1.8.1	Jenis Penelitian .....	20
1.8.2	Waktu dan Tempat.....	21
1.8.3	Instrumen Penelitian .....	21
1.8.4	Teknik Pengumpulan Data.....	22
1.8.5	Jenis Data .....	24
1.8.6	Analisis Data .....	25
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....</b>		<b>28</b>
2.1	Lokasi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta .....	28
2.2	Profil Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta .....	29
2.2.1	Sejarah.....	29
2.2.2	Visi dan Misi .....	31
2.3	Tugas dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.....	32
2.4	Jenis Layanan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta .....	36
2.5	Struktur Organisasi .....	37
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>		<b>38</b>
3.1	Prosedur Perpanjangan <i>Visa on Arrival</i> di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta.....	38
3.2	Kendala yang Dihadapi Oleh Kantor Imigrasi Yogyakarta Dalam Proses Perpanjangan <i>Visa On Arrival</i> .....	51
3.3	Solusi Terhadap Kendala Dalam Proses Perpanjangan <i>Visa On Arrival</i> di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta .....	58
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>62</b>
4.1	Kesimpulan.....	62
4.2	Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>64</b>
<b>DAFTAR NARASUMBER.....</b>		<b>67</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>xviii</b>