

DAFTAR ISI

JUDUL	i
TITLE.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
ABSTRAKSI.....	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kerangka Teori	8
D.1. Pelayanan Publik	8
D.2. Reformasi Birokrasi	13
D.2.1. Sistem.....	17
D.2.2. Tata Kelembagaan	17
D.2.3. Aspek Sumber Daya Manusia	21
E. Metode Penelitian	23

E.1 Jenis Penelitian	23
E.2 Teknik pengumpulan Data.....	24
E.3 Analisa Data.....	25
F. Sistematika Penulisan	26
BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR IMIGRASI	
KELAS I YOGYAKARTA	28
A. Sejarah dan perkembangan	28
B. Profil Organisasi.....	29
C. Tugas Dan Fungsi	31
D. Kode Etik Pegawai.....	33
E. Visi, Misi dan Motto	35
F. Logo Kantor	36
G. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	40
H. Bagan Struktur Organisasi	62
I. Pegawai	64
BAB III PELAYANAN PUBLIK KANTOR IMIGRASI	
KELAS I YOGYAKARTA	66
A. Jenis Layanan	66
B. Alur/Proses Cara Pelayanan Keimigrasian	78
C. Prasyarat yang harus dipenuhi, baik teknis maupun administratif	81
D. Waktu Penyelesaian Pelayanan.....	89
E. Rincian Biaya Pelayanan.....	89
F. Jumlah Pemohon Dokumen Keimigrasian.....	94
G. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.....	96
BAB IV Reformasi Birokrasi Kantor Imigrasi Kelas I	
Yogyakarta.....	98

A.	Pengaruh Sosial Budaya Refroamsi Birokrasi	98
B.	Dimensi Reformasi Birokrasi Pada Sistem	99
C.	Tata kelembagaan.....	103
D.	Peningkatan Sumber Daya Manusia	104
E.	Faktor-Faktor Yang Memperngaruhi Pelayanan.....	108
	E.1. Faktor yang Mendukung.....	109
	E.1.1 Faktor Internal	109
	E.1.2 Faktor Eksternal.....	113
	E.2. Faktor Yang Menghambat	113
	E.2.1 Faktor Internal	113
	E.2.2 Faktor Eksternal.....	118
F.	Hasil Reformasi Birokrasi.....	119
BAB V	PENUTUP.....	121
	A. Kesimpulan.....	121
	B. Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA		125
LAMPIRAN.....		129