

## Daftar Isi

	Halaman
Halaman Judul Dalam .....	i
Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat .....	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Persembahan .....	v
Halaman Motto .....	vi
Ucapan Terima Kasih .....	vii
Kata Pengantar .....	x
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar .....	xvi
Abstrak .....	xvii
Abstract .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
I.2 Rumusan Masalah .....	I-19
I.3 Tujuan Penelitian .....	I-20
I.4 Manfaat Penelitian .....	I-20
I.5 Kerangka Konseptual .....	I-21
I.5.1 Pergeseran Paradigma Pelayanan .....	I-21
I.5.2 Pelayanan Publik .....	I-23
I.5.2.1 Pengertian .....	I-23
I.5.2.2 Klasifikasi Pelayanan Publik .....	I-25
I.5.2.3 Asas Pelayanan Publik .....	I-27
I.5.2.4 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	I-29
I.5.2.5 Standar Pelayanan Publik .....	I-32
I.5.3 Inovasi Pelayanan Publik .....	I-33
I.5.3.1 Pengertian .....	I-33
I.5.3.2 Tipologi Inovasi .....	I-36
I.5.3.3 Inovasi <i>E-Government</i> .....	I-37
I.5.4 Nilai Pelanggan .....	I-39
I.5.4.1 Pengertian .....	I-39
I.5.4.2 Sumber dan Bentuk Nilai Pelanggan .....	I-41
I.5.5 Nilai Kemanfaatan .....	I-44
I.5.5.1 Kemudahan Pelayanan .....	I-45
I.5.5.1.1 Informasi .....	I-46

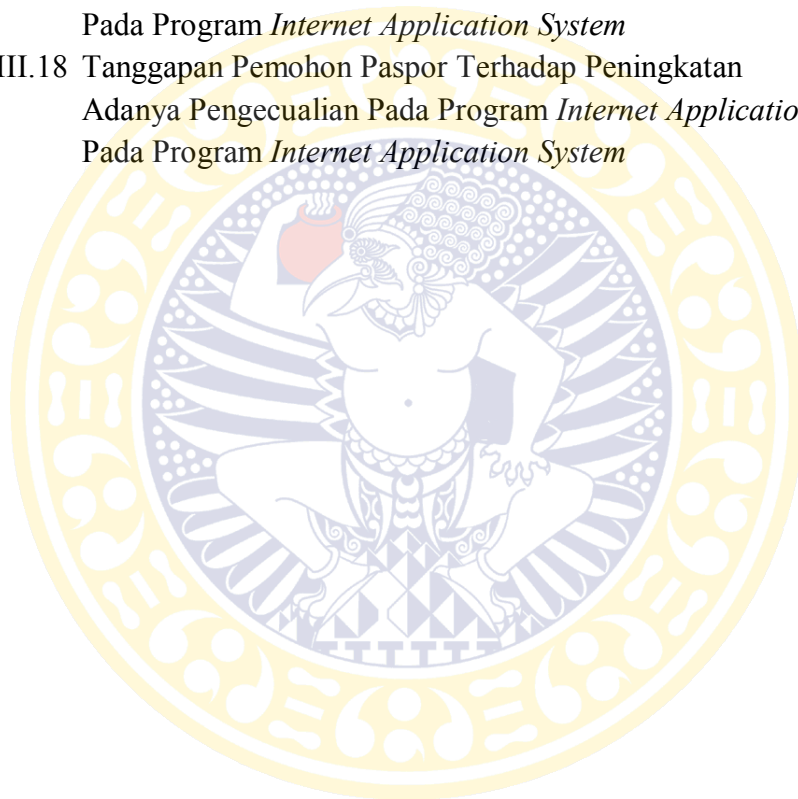
I.5.5.1.2	Penerimaan Pesanan .....	I-46
I.5.5.1.3	Penagihan .....	I-46
I.5.5.1.4	Pembayaran .....	I-47
I.5.5.2	Peningkatan Pelayanan .....	I-47
I.5.5.2.1	Konsultasi .....	I-48
I.5.5.2.2	Keramahan .....	I-48
I.5.5.2.3	Pengamanan .....	I-48
I.5.5.2.4	Pengecualian .....	I-49
I.6	Definisi Konsep .....	I-49
I.7	Metode Penelitian .....	I-50
I.7.1	Jenis Penelitian .....	I-51
I.7.2	Lokasi Penelitian .....	I-52
I.7.3	Data-Data Yang Didapatkan .....	I-52
I.7.4	Teknik Penentuan Informan .....	I-53
I.7.5	Teknik Pengumpulan Data .....	I-55
I.7.6	Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	I-57
I.7.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	I-58
<b>BAB II DESKRIPSI KAJIAN PENELITIAN</b>		
II.1	Deskripsi Umum Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya .....	II-1
II.1.1	Keimigrasian .....	II-1
II.1.2	Profil Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya .....	II-3
II.1.3	Tugas .....	II-4
II.1.4	Visi dan Misi .....	II-4
II.1.5	Motto dan Janji Layanan .....	II-4
II.1.6	Jenis-Jenis Paspor .....	II-4
II.1.7	Struktur Organisasi .....	II-7
II.1.8	Tugas dan Pokok Fungsi Aparatur .....	II-8
II.1.9	Sarana dan Prasarana .....	II-12
II.1.10	Wilayah Kerja .....	II-13
II.2	Deskripsi Umum Program <i>Internet Application System</i> .....	II-14
II.2.1	Pengertian Program <i>Internet Application System</i> .....	II-14
II.2.2	Prosedur Pengajuan Permohonan Paspor .....	II-17
II.2.3	Hal Yang Dipersiapkan dan Diperhatikan .....	II-18
II.2.4	Persyaratan Pengurusan Permohonan Paspor .....	II-19
<b>BAB III PENYAJIAN, ANALISIS DATA, DAN INTERPRETASI TEORITIK</b>		
III.1	Penyajian dan Analisis Data .....	III-4
III.1.1	Kondisi Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus	

Surabaya .....	III-4
III.1.2 Inovasi Program <i>Internet Application System</i> .....	III-7
III.1.3 Nilai Kemanfaatan Program <i>Internet Application System</i> Bagi Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya .....	III-18
III.1.3.1 Kemudahan Pelayanan .....	III-22
III.1.3.1.1 Informasi .....	III-25
III.1.3.1.2 Penerimaan Pesanan .....	III-28
III.1.3.1.3 Penagihan .....	III-31
III.1.3.1.4 Pembayaran .....	III-34
III.1.3.2 Peningkatan Pelayanan .....	III-37
III.1.3.2.1 Konsultasi .....	III-41
III.1.3.2.2 Keramahan .....	III-44
III.1.3.2.3 Pengamanan .....	III-47
III.1.3.2.4 Pengecualian .....	III-51
III.2 Interpretasi Teoritik .....	III-54
<b>BAB IV Penutup</b>	
IV.1 Kesimpulan .....	IV-1
IV.2 Saran .....	IV-3
Daftar Pustaka	
Lampiran-Lampiran	

### Daftar Tabel

	Judul	Hal.
Tabel I.1	Peringkat dan Skor <i>Corruption Perception Index</i> 2014	I-4
Tabel I.2	5 Kanim Dengan Penerbitan DPRI Terbanyak Per Januari 2012-2013	I-11
Tabel I.3	Skor Pengalaman Integritas Pada Unit Layanan Tahun 2014	I-12
Tabel I.4	Jenis Inovasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya	I-14
Tabel I.5	Peningkatan Pemohon Paspor Melalui Online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya Tahun 2012-2014	I-15
Tabel II.1	Sarana dan Prasarana Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya	II-12
Tabel III.1	5 Kanim Dengan Penerbitan DPRI Terbanyak Per Januari 2012-2013	III-5
Tabel III.2	Tanggapan Aparatur Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya	III-6
Tabel III.3	Skor Pengalaman Integritas Pengguna Layanan 2014	III-8
Tabel III.4	Jenis Inovasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya	III-11
Tabel III.5	Peningkatan Pemohon Paspor Melalui Online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya Tahun 2012-2014	III-12
Tabel III.6	Tanggapan Aparatur Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya Terhadap Program <i>Internet Application System</i>	III-15
Tabel III.7	Perbedaan Pengajuan Permohonan Paspor	III-17
Tabel III.8	Tanggapan Aparatur Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya	III-20
Tabel III.9	Tanggapan Pengalaman Pemohon Paspor Sebelum Melalui Program <i>Internet Application System</i>	III-24
Tabel III.10	Tanggapan Pemohon Paspor Terhadap Kemudahan Pelayanan Pada Program <i>Internet Application System</i>	III-27
Tabel III.11	Tanggapan Pemohon Paspor Terhadap Penerimaan Pesanan Pada Program <i>Internet Application System</i>	III-30
Tabel III.12	Tanggapan Pemohon Paspor Terhadap Kemudahan Penagihan Pada Program <i>Internet Application System</i>	III-33
Tabel III.13	Tanggapan Pemohon Paspor Terhadap Kemudahan Pembayaran Pada Program <i>Internet Application System</i>	III-36

Tabel III.14	Tanggapan Pemohon Paspor Terhadap Program <i>Internet Application System</i>	III-36
Tabel III.15	Tanggapan Pemohon Paspor Terhadap Peningkatan Adanya Konsultasi Pada Program <i>Internet Application System</i> Pada Program <i>Internet Application System</i>	III-43
Tabel III.16	Tanggapan Pemohon Paspor Terhadap Peningkatan Adanya Keramahan Pada Program <i>Internet Application System</i> Pada Program <i>Internet Application System</i>	III-46
Tabel III.17	Tanggapan Pemohon Paspor Terhadap Peningkatan Adanya Pengamanan Pada Program <i>Internet Application System</i> Pada Program <i>Internet Application System</i>	III-50
Tabel III.18	Tanggapan Pemohon Paspor Terhadap Peningkatan Adanya Pengecualian Pada Program <i>Internet Application System</i> Pada Program <i>Internet Application System</i>	III-53



## Daftar Gambar

Judul	Hal.
Gambar I.1 Tipologi Inovasi Sektor Publik	I-37
Gambar II.1 Gambar II.1 Halaman Depan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya	II-3
Gambar II.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya	II-7
Gambar II.3 Gambar Halaman Website Imigrasi	II-14
Gambar II.4 Halaman Depan Program <i>Internet Application System</i>	II-15
Gambar II.5 Halaman Pengisian Pengajuan Permohonan Paspor	II-16
Gambar II.6 Mekanisme Pengajuan Permohonan Paspor	II-17

