**DAFTAR ISI**

COVER : JUDUL …………………………..…………………… i

LEMBAR PENGESAHAN ……………………………………….. ii

LEMBAR PERSETUJUAN ……………………………………….. iii

ABSTRAK ……………………………………………………….. iv

DEDIKASI ……………………………………………………….. v

KATA PENGANTAR ……………………………………….. vi

DAFTAR ISI ……………………………………………………...... viii

DAFTAR GAMBAR ……………………………………………….. x

DAFTAR TABEL ……………………………………………….. xi

LAMPIRAN ……………………………………………………….. xii

BAB I. PENDAHULUAN ……………………………………….. 1

1. Latar Belakang Masalah ……………………………….. 1
2. Batasan Masalah .............................................................. 3
3. Rumusan Masalah ……………………………………….. 3
4. Tujuan Penulisan ……………………………………….. 3
5. Manfaat Penulisan ……………………………………….. 3

BAB II. LANDASAN TEORI ……………………………….. 5

1. Pengertian Keimigrasian ……………………………….. 5
2. Penertian Pelayanan ……………………………………….. 5
* Konsep pelayanan ……………………………………….. 6
1. Pengertian Paspor ……………………………………….. 8
* Jenis -Jenis Paspor ……………………………………….. 8
1. Tata Cara pelayanan pengurusan paspor ……………….. 9
2. Pengertian Wisatawan ……………………………….. 10
3. Pengertian Standar Operasional Prosedur ........................... 11

BAB III. METODOLOGI PENULISAN ……………………….. 12

1. Waktu dan Tempat ……………………………………….. 12
2. Sumber Data ……………………………………………….. 13
3. Teknik Pengumpulan Data ……………………………….. 13
4. Metode penulisan ………………………………………... 13

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN ………………………... 14

1. HASIL ………………………………………………... 14
2. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Manado ………………... 14
3. Visi dan Misi ………………………………………... 17
4. Struktur organisasi dan Job Description ………………... 17
5. Struktur organisasi ................................................... 19
6. Job description ................................................................ 20
7. Jumlah pemohon paspor ....................................... 24
8. Proses pelayanan pengurusan paspor ........................... 25
9. Biaya pembuatan paspor ....................................... 31
10. PEMBAHASAN ………………………………………... 31
11. Persyaratan dalam pengurusan paspor ………………... 31
12. Terjadinya penumpukan berkas pemohon ………... 32

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN ………………………... 35

1. KESIMPULAN ………………………………………... 35
2. SARAN ………………………………………………... 36

DAFTAR PUSTAKA ………………………………………... 37

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 status pegawai kantor imigrasi kelas I Manado…………. 16

Tabel 4.2 daftar permohonan dokumen SPRI yang di selesaikan……. 24

Table 4.3 biaya pembuatan paspor……………………………………. 31

Tabel 4.4 Jumlah petugas loket pelayanan ....................................... 33

Tabel 4.5 Jumlah Ideal petugas loket pelayanan ........................... 33

**LAMPIRAN**

Lampiran 1 : sertifikat

Lampiran 2 : contoh formulir pengurusan paspor

Lampiran 3 : daftar observasi di kantor imigrasi kelas 1 Manado