

**KUALITAS LAYANAN KANTOR IMIGRASI KELAS 1 YOGYAKARTA  
DALAM PEMBUATAN PASPOR BERBASIS E-GOVERNMENT  
(Studi Kasus : Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta)**

Diajukan Kepada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Dalam Magister Ilmu  
Pemerintahan

TESIS



Oleh:  
ISWAHYUDI  
2012 104 0077

**PROGRAM STUDI  
MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2014**

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

**KUALITAS LAYANAN KANTOR IMIGRASI KELAS 1 YOGYAKARTA  
DALAM PEMBUATAN PASPOR BERBASIS E-GOVERNMENT  
(Studi Kasus : Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta)**

TESIS

Diajukan Oleh

Nama : Iswahyudi

NPM : 2012 104 0077

**Telah Disetujui Oleh:**

Dosen Pembimbing

**Dr. Ulung Pribadi, M.Si.**

**Yogyakarta, 16 Agustus 2014**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Dr. Dyah Mutiarin, M.Si**  
**NIK : 1971108201004 163 089**

## **PENGESAHAN TIM PENGUJI**

Judul : **KUALITAS LAYANAN KANTOR IMIGRASI  
KELAS 1 YOGYAKARTA DALAM PEMBUATAN  
PASPOR BERBASIS E-GOVERNMENT** (*Studi Kasus :  
Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta*)

Ditulis Oleh : Iswahyudi

NPM : 2012 104 0077

Pembimbing : Dr. Ulung Pribadi., M.Si.

**Yogyakarta, 16 Agustus 2014**

**Ketua Penguji**

**Dr. Ulung Pribadi., M.Si**

**Tim Penguji**

**Penguji I**

**Penguji II**

**Dr. Dyah Mutiarin., M.Si**

**Dr. Suranto., M.Pol.**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Iswahyudi

NPM : 2012 104 0077

Jenjang : Strata Dua (S2)

Menyatakan bahwa Tesis dengan judul **KUALITAS LAYANAN KANTOR IMIGRASI KELAS 1 YOGYAKARTA DALAM PEMBUATAN PASPOR BERBASIS E-GOVERNMENT** (*Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta*) adalah benar-benar hasil penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran.

**Yogyakarta, 16 Agustus 2014**  
**Pembuat Pernyataan**

**ISWAHYUDI**

## LEMBAR REVISI

Telah melaksanakan ujian tesis pada hari sabtu 16 Agustus 2014, pukul 11.00 Wib bertempat di gedung AR Fachrudin A Lantai 4 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk diberikan persetujuan Revisi Tesis Oleh:

Nama : Iswahyudi

NPM : 2012 104 0077

Judul Tesis : **KUALITAS LAYANAN KANTOR IMIGRASI KELAS 1  
YOGYAKARTA DALAM PEMBUATAN PASPOR  
BERBASIS E-GOVERNMENT (*Studi Kasus Pada Kantor  
Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta*)**

Pembimbing : Dr. Ulung Pribadi., M.Si (.....)

Penguji I : Dr. Dyah Mutiarin., M.Si (.....)

Penguji II : Dr. Suranto., M.Pol (.....)

**Yogyakarta, 16 Agustus 2014**

Mengetahui,  
Ketua Program  
Megister Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Dr. Dyah Mutiarin, M.Si**  
**NIK : 1971108201004 163 089**

## **PENGESAHAN PROGRAM STUDI**

**Judul Tesis :Kualitas Layanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta  
Dalam Pembuatan Paspor Berbasis E-Government  
(Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas 1  
Yogyakarta)**

**Disusun Oleh : Iswahyudi**

**NPM : 2012 104 0077**

**Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
dalam Megister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta.**

**Yogyakarta, 16 Agustus 2014**

Mengetahui,  
Ketua Program  
Megister Ilmu Pemerintahan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Dr. Dyah Mutiarin, M.Si**  
**NIK : 1971108201004 163 089**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*Kesungguhan dan keyakinan kepada-Mu Allah yang  
menghantarkanku*

*Hingga pada posisi saat ini.*

*Berusaha, berdo'a dan tawakal adalah senjatakmu.*

*Terus membangun mimpi dan berusaha untuk  
mewujudkannya. Insya Allah aku pasti bisa...*

### PERSEMBAHAN

Karya tulis ini akan Ku persembahkan kepada kedua Orangtuaku, yang tak henti-hentinya mendoakanku, dan kepada semua orang yang mencintai dan menyayangiku dengan tulus dan ikhlas, serta kepada semua orang yang turut mensupportku dalam bentuk apapun sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb....*

Pertama dan yang paling utama Puji serta syukur penulis ucapkan Kehadirat Allah SWT Sang Pemilik Jagat Raya Dan Seisinya atas segala nikmat yang telah dicurahkan, terutama nikmat iman dan islam serta kesehatan sehingga dengan nikmat itu penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan judul **“Kualitas Layanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta Dalam Pembuatan Paspor Berbasis E-Government (Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta)”** sebagai salah satu syarat utama untuk memperoleh gelar kesarjanaan (S2) Megister Ilmu Pemerintahan pada program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Sebagai manusia biasa tentunya penulis menyadari bahwa banyak terdapat kekurangan dan ketidak sempurnaan dalam penulisan tesis ini.

Tak lupa pula bahwa dalam menempuh studi di bangku perkuliahan hingga pada penyusunan tesis ini, penulis menyadari semua itu tidak dapat diraih tanpa bantuan dan motifasi dari berbagai pihak baik itu dalam bentuk moril maupun materil. Untuk itu peneliti menghaturkan beribu terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto, Rektor Univesitas Muhamaddiah Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk



mengikuti study pada program pasca sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Bapak Dr. Achmad Nurmandi, M.sc Selaku Direktur Paska Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Dyah Mutiarin, M.si. Selaku Ketua program studi Magister Ilmu Pemerintahan (MIP) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Yang Telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti studi dan selalu memberikan kemudahan serta tak bosanya memberikan motifasi kepada penulis agar dapat menyelesaikan studi tepat pada waktunya.
4. Dr. Ulung Pribadi M.si, Selaku Pembimbing Yang Telah Meluangkan Waktu Untuk Membimbing Dan Menjadi Teman Diskusi Dalam Penulisan Tesis Ini.
5. Seluruh Dosen Jurusan Megister Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Bapak Dr. Hamdan M.Si, Rektor Institut Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (IISIP) Yapis Biak yang memberikan dukungan dana berupa beasiswa penuh kepada penulis dalam penyelesaian studi program pasca di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Bapak Drs. Djamil M.Si., Bapak Drs. Husein Gobel M.Si., Bapak Hermanu Iriawan, SE. M.Si., Ibu Musdalifah Haz, SE, yang telah banyak memberikan nasehat dan motifasi kepada penulis.
8. Bapak Soenaryono SH, MH. Selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta, Bapak Tatang Suheryadin, SH. M.Si dan Ibu RR. Eni

Indriyanti, SH yang telah mengizinkan dan membantu penulis terkait dengan data penelitian.

9. Spesial kepada Ibunda Tercinta Wargiyem Dan Ayah Handa Sarengat, Serta Kakak Dan Adik Tercinta yang tak hentinya memanjatkan doa kepada penulis.
10. Kawan- Kawan Angkatan V Program Studi Megister Ilmu Pemerintahan (Andri putra Kesmawan S.IP, Iyan Fathul Khoiriah S.IP, Wahyudi Barmawi S.S serta seluruh mahasiswa pasca sarjana Megister ilmu pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang tidak sempat penulis paparkan satu persatu).

Semua andil mereka yang telah disebut maupun tidak sempat disebutkan yang tidak terhitung nilainya, dan penulis hanya mampu memanjatkan doa kepada Allah yang maha mengabulkan doa semoga selalu diberkahi dan diberi kesahatan serta kesuksesan kepada kita semua. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi banyak ummat dan juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi penelitian selanjutnya.

*Billahi taufiq walhidayah wassalamu'alaikum, Wr.Wb*

Yogyakarta, 16 Agustus 2014  
Penulis

**ISWAHYUDI**

## ABSTRAK

*E-government* saat ini telah menjadi kebutuhan sebagai jawaban atas perubahan lingkungan strategis yang menuntut administrasi negara yang efisien, efektif, berorientasi pada publik, transparan dan akuntabel. *E-goverment* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju *good governmen*. penerapan pelayanan berbasis elektronik di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta di satu sisi telah menjadi solusi dari lambannya pelayanan yang diberikan selama ini terutama dalam pembuatan Paspor.

Adapun usaha yang dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur pemerintah dalam pembuatan paspor berbasis elektronik, dalam penelitian ini menggunakan teori Zeithmal tahun 1990 dengan 5 indikator yakni Keberwujudan (*Tangibel*), dayatanggap (*Responsiviness*), *kehandalan* (*Realibility*), Jaminan (*Assurance*), serta Empati (*Empathy*). dan juga melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut dengan indikator Organisasi, Sumber Daya Manusia, dan Sistem Pelayanan. Adapun metode yang dipakai adalah dengan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan distribusi frekwensi, dan dalam pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi serta kuesioner. Dengan lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta.

Hasil penelitian yang dilakukan adalah bahwa kualitas pelayanan aparatur Pemerintah dalam pembuatan paspor berbasis elektronik yang diberikan kepada masyarakat adalah **Sangat Baik**” yang ditunjukkan dengan skala indeks kumulatif **4,21** dari nilai tertinggi 5. Adapun variabel yang mendapat nilai tertinggi adalah pada variabel Assurance (jaminan) dengan skor nilai **4,60** dengan kategori **“Sangat Baik”** dan variabel yang mendapat penilaian terendah oleh masyarakat adalah pada variabel Empathy (empati) dengan skor nilai **3,97** meskipun dengan kategori **“Baik”**. Adapun yang menjadi faktor pengaruh dalam pelayanan adalah diantaranya faktor organisasi, Aparat atau sumber daya manusia dan sistem pelayanan. Kemudian rekomendasi yang diberikan kepada kantor imigrasi kelas 1 Yogyakarta adalah agar lebih meningkatkan lagi kualitas pelayananya terutama pada dimensi Empati yakni tentang keramahan, kesopanan dan tindakan diskriminatif dalam melayani.

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan , E-Government, Pelayanan Paspor online***

## DAFTAR ISI

|  |              |
|--|--------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                 | <b>i</b>     |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b> | <b>ii</b>    |
| <b>PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>        | <b>iii</b>   |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>           | <b>iv</b>    |
| <b>LEMBAR REVISI .....</b>                 | <b>v</b>     |
| <b>PENGESAHAN PROGRAM STUDI .....</b>      | <b>vi</b>    |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>         | <b>vii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                | <b>viii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                    | <b>xii</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                  | <b>xvi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                 | <b>xviii</b> |
| <b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>              | <b>xix</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                       | <b>xi</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                   |              |
| I.1 Latar Belakang Masalah .....           | 1            |
| I.2 Rumusan Masalah .....                  | 7            |
| I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....    | 8            |
| <b>BAB II TINJAUAN TEORI</b>               |              |
| II.1 Kajian Pustaka .....                  | 9            |
| II.2 Kerangka Teori .....                  | 19           |

|   |    |
|---|----|
| II.2.1 Konsep Pelayanan Publik .....                          | 19 |
| II.2.2 Kualitas Pelayanan Publik .....                        | 23 |
| II.2.3 <i>E- Government</i> .....                             | 31 |
| II.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik ..... | 40 |
| II.3 Kerangka Pikir .....                                     | 45 |
| II.4 Definisi Konseptual .....                                | 47 |
| II.5 Definisi Operasional .....                               | 48 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| III.1 Jenis Penelitian .....                     | 56 |
| III.2 Lokasi Penelitian .....                    | 56 |
| III.3 Jenis Data .....                           | 56 |
| III.4 Teknik Pengumpulan Data .....              | 58 |
| III.5 Unit Analisis Data .....                   | 61 |
| III.6 Teknik Pengambilan Sampel/Narasumber ..... | 61 |
| III.7 Teknik Analisis Data .....                 | 62 |

### **BAB IV. DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| IV.1 Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta ..... | 65 |
|--|----|

|   |    |
|---|----|
| IV.1.1 Letak Geografis dan Luas Wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta ..... | 65 |
| IV.1.4 Kondisi Penduduk Provinsi D.I Yogyakarta .....                             | 67 |
| IV.2 Deskripsi Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta .....                           | 69 |
| IV.2.1 Letak Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta .....                             | 69 |
| IV.2.2 Struktur, Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi...                        | 70 |
| IV.2.3 Jenis Layanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta                 |    |
| IV.2.4 Pelayanan Pembuatan Paspor Online .....                                    | 79 |

## **BAB V. PEMBAHASAN**

|   |     |
|---|-----|
| V.1 Karakteristik Responden Penelitian .....  | 84  |
| V.2 Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor Berbasis E-Government di Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta Tahun 2014 ..... | 90  |
| V.2.1 Keberwujudan Pelayanan (Tangibel) .....   | 90  |
| V.2.2 Keandalan (Reliability) .....   | 101 |
| V.2.3 Tanggap (Responsiveness) .....  | 107 |
| V.2.4 Aspek Jaminan (Assurance) .....   | 116 |
| V.2.5 Aspek Empati (Empathy) .....  | 124 |
| V.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Online Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta .....             | 136 |

|  |            |
|--|------------|
| V.3.1 Organisasi .....   | 136        |
| V.3.2 Aparat atau Sumber Daya Manusia .....                        | 143        |
| V.3.3 Sistem Pelayanan .....                                       | 146        |
| V.4 Analisis Pengaruh Faktor Terhadap Indikator Kualitas Pelayanan | 159        |
| <b>BAB VI. PENUTUP</b>   |            |
| VI.1 Kesimpulan .....  | 162        |
| VI.2 Saran .....   | 163        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>165</b> |

## DAFTAR TABEL

|             |   |     |
|-------------|---|-----|
| Tabel II.1  | Tinjauan penelitian terkait .....   | 15  |
| Tabel II.2  | Matriks Pengukuran kualitas pelayanan berbasis E-Government   | 53  |
| Tabel III.1 | Skala Likert .....  | 62  |
| Tabel III.2 | Kriteria hasil skor indeks .....  | 63  |
| Tabel IV.1  | Persentase Penduduk menurut Jenis Kelamin di<br>Kabupaten/Kota di D.I. Yogyakarta .....   | 78  |
| Tabel IV.2  | Data Statistik Pengeluaran SPRI (WNI) Sesuai Maksud<br>Keberangkatannya .....   | 83  |
| Tabel V.1   | Jenis Kelamin Responden .....   | 84  |
| Tabel V.2   | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....  | 86  |
| Tabel V.3   | Pendidikan Responden .....  | 88  |
| Tabel V.4   | Penampilan Petugas Pelayanan .....  | 90  |
| Tabel V.5   | Kenyamanan Ruang Pelayanan .....  | 93  |
| Tabel V.6   | Proses Dan Prosedur Pelayanan .....   | 97  |
| Tabel V.7   | Kedisiplinan Petugas .....  | 99  |
| Tabel V.8   | Indek Parameter Keberwujudan (Tangibel) Pelayanan Paspor<br>Online Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta Tahun 2014                | 100 |
| Tabel V.9   | Kecermatan Petugas Pelayanan .....  | 102 |
| Tabel V.10  | Prosedur Pelayanan .....  | 103 |
| Tabel V.11  | Keahlian Menggunakan Alat Bantu .....   | 105 |
| Tabel V.12  | Indek Parameter Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Pelayanan Paspor Online<br>Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta tahun 2014 ..... | 107 |
| Tabel V.13  | Tanggap Terhadap Setiap Permohonan .....  | 109 |
| Tabel V.14  | Kecepatan Pelayanan .....   | 110 |



|            |   |     |
|------------|---|-----|
| Tabel V.15 | Kecermatan Pelayanan .....  | 112 |
| Tabel V.16 | Tanggap Terhadap Keluhan Masyarakat .....   | 113 |
| Tabel V.17 | Indek Parameter Ketanggapan ( <i>Responsiviness</i> ) Pelayanan E-Paspor Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta Tahun 2014 .. | 115 |
| Tabel.18   | Jaminan Ketepatan Waktu Pelayanan .....   | 117 |
| Tabel.19   | Jaminan Kepastian Biaya pelayanan .....   | 119 |
| Tabel.20   | Jaminan Kepastian Jumlah Biaya pelayanan .....  | 121 |
| Tabel.21   | Jaminan Legalitas Hasil Pelayanan .....   | 122 |
| Tabel V.22 | Indek Parameter Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Pelayanan E-Paspor Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta Tahun 2014 .....       | 123 |
| Tabel V.23 | Keramahan Petugas Pelayanan .....   | 125 |
| Tabel V.24 | Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan .....   | 126 |
| Tabel V.25 | Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan .....   | 130 |
| Tabel V.26 | Indeks Parameter Empathy ( <i>Empati</i> ) Pelayanan E-Paspor Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta Tahun 2014 .....         | 131 |
| Tabel V.27 | Indeks Parameter Kualitas Pelayanan Paspor Online Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta Tahun 2014 .....                     | 133 |
| Tabel V.28 | Peringkat Indeks Kualitas Pelayanan Paspor online Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta Tahun 2014 .....                     | 134 |
| Tabel V.29 | Pegawai Kantor Imigrasi .....   | 144 |

## DAFTAR GAMBAR

|             |   |     |
|-------------|---|-----|
| Gambar I.1  | Indek Kepuasan Masyarakat tahun 2013 .....  | 5   |
| Gambar II.1 | Konsep Kepuasan Pelanggan .....   | 29  |
| Gambar II.2 | Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan<br>( <i>The Triangle of Balance in Service Quality</i> ) ..... | 30  |
| Gambar II.3 | Kerangka Pikir .....  | 47  |
| Gambar IV.1 | Peta Provinsi D.I Yogyakarta .....  | 66  |
| Gambar IV.2 | Jalan menuju Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta ..  | 69  |
| Gambar IV.3 | Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta  | 72  |
| Gambar IV.3 | Alur Pelayanan Pembuatan Passport Online .....  | 82  |
| Gamar V.1   | Penampilan Petugas Saat Wawancara .....   | 92  |
| Gambar V.2  | Ruang Tunggu Pelayanan .....  | 96  |
| Gambar V.3  | Aturan Pakaian Pengguna Layanan .....   | 128 |
| Gamar V.4   | Prosedur Penerbitan Pasport .....   | 147 |
| Gambar V.6  | Informasi Biaya dan Persyaratan .....   | 147 |
| Gambar V.7  | Paspor jadi .....   | 152 |

## DAFTAR SINGKATAN

|             |  |
|-------------|--|
| BUMN        | : Badan Usaha Milik Negara               |
| E- GOV      | : Elektronik Government                  |
| E-KTP       | : Elektronik Kartu Tanda Penduduk        |
| G2B         | : <i>Government to Bussiness</i>         |
| G2C         | : <i>Government to Citizent</i>          |
| G2G         | : <i>Government to Government</i>        |
| ITAS        | : Izin Tinggal Terbatas                  |
| ITAP        | : Izin Tinggal Tetap                     |
| ITK         | : Izin Tinggal Khusus                    |
| KEMENKUMHAM | : Kementrian Hukum Dan Hak Asasi Manusia |
| LAN         | : Lembaga Administrasi Negara            |
| NPM         | : New Public Service                     |
| ORI         | : Ombudman Republik Indonesia            |
| PNBP        | : Penerimaan Negara Bukan Pajak          |
| SOP         | : Standar Operasional Prosedur           |
| SKPD        | : Satuan Kerja Perangkat Daerah          |
| SDM         | : Sumber Daya Manusia                    |
| SPRI        | : Surat Perjalanan Republik Indonesia    |
| TKI         | : Tenaga Kerja Indonesia                 |
| WASKAT      | : Pengawasan Melekat                     |
| WNI         | : Warga Negara Indonesia                 |
| WNA         | : Warga Negara Asing                     |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Tugas Pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Yogyakarta
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing
- Lampiran 5 Surat Izin Observasi penelitian
- Lampiran 6 Surat Izin Penelitian dari Sekretariat Daerah Istimewa Yogyakarta
- Lampiran 7 Surat Izin Penelitian dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham
- Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup