KATA PENGANTAR

Assalammualaikum wr,wb.

Puji dan syukur marilah kita panjatkan kehadirat Allah S.W.T, shalawat serta salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad S.A.W karena dengan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan KKL ini.

Laporan KKL ini berjudul **"KINERJA PEGAWAI IMIGRASI DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I BANDUNG".** Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan KKL ini masih banyak terdapat kekurangan baik dari segi isi, cara penyajian maupun penulisan dan masih jauh dari kesempurnaan, hal ini disebabkan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pihak-pihak yang terkait.

Dalam penyusunan Laporan KKL ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, bantuan, dorongan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu tidaklah berlebihan bila dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. J.M. Papasi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
2. Nia Karniawati, S.IP.,M.Si sebagai Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Tatik Rohmawati, S.IP sebagai pembimbing bagi penulis dalam penyusunan Laporan KKL ini.
4. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah membantu kelancaran penulis dalam melaksanakan KKL.
5. Kepada pihak Kantor imigrasi kelas I Bandung yang telah bersedia menerima saya untuk melaksanakan Kuliah Kerja Lapanga (KKL) yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data bagi penulis.

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

6. Bapak, Ibu, dan Kakakku tercinta yang sudah memberikan dorongan dengan do'a, moril maupun materil yang tidak ternilai, sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan KKL ini.
7. Teman–teman seperjuangan di Program Studi Ilmu Pemerintahan.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, dorongan dan bantuan bagi penulis dalam penyusunan Laporan KKL.

Semoga Laporan KKL ini dapat berguna dan bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pihak Kantor imigrasi kelas I Bandung serta pembaca pada umumnya.

Wassalamuallaikum Wr. Wb

Bandung, November 2010

Penulis

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR LAMPIRAN iX

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Laporan KKL 1
1.2 Identifikasi Masalah 5
1.3 Maksud dan Tujuan Laporan KKL 6
1.4 Kegunaan Laporan KKL 6
1.5 Kerangka Pemikiran 7
1.6 Metode Dalam Laporan KKL 14
1.6.1 Metode Laporan KKL 14
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data 15
1.6.3 Teknik Analisis Data..... 15
1.7 Lokasi dan Waktu KKL 16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Kinerja 18
2.1.1 Pengertian Kinerja 20
2.1.2 Penilaian Kinerja 23
2.1.3 Tujuan Evaluasi Kinerja 26
2.2 Faktor Kinerja 31
2.3 Pengukuran Kinerja 34
2.4 Pelayanan Publik 34
2.4.1 Pengertian Pelayanan 34
2.4.2 Pengertian Pelayanan Publik 34

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

2.4.3 Indikator Pelayanan Publik 36
2.4.4 Karakteristik Pelayanan 36
2.5 Paspor 36
2.5.1 Pengertian Paspor 36
2.5.2 Jenis – Jenis Paspor 37

BAB III OBJEK LAPORAN KKL

3.1 Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I Bandung 40
3.1.1 Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Bandung 40
3.1.2 Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung 43
3.1.3 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. 44
3.1.4 Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung..... 47
3.2 Gambaran Umum Pelayanan Pembuatan Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung 48
3.2.1 Aspek Pelayanan 48
3.2.2 Prosedur Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung 50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN LAPORAN KKL

4.1 Kinerja Individual Pegawai Imigrasi Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung 54
4.2 Psikologis Kinerja Pegawai Imigrasi Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung 64
4.3 Faktor Organisasi Kinerja Pegawai Imigrasi Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung 72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 91
5.2 Saran 92

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

DAFTAR PUSTAKA 93
LAMPIRAN – LAMPIRAN..... 94

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jadwal KKL..... 17
Table 3.1 Pangkat/golongan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Bandung..... 48
Table 4.1 Karakteristik pegawai berdasarkan usia..... 57
Table 4.2 Karakteristik pegawai berdasarkan pendidikan terakhir..... 58

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Model Kerangka Pemikiran 13
Gambar 3.1 Struktur Imigrasi Kantor Imigrasi Kelas I Bandung 45
Gambar 3.2 Prosedur Pelayanan Paspor 52

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar dari Prodi Ilmu Pemerintahan untuk melaksanakan KKL di Kantor Imigrasi kelas I Bandung.

Lampiran 2 Surat Balasan Dari Kantor Imigrasi Kelas I Bandung

Lampiran 3 Surat telah melakukan KKL dari Kantor Imigrasi kelas I Bandung.

Lampiran 4 Daftar Absensi

Lampiran 5 Riwayat Hidup

This document was created using SOLID CONVERTER PDF To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com