



## DAFTAR ISI

RINGKASAN	
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	vii
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	2
Tujuan	2
METODE	3
Lokasi dan Waktu PKL	3
Data dan Instrumen	3
Teknik Pengumpulan Data	4
GAMBARAN INSTANSI	5
Sejarah Kantor Imigrasi Sukabumi	5
Visi dan Misi	6
Janji Layanan	6
Maklumat Pelayanan	6
Filosofi Logo	6
Struktur Organisasi	9
PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	12
Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat	12
Unsur – Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	13
Tujuan Penialain Indeks Kepuasan Masyarakat	13
Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	14
TAHAPAN ATAU PROSES EVALUASI PENIAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	16
Pra Evaluasi.	23
Evaluasi	24
Pasca Evaluasi	35
HAMBATAN DAN SOLUSI DALAM PROSES EVALUASI	38
Hambatan Internal dan Solusi	38
Hambatan Eksternal dan Solusi	38
SIMPULAN DAN SARAN	40
Simpulan	40
Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	42
RIWAYAT HIDUP	43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Bogor Agricultural University



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

## DAFTAR GAMBAR

1	Logo Imigrasi	7
2	Logo pengayoman Baru	8
3	Lambang Pengayoman Lama	8
4	Struktur Organisasi Imigrasi Sukabumi	10
5	Website BALITBANGKUMHAM	12
6	APAPO	17
7	Pengecekan Berkas dan Pemberian Formulir	18
8	Pengecekan Nomor Antrian	18
9	Ruang Tunggu Antrian	19
10	Proses Wawancara Paspor	19
11	Pengambilan Paspor	20
12	Pengecekan Data	21
13	Reka Adegan Proses BAP Paspor	22
14	Pengambilan Gambar dan Sidik Jari WNA	22
15	Link Survei	23
16	Hasil IKM Bulan Maret	25
17	Informasi Jam Kerja Pelayanan	27
18	Informasi Pakaian Pemohon Paspor	27
19	Informasi Alur Pelayanan	28
20	Informasi Penyelesaian Pelayanan	29
21	Informasi Tarif Biaya Pelayanan	29
22	Kontak WhatsApp Imigrasi Sukabumi	30
23	Ruang Pengaduan Keluhan dan Pengaduan	31
24	Desain Banner Hasil IKM Maret 2021	33
25	Rapat Evaluasi IKM	35
26	Proses Renovasi Mushola Imigrasi Sukabumi	36
27	Website Resmi Imigrasi Sukabumi	37
28	Peresmian One Stop Website	37

## DAFTAR LAMPIRAN

1.	Pengarahan Pengisian Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kepada Pemohon Paspor	42
2.	Banner Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Maret 2021	42