

STRATEGI PENANGANAN LAPORAN KELUHAN MASYARAKAT

(Studi Deskriptif Tentang Strategi Ombudsman Republik Indonesia

Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Menangani Laporan Keluhan

Masyarakat di Kota Surabaya)

SKRIPSI



KL B
KK
FIS AM. 05/16
Prg
S

DEPT. IR
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

Disusun Oleh:

DERRY FAJAR PRANENDRA

NIM. 071111077

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GASAL TAHUN 2015/2016**

STRATEGI PENANGANAN LAPORAN KELUHAN MASYARAKAT

(Studi Deskriptif Tentang Strategi Ombudsman Republik Indonesia

Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Menangani Laporan Keluhan

Masyarakat di Kota Surabaya)

SKRIPSI

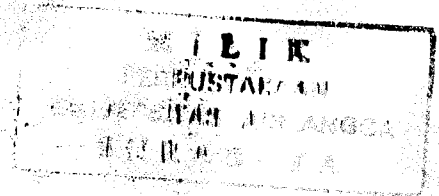
Maksud: sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.

Disusun Oleh

Derry Fajar Pranendra

NIM 071111077



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GASAL TAHUN 2015/2016**


HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Halaman Pernyataan ini berisi tentang pernyataan tentang originalitas karya tulis dengan menggunakan kalimat :

Bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi Skripsi.

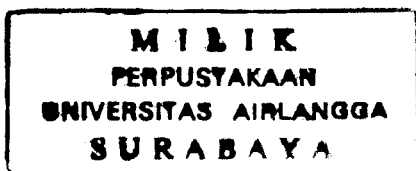
Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 21 Desember 2015

Penyusun,


Derry Fajar Pranendra

NIM. 071111077



HALAMAN PERSEMBAHAN

“Tanpa mengurangi rasa hormat, cinta, dan kasih sayang ku, skripsi ini aku persembahkan kepada kedua orang tua ku dan juga untuk almamater ku tercinta - Universitas Airlangga”

UCAPAN TERIMA KASIH

Allahu Akbar... Subhanallah Alhamdulillah La Ilahailallah Allahu akbar..
Terimakasih atas keindahan dan keagunganmu selama ini. Atas nama dunia beserta isinya, ku panjatkan rasa syukur sedalam-dalamnya ini kepada-Mu, ampunilah dosa-dosaku wahai dzat yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Allah SWT. Tak lupa pula cinta kami pada Rasullullah SAW yang telah membimbing umat manusia, serta membagikan wahyu-Nya pada kami umat manusia melalui rangkaian Al-Qur'anul Karim dan Hadist sebagai pedoman hidup kami di dunia.

Ibunda dan ayahanda tercinta, yang rela berkorban untukku mulai pertama kali berteriak menangis di dunia saat keluar dari rahimmu, air susu, keringat, dan keikhlasan kalianlah yang menjadikanku merasa bahwa aku harus berbakti pada kalian sepenuhnya selama hidupku, restu kalian adalah restu-Nya.

Makasih banyak kepada adik-adikku tercinta yang selalu menemaniku dalam menjalani suka duka kehidupan ini terimakasih atas dukungan dan kerjasamanya.

Terima kasih banyak kepada Dosen pembimbingku tersabar "Bapak Drs. Roestoto Hartojo Putro S.U "yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi. Maafin saya ya Pak jika ada salah kata dan sering merepotkan bapak.

Selanjutnya saya ucapkan terimakasih banyak kepada para dosen-dosen AN, ada Ibu Erna, Pak Falih, Ibu Wahyuni, Pak Naryo, Pak Gitadi, Prof. Jusuf

Irianto, Pak Eko, Pak Antun, Pak Bintoro, Pak Nanang, Pak Keban. Makasi banyak atas ilmu yang diberikan selama ini.

Elok Kusumawandani makasih sudah menjadi Teman, Sahabat, Orang yang setia selama 4 tahun ini mulai awal-akhir kuliah. Thanks for everything terimakasih telah menjadi partner yang baik selama 4 tahun maaf jika banyak merepotkan.

Terimakasih buat NDOLOP Makasih ya sudah jadi sahabatku selama ini. Kenangan bersama kalian tak kan kulupakan selama hidupku, terimakasih telah menjadi teman, sahabat, keluarga, suka dan duka selama 4 tahun di kampus yang kita lewati bersama bakalan jadi kenangan yang tak terlupakan.

Makasi kepada teman-teman seperjuanganku AN'2011 atas kekompakan kalian. Maafin aku yaa kalo ada salah. Btw, jaket angkatannya bagus dan multifungsi. Bakalan aku pake tiap hari jaketnya, heheh, semoga bertemu lagi dalam keadaan lebih baik dan sukses semua nya , SEE YOU ON TOP.

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

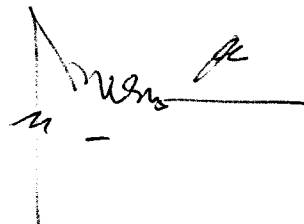
SKRIPSI

STRATEGI PENANGANAN LAPORAN KELUHAN MASYARAKAT

**(Studi Deskriptif Tentang Strategi Ombudsman Republik Indonesia
Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Menangani Laporan Keluhan
Masyarakat di Kota Surabaya)**

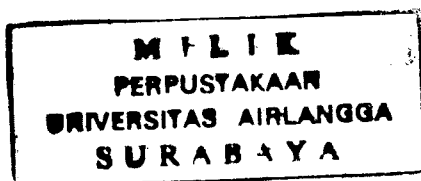
Telah memenuhi syarat dan siap untuk diujikan

Surabaya, 21 Desember 2015



Drs. Roestoto Hartojo Putro S.U

NIP 195305061979031003



HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi Ilmu S1 Ilmu Administrasi Negara

Departemen Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

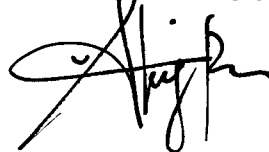
Pada Hari: Kamis

Tanggal: 07 Januari 2016

Pukul: 10:00 WIB

Komisi Penguji Terdiri dari:

Ketua Penguji

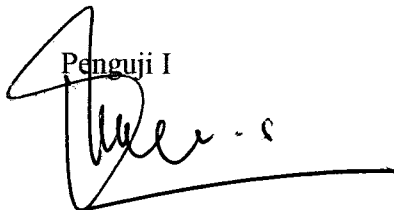


Erna Setijaningrum S.IP.,M.Si

NIP. 197005032000032001



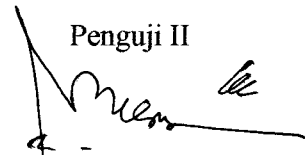
Penguji I



Drs. Gitadi Tegas S, M.Si

NIP. 195903061986011001

Penguji II



Drs. Roestoto Hartojo Putro, SU

NIP. 195305061979031003

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, sebab dengan rahmat dan ridhoNya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Salawat dan salam untuk pemimpin Nabi, Nabi Muhammad SAW, karena dengan perjuangan beliau kita dapat hidup di dunia yang terang-benderang oleh aqidah Islam seperti saat ini.

Setelah melalui proses yang panjang dan bernilai dalam perjalanan hidup penulis sebagai mahasiswa, akhirnya skripsi ini dapat penulis selesaikan. Skripsi berjudul **“STRATEGI PENANGANAN LAPORAN KELUHAN MASYARAKAT (Studi Deskriptif Tentang Strategi Ombudman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Timur dalam Menangani Laporan Keluhan Masyarakat di Kota Surabaya)”**. Disusun untuk memperoleh gelar Sarjana ilmu Administrasi Negara Universitas Airlangga Surabaya. Penelitian ini bertujuan menjelaskan Strategi yang dilakukan dalam penyelesaian laporan keluhan masyarakat atas dugaan maladministrasi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak hambatan yang terjadi. Namun juga harus disadari bahwa kelancaran dalam penyusunan materi ini juga berkat bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala yang terjadi mampu dihadapi dan dapat teratasi.

Akhirnya segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis semoga dapat menjadi karunia yang tidak terhingga dalam hidup. Penulis berharap

semoga skripsi ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan menjadi sumbangan pemikiran kepada pembaca khususnya mahasiswa Universitas Airlangga Surabaya. Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam penyusunan skripsi ini, namun penulis menyadari masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca demi sempurnanya skripsi ini. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat dalam memperkaya khasanah ilmu pendidikan.

Demikianlah kata pengantar ini dibuat dan penulis menyadari bahwa meskipun skripsi ini dibuat dengan perjuangan yang luar biasa di pastikan masih memiliki berbagai macam kelemahan dan kekurangan, oleh Karena itu penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang relevan. Terakhir penulis mengharapkan melalui hasil penelitian yang berbentuk skripsi ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi para pembaca untuk lebih mengeksplorasi secara mendalam lagi.

Surabaya, 21 Desember 2015

Derry Fajar Pranendra

NIM. 071111077