

***ANALISIS COMPLAINT HANDLING* DALAM PENANGANAN  
KELUHAN TENAGA KERJA INDONESIA (TKI)**  
(Studi Kualitatif Deskriptif di Unit Pelaksana Teknik Pelayanan,  
Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia  
(UPT-P3TKI) Jawa Timur)

SKRIPSI



Disusun Oleh :

DAKA TEGAR PRIAMBODHO

071311133079

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
DEPARTEMEN ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
SURABAYA  
SEMESTER GASAL TAHUN 2020/2021**

***ANALISIS COMPLAINT HANDLING* DALAM PENANGANAN  
KELUHAN TENAGA KERJA INDONESIA (TKI)**  
(Studi Kualitatif Deskriptif di Unit Pelaksana Teknik Pelayanan,  
Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia  
(UPT-P3TKI) Jawa Timur)

SKRIPSI



Disusun Oleh :

DAKA TEGAR PRIAMBODHO

071311133079

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
DEPARTEMEN ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
SURABAYA  
SEMESTER GASAL TAHUN 2020/2021**

**HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT**

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

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

Surabaya, 2 November 2020



Daka Tegar Priambodho

**HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi : S1 Ilmu Administrasi Negara

Departemen : Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

Pada Hari : Jumat

Tanggal : 6 November 2020

Pukul : 13.00 WIB

Komisi Penguji Skripsi terdiri dari :

Ketua Penguji



R. WAHYUNI TRIANA, Dra., MS.

NIP : 196006121986012001

Anggota, Satu



PHILIPUS KEBAN, S.I.P., M.Si

NIP : 197905032008121003

Anggota, Dua



SULIKAH ASMOROWATI, S.Sos.,

MDevSt., PhD

NIP : 197505161999032003

***ANALISIS COMPLAINT HANDLING* DALAM PENANGANAN  
KELUHAN TENAGA KERJA INDONESIA (TKI)**

(Studi Kualitatif Deskriptif di Unit Pelaksana Teknik Pelayanan,  
Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia  
(UPT-P3TKI) Jawa Timur)

SKRIPSI

Maksud: sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.

Disusun oleh :

Daka Tegar Priambodho

NIM: 071311133079

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
DEPARTEMEN ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GASAL TAHUN 2020/2021

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang saya yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan dengan setulus hati untuk kesuksesan putranya

**HALAMAN MOTO**

**“JANGAN BERSERAH DENGAN KEADAAN, TETAPI BANGKITLAH  
DENGAN KEYAKINAN”**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

*Analisis Complaint Handling* Dalam Penanganan  
Keluhan Tenaga Kerja Indonesia (TKI)  
Studi Kualitatif Diskriptif di Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Prnempatan dan  
Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan.

Dosen pembimbing



Sulikah Asmorowati, S.Sos., MDevSt., Ph.D.

NIP.197505161999032003



## UCAPAN TERIMAKASIH

1. Alhamdulillah. Terimakasih atas nikmat dan kemudahan yang diberikan Allah SWT. Atas izinnya segala sesuatu dapat terjadi. Meskipun awalnya terasa berat, namun ujian kesabaran dan perjuangan itu akhirnya membuahkan hasil..
2. Terimakasih kepada kedua orang tuaku. Dengan dukungan dan doa setulus hati untuk kelancaran segala urusan putranya. Saya percaya bahwa setiap kemudahan jalanku tidak terlepas dari doa kalian yang telah diijabah. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga dan menyayangi kalian, kedua orang tuaku.
3. Terimakasih kepada kakak ku MbK Prima, Mas. Bayu dan keponakan ku kakak Bima dan adek Bama yang selalu terus mengingatkan untuk menyelesaikan skripsi ini dan selalu mendukung dan memotivasi dan menghiburku.
4. Terimakasih kepada kakak ku Mas. Puput , MbK Fanny dan keponakan ku kakak Shenaz yang selalu terus mengingatkan untuk menyelesaikan skripsi ini dan selalu mendukung dan memotivasi dan menghiburku.
5. Terima kasih kepada Ibu Sulikah Asmorowati S.Sos, M.Devst, PhD selaku dosen pembimbing saya yang selalu memberikan pengarahan untuk saya sehingga akhirnya skripsi ini telah selesai, yang selalu memberikan wejangan, nasehat, motivasi dan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini, beliau yang selalu mau mendengarkan keluh kesah saya ketika saya mendapatkan permasalahan dalam mengerjakan skripsi ini. Bu Ika yang sabar dengan kami yang 7 tahun belum selesai-selesai. Sekali lagi saya ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya untuk Bu Ika dan maafkan kami bila jadinya memberatkan tugas Bu Ika yang seorang dosen harus membimbing dan membagi waktu kepada kami yang mahasiswa-mahasiswa yang molor. Selalu sehat ya bu, jaga kesehatan di tengah aktifitas yang padat.
6. Terima kasih juga saya sampaikan untuk seluruh jajaran dosen Ilmu Administrasi Negara, Bapak Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, M.Com, Bapak Roestoto Hartojo Putro, Drs., SU.,Bapak Dr. Eko Supeno, Drs., M.Si, Bapak Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA., Bapak Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si.,

Bapak Gitadi Tegas Supramudyo, Drs., M.Si., Bapak Dr. Bintoro Wardianto, Drs., MS., Bapak Sunaryo, Drs., M.PSt., Ibu R. Wahyuni Triana, Dra., MS., Ibu Dr. Erna Setijaningrum, S.IP, M.Si., Bapak Philipus Keban, S.IP, M.Si., dan Bapak Nanang Haryono S.IP, M.Si, Bapak Putu Aditya Ferdian Ariawantara, S.IP., M.KP; Mas Agie Soegiono N, MPP yang senantiasa memberikan ilmu serta support kepada seluruh mahasiswa Administrasi Negara. Semoga ilmu-ilmu yang saya dapatkan dari beliau-beliau mampu saya terapkan dan saya tuangkan dalam kehidupan saya setelah selesai dengan perkuliahan dan dapat bermanfaat bagi semuanya.

7. Terimakasih kepada teman-teman “*my friends*”. Hendra, Denny, Bima, Eric, Tiara, Sandra, Anggi atas kebersamaannya selama ini. Tidak lupa saling mendoakan dan saling memberikan semangat satu sama lain. Saya mendoakan yang terbaik untuk kalian, dan dipertemukan lagi dengan keadaan yang sehat walafiat serta sukses dalam mencapai cita-citanya.
8. Terimakasih kepada teman-teman AN 2013 semua. Atas kekompakan dan semangat saling mendukung kalian akan selalu teringat. Semoga sukses untuk kita semua. Terima kasih untuk kritik, saran, pesan, dan kesannya yang sebagian sudah tersampaikan. Semoga semua itu dapat menjadi motivasi agar menjadi pribadi yang lebih baik.
9. Terimakasih kepada Pak. Budi Raharjo, Pak. Djunaedi, Pak. Sunikan, Pak. Prayetno, Pak. Noor Djatmiko, Pak. Nasri, Ibu Yayuk, MbK Chantika dan Para TKI yang tidak saya cantumkan namanya karena privasi, sebagai informan pada penelitian terkait proses pemerintahan kolaboratif dalam pengendalian pencemaran udara di Kota Surabaya.
10. Dan Terimakasih untuk semua orang yang tidak bisa disebutkan satu persatu, namun juga berjasa dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini.