

**DAFTAR ISI**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN MOTO .....	vii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	viii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
KATA PENGANTAR .....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR BAGAN .....	xix
DAFTAR GAMBAR .....	xx
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	I-1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2. Rumusan Masalah .....	I-12
1.3. Tujuan Penelitian.....	I-12
1.4. Manfaat Penelitian.....	I-12
1.4.1. Manfaat Praktis .....	I-12
1.4.2. Manfaat Teoritis.....	I-13
1.5. Kerangka Konseptual .....	I-13
1.5.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	I-13
1.5.2 Jenis Pelayanan Publik.....	I-16

1.5.3	Pergeseran Paradigma Pelayanan.....	I-19
1.5.4	Prinsip Pelayanan Publik .....	I-21
1.5.5	Asas Pelayanan Publik .....	I-23
1.5.6	Standar Pelayanan Publik.....	I-26
1.5.7	Complaint Handling sistem / Penanganan Pengaduan.....	I-27
1.5.7.1	Pengertian.....	I-28
1.5.7.2	Penyebab Complaint .....	I-31
1.5.7.3	Manfaat Komplain .....	I-32
1.5.7.4	Manajemen Complaint.....	I-32
1.5.7.5	Faktor Keberhasilan Manajemen <i>Complaint</i> .....	I-33
1.5.7.6	Aspek Dalam Complaint Handling .....	I-34
1.5.7.7	Metode Penyampaian Complaint dan Prosedur Complaint Handling .....	I-35
1.6	Difinisi Konsep.....	I-36
1.7	Metode Penelitian.....	I-38
1.7.1.	Jenis Penelitian.....	I-38
1.7.2.	Lokasi Penelitian.....	I-40
1.7.3.	Fokus Penelitian.....	I-40
1.7.4.	Sumber Data.....	I-40
1.7.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	I-41
1.7.6.	Teknik Pemilihan Informan .....	I-43
1.7.7.	Teknik Analisis Data.....	I-45
1.7.8.	Keabsahan Data.....	I-47
BAB II.....		II-1
GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN.....		II-1

2.1	Tenaga Kerja Indonesia (TKI).....	II-1
2.1.1	Pengertian Tenaga Kerja Indonesia (TKI).....	II-1
2.1.2	Pengertian TKI di Jawa Timur.....	II-2
2.1.3	Pengertian calon TKI.....	II-4
2.1.4	Hak dan Kewajiban calon TKI/TKI.....	II-4
2.1.5	Persyaratan Tenaga Kerja Indonesia.....	II-5
2.2	Profil UPT Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Provinsi Jawa Timur.....	II-11
2.2.1	Visi dan Misi.....	II-12
2.2.2	Tugas dan Fungsi Unit Pelayanan dan Perlindungan Tenaga Kerja Provinsi Jawa Timur.....	II-13
2.2.3	Struktur Organisasi.....	II-14
2.2.4	Kekuatan Sumber Daya Manusia.....	II-15
2.2.5	Sarana dan Prasarana.....	II-16
2.2.6	Layanan Terpadu Satu Atap – Penempatan dan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (LTSA – P2PMI).....	II-17
2.2.7	Sarana Informasi dan Pelayanan Terpadu Pekerja Migran Indonesia (simPADU - PMI).....	II-19
2.2.8	Pedoman Teknis Pengaduan.....	II-19
2.2.8.1	Dasar Hukum.....	II-21
2.2.8.2	Pengertian Dokumen.....	II-22
2.2.8.3	Tugas dan Fungsi Pelayanan Pengaduan.....	II-22
2.2.8.4	Persiapan Petugas Pelayanan Pengaduan.....	II-23
BAB III	.....	III-1
PENYAJIAN DATA	.....	III-1
3.1	Aspek-Aspek Penanganan Keluhan.....	III-2

3.1.1	Mekanisme .....	III-2
3.1.2	Infrastruktur.....	III-4
3.1.3	Attitude.....	III-15
3.1.4	Speed .....	III-15
3.1.5	Fairness .....	III-16
3.2	Analisis Data .....	III-17
3.2.1	Aspek-Aspek Penanganan Keluhan .....	III-17
3.2.1.1	Mekanisme .....	III-17
3.2.1.2	Infrastruktur.....	III-17
3.2.1.3	Attitude.....	III-18
3.2.1.4	Speed .....	III-18
3.2.1.5	Fairness .....	III-19
BAB IV	.....	IV-1
4.1	KESIMPULAN .....	IV-1
4.2	Saran.....	IV-3
LAMPIRAN	.....	xx
PEDOMAN WAWANCARA	.....	xxiii
DAFTAR PUSTAKA	.....	xxv

**DAFTAR TABEL**

TABEL 1 .1 .....	2
Jumlah Tenaga Kerja Luar Negeri Indonesia.....	2
TABEL 1.2.....	3
Devisa TKI Indonesia .....	3
TABEL 1. 3.....	6
Macam-macam Masalah TKI di Indonesia .....	6
TABEL 1.4.....	7
Jumlah Penerimaan Pengaduan TKI Jawa Timur .....	7
TABEL 1.5.....	8
Macam-macam Pengaduan TKI.....	8
Jawa Timur.....	8
TABEL 1.6.....	18
Perbedaan Karakteristik Pelayanan Barang Dan Pelayanan Jasa .....	18
TABEL 1.7.....	19
Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik.....	19
TABEL 2. 1 .....	1
Jumlah Penduduk Indonesia.....	1

**DAFTAR BAGAN**

BAGAN 2. 1

Struktur Organisasi UPT Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga

Kerja Provinsi Jawa Timur..... II-15

BAGAN 2. 2

Proses Alur Pelayanan Pengaduan..... II-24

**DAFTAR GAMBAR**

GAMBAR 2. 1 .....	II-11
UPT P3TKI .....	II-11
GAMBAR 2.2 .....	II-17
Gambar 2.2 Tempat Layanan Terpadu Satu Atap – Penempatan dan Perlindungan Pekerja Migran Indoneisa di Jawa Timur .....	II-17
Gambar 2.3 Tempat Pelayanan simPADU-PMI .....	II-19
GAMBAR 2. 4 .....	II-25
Pelayanan Pengaduan PMI yang didampingi oleh LSM Kabar Bumi Ponorogo dan P3PMI Putra Duta Sejati di UPT P3TKI Surabaya.....	II-25
GAMBAR 3.1 .....	III-5
LTSA-P2PMI .....	III-5
GAMBAR 3.2 .....	III-6
RECEPTION LTSA-P2PMI .....	III-6
GAMBAR 3.3 .....	III-6
Gambar Locket 1 Dinasker .....	III-6
GAMBAR 3.4 .....	III-7
Gambar loket 2 LP3TKI.....	III-7
GAMBAR 3.5 .....	III-8
Gambar Locket 3 Kependudukan .....	III-8
GAMBAR 3.6 .....	III-9
Gambar loket 4 kesehatan .....	III-9
GAMBAR 3.7 .....	III-10
Gambar Locket 5 Polda .....	III-10
GAMBAR 3.8 .....	III-11
Gambar Locket 6 BPJS Ketenagakerjaan .....	III-11

GAMBAR 3.9 .....	III-12
Gambar Loker 7 Imigrasi .....	III-12
GAMBAR 3.10 .....	III-13
Gambar Layanan Sim-PADU .....	III-13
GAMBAR 3.11 .....	III-14
Gambar layanan Sim-PADU .....	III-14
GAMBAR 3.12 .....	III-14
Layanan Sim-PADU Online .....	III-14