

DAFTAR PUSTAKA

Buku Profil Unit Pelaksana Teknik Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (UPT-P3TKI) Jawa Timur

Burhan, Bungin.2011. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta : Predana Media Group

Creswell, John W. 2016. *Research Design (Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran)*. Diterjemahkan oleh Achmad Fawaid. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Dera Sri Mega Putri Subekti, Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 1 No.1, Tahun 2013*.

Diakses dari <https://internasional.kompas.com/read/2019/08/02/20542761/siksa-tki-majikan-singapura-dijatuhi-hukuman-penjara-terberat-dalam?page=all> pada tanggal 12 november 2019

Diakses dari <https://nasional.kompas.com/read/2018/07/28/09333411/ditahan-15-tahun-oleh-majikan-tki-asal-lampung-segera-dipulangkan?page=all> pada tanggal 20 november 2019

Diakses dari <https://www.bps.go.id/publication/2020/04/29/e9011b3155d45d70823c141f/statistik-indonesia-2020.html> pada tanggal 23 mei 2020

Diakses dari <https://www.indonesia-investments.com/id/budaya/penduduk/item67> Pada tanggal 8 maret 2020

Diakses dari <https://www.liputan6.com/news/read/292467/2011-bnp2tki-aktifkan-crisis-center-tki> pada 23 november tahun 2019

Diakses dari <https://www.validnews.id/5-Tahun-Tak-Diupah--Mantan-TKI-Harapkan-Bantuan-Pemerintah-kFu> pada tanggal 11 november 2019

Diakses dari <https://www.viva.co.id/berita/nasional/1056797-dalam-enam-bulan-hampir-2000-tki-adukan-kasus-ke-bnp2tki> pada 11 november tahun 2019

Dimas Ramadhana Prasetya, Tjahjanulin Domain dan Lely Indah Mindarti, Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang), *Jurnal Administrasi Publik (JAP.) Vol.2, No.1, Hal 1151-1158*

Dwiyanto, Agus,dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* . Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Harbani, Pasolog, 2010, *Teori Administrasi Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Bandar Maju

Kriyantono, Rachmat.2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan

Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Muhammad Arief Hendramawan, Efektivitas Media Center Dalam Memberikan Penanganan Keluhan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya.*Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 4 no.2, tahun 2016,*

Queensland Ombudsman, 2008, *Effective Complaints Management*, Queensland Ombudsman, Brisbane, Hal. 1

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standart Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Saleh, Akh. Muwafik, 2010 : 160, *Public Service Communication*

Setijaningrum, Erna. 2012. *Riset dan Pengukuran Kualitas Pelayanan*. Surabaya: Revka Petra Media

Sinambela, Lijan P dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara

Sinambela,Lijan Poltak.Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara

Suci Styawan, Penanganan Pengaduan (Complaint Handling)” Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II). *Hal 1-11*

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Surjadi, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama

Thoha, Miftah. 2010, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Tjiptono, Fandi dan Anastasia. 2000 :173. Prinsip dan Dinamika Pemasaran, J&J Learning, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy, 2009, *Manajemen Pengaduan (Komplian)*, Kesimpulan Laporan Penelitian On Line

Tjiptono, Fandy. 2008, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI

Wijoyo, Suparto, 2006. Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi Surabaya: Airlangga University Press

Yoeti, Oka A. 2000. *Customer Service: Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pradnya Paramita

Yudhistira Aedhi Kurniawan, Efektifitas Penanganan Keluhan (Complaint Handling) di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Surabaya. *Hal 1-4, tahun 2018*

PERBAIKAN SKRIPSI




Nama / NIM : Daka Tegar Priambodho / 071311133079

Judul : **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)

Tanggal Ujian : Jum’at, 6 November 2020

Pembimbing : SULIKAH ASMOROWATI, S.Sos., MDevSt., PhD

Penguji : 1. R. WAHYUNI TRIANA, Dra., MS
 2. PHILIPUS KEBAN, S.I.P., M.Si

Saran dan Kritik Penguji	Perbaikan yang Telah Dilakukan	Tanda Tangan Persetujuan
R. WAHYUNI TRIANA, Dra., MS 1. Tambahkan data di bab (3) 2. Perbaiki teknis penulisan (<i>typo</i>)	1. Data sudah di tambah kan di Bab (3) 2. Sudah diperbaiki	
PHILIPUS KEBAN, S.I.P., M.Si 1. Memperbaiki Analisis data 2. Tambahkan data pengaduan yang masuk dan selesai 3. Revisi Kesimpulan dan Saran	1. Sudah diperbaiki 2. Sudah di tambahkan di Bab I hal 7. 3. Sudah diperbaiki	
SULIKAH ASMOROWATI, S.Sos., MDevSt., PhD 1. Merevisi saran 2. Menjelaskan gambar Sim-Padu	1. Sudah diperbaiki 2. Sudah ditambahkan	

+