

**PERAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENANGANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT  
(Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar)**

**SKRIPSI**



*Oleh:*

**Ahmad Jauharul Aknana  
NIM: 17402153097**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
JANUARI 2020**

**PERAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENANGANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT  
(Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan  
Ekonomi Syariah



*Oleh:*

**Ahmad Jauharul Aknana**  
**NIM: 17402153097**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
JANUARI 2020**

## SURAT PERYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah ini:

Nama : Ahmad Jauharul Aknana  
Nim : 17402153097  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Semester : IX (Sembilan)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Peran Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar)” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas plagiarisme. Jika dikemudian hari terbukti bukan karya sendiri atau melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 19 November 2019

Saya yang menyatakan,



Ahmad Jauharul Aknana  
NIM. 17402153097

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Peran Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar)” yang ditulis oleh Ahmad Jauharul Aknana, NIM. 17402153097 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 19 November 2019

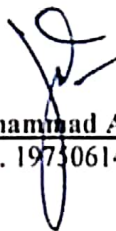
Pembimbing,



**Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.**  
NIP. 19690131 200112 1 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



**Dr. Muhammad Aswad, S.Ag., M.A.**  
NIP. 19730614 200801 1 009

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul "Peran Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar)" yang ditulis oleh Ahmad Jauharul Aknana, NIM. 17402153097 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Kamis Tanggal: 09 Bulan: Januari Tahun: 2020 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Ekonomi Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua / Penguji :

Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.  
NIP. 19690131 200112 1 003

Penguji Utama :

Nur Aziz Muslim, M.H.I.  
NIP. 19740716 200901 1 006

Sekretaris / Penguji :

Mochammad Faizun, SS.M.Pd.I.  
NIDN. 2018098630

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.  
NIP. 19711218 200212 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG  
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221  
Telepon (0355) 321513, 321656 Faximile (0355) 321656  
Website : <http://iain-tulungagung.ac.id>

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : A. Jauharul Aknana  
NIM : 17402153097  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : FEBI  
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa ( Skripsi ) yang berjudul:

Peran pelayanan publik dalam penanganan pengaduan masyarakat (studi pada kantor imigrasi kelas II Blitar).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung,  
Yang Menyatakan,



A. Jauharul Aknana