PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Tesis ini disusun berdasarkan hasil penelitian tentang ” Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Layanan Pengaduan Tenaga Kerja Indonesia (Studi Pada *Crisis Centre* BNP2TKI Pusat) ”. Penyusunan tesis ini merupakan sebagian syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (MAP) di Universitas Esa Unggul.

Dengan selesainya tesis ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Dr. Ir. Tatag Wiranto, MURP. selaku Dosen Pembimbing dan sekaligus Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik yang telah memberikan petunjuk, arahan dan bimbingannya dalam persiapan, pelaksanaan, hingga pada penyusunan tesis ini. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Ir. Roesfiansjah Rasjidin, MT.Phd, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul;
2. Bapak Muhammad Cholifihani, MA., Ph.D, Bapak Dr. Ir. Deddy Bratakhusumah, MURP,MSc, Bapak Dr. Ir. Arif Haryana, M.Sc selaku dosen penguji pada Seminar Proposal dan Hasil;
3. Dosen-dosen pengajar Program Studi Magister Administrasi Publik atas bekal ilmu yang telah diberikan selama mengikuti perkuliahan hingga selesainya penyusunan tesis ini;
4. Ibu Dr. Ir. Lisna Yoeliani Poeloengan, MS selaku Deputi Perlindungan BNP2TKI dan Drs. Teguh Hendro Cahyono selaku Direktur Mediasi dan Advokasi BNP2TKI yang telah mengijinkan dan membantu penulis untuk melaksanakan penulisan tesis ini;
5. Ibu Rohyati Sarosa SH.MM selaku Kepala Biro Organisasi dan Kepegawaian BNP2TKI, Ibu Endang Murdiningrum, SH selaku Kepala Bagian Perencanaan dan Pengembangan Pegawai BNP2TKI, Bapak Drs. Ade Kusnadi, MM selaku Kasubdit Pendaftaran dan Informasi Pelayanan Pengaduan BNP2TKI, Bapak Karman, SE selaku Kasubdit Mediasi dan Advokasi Kawasan Timur Tengah, Bapak Henry Prayitno, SH.MSi selaku Koordinator Crisis Center BNP2TKI, Bapak Suwarji, SH, selaku Sekretaris Crisis Center BNP2TKI, seluruh Petugas Crisis Center BNP2TKI serta Bapak Pejabat dan pegawai dilingkungan BNP2TKI atas dukungan dan bantuan moril maupun materil hingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini;

6. Seluruh pegawai pada Sekretariat Pasca Sarjana Universitas Esa Unggul, yang telah begitu baik melayani segala urusan administrasi, serta menjadi teman yang baik bagi penulis selama menimba ilmu pengetahuan di Universitas Esa Unggul;
7. Rekan-rekan Mahasiswa Magister Administrasi Publik Angkatan XV, untuk kebersamaan dan kerjasama yang telah terjalin selama ini, serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penelitian ini.
8. Segenap keluarga dan sahabat yang terus memberi semangat dalam penyelesaian penelitian ini.

Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Ayahanda Edy Suwarno, Ibunda R.r Arwati dan Bapak Ibu mertua, Almarhum H. Moh Jusuf Djawas dan Hj. Tineke yang senantiasa memberikan inspirasi dan motivasi agar terus membekali diri dengan ilmu pengetahuan dan do'a dalam menempuh kehidupan, serta kepada istriku tercinta Judy Yanuaria, SE serta Putri pertamaku Syaikah Dara Dominicia untuk do'a, pengertian, dukungan dan pengorbanannya.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa tesis ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna, untuk itu saran masukan sangat penulis harapkan agar tesis ini menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi yang berkepentingan dan perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya yang terkait dengan Administrasi dan Kebijakan Publik.

Jakarta, September 2014

Firman Yulianto