

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyusun skripsi ini dengan segala pertolongan-Nya. Shalawat serta salam tak lupa Penulis panjatkan kepada panutan seluruh alam yakni Nabi Muhammad SAW, para keluarganya, para sahabatnya, dan pada seluruh umatnya.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Pengaduan Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Posko Pengaduan Kecamatan Pulo Gadung Jakarta Timur)”** banyak hambatan yang terjadi. Atas dukungan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak, maka semua hambatan dapat teratasi. Oleh karena itu Peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada orang tua Peneliti, Ibu Rusniti dan Bapak Safrudin serta Bapak Taswad beserta keluarga besar Peneliti yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan.

Terima kasih kepada Ibu Dr. Umasih, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta. Bapak Dr. Tjipto Sumadi, M.Si., M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta. Ibu Dwi Afrimetty Timoera, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Suhadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing II, berkat bimbingan serta masukannya Peneliti dapat menyelesaikan

skripsi ini. Serta Bapak dan Ibu dosen Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti mengucapkan terima kasih juga kepada Bapak Bambang Pangestu A., S.E. selaku Camat Pulo Gadung yang telah memberikan izin kepada Peneliti untuk melakukan penelitian di Posko Pengaduan Kecamatan Pulo Gadung Jakarta Timur, Ibu Tri Margiati, A.Md. selaku pengadministrasi Kecamatan Pulo Gadung Jakarta Timur yang telah membantu Peneliti dalam mencari sumber data dalam penelitian ini, serta seluruh pegawai Kecamatan Pulo Gadung Jakarta Timur.

Jakarta, 15 Juni 2020

Vinni Gravitiani

