

KATA PENGANTAR

Bismillahirohmannirrohim

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah *rabbi'l'alamin* dengan mengucapkan puji dan syukur, peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena dengan segala rakhmat, berkah, karunia, restu serta lindungan yang telah diberikan-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Kualitas Pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Keluhan Masyarakat (*SiKeMas*) Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu”. Shalawat serta salam kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW yang membawa manusia dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang. Karya ini disusun dalam rangka memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.

Skripsi yang telah peneliti buat ini telah mendapat bantuan dukungan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, baik secara pribadi maupun keilmuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan oleh peneliti dan oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih rasa terimakasih yang sebesar – besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Peneliti juga memberikan rasa penghargaan tertinggi dan mengucapkan terima kasih secara khusus meskipun kata – kata tidak dapat mewakili besarnya pengorbanan kedua orang tua peneliti, yakni Almarhum ayahanda Djainudin Mokoginta dan ibunda Asiati

Katili sebagai orang tua kandung yang telah memberi dukungan yang tak dapat terbalaskan baik itu secara moril dan materil kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Adapun rasa terimakasih yang sebesar – besarnya ingin peneliti sampaikan kepada pihak – pihak berikut yang turut membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, pihak – pihak tersebut yakni :

1. Yth. Ibu Assoc. Prof. Dr. Lilis Puspitawat, SE., M.Si., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
2. Yth. Ibu Dr. Nia Karniawati, S.IP., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) sekaligus sebagai Dosen Pembimbing peneliti dan sekaligus Dosen Wali yang tak pernah menyerah menegur, membetulkan kelalaian dan keteledoran peneliti selama masa studi.
3. Yth. Bapak Rino Adibowo, S.IP., M.I.Pol, selaku dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan UNIKOM dan sekaligus ketua sidang Skripsi. Beliau merupakan salah satu dosen yang sangat akrab dengan peneliti sehingga kritikan dan masukan beliau selalu objektif untuk peneliti dapat membangun pribadi yang lebih baik. dan beliau juga selalu memberi semangat kepada peneliti agar lebih semangat lagi untuk menempuh masa studi.
4. Yth Ibu Tatik Rohmawati S.IP., M.Si, selaku dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan UNIKOM dan sekaligus dosen penguji yang telah membantu mengkoreksi skripsi ini sehingga terhindar dari kesalahan – kosalahan baik dari

segi substansial dan sistematika yang tak hanya membagikan ilmunya namun juga sebagai dosen pembina kemahasiswaan di lingkungan Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah membagikan pengetahuan sputar tata kelola organisasi yang baik bagi peneliti, tak hanya itu masih banyak ilmu – ilmu praktis yang telah diberikan oleh beliau kepada peneliti yang sehingga peneliti bisa terjun langsung ke lapangan dan mengetahui aktifitas teknis pemerintahan yang sebenarnya.

5. Yth. Ibu Dr. Hj. Poni Sukaesih K, S.IP., M.Si, selaku dosen Ilmu Pemerintahan, tanpa bantuan beliau penelitian tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, karena atas bantuan beliau yang telah membagikan ilmu seputar metode penelitian maka peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan beliau juga selaku dosen tetap Ilmu Pemerintahan UNIKOM yang paling banyak memberikan ilmu terkait Metode Penelitian Sosial (MPS) kepada peneliti serta teman – teman mahasiswa lainnya.
6. Yth. Ibu Dr. Hj. Dewi Kurniasih, S.IP., M.Si, selaku Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan UNIKOM yang telah berbagi ilmu serta berbagi pengalaman beliau kepada seluruh mahasiswa Ilmu Pemerintahan UNIKOM, beliau juga selaku Dosen matakuliah Metodologi Penelitian Kualitatif yang memberikan ilmu dan pengetahuan yang luas bagi peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Yth. Ibu Tatik Fidowaty S.IP., M.Si, selaku Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan UNIKOM yang akrab dengan mahasiswa dan telah berbagi Ilmu Pengetahuan kepada peneliti.
8. Yth. Ibu Airinawati, A.Md., selaku sekretaris program studi Ilmu Pemerintahan UNIKOM yang selalu membantu mahasiswa mengurus hal – hal terkait administrasi perkuliahan, beliau juga selalu interaktif dengan mahasiswa sehingga menciptakan harmonisasi antara mahasiswa dan Program Studi.

Peneliti sangat menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam naskah skripsi, skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena peneliti sadar akan keterbatasan ilmu dan kemampuan. Maka daripada itu peneliti berharap penelitian terkait kualitas pelayanan dan *e-Government* tidak hanya sampai disini.

Akhir kata, dengan hati yang tulus ikhlas peneliti berharap kepada Tuhan Yang Maha Esa untuk dapat membalas segala kebaikan pihak – pihak yang telah ikut membantu penulisan skripsi ini. Demikian kata pengantar dari peneliti Aamiin. Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kotamobagu, 5 Mei 2021

Peneliti

Pandu H Mokoginta

41714800