

KATA PENGANTAR



Assallamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah *robbil 'alamin*, puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah *Subhanahu wata'ala* yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'alaihi wasallam* yang telah menjadi suri tauladan bagi seluruh umat manusia di muka bumi ini.

Skripsi ini berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam”** merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Administrasi Negara (S1), Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari begitu banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan uluran tangan dan kemurahan hati kepada penulis. Terutama keluarga yang penulis cintai dan sayangi sepanjang hayat, yaitu ayahanda Atria Medi dan ibunda Yulianti yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, membimbing, semangat dan dukungan baik moril material serta menjadi panutan dalam kehidupan.

Selain itu, pada kesempatan ini penulis juga ingin menyatakan dengan penuh hormat ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta seluruh stafnya.
2. Bapak Mahendra Romus, SP, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bapak Rusdi, S.Sos, M.A selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Weni Puji Hastuti, S.Sos, M.Kp selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Rusdi, S.Sos, M.A selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan nasehat dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak Drs. H. Zamharil Yahya, MM selaku Penasihat Akademik.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberi bekal ilmu yang tidak ternilai harganya selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Administrasi Negara. Serta Karyawan dan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang selalu melayani dan mendukung dalam hal administrasi yang baik.
8. Pihak-pihak instansi yang terkait dalam penulisan Skripsi ini yaitu PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru yaitu kepada Bapak Anto, Bapak Komang dan Buk Nanik. Terutama kepada PLN Rayon Panam yang telah membantu dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, yaitu kepada Ibu Yulia Riska selaku Manajer, Bapak Zulwendri selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan, dan para staff kepegawaian yang banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Keluarga besar Kakek Adinis (Alm.) dan Nenek Anizar, sebagai sumber inspirasi, motivasi dan semangat bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas dukungan dan do'anya selama ini
10. Kakak penulis Arifa Rahmi, S.Pd, semoga diberi kemudahan dan kelancaran dalam penyelesaian Tesisnya. Amin ya Allah. Adik-adik penulis Retno Humaida dan Rima Rahmadhani, Dina Triokta yang telah memberi semangat dan motivasi sehingga skripsi ini dapat selesai.
11. Untuk Rizkia Dio Putra, Amd dan sahabat penulis Riri Angraini, Selpi Andora, Kurnia Azmi, Okta Pratama sebagai *moodbooster* yang telah memberikan semangat dukungan dan waktu untuk penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

12. Teman-teman seperjuangan penulis, Nirda, Rizki, Feri, Vikri, Azmi, Dian, Ermi, Rudi, Agnes, Eko, Dani, Ayu, Ramlan, Sari, Riza, khususnya ANA Lokal G angkatan 2013.
13. Saudara-saudaraku di KKN Desa Sikakak Kec. Cerenti Kab. Teluk Kuantan Tahun 2016, Romi Mulyadi, Marlina, Heru Irawan, Seswira Yunita, Jeffry Yanto Zebua, Sahrial Hasibuan, Riauka Srikarina Tarigan, Yohanna Febriani, Vivi Handayani, Kamarur Rama, Manjas, Wulan.
14. Keluarga besar Desa Sikakak, Bapak Kades, Bapak Kadus dan Ibu Kadus, Kak Pina, Bang Ridon, Andra, Dika, Zaki, dan lainnya.
15. Keluarga besar Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru tempat penulis PKL tahun 2016.
16. Teman-temanku di Kos Utama, Dina Alvinda, Qisti, Helma, Resha, Widy, Wardah, Ela, Kak Vina, Deska, Lara, Nafsa dan lainnya.

Semoga Allah yang Maha Pengasih selalu memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam mencapai cita-cita untuk kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat. *Amiin Yaa Robbal 'Alamin*. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, semua saran dan petunjuk serta kritik dari pembaca yang bersifat membangun penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga Allah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dan akhir kata penulis mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, bagi pembaca pada umumnya serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan penyusunan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 15 Maret 2017

Penulis,

RIZKA MULYA

NIM. 11375202368