

SANWACANA

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan anugrahNya yang telah memberikan kemampuan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung Rayon Way Halim)” dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain:

1. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing utama. Terimakasih atas segala masukan, dukungan, semangat, nasehat dan bimbingannya yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Nana, S.I.P, M.Si., selaku dosen pembimbing kedua. Terimakasih untuk segala masukan, saran, dukungan yang diberikan, serta waktu untuk bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Noverman Duadji, M.Si, selaku dosen pembahas. Terimakasih untuk segala kritik, saran dan masukannya sehingga skripsi ini dapat terlihat dengan lebih baik.
4. Bapak Drs. Hi. Agus Hadiawan, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

5. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara sekaligus menjadi dosen pembimbing akademik. Terima kasih atas semua masukan, dukungan, motivasi, semangat yang diberikan serta turut mendukung kelancaran dalam beberapa hal administratif penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara (Pak Eko, Pak Nana, Pak Noverman, Pak Dedy, Mis Devi, Ibu Dian, Ibu Dewi, Pak Simon, Ibu Intan, Prof Yuli, Pak Bambang, Ibu Novita, Ibu Ani, Ibu Indri dan Pak Fery), terima kasih atas segala ilmu yang telah diberikan. Semoga ilmu dan pengalaman yang telah penulis peroleh pada saat perkuliahan dapat menjadi bekal berharga dan bermanfaat dalam kehidupan penulis ke depannya.
7. Ibu Nur'aini sebagai Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu memberikan pelayanan bagi penulis berkaitan dengan administrasi dalam penyusunan skripsi.
8. Pihak PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung dan Rayon Way Halim. Bang Joki, Bapak I Ketut Darpa, Ibu Fitri Yuliani, Ibu Dita Artsana yang telah memberikan waktunya untuk dapat diwawancarai sehingga membantu penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan juga seluruh masyarakat pengguna inovasi pelayanan.
9. Kedua orang tuaku Bapak Lintong Sitorus dan Mama Marulam Sirait, terima kasih atas segala dukungan, materi, nasehat, perjuangan dan do'a yang tiada henti dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena senantiasa memberikan kasih sayang dan cinta kasih kepada penulis sejak lahir hingga saat ini dan seterusnya, semoga Bapak dan Mama semakin diberkati Tuhan Yesus , amin.. ☺

10. Kakak-kakak, Abang dan Adekku(Evy RH. Sitorus, Amd,Ivana H. Sitorus, S.E,Verawaty RU. Sitorus, S.Pd,Sandro HH. Sitorus, S.E,Syahputra MM. Sitorus,Amd) yang selalu memberikan canda tawa dengan kejailannya masing-masing dan untuk mengisi hari-hariku lewat komunikasi jauh juga selalu menanyakan kapan wisuda (semoga kita bisa menjadi kebanggaan orang tua yaa..). Amin.. buat iparku (Bg Indra Saragih, Amd) dan keponakanku (Catherin Simangunsong).
11. Terimakasih untuk seluruh keluarga besar dari bapak dan mama (opung, tulang nantulang, tante uda, amangboru naboru, uda inanguda, bapataua inangtua) , yang selalu mendoa'kan dan memberikan semangat kepadaku serta selalu bertanya kapan selesai kuliahnya.
12. Terimakasih untuk Sahabat-sahabat D'Oneku (Alm. Ontiara, Arma si kecil, Mas Johan, Kyki, Susan-mama Aldino dan Chici). Trimakasih untuk segala dukungan, semangat, motivasi, dorongan, doa kalian semua yang membuat aku dapat menyelesaikan skripsi ini. Buat Alm. Kamu tetap yang terbaik ☺ kita semua kangen.
13. Terimakasih buat Tumanggor Family, hehehe. Buat Nantulang-Tulang, Kakak & abg. Hmm, buat piyong yg selalu nongol d mana-mana. Tak bisa dibalaskan semua kebaikan kalian hanya dengan kata-kata tapi biar Tuhan yang membalas kebaikan kalian yang sebut kalian sebagai keluarga selama merantau di Lampung. Tuhan memberkati ☺
14. Terimakasih untuk seluruh keluarga besarku di PDO FISIP UNILA. (Bang Anju FL. Simanjuntak (abang diskusi yg paling kece badai, sering cerita dgn kegalauannya n menjadi tempat curhat di saat lg butuh, hahaha), Bang Okta, Bang Wilson, Bang Ciko, Bang Ucok, Bang Jhon, Ka Uwi, Ka Pinta, Ka Uti,

Ka Flo, Ka Kristin, Ka Netty, Ka Maria, Ka Eva, Ka Grace, Ka Riris). Angkatan 010 (Ka Fanny yg cerewet luar biasa, kk yg mengajarkan banyak hal. Ka Cetty yg masih jomblo aja. Ka Dita yg jd mak comblang, ,hehe. Bg Ifan yg pernah baper n sampe nangis d dpnku,haha. Ka Betty Shewrite, tante kece yg gak pernah diam kalo udah buka omongan). Angkatan 011 (**Jenong** teman terbaik yg slalu ada dlm suka duka. Banyak belajar dari Jenong tentang ketegarannya menjadi wanita hebat, hihi. **Yana bonbon** yg selalu jutek, diam, ngeselin n jd teman cerita yg slalu gak nyambung,haha tapi asik punya teman yang satu ini,selalu setia dalam keadaan apapun (masa iya?hmm..ahaha). **Pong**, kurangi lupa2nya, latahnya, muka seremnya d ilangin, emosinya apalagi,heehe. Semangat terus slesain skripsinya **Anggong** yg duluny pendiem n skrg mulutnya cablak n ngeselin, lelet luar biasa tp untung ada yg mau, haha. **Yessi** yg kalo ketawa bisa mengguncangkan dunia. Selalu siap dimintain jd apapun, haha. Jangan galau-galau lagi yes. **Ito Rijal**, semangat buat skripsiny to, semangat ☺). Angkatan 012 (Frisca, Vero, Tika, Tommy, Viyana, Yohana, Infantri, Rida, Vera, Lestarida, Oliva, Bulbul, Nando, Bayu, Alex, Osman, Yessi Igan). Angkatan 013 (Bobby, Semprul, Yolanda, Angel, Maria, Fajar, Riko, Vania, Jesika, Iko, Budi). Angkatan 014 (Mirani, Malini, Derick yg ngaku2 imut, Friska, Dewita, Yohana, Tiwi, Maria, Anita, Hernita, Samuel). Angkatan 015 (Erral, Desi, Rona, Enjel, Swita, Nadia, Riris, Devita)

15. Teman-teman pengurus 2014-2015: mama lolok, pongpong, anggong, gitgit, saraheyong, yonabaper, bg advenjudes, cukena tkgtidur, andi sukamimisan, tepeng penggodawanita dan satria tkgmarah2. Kalian semua luar biasa, trimakasih untuk kebersamaan kita dan aku bisa banyak belajar tentang melayani bersama dengan kalian.

16. Adek2 diskusiku duet dgn jenong (Nadia, Siti, Cici, Tioma (selamat buat baby Zehan), Rio, Tian, Mae, Bella, Alex). Trimakasih utk kegokilan kalian, hehe. Semangat studinya & tetap melayani. ☺ Adek2 diskusiku duet dgn Bobby (Olaf, Sita, Miki, Desna, Sintong, Adeline, Hotma). Trimakasih utk kealayan kalian selama ini, haha. Semangat buat kuliah & pelayanannya. ☺
17. Trimakasih untuk teman-teman GCC (Jenong, Amel, Watik, Syilvia, Esa, Oza (mama Nazwa)). Kalian teman-teman yg selalu menemani hari-hari perkuliahanku. Kerjain tugas bareng-bareng, menjadi teman curhat yg selalu siap mendengarkanku, hehehe. Ketika kita sukses & berhasil nanti jangan pernah berhenti komunikasi yaa.. ☺
18. Trimakasih buat keluargaku (Menbir Girl's) Ka Ivo si Ibu Kosan, Ka Vera si tempat curhat, Ka Ely si Jawa asik, Ka Talen si ibu guru, Merry si Calon Engineer, Lusy si Jabir, Yuni si tkg uduk, Delima si gak nyambung, Olin si bule, Astri si suara nyaring, Purnama si calon dokter, Pebri yg ngaku2 ibu peri, Yolanda si pencari lelaki, Oliva si tkg skripsi, Yohana, Agus, Putri, Swita, Devi si tkg pulsa, Wahyu, Okta) yg mengisi hari-hariku di kosan.
19. Paksi Widyantoro, terima kasih atas do'a, motivasi, keceriaan, cinta kasihnya yang diberikan selama ini dan selalu menemani hari-hariku. Trimakasih juga buat kebersamaan kita hingga sekarang. GBU ☺
20. Trimakasih untuk seluruh kakak tingkat , teman-teman dan adik tingkat Himagara yang tidak dapat dituliskan satu per satu. (Fatma, Mut, Oktavia, Riza, Eka, Kristi, Laras, Coco, Alisa, Hesti, Iid, Astri, Putri, Cindy, Nisa, Okta casabela, Ninda, Yori, Kartika, Seza, Lisa, Lili, Jusna, Lely, Tiwi, Farah, Silvia, Danisa, Freddy, Rendy, David, Pw, Dara, Johansyah, Fahrizal)

21. Terimakasih juga untuk seluruh teman-teman KKN Tematik Unila Januari 2014 Desa Sendang Mulyo, Kecamatan Sendang Agung, Kabupaten Lampung Tengah, Ka Hixkia, Mas Aji, Mas Hafid, Bg Herlambang, Ivon, Gela, Made, Raffi, Mas Hafid, Harisa).

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan akan tetapi sedikit harapan semoga karya sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Amin.

PENULIS

Intan PP Sitorus