

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmatnya sehingga penulis pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui ISO 9001:2008 (Studi Pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya)" ini dengan baik.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang disusun sebagai syarat yang harus ditempuh untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. M.R. Khairul Muluk, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi.
3. Bapak Drs. Siswidiyanto, M.S selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktu, perhatian, dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, ditengah-tengah kesibukan beliau.
4. Bapak Drs. Stefanus Pani R, M.AP selaku anggota Komisi Pembimbing, yang telah meluangkan waktu, perhatian, pengarahan dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini
5. Bapak Drs. Darmanto, SH. MSi selaku Kepala Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di instansi yang beliau pimpin.
6. Bapak H. Suparyono, SH selaku Kasubbag Kepegawaian yang telah meluangkan waktu untuk membantu saya dalam pengambilan data.

7. Ibu Dra. Nurchasanah selaku Kepala Bidang Status Kepegawaian dan Pensiun yang telah meluangkan waktunya untuk membantu saya dalam pengambilan data.
8. Ibu Etik, Ibu Ayu, Bapak Winarno dan seluruh pegawai Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi kepada saya untuk memperoleh data.
9. Seluruh Bapak-Ibu Dosen Fakultas Ilmu Administrasi, terutama Jurusan Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sebagai bekal untuk terjun di lingkungan masyarakat pada masa yang akan datang.
10. Kedua orang tua dan saudara-saudara penulis yang telah memberikan dukungan baik dari segi moril maupun materiil sehingga penulis bisa menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.
11. Teman-teman seperkuliahan yang telah memotivasi, mendukung serta membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, dalam rangka proses pembelajaran yang terus menerus dan berkelanjutan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak. Disamping itu, penulis juga berharap agar skripsi ini berguna bagi pihak lain yang membutuhkan, baik kalangan Akademis maupun Non-akademis. Semoga skripsi ini juga dapat menambah wacana dan referensi dalam ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Administrasi Publik.

Malang, 15 Maret 2013

Penulis