

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan rahmat-Nya kepada kami sehingga skripsi dengan judul **“Perancangan Standar Pelayanan Pelanggan pada Bagian *Customer Service* PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Panakkukang Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Makassar Selatan”** ini dapat penulis selesaikan.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Prof. Amir Imbaruddin, MDA., Ph.D selaku Direktur Politeknik STIA LAN Makassar dan pembimbing bagi penulis atas segala perhatian, kesabaran, ketelitian, nasehat, serta petunjuk dalam memberikan bimbingan hingga selesainya penulisan skripsi ini.

Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang memberi bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Ibu St. Nurhikma Maulida, S.Psi., M.A selaku Ketua Prodi Sarjana Terapan Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur.
2. Bapak Dr. Muh. Syarif Ahmad, S.Sos, M.Pd dan Ibu Musdalifah, S.E., M.M selaku Ketua dan Sekretaris Penguji.
3. Bapak Syamsuddin, S.Hum., M.Si selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis.
4. Ibu Jessica Fransisca Tonapa, S.M.B., M.M selaku Sekretaris Direktorat yang senantiasa membantu peneliti dalam melakukan bimbingan.
5. Bapak/Ibu Dosen Politeknik STIA LAN Makassar terkhusus dosen Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur yang telah memberikan ilmu yang berharga selama proses perkuliahan.

6. Bapak Makshut Amran selaku Manajer baru PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian pada PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang.
7. Bapak Ikhsan selaku *Supervisor* Pelayanan Pelanggan yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam melakukan penelitian.
8. Seluruh Pegawai PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi kepada peneliti.
9. Dilla, Farah, Inna, Icha, Olin, Audrey, Dhila, Ida, dan seluruh teman-teman *incredible class* yang senantiasa menemani, mendukung, dan membantu penulis.
10. *My self* Cica yang selalu kuat, berani, mandiri, selalu berusaha bangkit, dan tidak menyerah sampai saat ini hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis mempersembahkan skripsi dan gelar ini kepada ketiga orang tua, Mama saya Sallaka, Tatta saya Sardin, dan Ale' saya A. Sumarni yang sudah saya anggap sebagai ibu kedua. Doa dan harapan mereka adalah kekuatan terbesar penulis. Persembahan ini juga tertuju kepada seluruh keluarga yang selalu memberikan bantuan kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan.

Akhir kata, mohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat pada skripsi ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca. Oleh karena itu, demi kesempurnaan skripsi ini saran dan masukan pembaca sangat diharapkan.

Makassar, 8 Agustus 2022

Umy Azizah