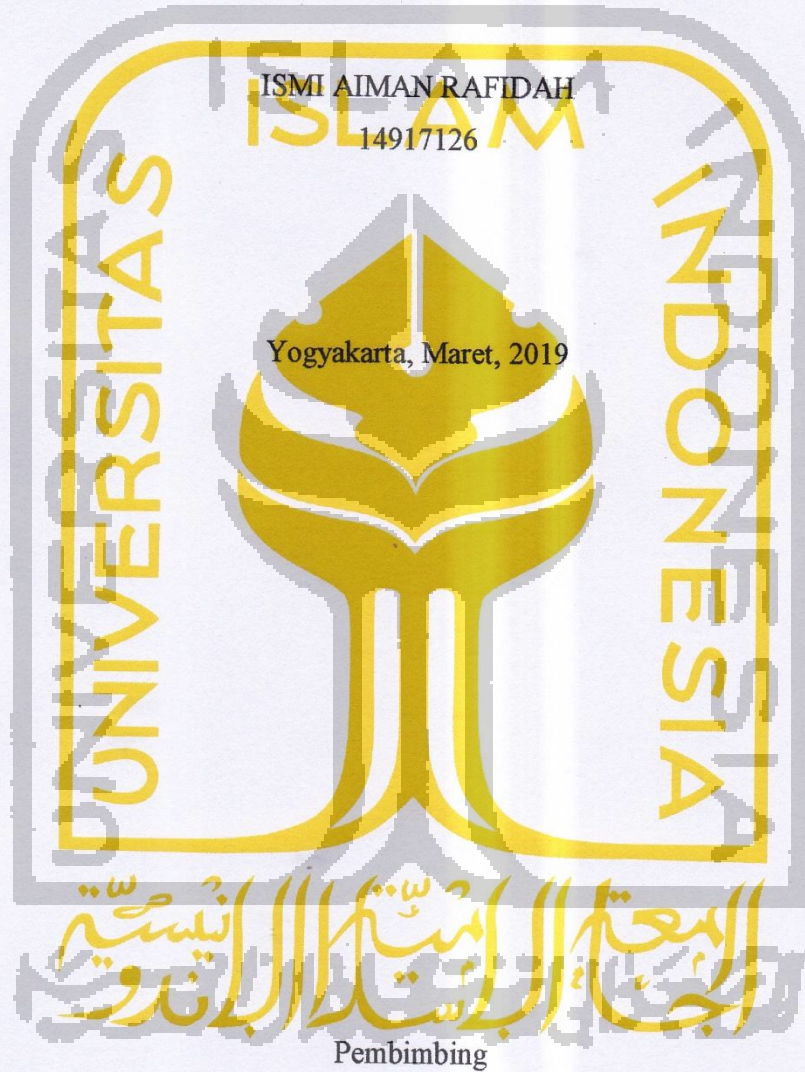


Lembar Pengesahan Pembimbing

MASALAH DAN SOLUSI DALAM LAYANAN PUBLIK BERGERAK
BERBANTUAN TEKNOLOGI INFORMASI:
KASUS PELAYANAN SIM KELILING



Fathul Wahid, M.Sc. Ph.D

Lembar Pengesahan Penguji

MASALAH DAN SOLUSI DALAM LAYANAN PUBLIK BERGERAK
BERBANTUAN TEKNOLOGI INFORMASI:
KASUS PELAYANAN SIM KELILING

ISMI AIMAN RAFIDAH

14917126

Yogyakarta, Maret 2019

Tim Penguji,

Fathul Wahid, ST, M.Sc, Ph.D.

Ketua



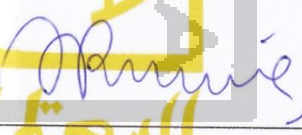
Dr. Wing Wahyu Winarno, MAFIS., Ak

Anggota I



Dr. Elisa Kusriani

Anggota II



Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Informatika Program Magister

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



Izzati Muhiyannah, M.Sc., Ph.D

Pernyataan Keaslian Tulisan

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini merupakan tulisan asli dari penulis, dan tidak berisi material yang telah diterbitkan sebelumnya atau tulisan dari penulis lain terkecuali referensi atas material tersebut telah disebutkan dalam tesis. Apabila ada kontribusi dari penulis lain dalam tesis ini, maka penulis lain tersebut secara eksplisit telah disebutkan dalam tesis ini.

Dengan ini saya juga menyatakan bahwa segala kontribusi dari pihak lain terhadap tesis ini, termasuk bantuan analisis statistik, desain survei, analisis data, prosedur teknis yang bersifat signifikan, dan segala bentuk aktivitas penelitian yang dipergunakan atau dilaporkan dalam tesis ini telah secara eksplisit disebutkan dalam tesis ini.

Segala bentuk hak cipta yang terdapat dalam material dokumen tesis ini berada dalam kepemilikan pemilik hak cipta masing-masing. Apabila dibutuhkan, penulis juga telah mendapatkan izin dari pemilik hak cipta untuk menggunakan ulang materialnya dalam tesis ini.

Yogyakarta, Februari 2019



Ismi Aiman Rafidah

Daftar Publikasi

Rafidah, Ismi Aiman. 2017. Masalah dalam pelayanan publik bergerak berbantuan teknologi informasi: Kasus pelayanan SIM Keliling. Prosiding Seminar Nasional XII ReTII, ISSN: 1907-5995

Publikasi berikut menjadi bagian dari Bab 4

Sitasi publikasi 1

Kontributor	Jenis Kontribusi
Ismi Aiman Rafidah	Menambah konsep pengelompokan masalah dalam Pelayanan SIM Keliling dan pengelompokan solusi dalam mengatasi masalah dalam pelayanan SIM keliling berdasarkan dimensi servqual dan dimensi waktu Menulis <i>paper</i>

Halaman Kontribusi

Dalam penyelesaian tesis ini, penulis banyak mendapatkan dan kontribusi dari berbagai pihak, yaitu :

1. Bapak Fathul Wahid, M.Sc. Ph.D yang berkontribusi sebagai pembimbing tesis secara penuh.
2. Bapak Dr. Wing Wahyu Winarno, MAFIS, Ak sebagai penguji I yang memberikan saran serta pendapat sehingga proses penulisan tesis ini menjadi lebih baik dengan masukan-masukan yang telah diberikan.
3. Bapak Taufiq Hidayat, ST., MCS sebagai penguji 2 yang memberikan masukan sehingga kekurangan yang terdapat pada penulisan tesis ini dapat diperbaiki sesuai arahan yang telah diberikan.
4. Bapak-bapak petugas pelayanan SIM keliling yang sudah bersedia menjadi informan untuk memberikan informasi mengenai masalah yang dihadapi dalam pelayanan tersebut dan bagaimana solusinya.



Halaman Persembahan

Tesis ini saya persembahkan dengan setulus hati untuk:

1. Suamiku tercinta Abadi Nugroho yang selalu memberikan semangat dan solusi dalam setiap hambatan yang saya temui dalam penyelesaian tesis ini serta ketulusannya untuk berbagi peran dalam mendampingi anak-anak kami selama saya melakukan penelitian ini.
2. Ibu dan bapak saya yang dengan tulus selalu memberikan dorongan kepada saya untuk menyelesaikan studi ini.
3. Ibu dan bapak mertua saya yang juga tak henti-hentinya mendorong saya untuk menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak Fathul Wahid, M.Sc. Ph.D yang sudah berkenan membimbing dan memberikan masukannya dalam penelitian ini sehingga saya bisa menyelesaikan penelitian dengan baik
5. Sahabat-sahabat saya angkatan X Magister Informatika UII



Kata Pengantar

Alhamdulillah dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga dapat diselesaikannya tesis yang berjudul “Masalah dalam pelayanan publik bergerak berbantuan teknologi informasi: Kasus pelayanan SIM Keliling”. Tesis ini diajukan sebagai bagian dalam rangka menyelesaikan studi di Program Pascasarjana Magister Teknik Informatika Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Konsentrasi Sistem Informasi Enterprise. Dalam penyelesaian tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih setulusnya kepada :

1. Bapak Fathul Wahid, Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan ide, saran dan kritiknya sehingga proses penelitian dan penulisan tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr. Wing Wahyu Winarno, MAFIS, Ak dan Dr. Elisa Kusri selaku penguji tesis ini yang telah memberikan pengarahan dan masukan dalam proses penyusunan tesis.
3. Dosen Program Studi Magister Teknik Informatika yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis, semoga ilmunya menjadi amal jariyah di dunia maupun akhirat.
4. Staf Akademik Program Pascasarjana Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi di kampus.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak kelemahan dan kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan agar tesis ini dapat menjadi lebih baik.