

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “Mengukur Kualistas Layanan Teknologi Informasi dengan Metode WebQual dan Importance Performance Analysis (IPA) di Diskominfo Kota Bandung.”

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri (FRI), Telkom University. Penulisan dan penyusunan laporan ini tentu tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan kontribusi dari berbagai pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung.

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Ari Fajar Santoso, M.T. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Falahah, S.Si., M.T. selaku Dosen Pembimbing II, atas segala arahan, nasihat, masukan, serta bimbingan yang sangat berharga selama proses penelitian hingga penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Taufik Nur Adi, S.Kom., M.T., Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi, yang telah memberikan dukungan, arahan, dan fasilitas akademik yang sangat membantu selama masa studi hingga penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Ayah dan Ibu tercinta, Bapak Tarmin dan Ibu Nengsih, serta seluruh anggota keluarga yang senantiasa memberikan doa, semangat, serta dukungan moral dan material kepada penulis selama menempuh pendidikan.
4. Kakek dan Nenek tercinta, Bapak Raji dan Almarhumah Ibu Rasini, yang selalu menjadi sumber doa, inspirasi, dan motivasi bagi penulis. Teriring doa khusus bagi Almarhumah yang telah berpulang, semoga Allah SWT menempatkannya di tempat terbaik di sisi-Nya.
5. Kakek Haji Saman, atas segala bentuk dukungan, baik secara material maupun non-material, yang telah menjadi pondasi penting dalam perjalanan pendidikan penulis hingga titik ini. Semoga segala kebaikan beliau dibalas dengan limpahan berkah dan kesehatan oleh Allah SWT.
6. Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung, khususnya kepada Bapak Arief Mujahidillah, S.Si., M.T. selaku Ketua Tim Kerja Perencanaan Kebijakan Teknologi Informasi dan Komunikasi, atas kesediaannya memberikan akses informasi, waktu, serta kesempatan yang sangat membantu dalam proses penelitian ini.

7. Seluruh civitas akademika Telkom University, khususnya Fakultas Rekayasa Industri, yang telah memberikan pengalaman belajar dan ilmu yang sangat berharga selama masa perkuliahan.
8. Rekan-rekan seperjuangan dan sahabat penulis, yang telah memberikan semangat, bantuan, dan motivasi selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan kontribusi dan bantuan dalam berbagai bentuk selama masa studi hingga penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat nyata dalam pengembangan layanan publik digital, khususnya bagi para akademisi, praktisi teknologi informasi, dan instansi pemerintahan.

Bandung, 21 Juli 2025
Hormat Saya,



Yogi Sanjaya