

## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya tesis ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Tesis ini disusun berdasarkan hasil penelitian tentang “ Pengaruh Sarana Prasarana dan Sistem Prosedur Pelayanan Samsat di DPPKD Provinsi Banten Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Samsat BSD)”. Penyusunan tesis ini merupakan sebagian syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (MAP) di Universitas Esa Unggul.

Dengan selesainya tesis ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Ir. Yahya Rahmana Hidayat, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan petunjuk, arahan dan bimbingannya dalam persiapan, pelaksanaan, hingga pada penyusunan tesis ini. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Ir. Alirahman, MSc., Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul;
2. Bapak Dr. Ir. Tatag Wiranto, MURP selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul;
3. Bapak Deddy Bratakusumah, MURP, MSc, Bapak Leroy Samy Uguy, M.A., Ph.D, Bapak Dr. S. Ruslan, SE,MS, Bapak Muhammad Cholifihani, MA., Ph.D, selaku dosen penguji pada Seminar Proposal dan Hasil;
4. Dosen-dosen pengajar Program Studi Magister Administrasi Publik atas bekal ilmu yang telah diberikan selama mengikuti perkuliahan hingga selesainya penyusunan tesis ini;
5. Bapak H. Zainal Mutaqin, SP, MM selaku Kepala Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melaksanakan penulisan tesis ini;

6. Pejabat dan pegawai dilingkungan Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Daerah dan UPT Serpong Tangerang Selatan atas dukungan dan bantuan moril maupun materil hingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini;
7. Seluruh pegawai pada Sekretariat Pasca Sarjana Universitas Esa Unggul, yang telah begitu baik melayani segala urusan administrasi, serta menjadi teman yang baik bagi penulis selama menimba ilmu pengetahuan di Universitas Esa Unggul;
8. Rekan-rekan Mahasiswa Magister Administrasi Publik Angkatan XIV, untuk kebersamaan dan kerjasama yang telah terjalin selama ini, serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penelitian ini.

Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Ayahanda Dr. Ir. H. A. Karimil Fatah, MM, M.Si Ibunda Hj. Rt. Ani Minarni, dan Bapak Ibu mertua, Ir. H. Muhadi, MSP dan Hj. Pipih Sopiha, SE yang senantiasa memberikan inspirasi dan motivasi agar terus membekali diri dengan ilmu pengetahuan dan do'a dalam menempuh kehidupan, serta kepada istriku tercinta Tania Nur Rizkiah, ST, MBA serta putra pertamaku Abdul Ghani Maheswara Azhar untuk do'a, pengertian, dukungan dan pengorbanannya.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa tesis ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna, untuk itu saran masukan sangat penulis harapkan agar tesis ini menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi yang berkepentingan, dan perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya yang terkait dengan Administrasi dan Kebijakan Publik.

Jakarta, September 2013

R. Fadhly Azhar