

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penelitian ini penulis susun memenuhi syarat- syarat untuk mencapai gelar sarjana Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Adapun judul penelitian ini adalah: **PERANAN BADAN USAHA MILIK NEGARA (BUMN) DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Publik Pada PT. Kereta Api (Persero) Sumatera Utara Di Kantor Besar Medan).**

Tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan karena ilmu yang dimiliki penulis sangat terbatas. Untuk itu penulis sangat mengharapkan masukan serta saran-saran sehingga skripsi ini mencapai kesempurnaan.

Dalam penulisan ini penulis banyak menerima bantuan dan petunjuk serta saran-saran dari semua pihak. Untuk itu penulis ucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. H.M Husni Thamrin Nst, MSi, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs.H.Irwan Nst, S.Pd.MAP, selaku Pelaksana Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan sekaligus pembimbing I.
3. Ibu Dra. Rosmala Dewi M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II.

4. Bapak Hasri Kabag. Sarana dan Pemasaran PT. Kereta Api (Persero) Sumatera Utara juga staf pegawai PT. Kereta Api (Persero), baik di kantor maupun di stasiun kereta api.
5. Serta seluruh dosen-dosen penulis yang telah memberikan saran dan juga masukan untuk skripsi penulis, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, dan juga staf pegawai fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah banyak membantu penulis.
6. Seluruh teman-teman khususnya stambuk 2005 yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi.

Akhirnya Penulis sampaikan terima kasih kepada orang tua saya Ayahhanda: Akhmad joni Hsb, Ibunda Mahdalena yang tidak henti-hentinya mendoakan penulis juga memberi motivasi bagi penulis, selalu memberi dukungan sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini serta kepada semua pihak yang telah membantu. Sehingga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Untuk itu penulis mengucapkan Alhamdulillah Rabbil'Alamin.

Medan, 16 Maret 2009

Penulis

Fatma Rahayu Hasibuan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Pemikiran.....	7
BAB II TINJAUAN TEORITIS	
A. Pengertian BUMN Dalam Pelayanan Publik	9
B. Pengertian pelayanan Publik	18
C. Bentuk-Bentuk Pelayanan	20
D. Asas Pelayanan publik	22
E. Kelompok Pelayanan Publik.....	23
F. Prinsip Pelayanan Publik	23
G. Pengertian Transportasi.....	25
H. Peranan Transportasi.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel	27
B. Metode Pengumpulan Data	28
C. Variabel dan Defenisi Operasional	29
D. Metode Analisa Data.....	31

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Berdirinya PT. Kereta Api (Persero) Sumatera Utara-Medan	32
B. Maksud dan Tujuan PT. Kereta Api (Persero) Medan.....	35
C. Tugas Dan Fungsi PT. Kereta Api (Persero.....	36
D. Visi dan Misi PT. Kereta Api (Persero) Medan	37
E. Struktur Organisasi	38
F. Jumlah dan Komposisi Pegawai.....	43

BAB V ANALISA DAN EVALUASI

A. Penyajian Dan Pembahasan Data.....	46
1. Karakteristik Responden	46
B. Analisis Data	50

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	60
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

ANGKET PENELITIAN

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
1	Komposisi pegawai menurut jenis kelamin	44
2	Komposisi pegawai menurut usia	44
3	Komposisi pegawai menurut tingkat pendidikan	45
4	Komposisi pegawai menurut masa kerja	45
5	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	47
6	Karakteristik responden berdasarkan agama	47
7	Karakteristik responden berdasarkan usia	48
8	Identitas responden berdasarkan pendidikan terakhir	48
9	Identitas responden berdasarkan pekerjaannya	49
10	Identitas responden berdasarkan pendapatan perbulan	49
11	Distribusi jawaban responden tentang kepuasan penumpang	50
12	Distribusi jawaban responden tentang kenyamanan di dalam masing-masing kereta api	51
13	Distribusi jawaban responden tentang hal-hal yang menarik bagi penumpang	52
14	Distribusi jawaban responden tentang ketepatan waktu keberangkatan kereta api	52
15	Distribusi jawaban responden tentang harga tiket	53
16	Distribusi jawaban responden tentang menggunakan jasa kereta api	54
17	Distribusi jawaban responden tentang pelayanan kebersihan di dalam kereta api	54
18	Distribusi jawaban responden tentang beberapa kali berpergian dengan menggunakan kereta api	55
19	Distribusi jawaban responden tentang pelayanan PT. Kereta	56

	Api bai di waktu menunggu maupun saat berada di dalam kereta api	
20	Distribusi jawaban responden tentang keramah-tamahan pegawai kepada penumpang	56
21	Distribusi jawaban responden tentang kerjasama karyawan	57
22	Distribusi jawaban responden tentang pembagian tugas yang jelas	57
23	Distribusi jawaban responden tentang karyawan memiliki kualitas kerja	58
	Tabel Harga Tiket PT. Kereta Api (Persero) Medan	59



DAFTAR GAMBAR

Struktur Organisasi PT. Kereta Api (Persero) Medan

