

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah mengkaruniakan kesehatan dan kelapangan berpikir kepada penulis sehingga akhirnya tulisan ilmiah dalam bentuk skripsi ini dapat juga terselesaikan oleh penulis.

Shalawat beriring salam penulis persembahkan kepada Junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa Nukmat Islam kepada kita semua.

Skripsi penulis ini berjudul **“PERANAN PT. TELEKOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DITINJAU DARI HUKUM ADMINISTRASI NEGARA (Studi Kasus di PT. Telkom Medan ) “**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Medan Area Bidang Hukum Administrasi Negara.

Dalam menyelesaikan tulisan ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan yang berbahagia ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- Bapak H. Ghulam Muhammad, SH, M.Hum., selaku Dekan pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area ,
- Ibu Hj. Rahmiani, SH, M.Hum, selaku Ketua Jurusan Program Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Medan Area,
- Bapak Abd Muthalib Lubis, SH, selaku Dosen Pembimbing I Penulis.

- Bapak Zamzami, SH, selaku Dosen Pembimbing II.
- Bapak Pimpinan PT. Telkom Medan beserta staff dimana penelitian skripsi ini dilakukan.
- Bapak dan Ibu Dosen dan sekaligus Staf administrasi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
- Rekan-rekan se-almamater.

Penulis juga mengucapkan rasa terima-kasih yang terhingga kepada kedua orang tua penulis yang telah memberikan pandangan kepada penulis tentang pentingnya ilmu di hari – hari kemudian nantinya. Demikian juga bagi isteri tersayang dan anak tercinta, semoga kasih-sayang mereka tetap menyertai penulis.

Demikian penulis hajikan, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Oktober 2002

SUPRIYADI  
NPM : 98 840 0051

## DAFTAR ISI

Halaman

### ABSTRAKSI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Pengertian dan Penegasan Judul .....	3
B. Alasan Pemilihan Judul .....	5
C. Permasalahan .....	6
D. Hipotesa .....	7
E. Tujuan Penulisan .....	8
F. Metode Pengumpulan Data .....	9
G. Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PUBLIK ...	12
A. Pengertian Pelayanan Publik .....	12
B. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	15
C. Pelayanan Publik Dalam Hukum Administrasi Negara ....	16
BAB III. TELEKOMUNIKASI PADA UMUMNYA .....	29
A. Pengertian Telekomunikasi .....	29
B. Jenis dan Sarana Telekomunikasi .....	33
C. Pengusahaan Telekomunikasi Oleh Pemerintah .....	37
D. Dasar Hukum Pelayanan Publik Oleh PT. Telkom .....	40

<b>BAB IV. PERANAN PT. TELKOM DALAM PELAYANAN JASA PUBLIK</b> .....	44
A. Gambaran Umum PT. Telkom .....	44
B. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	52
C. Jenis - Jenis Usaha Telekomunikasi Yang Dilakukan PT. Telkom .....	62
D. Strategi Pendekatan Pelanggan Yang Dilakukan Oleh PT. Telkom .....	65
E. Kendala Yang Dihadapi PT. Telkom Dalam Pelayanan Publik .....	67
F. Perwujudan Pasal 33 UUD 1945 Dalam Operasional PT. Telkom .....	71
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	83
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	