

## KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang pertama ini penulis mengucapkan syukur alhamdulillah kepada Allah SWT, karena atas berkah dan rahmad-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang diperlukan, keterbatasan kemampuan menulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemauan keras yang didorong oleh rasa tanggung-jawab dan dilandasi itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah **“Implementasi Kebijakan Operasional Pelayanan Pelanggan Dalam Meningkatkan Pendapatan di SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) 14 203176 Jalan Binjai Km 10.3 Medan”**.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak telah penulis buat sibuk maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada :

- Bapak Drs. Usman Tarigan, MS, selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area .

- Ibu Dra. Rosmala Dewi selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
- Bapak Drs. Thamrin Nasution, selaku Dosen Pembimbing I Penulis,
- Bapak Taufik Siregar, SH, M.Hum, sebagai Dosen Pembimbing I Penulis.
- Bapak Pimpinan SPBU 14203176 Jl. Binjai Km. 10,3 Medan beserta seluruh unsur stafnya dan juga rekan kerja dimana penulis mengadakan penelitian.
- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area.
- Rekan-rekan se-almamater.

Pada bagian ini juga penulis mengucapkan terima-kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda dan Ibunda yang dengan doa dan kasih sayang mereka, penulis dapat menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini.

Demikianlah dahulu penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Pebruari 2004

Penulis

**HENDRI YADI HARAHAP**

NPM : 00 850 0028

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
E. Kerangka Pemikiran.....	6
F. Hipotesis.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Pelayanan Public.....	10
B. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	15
C. Upaya Meningkatkan Pelayanan.....	16
D. Pengertian Tentang Kebijakan.....	21
D. Aspek- Aspek Kebijakan.....	23
F. Menilai Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	26
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	33

A. Populasi dan Sampel .....	33
B. Metode Pengumpulan Data .....	33
C. Variabel dan Definisi Operasional .....	34
D. Metode Analisis Data .....	36
BAB IV. DESKRIPTIF LOKASI PENELITIAN.....	38
A. Sejarah SPBU 14203176 Jl. Binjai Km. 10,3 Medan .....	38
B. Struktur organisasi dan Uraian Tugas.....	39
BAB V. ANALISIS DAN EVALUASI.....	43
A. Pengantar Penelitian .....	43
B. Kebijakan Operasional Pelayanan Yang Diterapkan .....	46
C. Konsep Permintaan dan Penawaran Dalam Kebijakan Operasional Perusahaan .....	49
D. Strategi Meningkatkan Kualitas Bahan Bakar Minyak .....	56
E. Hambatan Kebijakan Operasional Pelayanan Pelanggan Dalam Meningkatkan Pendapatan di SPBU 14 203176 Jalan Binjai Km 10.3 Medan .....	61
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....	63
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran-Saran .....	64

#### DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Variabel Penelitian .....	35
2. Jenis Kelamin Responden .....	43
3. Jabatan Responden .....	44
4. Jenis Kelamin Responden .....	45
5. Masa Kerja Responden .....	45



## DAFTAR GAMBAR

halaman

I. Struktur Organisasi SPBU 14203176 Jl. Binjai Km. 10,3 Medan .....	42
----------------------------------------------------------------------	----

