

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas RahmNya sehingga penulis dengan segala kemampuan yang ada dapat menyelesaikan skripsi ini, dan teriring salam dan shalawat kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan petunjuk kepada aqidah yang murni yaitu agama Islam.

Sudah menjadi kewajiban bagi setiap mahasiswa yang hendak menyelesaikan masa perkuliahannya di Fakultas Hukum Universitas Medan Area untuk menyusun suatu karya ilmiah berupa skripsi sebagai suatu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Sebagai konsekwensi dari persyaratan tersebut maka penulis menyusun skripsi ini dengan judul **"TINJAUAN HUKUM ADMINISTRASI NEGARA TENTANG PELAKSANAAN PENINGKATAN PELAYANAN PENGGUNA JALAN TOL BELMERA OLEH PT. JASA MARGA (PERSERO) CABANG MEDAN"**

Dalam menulis skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat beberapa kekurangan baik dari segi penguasaan materi, analisa masalah pada susunan tata bahasanya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya konstruktif guna mencapai kebenaran ilmiah.

Dalam kesempatan ini penulis merasa perlu mengucapkan terima kasih kepada seluruh yang telah banyak membantu penulis, baik pada masa perkuliahan maupun pada saat penulisan skripsi ini, antara lain kepada :

1. Bapak SYAFARUDDIN, S.H, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area
2. Bapak ARIEF, S.H, M.Hum, selaku Ketua Jurusan Hukum Administrasi Negara pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area
3. Ibu Hj. RAHMANIAR, S.H, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I Penulis
4. Ibu AZIZAH, S.H, selaku Dosen Pembimbing II Penulis
5. Bapak Pemimpin Cabang PT. Jasa Marga (Persero) Cabang Medan

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Ayahanda dan Ibunda yang telah memberikan pandangan dan wejangan kepada penulis tentang pentingnya ilmu dihari-hari kemudian nantinya, semoga doa, kasih dan sayang yang diberikan selalu menyertai penulis.

Akhir kala penulis hanya bisa berserah diri padaNya, mudah-mudahan skripsi ini akan memberikan manfaat bagi kita semua dalam memperluas wawasan dan pengetahuan dalam bidang Hukum Administrasi Negara.

Semoga ilmu pengetahuan yang penulis peroleh dapat bermanfaat bagi masyarakat dan negara. Amin.

Medan, Agustus 2003

**MAHANUM HARAHAP**  
**NPM. 99.840.0013**

# DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAKSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Alasan Pemilihan Judul.....	3
B. Pengertian dan Penegasan Judul.....	4
C. Permasalahan.....	6
D. Hipotesa.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Metode Pengumpulan Data.....	7
G. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II : TINJAUAN UMUM TENTANG HAN DAN PELAYANAN UMUM</b>	
A. Pengertian Hukum Administrasi Negara (HAN).....	10
B. Teori tentang Hukum Administrasi Negara (HAN).....	13
C. Pengertian Pelayanan Umum.....	16
D. Pelayanan Umum Dalam Kaitannya Dengan Kepentingan Umum.....	21
<b>BAB III : SEKILAS TENTANG BUMN DAN PELAYANAN JALAN TOL</b>	
A. Pengertian Badan Usaha Milik Negara (BUMN).....	29
B. Hak dan Kewajiban Serta Tanggung Jawab BUMN.....	33
C. Pengertian Jalan Tol.....	36
D. Pengoperasian Jalan Tol.....	37
<b>BAB IV : PELAKSANAAN PENINGKATAN PELAYANAN PENGGUNA JASA JALAN TOL BELMERA</b>	
A. Tanggung Jawab PT Jasa Marga Dalam perawatan Jalan Tol	

	Belmera Melalui Inspeksi .....	40
B.	Hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan Kepada Pengguna Jalan Tol Belmera.....	48
C.	Upaya penyelesaian Masalah Pengguna Jalan Tol Belmera.....	55
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A.	Kesimpulan .....	58
B.	Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>		

