DAFTAR ISI

MOTTO ii

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI iii

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI iv

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI v

RINGKASAN vi

SUMMARY vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Kontribusi Penelitian 6
E. Sistematika Pembahasan 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 12

A. Administrasi Publik 12
   1. Pengertian Administrasi 12
   2. Pengertian Administrasi Publik 13
   3. Kegiatan Administrasi Publik 16
B. Teori Organisasi 17
   1. Pengertian Teori Organisasi 17
   2. Paradigma Dalam Organisasi 19
C. BUMN 22
   1. Pengertian dan Pembagian BUMN 22
   2. Peranan BUMN 25
   3. Status Hukum BUMN 27
   4. Strategi Manajemen BUMN 28
D. Pelayanan Publik 29

1. Pengertian Peningkatan dan Pelayanan Publik 29
2. Perspektif Pelayanan Publik 33
3. Syarat Pokok Pelayanan 41
4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik 42
5. Ruang Lingkup Pelayanan publik 46
6. Pelayanan Sebagai Proses 47
7. Pengertian Kualitas Pelayanan 49
8. Kriteria Kualitas Pelayanan Publik 50
E. Kepuasan Pelanggan 52
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan 52
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 53
3. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan 55

BAB III METODE PENELITIAN 58

A. Jenis Penelitian 58
B. Fokus Penelitian 60
C. Lokasi dan Situs Penelitian 60
D. Sumber Data 61
E. Teknik Pengumpulan Data 63
F. Instrument Penelitian 65
G. Analisis Data 67

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 69

A. Penyajian Data 69
1. Gambaran Umum PT Telkom Indonesia 69
1.1 Sejarah PT Telekomunikasi Indonesia 69
1.2 Logo PT Telkom, Kredo PT Telkom, Maskot PT Telkom Dan Logo Speedy 73
2. Gambaran Umum PT Telkom Malang 78
2.1 Kebijakan Dan Sasaran Mutu Divisi Regional V Jawa Timur 78
2.2 Lokasi PT Telkom Malang 78
2.3 Jenis Pelayanan Telkom Speedy 79
2.4 Struktur Organisasi PT Telkom Malang 81
2.5 Undang-Undang Yang Dianut PT Telkom Dalam Mengatur Kebijakan 88
2.6 Fasilitas PT Telkom Malang Terhadap Karyawan 88
B. Penyajian Data 90
1. Upaya Yang Dilakukan PT Telkom Malang Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan 90
a. Penyediaan Sarana Dan Pengembangan Sarana Dan Prasarana 92

b. Prosedur Dan Sistem Layanan 97
c. Sumber Daya Manusia 101
2. Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Oleh PT Telkom Malang 107
a. Faktor Pendukung 107
b. Faktor Penghambat 116
C. Analisis Data 118
1. Upaya Yang Dilakukan PT Telkom Malang Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan 118
a. Penyediaan Dan Pengembangan Sarana Dan Prasarana 118
b. Prosedur Dan Sistem Layanan 123
c. Sumber Daya Manusia 126
2. Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Oleh PT Telkom Malang 129
a. Faktor Pendukung 129
b. Faktor Penghambat 139

BAB V PENUTUP 141

A. KESIMPULAN 141
B. SARAN 144

Daftar Pustaka 145