

## **RINGKASAN HASIL PENELITIAN**

Skripsi Minor ini berjudul “Pelaksanaan Asas-Asas Pelayanan Pada Bagian Verifikator dan Administrator Pensiun Di Kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat”. Fokus dalam penelitian ini yang akan dibahas adalah penyelenggaraan pelayanan dengan fokus pelaksanaan asas-asas pelayanan di kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat. Masalah umum dalam penelitian ini adalah, “Bagaimana pelayanan pada bagian verifikator dan administrator pensiun di kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat?”. Adapun sub rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: bagaimanakah pelaksanaan asas-asas pelayanan pada bagian verifikator dan administrator pensiun di kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat?

Dari masalah tersebut jelaslah bahwa tujuan penelitian ini adalah “ingin mengetahui bagaimana pelayanan pada bagian verifikator dan administrator pensiun di kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat”. Secara rinci tujuan dari penelitian ini adalah (1) Ingin mengetahui Bagaimanakah verifikator dan administrator pelayanan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai petugas pelayanan terhadap peserta pensiun di kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat. (2) Ingin mengetahui Bagaimana pelaksanaan asas-asas pelayanan pensiun pada bagian verifikator dan administrator pensiun di kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat.

Subjek penelitian ini adalah pegawai pada bagian verifikator dan administrator pensiun di kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat. Jumlah dari keseluruhan subjek dalam penelitian ini adalah berjumlah 3 orang, terdiri dari 1 orang pegawai pada bagian verifikator dan administrator pensiun di kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat dan peserta ASABRI berjumlah 2 orang informan.

Alat pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data-data dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara (daftar pertanyaan), pedoman observasi (pengamatan), dan pedoman dokumentasi (menyelidiki benda tertulis).

Hasil analisis data penelitian diperoleh kesimpulan: (1) Pelayanan yang baik memberikan kepuasan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa pelayanan, dengan adanya penerapan asas-asas pelayanan seperti transparansi, akuntabilitas, partisipatif, keseimbangan hak dan kewajiban dalam melayani peserta ASABRI yang terdiri dari Prajurit TNI, Anggota Polri, PNS Kemhan dan Polri baik aktif maupun pensiun dan beserta keluarganya, dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan dalam mencapai kesejahteraan bagi kedua belah pihak, baik kepada perusahaan ASABRI maupun kepada peserta ASABRI. (2) Dengan adanya penggunaan Bagan Alir (*flow chart*) maka akan lebih bersifat transparan sehingga dalam memberikan pelaksanaan pelayanan dapat lebih baik untuk menyajikan informasi pelayanan di Kantor ASABRI. (3) Akuntabilitas yang mencakup dalam tingkat ketelitian dan profesionalitas petugas dalam penerapannya dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan bagi peserta ASABRI. (4) Terwujudnya kesejahteraan dalam penyelenggaraan pelayanan yang baik diimplementasikan melalui partisipatif peserta/masyarakat pengguna jasa layanan dalam memberikan aspirasi untuk kemajuan perusahaan dan untuk memberikan hasil terhadap pelayanan yang lebih memuaskan. (5) Keseimbangan hak dan kewajiban terlaksana dengan baik dengan adanya kerjasama yang solid untuk saling mengingatkan antara hak dan kewajiban yang wajib dipenuhi oleh petugas pelayanan dalam menjalankan tugas serta memberikan hak berupa manfaat pensiun kepada peserta dan melaksanakan kewajibannya dalam memberikan pelayanan, dan peserta mempunyai hak untuk menerima haknya berupa manfaat pensiun serta santunan dan memenuhi kewajibannya melengkapi persyaratan administrasi, memberikan iuran dari gaji pokok perbulan sebagai anggota/peserta ASABRI.