

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
RINGKASAN HASIL PENELITIAN	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Identifikasi Masalah	6
1.3.Fokus Penelitian	6
1.4.Rumusan Masalah	7
1.5.Tujuan Penelitian.....	7
1.6.Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2. Manfaat Praktis	8
1.7.Tinjauan Literatur.....	9
1.7.1. Pengertian Pelayanan	9
1.7.2. Asas-Asas Penelitian.....	10
1.7.3. Bentuk-Bentuk Layanan	14
1.7.4. Standar Pelayanan.....	16
1.7.5. Sarana Kerja dan Fasilitas Pelayanan	18
1.7.5.1.Sarana Kerja.....	18
1.7.5.2.Fasilitas Pelayanan.....	19
1.8. Aspek-Aspek Penelitian	21
1.8.1. Transparansi	21

1.8.2. Akuntabilitas.....	22
1.8.3. Partisipatif.....	24
1.8.4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....	26
1.9. Metode Penelitian.....	28
1.9.1. Jenis Penelitian.....	28
1.9.2. Langkah-Langkah Penelitian.....	28
1.9.2.1. Metode Kepustakaan.....	28
1.9.2.2. Metode Observasi.....	29
1.9.2.3. Metode Wawancara.....	29
1.10. Lokasi Penelitian.....	29
1.11. Subjek Penelitian.....	30
1.12. Objek Penelitian.....	30
1.13. Teknik Pengumpulan Data.....	31
1.14. Alat Pengumpulan Data.....	32
1.14.1. Pedoman Wawancara.....	33
1.14.2. Pedoman Observasi.....	33
1.15. Analisis Data.....	34

BAB II GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

2.1. Gambaran Umum.....	36
2.1.1. Sejarah Berdirinya PT. ASABRI (Persero).....	36
2.1.2. Kedudukan PT. ASABRI (Persero).....	38
2.1.3. Filosofi ASABRI.....	38
2.1.4. Visi Perusahaan.....	39
2.1.5. Misi Perusahaan.....	39
2.1.6. Kebijakan Mutu.....	39
2.1.7. Tugas Perusahaan.....	40
2.1.8. Peserta ASABRI.....	40
2.1.9. Masa Kepesertaan.....	41
2.1.10. Hak Peserta ASABRI.....	41
2.1.11. Pelayanan Prima dan Berkualitas Bagi Peserta.....	41

2.1.12. Dasar Pelayanan ASABRI Dibentuk	42
2.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	43
2.2.1. Ketentuan, Prosedur dan Persyaratan Pelayanan Pensiun.....	43
2.2.1.1. Ketentuan Pemberian Pensiun.....	43
2.2.1.1.1. Ketentuan Pembayaran Pensiun Sekaligus	44
2.2.1.1.2. Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Verifikator dan Administrator Pensiun	48
2.2.1.1.3. Ketentuan dalam Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB).....	57
2.2.1.2. Prosedur Pelayanan	58
2.2.1.3. Persyaratan Pelayanan Pensiun	59
2.2.1.3.1. Persyaratan Pengajuan Pensiun Pertama	59
2.2.1.3.2. Persyaratan Warakawuri/Janda/Duda/Meninggal Aktif.....	60
2.2.1.3.3. Persyaratan Tunjangan Anak Yatim Piatu	62
2.2.1.3.4. Hak-Hak Keluarga (Ahli Waris) dari Penerima Pensiun yang Meninggal Dunia.....	62
2.2.1.3.5. Hak Peserta ASABRI	65
2.2.1.3.6. Ketentuan Tunai Dana Pensiun	66
2.2.1.3.7. Pelayanan Terpadu	68
2.2.1.3.8. Persyaratan Pelayanan Terpadu.....	69
2.2.2. Pelaksanaan Asas-Asas Pelayanan	70
2.2.2.1. Transparansi	71
2.2.2.2. Akuntabilitas	74
2.2.2.3. Partisipatif	78
2.2.2.4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban	80
BAB III PENUTUP	
3.1. Kesimpulan.....	86
3.2. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89