

DAFTAR ISI

Halaman

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kerangka Pemikiran.....	7
E. Hipotesis.....	10
F. Sistematika Penulisan.....	10

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Barang Publik.....	12
B. Teori Utilitas.....	17
1. Kurva Kepuasan Sama.....	18
2. Garis Anggaran.....	20
C. Fungsi dan Peran Pemerintah.....	20
1. Fungsi Pemerintah.....	20
2. Peran Pemerintah.....	22
D. Pengertian dan Pengukuran efektivitas.....	24
1. Pengertian Efektivitas.....	24
2. Pengukuran Efektivitas.....	24
E. Pengertian Pelayanan.....	27
F. Pengertian Pelayanan Publik.....	28
G. Prinsip Pelayanan Publik.....	29
H. Pengertian Klaim/Santunan.....	31
I. Mekanisme Pelayanan Santunan.....	32
J. PT Jasa Raharja (Persero).....	36

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sumber Data.....	39
B. Batasan Variabel.....	40
C. Metode Penentuan Sampel.....	41
D. Teknik Pengolahan Data.....	43
E. Alat Analisis.....	44
F. Uji Validitas.....	45

G. Uji Realibilitas.....	46
H. Gambaran Umum.....	47
1. Sejarah Singkat perusahaan.....	47
2. Visi Perusahaan.....	49
3. Misi Perusahaan.....	50
4. Struktur Perusahaan.....	50
5. Tempat dan Cabang.....	58
I. Prinsip Tepat Pelayanan Santunan.....	60

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	61
B. Kriteria Korban.....	62
C Analisis Matrik Efektivitas Pelayanan Pembayaran Santunan	84
D Analisis Matrik Efektivitas Manfaat Santunan	87
E Peran PT Jasa Raharja (Persero) Dalam Teori Ekonomi Mikro dan Teori Ekonomi Makro.....	89
1. Teori Ekonomi Mikro	89
2. Teori Ekonomi Makro.....	92

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN