

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KLAIM ASURANSI
KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN RAYA DI KANTOR
PT. JASA RAHARJA KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Srata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



Wahyu Agus Sudrajat

NPM : 157310334

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU**

2020

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk naskah Skripsi yang sederhana ini aku persembahkan sebagai sedikit tanda bukti dan ucapan terimakasihku kepada segenap hamba Allah SWT yang ku tuliskan berikut ini yang telah banyak berjasa dalam perjalanan kehidupan ku sampai saat ini.

Sungguh aku tak mampu menggantikan kasihmu dengan apapun, tiada yang dapat ku berikan agar setara dengan pengorbananmu, kasih sayangmu tak pernah bertepi, cinta mu tak pernah berujung. Tiada kasih seindah kasihmu tiada cinta semurni cintamu ku persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat ku kasihi dan ku sayangi yaitu ayahanda dan Ibunda tercinta sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga.

Semoga tuhan tetap melimpahkan rahmat dan karunia nya yang tiada terputus kepada ibu ku tercinta. Tak lupa pula kepada seluruh keluarga besar ku kakak, abang dan juga keponakan keponakanku serta adik adik tercintaku dan juga kepada teman-temanku yang telah membantu baik materil maupun moril serta motivasiku dalam menyelesaikan studi.

Semoga Allah membahas amal baik beliau dengan rahmat dan karunia yang setimpal, Amin...

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan nikmat yang diberikanNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi ini yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru”**. Sebagai salah satu syarat guna meraih gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik di Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Dalam usaha untuk menyelesaikan Penulisan Skripsi ini penulis telah banyak diberikan bantuan baik berupa waktu, tenaga, kritik, saran, dan kerjasama diskusi dari pihak yang berkompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi kepada saya penulis terutama kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. MCL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Budi Mulyanto, S.IP, M,Si Sebagai Ketua Program studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.

4. Ibu Dra. Hj. Monalisa., M.Si Sebagai Pembimbing I saya yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada saya sebagai penulis dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.
5. Yendri Nazir., S.Sos., M.Si Sebagai Pembimbing II saya yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada saya sebagai penulis dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.
6. Kepada Bapak/Ibu Segenap Dosen/Asisten Dosen yang telah banyak memberikan ilmu yang pada akhirnya dapat di gunakan dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.
7. Kepada keluarga tercinta Ayah saya dan juga kepada Ibu saya tercinta dan juga kepada saudara-saudara saya tercinta yang senantiasa pengertian dan juga kesabarannya selalu mendoakan saya, memberikan inspirasi dan juga semangat serta bantuan untuk penyelesaian penulisan Penulisan Skripsi ini.
8. Kepada teman-teman seperjuangan saya di Prodi Ilmu Pemerintahan yang juga telah banyak membantu saya untuk berkembang di dalam memahami ilmu-ilmu yang sedang dipelajari, khususnya Ilmu Pemerintahan.
9. Kepada seluruh pegawai Kantor PT. Jasa Raharja yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data di Kantor Tersebut.

Dalam naskah Skripsi ini penulis sadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan juga kesalahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat

positif diharapkan dari semua pihak yang telah membaca Skripsi ini untuk kesempurnaan Usulan Penelitian penulis serta diharapkan sebagaibahan referensi untuk pembuatan Usulan Penelitian adik-adik tingkat berikutnya.

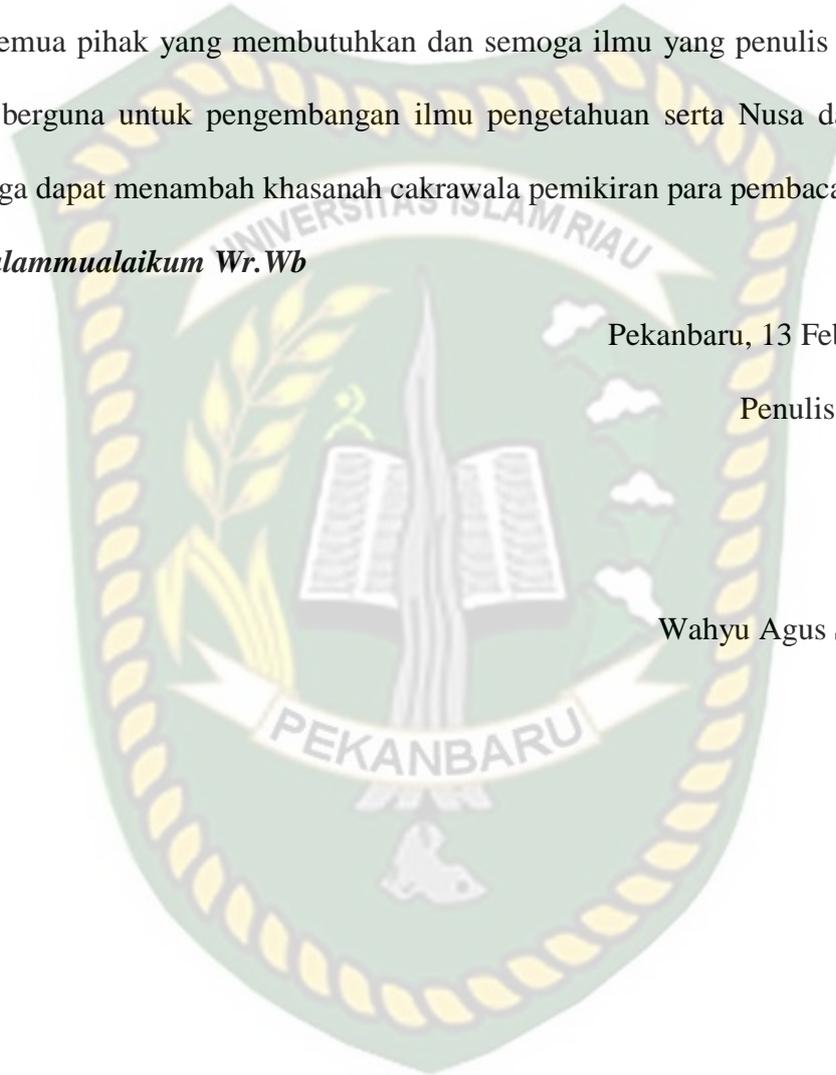
Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta Nusa dan Bangsa, dan juga dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran para pembaca.

Wassalammualaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 13 Februari 2020

Penulis

Wahyu Agus Sudrajat



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
a. Tujuan Penelitian.....	8
b. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	10
1. Konsep Ilmu Pemerintahan	10
2. Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik	12
3. Konsep Kualitas Pelayanan.....	14
4. Konsep Asuransi	20
5. Konsep Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jasa Raharja	25
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Pikir	29
D. Konsep Operasional	31
E. Operasional Variabel.....	32
F. Teknik Pengukuran	34
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel	39
D. Teknik Penarikan Sampel	40

E. Jenis dan Sumber Data.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	43
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	44

BAB IV :DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Ringkas Kota Pekanbaru	45
B. Sejarah PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru	56
C. Struktur Organisasi.....	59
D. Alur Ketersediaan Jaminan	61

BAB V :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden	64
1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
2. Identitas Responden Berdasarkan Latar Belakang Usia	65
3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	66
B. Hasil Dan Pembahasan Mengenai Indikator Variabel Terkait Penelitian Berjudul Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru	
1. Persyaratan	68
2. Prosedur	74
3. Waktu Pelayanan.....	77
4. Biaya/Tarif	81
5. Produk Layanan.....	84
6. Pengelolaan Pengaduan.....	87
C. Rekapitulasi Hasil Penelitian Yang Berjudul Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru.....	89
D. Faktor Penghambat yang Dialami Oleh Pihak PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru dalam Melakukan Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya	93

BAB VI :PENUTUP

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

DAFTAR PUSTAKA	99
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	101
----------------------	------------

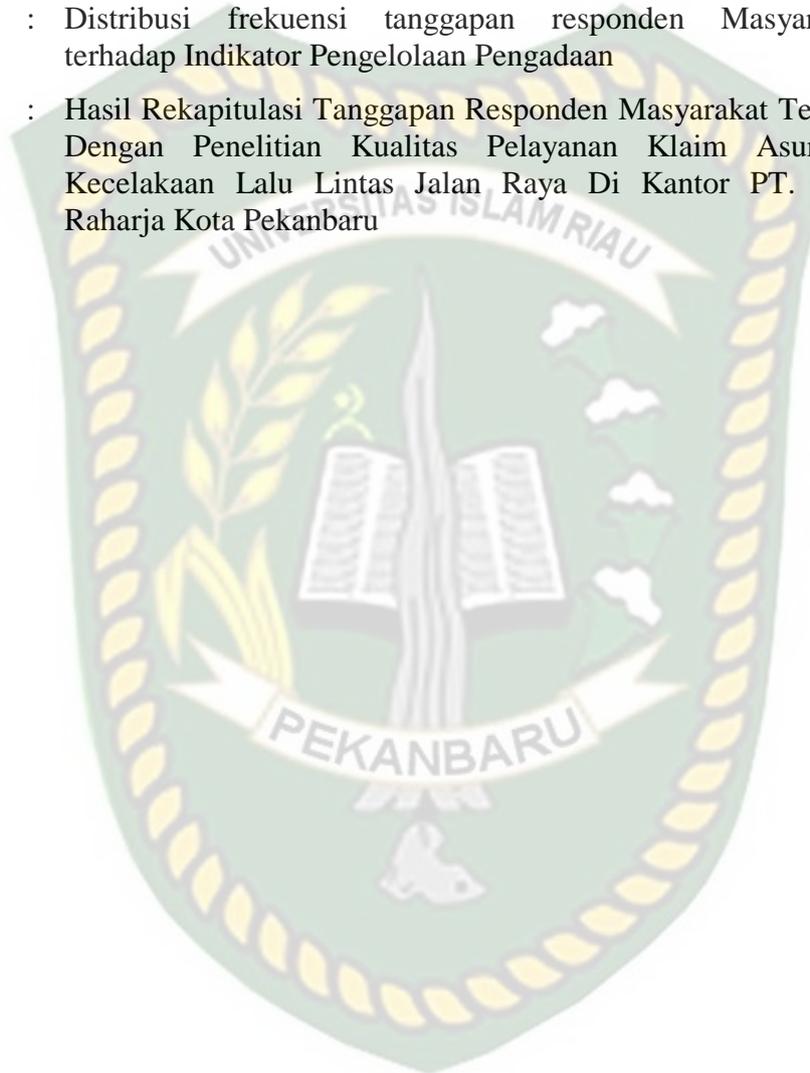
DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Pekanbaru Berdasarkan Data Jasa Raharja Kota Pekanbaru Tahun 2017	3
I.2	Besaran jumlah santunan yang diterima oleh korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas	4
I.3	Aturan Yang Ditetapkan Oleh Pihak PT.Jasa Raharja Tentang Pengajuan Klaim Dana Santunan	5
I.4	Data terkait jumlah masyarakat yang melakukan klaim asuransi (Dana Santunan) pada PT.Jasa Raharja Kota Pekanbaru.	6
II.1	Perbedaan Penelitian Penulis dengan Penelitian Terdahulu	27
II.2	Operasional Variabel Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru	33
III.1	Jumlah Populasi dan Sampel Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru	40
III.2	Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru	44
IV.1	Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin Di Kota Pekanbaru Tahun 2016.	51
IV.2	Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Usia di Kota Pekanbaru Tahun 2016	52
IV.3	Nama Kecamatan Beserta Nama Kelurahan Yang Ada Di Kota Pekanbaru	55
V.1	Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenis Kelamin Masyarakat	65
V.2	Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Usia Masyarakat	66
V.3	Klasifikasi responden menurut latar belakang Jenjang Pendidikan Masyarakat	67
V.4	Distribusi frekuensi tanggapan responden Masyarakat terhadap Indikator Persyaratan	69
V.5	Distribusi frekuensi tanggapan responden Masyarakat terhadap Indikator Prosedur	74

V.6	:	Distribusi frekuensi tanggapan responden Masyarakat terhadap Indikator Waktu Pelayanan	78
V.7	:	Distribusi frekuensi tanggapan responden Masyarakat terhadap Indikator Biaya/Tarif	81
V.8	:	Distribusi frekuensi tanggapan responden Masyarakat terhadap Indikator Produk Layanan	85
V.9	:	Distribusi frekuensi tanggapan responden Masyarakat terhadap Indikator Pengelolaan Pengadaan	87
V.10	:	Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terkait Dengan Penelitian Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru	90

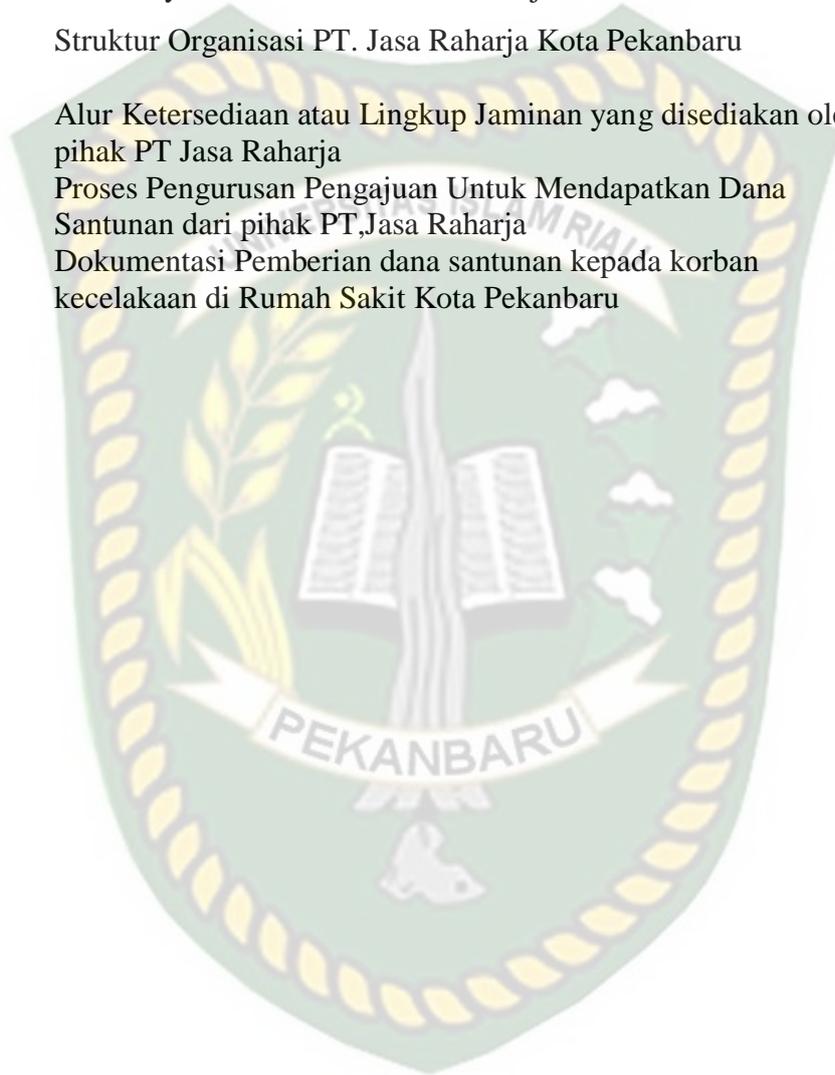
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II.1	Kerangka Pikir Peneitian Yang Berjudul Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru	30
IV.1	Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru	60
IV.2	Alur Ketersediaan atau Lingkup Jaminan yang disediakan oleh pihak PT Jasa Raharja	61
IV.3	Proses Pengurusan Pengajuan Untuk Mendapatkan Dana Santunan dari pihak PT,Jasa Raharja	62
V.1	Dokumentasi Pemberian dana santunan kepada korban kecelakaan di Rumah Sakit Kota Pekanbaru	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	: Daftar Kuesioner Masyarakat Terkait Dengan Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru	101
2	: Daftar Wawancara Dengan Pihak Jasa Raharja Terkait Dengan Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru	108
3	: Daftar Wawancara Dengan Satlantas Terkait Dengan Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru	112
4	: Daftar Rekap Telly Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru	116
5	: Foto Dokumentasi Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru	119
6	: Surat Balasan dari PT. Jasa Raharja Terkait Judul Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru	127

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wahyu Agus Sudrajat
NPM : 157310 334
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.I)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru.

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi penulis telah sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian Skripsi yang telah saya ikuti serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 13 Februari 2020
Pelaku Pernyataan,



Wahyu Agus Sudrajat

**KUALITAS PELAYANAN KLAIM ASURANSI KECELAKAAN LALU
LINTAS JALAN RAYA DI KANTOR PT. JASA RAHARJA
KOTA PEKANBARU**

Oleh

Wahyu Agus Sudrajat

ABSTRAK

PT. Jasa Raharja merupakan instansi pemerintah yang bergerak dibidang asuransi masyarakat. Adapun Tugas dan tanggung jawabnya adalah melakukan pemupukan dana melalui iuran dan sumbangan wajib untuk selanjutnya disalurkan kembali melalui santunan jasa raharja kepada korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya. Dalam pelaksanaan pemberian dana santunan banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana persyaratan dalam mengklaim dana santunan di PT. Jasa Raharja (Persero). Selain itu, dalam pelaksanaan pemberian santunan korban kecelakaan juga masih belum sesuai yaitu pelayanan yang tidak teratur dalam pengurusan klaim. Hal ini terjadi karena PT. Jasa Raharja bekerja sama dengan mitranya yakni pihak polisi dan pihak rumah sakit. Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja. Penelitian ini dilakukan di kantor PT Jasa Raharja Kota Pekanbaru. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yaitu dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengukur data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan data dari jawaban seluruh responden berada pada kategori jawaban "Cukup Baik" dengan total rata-rata dari keseluruhan jumlah responden yang memberikan jawabannya adalah sebanyak 16 orang Masyarakat atau jika di persentasekan yang mencapai jumlah 53% dari total keseluruhan jumlah responden atau dimana persentasenya mencapai angka 100% Responden. Adapun faktor penghambat yang di alami oleh pt. jasa raharja dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibidang klaim asuransi kecelakaan lalu lintas di kota pekanbaru adalah PT. Jasa Raharja tidak mendapatkan informasi apapun terkait dengan kecelakaan yang terjadi, Kurangnya kesadaran masyarakat dalam tertib berlalu lintas dan Kurangnya kesadaran masyarakat terkait pentingnya melakukan asuransi kecelakaan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas

*Quality Of Insurance Claim Traffic Accidents at The PT. Jasa Raharja Office
In Pekanbaru City*

*by
Wahyu Agus Sudrajat*

ABSTRAK

PT. Jasa Raharja is a government agency engaged in public insurance. The duties and responsibilities are to collect funds through compulsory contributions and donations to be channeled back through compensation services raharja to victims or heirs of victims of traffic accidents on the highway. In the implementation of the provision of compensation funds, many people do not know the requirements for claiming compensation funds at PT. Jasa Raharja (Persero). In addition, the provision of compensation for accident victims is still not appropriate, namely irregular services in handling claims. This happened because PT. Jasa Raharja works closely with partners, namely the police and the hospital. Based on these problems, researchers are interested in conducting research on the Quality of Service for Highway Traffic Accident Insurance Claims at the PT. Jasa Raharja. This research was conducted at the office of PT Jasa Raharja, Pekanbaru City. The method used in this research is quantitative method, by using a questionnaire as a means of measuring data. The results showed that all data from the answers of all respondents were in the "Good Enough" answer category with the total average of the total number of respondents who gave the answer was 16 people in the community or if the percentage reached 53% of the total number of respondents or where the percentage reaches 100% of respondents. As for the inhibiting factors experienced by pt. raharja services in improving the quality of services in the field of traffic accident insurance claims in the city of Pekanbaru is PT. Jasa Raharja did not get any information related to accidents that occurred, Lack of public awareness of orderly traffic and Lack of public awareness regarding the importance of carrying out accident insurance.

Keywords: Quality of Service, Traffic Accident Insurance Claims

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kecelakaan merupakan peristiwa yang terjadi kepada siapa saja pada situasi yang tidak terduga. Untuk mencegahnya maka kita diharuskan untuk mematuhi segala peraturan lalu lintas dan diharuskan memiliki Asuransi Kecelakaan. Asuransi kecelakaan penting dimiliki setiap orang karena kecelakaan bisa menimpa siapa saja. Asuransi kecelakaan merupakan proteksi yang disediakan perusahaan asuransi untuk melindungi masyarakat dari kerugian finansial yang timbul jika mengalami kecelakaan yang berakibat cacat total tetap atau meninggal dunia.

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia berdasarkan data dari Korps Lalu Lintas (Korlantas) Polri melaporkan bahwa hal yang menjadi penyebab terbesar kecelakaan lalu lintas adalah karena faktor manusia itu sendiri, seperti kemampuan mengemudi dan karakter pengemudi, hanya sebesar 61%. Sedangkan 30% penyebab terjadinya kecelakaan adalah karena faktor prasarana dan lingkungan, serta sisanya disebabkan oleh faktor kendaraan yang tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan serta aman untuk dikendarai di jalan. Sedangkan data Korlantas Polri menunjukkan bahwa terjadi kenaikan kasus kecelakaan lalu lintas dari 2017 ke 2018. Pada 2017 terdapat 104.327 kejadian, setahun kemudian ada 107.968 kejadian. Belum lama ini, terjadi kecelakaan beruntun yang terjadi di jalan tol

Dengan banyaknya angka kecelakaan yang ada sehingga sangatlah dibutuhkan jaminan keselamatan didalam masyarakat. Sebagai jaminan keselamatan

masyarakat, Pemerintah memberikan asuransi santunan kepada korban kecelakaan melalui PT.Jasa Raharja.PT Jasa Raharja merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mempunyai peranan penting dalam menyelenggarakan perekonomian nasional guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Bidang usaha PT Jasa Raharja (Persero) adalah menyelenggarakan program asuransi sosial, sebagai pelaksanaan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 yang sifatnya wajib. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 Perusahaan melakukan penghimpunan premi berupa iuran wajib yang berasal dari seluruh penumpang angkutan umum baik darat, laut dan udara. Dananya kemudian dikelola dan digunakan untuk memberikan santunan kepada penumpang umum yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan darat, laut dan udara.

Kecelakaan lalu lintas di Kota Pekanbaru juga mengalami peningkatan setiap tahunnya. Penulis a telah mendapatkan data kecelakan Kota Pekanbaru yang diberikan oleh pihak PT.Jasa Raharja Kota pekanbaru tahun 2017, dimana data ini merangkum kecelakaan yang terjadi dari tahun 2015 hingga pada tahun 2017, Adapun jumlah kecelakaan lalu lintas di Kota Pekanbaru yang semakin meningkat setiap tahunnya dapat di paparkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel I.I: Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Pekanbaru Berdasarkan Data Jasa Raharja Kota Pekanbaru Tahun 2017.

No	Korban	2015	2016	2017	Total
1	Kecelakaan Umum	376	412	810	1596
2	Meninggal Dunia	129	136	301	566
3	Cacat Tetap (org)	301	395	410	1006
4	Luka Ringan (org)	114	211	543	868
TOTAL					4036

Sumber : Jasa Raharja Kota Pekanbaru Tahun 2018

Berdasarkan tabel I.I di atas dapat dilihat bahwa setiap tahun jumlah kecelakaan di Kota Pekanbaru mengalami peningkatan. Pada tabel di atas dapat dilihat jumlah kecelakaan yang terjadi antara tahun 2015 hingga tahun 2017 terus mengalami peningkatan angka kecelakaan, hal ini tentunya setiap pengendara harus lebih memperhatikan keamanan di jalan.

Penulis juga mendapatkan informasi dari beberapa sumber terkait hasil wawancara yang tertuang di dalam berita local bahwa angka kecelakaan yang ada di Kota Pekanbaru mengalami peningkatan pada tahun 2018 dimana angka kecelakaan sepanjang tahun 2018 mencapai angka 1.462 kejadian kecelakaan, hal ini di ungkapkan oleh Komisariss Besar, Bapak Sunarto, Kepala Bidang Hubungan Masyarakat Kepolisian Daerah Riau. (Www.Liputan6.com 02 Januari 2019).

Banyaknya angka kecelakaan yang terjadi di Kota Pekanbaru menyebabkan masyarakat yang mengalami kecelakaan harus memperoleh jaminan keselamatan untuk

keamanan dan kenyamanan masyarakat. Maka pemerintah kota Pekanbaru memberikan jaminan kesehatan melalui asuransi (dana santunan) kecelakaan melalui PT. Jasa Raharja. Ketika mengalami kecelakaan, maka masyarakat harus

melakukan klaim asuransi di PT.Jasa Raharja sehingga masyarakat mendapatkan bantuan berupa dana untuk menjamin keselamatan korban. Tidak hanya korban luka-luka, Korban yang meninggal dalam kecelakaan juga mendapatkan Klaim Asuransi dari PT.Jasa Raharja. Berikut adalah jumlah santunan yang diterima oleh korban kecelakaan lalu lintas :

Tabel I.2 Besaran jumlah santunan yang diterima oleh korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas.

No	Jenis Santunan	Angkutan Umum	
		Darat/Laut (Rp)	Udara (Rp)
1	Meninggal Dunia	50.000.000,-	50.000.000,-
2	Cacat Tetap (Maksimal)	50.000.000,-	50.000.000,-
3	Perawatan (Maksimal)	20.000.000,-	25.000.000,-
4	Biaya Penguburan	4.000.000,-	4.000.000,-
5	Manfaat Tambahan Penggantian Biaya P3K	1.000.000,-	1.000.000,-
6	Manfaat Tambahan Penggantian Biaya Ambulance	500.000,-	500.000,-

Sumber : *Jasa Raharja Kota Pekanbaru Tahun 2018*

Sementara itu, apabila korban kecelakaan meninggal dunia, maka yang berhak untuk mengambil danasantunan kecelakaan tersebut adalah seorang ahli waris yang mana memiliki klasifikasi sebagai berikut:

Tabel I.3 Aturan Yang Ditetapkan Oleh Pihak PT.Jasa Raharja Tentang Pengajuan Klaim Dana Santunan.

Ahli Waris	Kadaluarsa
Santunan diberikan kepada ahli waris dengan prioritas skala sebagai berikut:	Hak Santunan Menjadi Gugur / Kadaluarsa Apabila Jika:
1. Janda / Duda yang sah. 2. Anak-anaknya yang sah. 3. Orang tuanya yang sah. 4. Apabila tidak ada ahli waris, maka diberikan kepada penggantian biaya penguburan kepada yang meyelenggarakan.	5. Permintaan diajukan dalam waktu lebih dari 6 (enam) bulan setelah terjadinya kecelakaan. 6. Tidak dilakukan penagihan dalam waktu 3 (tiga) bulan setelah hal dimaksudkan oleh jasa raharja.

Sumber : PT. Jasa raharja Kota Pekanbaru tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa ada beberapa ahli waris yang berhak mendapatkan santunan dari PT. Jasa Raharja yaitu Janda atau duda yang sah, anak-anaknya yang sah, orang tua kandung, tetapi jika tidak ada ahli waris maka uang santunan dialihkan kepada biaya penguburan bagi yang menyelenggarakan.

Masyarakat kota Pekanbaru yang mengalami kecelakaan juga sudah melakukan klaim asuransi untuk mendapatkan dana santunan dari kecelakaan yang mereka alami. Adapun data masyarakat yang telah melakukan klaim asuransi di Kantor PT.Jasa Raharja Kota Pekanbaru dari tahun 2015 hingga 2017 sebagai berikut :

Tabel 1.4 Data terkait jumlah masyarakat yang melakukan klaim asuransi (Dana Santunan) pada PT.Jasa Raharja Kota Pekanbaru.

No	Tahun	Jumlah Masyarakat (org)
1	2015	920 Orang
2	2016	1154 Orang
3	2017	2073 Orang
TOTAL		4147 Orang

Sumber : *Jasa Raharja Kota Pekanbaru Tahun 2018*

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa sejak tahun 2015 hingga tahun 2017 masyarakat yang melakukan klaim asuransi sudah mulai meningkat dari 920 orang, ditahun 2015 meningkat menjadi 1154 orang ditahun 2016, dan ditahun 2017 mengalami peningkatan menjadi 2073 orang.

Dalam pelaksanaan pemberian dana santunan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana persyaratan dalam mengklaim dana santunan di PT. Jasa Raharja (Persero). Untuk mendapatkan dana santunan tersebut masyarakat harus memiliki kesiapan dan kelengkapan dokumen yang ada dari kepolisian dan rumah sakit yang menangani korban, dan juga rentan waktu kecelakaan pada saat mengklaim disarankan tidak berselang lama, sehingga dalam pelaksanaan pemberian santunan dapat diberikan sesuai ketentuan yang ada dalam pelaksanaannya. Selain itu juga ditemukan bahwa dalam prakteknya, pemberian santunan korban kecelakaan masih belum sesuai yaitu pelayanannya masih tidak teratur dalam pengurusan klaim asuransi kecelakaan ini.

Permasalahan yang terjadi dilapangan memberikan tekanan dan keengganan masyarakat untuk melakukan pengurusan berkas agar dapat mencairkan dana santunan yang seharusnya menjadi hak masyarakat, beberapa permasalahan

tersebut adalah terkait dengan informasi yang masih sangat kurang sehingga masyarakat sering kali tidak tahu dan bahkan tidak pernah mendapatkan dana santunan dari PT. Jasa Raharja.

Berdasarkan permasalahan di atas yang telah penulis paparkan, dan di tambah dengan data pendukung yang penulis dapatkan dari media-media berita online di daerah Kota Pekanbaru, maka penulis menemukan fenomena-fenomena yang menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan penelitian ini, dan fenomena tersebut adalah:

1. Kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Jasa Raharja dalam memberikan informasi terkait prosedur pengklaiman asuransi kecelakaan dari PT. Jasa Raharja. Berdasarkan data yang penulis dapatkan dengan memanfaatkan media dan juga informasi masyarakat, penulis menemukan fakta bahwa masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui proses pengurusan dan pencairan Dana Santunan pada pihak PT. Jasa Raharja apabila terjadi Kecelakaan Di Jalan Raya. (Sumber :<http://pekanbaru.tribunnews.com/2016/01/12/klaim-untuk-korban-meninggal-saat-kecelakaan-jasa-raharja-dumai-masyarakattidakmengerti>)
2. Berdasarkan hasil Pra-observasi yang penulis lakukan terhadap masyarakat yang pernah mengalami musibah terkait dengan kecelakaan, mereka mengakui bahwa mereka tidak mengetahui berapa jumlah santunan yang seharusnya mereka terima dari pemerintah melalui PT.Jasa Raharja Kota Pekanbaru.

Berhubungan dengan permasalahan di atas dan juga di dukung dengan fakta-fakta dilapangan, dimana penulis masih menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pencairan Dana Santunan Kecelakaan Lalu Lintas oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Pekanbaru. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian adalah :**“Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Pekanbaru”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah di jelaskan pada latar belakang di atas dan juga di dasari pada penjelasan penulis, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut: ***“Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT.Jasa Raharja (Persero) Kota Pekanbaru” ?***

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

- a. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:
 1. Bertujuan untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT.Jasa Raharja (Persero) Kota Pekanbaru.
 2. Kemudian tujuan selanjutnya adalah untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh Pihak PT.Jasa Raharja (Persero) Kota Pekanbaru.

b. Adapun Kegunaan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara Teoritis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian ilmiah yang bersifat akademis dan menjadi sumbangsih pemikiran bagi pihak lain yang nantinya akan melakukan penelitian serupa di waktu mendatang khususnya yang berkaitan tentang Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas oleh PT. Jasa Raharja.

b. Secara Praktis

Memberikan berupa bahan masukan kepada pihak-pihak yang terkait dalam melaksanakan peraturan tentang klaim asuransi PT. Jasa Raharja, dimana yang memberikan pelayanan untuk klain asuransi kecelakaan ini adalah PT. Jasa Raharja.

c. Secara Akademis.

Penelitian ini diharapkan dapat memacu perkembangan ilmu Ilmu Pemerintahan, minimal dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian di bidang Ilmu Pemerintahan khususnya di Universitas Islam Riau.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Adapun sebagai bahan acuan penulis mengangkat judul penelitian “Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Pekanbaru”, maka berikut penulis kemukakan beberapa konsep ataupun teori-teori yang mendukung serta yang berkaitan dengan variabel yang di teliti untuk memecahkan permasalahan yang akan penulis antara lain yaitu:

1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Syafiie (2005:20) mengatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang pemerintahan bagaimana melaksanakan melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam hubungan pusat dan daerah.

Dalam Kutipannya ,Ndraha (2003;6) mengatakan bahwa pemerintahan adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap warga negara masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah anatara lembaga serta antara yang memerintah dengan yang diperintah.

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita dalam

bernegara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat dan jelas, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasil, guna, dan bertanggung jawab, serta bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme, Serdamayanti (2004; 195)

Menurut Soewarjono dan Djohan dalam Muhaddam Labolo (2006:37) menyatakan bahwa salah satu fungsi utama dari pemerintah yaitu membuat kebijakan publik. Argumentasi terpenting dalam hal ini adalah bahwa semua warga Negara akan bersentuhan kebijakan public yang dikeluarkan oleh pemerintah karena yang diatur oleh kebijakan publik tentunya yang menyangkut kepentingan umum. Dengan demikian, dalam pemenuhan atau pelayanan kebutuhan hidup masyarakat, pemerintah memiliki peran yang penting dan menentukan. Eksistensi pelayanan pemerintah terhadap masyarakat merupakan suatu kebutuhan dan keharusan karena rakyat adalah pemegang saham (sumber-sumber) Negara, dimana posisi rakyat adalah sebagai pemegang kekuasaan tertinggi atau kedaulatan atas Negara.

Dengan demikian dalam pengertian sederhana dapat ditandakan kembali bahwa pemerintahan sesungguhnya merupakan upaya mengelola kehidupan bersama secara baik dan benar guna mencapai tujuan yang disepakati/diinginkan bersama. Pemerintahan dapat ditinjau dari sejumlah aspek penting seperti kegiatan (dinamika), struktur fungsional, maupun tugas dan kewenangannya. Kegiatan pemerintahan berkaitan dengan segala aktivitas yang terorganisasi, bersumber pada kedaulatan dan berlandaskan pada dasar Negara, mengenai rakyat dan

Negara serta demi tujuan Negara. Struktur fungsional menyangkut pemerintahan sebagai seperangkat fungsi Negara yang satu sama lain saling berhubungan secara fungsional dan melaksanakan fungsinya atas dasar tertentu demi tujuan Negara. Sementara itu, tugas dan kewenangannya berhubungan dengan keseluruhan tugas dan kewenangan Negara yang dilakukan oleh pemerintah.

2. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara.

Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Selanjutnya Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2013:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara

konsumen dengan karyawan atau hal- hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Panji Santosa 2009:57).

Menurut Moenir (2001:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Selanjutnya menurut Moenir (2001: 13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
- 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

3. Konsep Kualitas Pelayanan

Kata “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikan secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan (Tjiptono, 2004:2).

Feigenbaum dalam Nasution (2004:41), menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya. Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan

konsumen atas suatu produk/jasa. Garvin dan Davis dalam Nasution (2004:41), menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi harapan (Goetsh dan Davis, dalam Fandy Tjiptono, 2008 : 51). Menurut Gronos (dalam Atik Septi Winarsih dan Ratminto, 2008) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen /pelanggan. Menurut Freddy Rangkuti (2009), tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Menurut Tjiptono (dalam Aditya, 2011 : 23) kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah pelayanan yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.

Kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang makan di restoran tersebut tapi juga berdampak pada orang lain. Karena pelanggan yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Dampaknya, calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing (Lupiyoadi dan Hamdani,2006).

Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dapat diukur dan dievaluasi melalui dimensi-dimensi kualitas layanan seperti yang dinyatakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (2009:26) sebagai berikut:

1. Tangibles (tampilan fisik)

Meliputi fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan yang digunakan dan penyajian secara fisik.

2. Reliability (kepercayaan)

Yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan tepat.

3. Responsiveness (daya tanggap)

Yaitu kesediaan atau kesiapan karyawan memberikan layanan dan membantu konsumen.

4. Assurance (jaminan)

Mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk memperoleh kepercayaan pelanggan.

5. Emphaty (kepedulian)

Yaitu kepedulian dan perhatian perusahaan secara individual terhadap konsumen.

Menurut Tjiptono (2008:30) ada empat karakteristik jasa/layanan yang membedakannya dari barang yaitu:

1. *Intangibility* (berwujud)

Jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja, atau usaha. Konsep *intangibile* pada jasa memiliki dua pengertian, yaitu:

- a. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa
- b. Sesuatu yang tidak dapat dengan mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohani.

2. *Inseparability* (tidak terpisah antara produksi dan konsumsi)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa, umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian dijual lalu dikonsumsi secara bersamaan.

3. *Variability*

Jasa bersifat sangat variabel yang memiliki banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana saja jasa tersebut dihasilkan. Para konsumen sangat peduli akan *variability* yang tinggi dan seringkali mereka meminta pendapat kepada orang lain sebelum memutuskan untuk memilih.

Dalam hal ini, penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitas, yaitu:

- a. Melakukan investasi dalam seleksi pelatihan personil yang baik.
- b. Melakukan standarisasi proses pelaksana jasa. Hal ini dapat dilakukan dengan jalan menyiapkan suatu biro jasa yang

menggambarkan peristiwa dan proses jasa dalam suatu diagram alur, dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor potensial yang dapat menyebabkan kegagalan dalam jasa tersebut.

4. Perishability

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, harus langsung dikonsumsi pada saat itu juga, jika tidak jasa tersebut akan hilang begitu saja. Hal ini tidak menjadi masalah apabila perusahaan memiliki pelanggan yang tetap, sedangkan keadaan permintaan yang tidak tetap akan menyebabkan banyaknya kapasitas yang menganggur dan berakibat pelanggan tidak terlayani dengan baik sehingga pelanggan akan pindah ke penyedia jasa yang lain.

Menurut Tjiptono (2008:7), dijelaskan bahwa definisi kualitas tidak ada yang sempurna. Oleh sebab itu, setiap organisasi jasa harus mendefinisikan berdasarkan kualitas, tujuan, harapan, budaya, dan pelanggannya masing-masing. Konsumen yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda pula, sehingga kualitas bagi konsumen mempunyai arti sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.

Menurut Parasuraman dalam Jasfar (2005:51), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan/jasa diantaranya:

1. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama

memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negative yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

3. Assurance (Jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dan kontak personel untuk meletakkan keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

4. Emphaty (Empati)

Meliputi kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

5. Tangibles (Produk-Produk Fisik)

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

4. Konsep Asuransi

Menurut Mehr dan Cammack dalam Danarti (2011:7) asuransi merupakan suatu alat untuk mengurangi risiko keuangan, dengan cara pengumpulan unit-unit *exposure* dalam jumlah yang memadai, untuk membuat agar kerugian individu dapat diperkiarkan. Kemudian kerugian yang dapat diramalkan itu dipikul merata oleh mereka yang bergabung.

Menurut Green dalam Danarti (2011:7) asuransi adalah suatu lembaga ekonomi yang bertujuan mengurangi risiko, dengan jalan mengombinasikan dalam suatu pengelolaan sejumlah objek yang cukup besar jumlahnya, sehingga kerugian tersebut secara menyeluruh dapat diramalkan dalam batas-batas tertentu. Sedangkan menurut William dan Heins dalam Danarti (2011:8) mendefinisikan asuransi berdasarkan dua sudut pandang, yaitu :

1. Asuransi adalah suatu pengaman terhadap kerugian financial yang dilakukan oleh seorang penanggung.
2. Asuransi adalah suatu persetujuan dengan mana dua atau lebih orang atau badan mengumpulkan dana untuk menanggulangi kerugian financial.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, maka dapat diambil satu pengertian yang mencakup semua sudut pandang di atas, yaitu Asuransi merupakan suatu alat untuk mengurangi resiko yang melekat pada perekonomian dengan cara menggabungkan sejumlah unit-unit yang terkena resiko yang sama atau hampir sama, dalam jumlah yang cukup besar, agar probabilitas kerugiannya dapat

diramalkan dan bila kerugian yang diramalkan terjadi, akan dibagi secara proporsional oleh semua pihak dalam gabungan itu.

Menurut Magee dalam Salim (1995:15) mengklasifikasikan Asuransi sebagai berikut:

1. Jaminan Sosial

Jaminan merupakan “asuransi wajib” , karena itu setiap orang atau penduduk harus memilikinya, Jaminan untuk hari tuanya (*old age*). Bentuk ini dilaksanakan dengan “paksa”, misal dengan memotong gaji pegawai sekian persen setiap bulannya (umpanya 10%). Contoh jaminan sosial yang lain ialah, jika seseorang sakit dijamin pengobatannya, kecelakaan, invalid, mencapai umur ketuaan, atau hal-hal yang menyebabkan timbulnya pengangguran.

2. Asuransi Sukarela

Bentuk asuransi ini dijalankan secara sukarela (*voluntary*), jadi tidak dengan paksa seperti jaminan sosial. Jadi setiap orang bisa mempunyai atau tidak mempunyai asuransi sukarela ini. Asuransi sukarela dapat dibagi dalam dua jenis yakni :

- a) Government Insurance, yaitu asuransi yang dijalankan oleh Pemerintah atau Negara, misalnya : jaminan yang diberikan kepada prajurit yang cacat sewaktu peperangan (di Indonesia misalnya jaminan bagi kaum veteran).
- b) Commercial Insurance, yakni asuransi yang bertujuan untuk melindungi seseorang atau keluarga serta perusahaan dari resiko-resiko yang bisa mendatangkan kerugian. Tujuan perusahaan

asuransi disini ialah, komersial dan dengan motif keuntungan (profit motive).

Commercial Insurance dapat digolongkan menjadi:

1. Asuransi Jiwa (*Personal Life Insurance*)

Asuransi jiwa bertujuan untuk memberikan jaminan kepada seseorang atau keluarga yang disebabkan oleh kematian, kecelakaan, serta sakit.

2. Asuransi Kerugian (*Property Insurance*)

Asuransi ini bertujuan untuk memberikan jaminan kerugian yang disebabkan oleh kebakaran, pencurian, asuransi laut, dan lain-lain.

Menurut Danarti (2011:13) Berdasarkan definisi mengenai asuransi, seperti yang termuat dalam Pasal 246 KUHD, terdapat empat unsur yang terkandung dalam asuransi, yaitu :

1. Pihak tertanggung (*insured*) yang berjanji untuk membayar uang premi kepada pihak penanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur.
2. Pihak penanggung (*insure*) yang berjanji akan membayar sejumlah uang atau santunan kepada pihak tertanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur apabila terjadi sesuatu yang mengandung unsur tak tertentu.
3. Suatu peristiwa (*accident*) yang tak tertentu (tidak diketahui sebelumnya).
4. Kepentingan (*interest*) yang mungkin akan mengalami kerugian karena peristiwa yang tak tertentu.

Menurut Danarti (2011:15) menjelaskan bahwa Fungsi, Manfaat, dan tujuan Asuransi adalah sebagai berikut :

1. Fungsi Asuransi

a) Transfer Risiko

Dengan membayar premi yang relatif kecil, seseorang atau perusahaan dapat memindahkan ketidakpastian atas hidup dan harta bendanya (risiko) ke perusahaan asuransi.

b) Kumpulan Dana

Premi yang diterima akan dihimpun oleh perusahaan asuransi sebagai dana untuk membayar risiko yang terjadi.

2. Manfaat Asuransi

Menurut Danarti (2011:15) asuransi yang dikenal di Indonesia antara lain asuransi jiwa, asuransi kerugian, dan asuransi kesehatan. Asuransi kerugian adalah asuransi yang melindungi harta benda, misalnya rumah beserta isinya, apartemen, mobil, dan lain-lain. Asuransi mobil ditujukan untuk melindungi dari berbagai macam ancaman bahaya yang tidak terduga, misalnya tabrakan, pencurian beberapa mobil, atau bahkan mobil itu sendiri yang dicuri. Dengan asuransi, kita dapat mengendarai mobil dengan rasa tenang dan aman ke manapun bepergian. Jadi, pada prinsipnya pihak perusahaan asuransi memperhatikan masa depan kehidupan dan turut memikirkan serta berusaha untuk memperkecil kerugian yang mungkin timbul akibat terjadi risiko dalam melaksanakan kegiatan usaha, baik terhadap pribadi atau perusahaan.

3. Tujuan

Tujuan asuransi menurut Abdulkadir Muhammad (2011:12) adalah sebagai berikut:

1. Pengalihan Resiko

Perusahaan asuransi selalu siap menerima tawaran dari pihak tanggung jawab untuk mengambil alih resiko dengan imbalan pembayaran premi. Tertanggung mengadakan asuransi dengan tujuan mengalihkan resiko yang mengancam harta kekayaan atau jiwanya.

2. Pembayaran Ganti Rugi

Jika pada suatu ketika sungguh-sungguh terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian (risiko berubah menjadi kerugian). Maka pada tertanggung bersangkutan akan dibayar ganti kerugian seimbang dengan jumlah asuransinya.

Berbeda dengan asuransi kerugian, pada asuransi jiwa apabila dalam jangka waktu asuransi terjadi peristiwa kematian atau kecelakaan yang menimpa diri tertanggung maka penanggung akan membayar jumlah asuransi yang telah disepakati bersama seperti yang tercantum dalam polis.

3. Pembayaran Santunan.

Asuransi kerugian dan asuransi jiwa diadakan berdasarkan perjanjian bebas (sukarela) antara penanggung dan tertanggung . artinya penanggung terkait dengan tertanggung karena perintah undang-undang bukan karena perjanjian. Asuransi sosial ini disebut asuransi sosial.

5. Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jasa Raharja

Menurut Emmy Pangaribuan Simanjuntak (1980:106) asuransi kecelakaan lalu lintas lebih kepada asuransi sosial dan bukan asuransi komersil. Tujuan dari Pertanggungansian Sosial (Social Insurance) adalah untuk menyediakan suatu bentuk jaminan tertentu kepada seseorang atau anggota masyarakat yang menderita kerugian dalam memperjuangkan hidupnya dan keluarganya.

Asuransi Jasa Raharja adalah Asuransi Sosial Kecelakaan Lalu Lintas Jalan diatur dalam Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, Lembaran Negara Nomor 138 Tahun 1964, mulai berlaku 31 Desember 1964. Undang-undang ini dilaksanakan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 yang mulai berlaku 10 April 1965. Fungsi PT. Jasa Raharja (Persero) ini berorientasi pada perintah Undang-undang No. 33 Tahun 1964 dan undang-undang No. 34 tahun 1964 tentang iuran dan sumbangan wajib untuk di pupuk dan di himpun dan selanjutnya disalurkan kembali kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan, sebagai asuransi jasa raharja. Asuransi jasa raharja adalah perlindungan dan jaminan negara kepada rakyatnya yang mengalami kecelakaan, sedang obyeknya adalah manusia dan asuransi ini memberikan jaminan terhadap kerugian yang disebabkan oleh kecelakaan. Kerugian yang timbul dari kecelakaan dapat berupa meninggal, cacat sementara, cacat tetap, biaya pengobatan dan perawatan di rumah sakit.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1: Perbedaan Penelitian Penulis dengan Penelitian Terdahulu

No	Nama	Universitas	Jurnal/Skripsi	Perbedaan dan Persamaan Penelitian
1.	Safitri Wulandari	Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta	Skripsi tentang Pelaksanaan Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan	<p>1. Penelitian yang penulis lakukan ini berfokus pada Kualitas Pelayanan Pegawai PT. Jasa Raharja, sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada Pelaksanaan Pemberian Santunan kepada Korban</p> <p>2. Penulis melakukan penelitian di Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian terdahulu melakukan penelitian di Kota Yogyakarta.</p>
2.	Neni Ajeng Arnita	Universitas Muhammad iyah Malang	Skripsi tentang Klaim Asuransi Jasa Raharja (Persero) Terhadap Korban Kecelakaan Korban Tabrak Lari	<p>1. Penelitian yang penulis lakukan ini berfokus pada Kualitas Pelayanan Pegawai PT. Jasa Raharja, sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada Klaim Asuransi Jasa</p>

				<p>Raharja</p> <p>2. Penulis melakukan penelitian di Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian terdahulu melakukan penelitian di Kota Yogyakarta.</p>
No	Nama	Universitas	Jurnal/Skripsi	Perbedaan dan Persamaan Penelitian
3.	Yudhi Guntara S.	UIN Alauddin Makassar	Skripsi tentang Tinjauan Peranan PT. Jasa Raharja Dalam Pemberian Biaya dan Santunan Kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Di Kota Makassar	<p>1. Penelitian yang penulis lakukan ini berfokus pada Kualitas Pelayanan Pegawai PT. Jasa Raharja, sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada Peranan dan Tanggung Jawan PT. Raharja.</p> <p>2. Penulis melakukan penelitian di Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian terdahulu melakukan penelitian di Kota Makassar.</p>

4.	Harry F. Saragi	Universitas Sumatra Utara	Skripsi tentang Pelaksanaan Asuransi Sosial Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Medan Terhadap Korban Kecelakaan Penumpang Dalam Lalu Lintas Pengangkutan Darat	<p>1. Penelitian yang penulis lakukan ini berfokus pada Kualitas Pelayanan Pegawai PT. Jasa Raharja, sedangkan penelitian terdahulu berfokus ada ruang lingkup pertanggung PT. Asuransi kerugian Jasa Raharja terhadap korban kecelakaan</p> <p>2. Penulis melakukan penelitian di Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian terdahulu melakukan penelitian di Kota Medan</p> <p>3.</p>
No	Nama	Universitas	Jurnal/Skripsi	Perbedaan dan Persamaan Penelitian

5.	N. Ngadina	UIN Alauddin Makassar	Skripsi tentang Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi Jasa Raharja Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Di Jalan Raya	<ol style="list-style-type: none">1. Penelitian yang penulis lakukan ini berfokus pada Kualitas Pelayanan Pegawai PT. Jasa Raharja, sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi Jasa Raharja.2. Penulis melakukan penelitian di Kota Pekanbaru, sedangkan penelitian terdahulu melakukan penelitian di Kota
----	------------	-----------------------------	--	--

Sumber : *Olahan Penulis Tahun 2019*

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah serangkaian konsep dan kejelasan hubungan antar konsep tersebut yang dirumuskan oleh peneliti berdasarkan tinjauan pustaka, dan meninjau teori yang disusun dan hasil-hasil penelitian yang terdahulu terkait. Atau penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan penulis. Sesuai dengan konsep dan teori-teori yang telah dikemukakan, maka kerangka pikir dalam penelitian ini dapat dijelaskan melalui gambar bagan sebagai berikut:

Gambar II.I : Kerangka Pikir Tentang Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru.



Sumber : Olahan Penulis Tahun 2019.

D. Konsep Operasional

Konsep Operasional adalah konsep yang digunakan untuk memberikan gambaran dalam bentuk nyata dari konsep teori agar mudah dipahami dan dapat diukur sesuai dengan realita.

Untuk menjelaskan variabel dalam penelitian ini, maka perlu peneliti menyusun konsep operasional sebagai berikut.

1. Ilmu Pemerintahan adalah suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya di wakili oleh dinas itu.
2. Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta cara formal terikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seseorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.
3. Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka.
4. Menurut Mehr dan Cammack dalam Danarti (2011:7) asuransi merupakan suatu alat untuk mengurangi risiko keuangan, dengan cara pengumpulan unit-unit exposure dalam jumlah yang memadai, untuk membuat agar kerugian individu dapat diperkiarakan
5. Indikator Variabel Pelayanan adalah:

- a. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.
- c. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- d. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
- e. Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Pengelolaan Pengaduan adalah organisasi penyelenggara wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan.

E. Operasional Variabel

Selanjutnya penulis akan menjelaskan konsep operasional variabel penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru. Adapun operasional variabel penelitian dapat dilihat pada tabel II.I di bawah:

Tabel II.2 : Operasional Variabel Tentang Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala pengukuran
1	2	3	4	5
Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah pelayanan yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Menurut Tjiptono (dalam Aditya, 2011 : 23	Kualitas Pelayanan	1 Persyaratan	a. Pelaksanaan sosialisasi terkait persyaratan untuk mendapatkan dana santunan kecelakaan. b. Menetapkan persyaratan sesederhana mungkin.	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Cukup Baik • Kurang Baik
		2 Prosedur	a. Menetapkan standar pelayanan di internal PT.Jasa Raharja (SOP). b. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar (SOP) yang telah ditetapkan.	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Cukup Baik • Kurang Baik
		3 Waktu Pelayanan	a. Memberikan dana santunan sesuai dengan waktu yang ditetapkan pada SOP pelayanan. b. Tidak mempersulit masyarakat untuk mengurus persyaratan pencairan dana Santunan.	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Cukup Baik • Kurang Baik
		4 Biaya/Tarif	a. Tidak membebankan masyarakat dengan biaya/tarif pelayanan. b. Kepastian pelayanan yang diberikan tidak ada tarif tambahan yang dibebankan kepada masyarakat.	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Cukup Baik • Kurang Baik
		5 Produk Layanan	a. Pegawai Ramah, Sopan dan mengutamakan kepentingan masyarakat. b. Memiliki pegawai yang professional dalam memberikan pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Cukup Baik • Kurang Baik
		6 Pengelolaan Pengaduan	a. Ketersediaan petugas yang akan menindak lanjuti Keluhan masyarakat. b. Proses penanganan pengaduan dilakukan dengan cepat.	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Cukup Baik • Kurang Baik

Sumber : Olahan Penulis Tahun 2019.

F. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert, dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator. Adapun pengukuran untuk indikator variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru Mencapai (67%-100%).

Cukup Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru Mencapai (4%-66%)

Tidak Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru Mencapai (1%-33%)

a. Persyaratan. Adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus

dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.

Baik : Apabila ke 2 item penilaian yang menjadi dasar penelitian pada indikator “Persyaratan” dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skor 66% - 100%

Cukup Baik : Apabila item penilaian yang menjadi dasar penelitian pada indikator “Persyaratan” mendapatkan jawaban dari responden berada pada skor 34% - 65%.

Kurang Baik : Apabila item penilaian yang menjadi dasar penelitian pada indikator “Persyaratan” mendapatkan jawaban dari responden berada pada skor 0% - 33%.

b. Prosedur. Adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan

Baik : Apabila item penilaian yang menjadi dasar penelitian pada indikator “Prosedur” dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skor 66% - 100%

Cukup Baik : Apabila item penilaian yang menjadi dasar penelitian pada indikator “Prosedur” mendapatkan jawaban dari responden berada pada skor 34% - 65%.

Kurang Baik : Apabila item penilaian yang menjadi dasar penelitian pada indikator “Prosedur” mendapatkan jawaban dari responden berada pada skor 0% - 33%.

c. Waktu pelayanan. Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

Baik : Apabila item penilaian yang menjadi dasar penelitian pada indikator “Waktu Pelayanan” dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skor 66% - 100%

Cukup Baik : Apabila item penilaian yang menjadi dasar penelitian pada indikator “Waktu Pelayanan” mendapatkan jawaban dari responden berada pada skor 34% - 65%.

Kurang Baik : Apabila item penilaian yang menjadi dasar penelitian pada indikator “Waktu Pelayanan” mendapatkan jawaban dari responden berada pada skor 0% - 33%.

d. Biaya/Tarif. Adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Baik : Apabila item penilaian yang menjadi dasar penelitian pada indikator “Biaya/Tarif” dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skor 66% - 100%

Cukup Baik : Apabila item penilaian yang menjadi dasar penelitian pada indikator “Biaya/Tarif” mendapatkan jawaban dari responden berada pada skor 34% - 65%.

Kurang Baik : Apabila item penilaian yang menjadi dasar penelitian pada indikator “Biaya/Tarif” mendapatkan jawaban dari responden berada pada skor 0% - 33%.

e. Produk Pelayanan. Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Baik : Apabila item penilaian yang menjadi dasar penelitian pada indikator “Produk Pelayanan” dapat dilaksanakan atau jawaban responden berada pada skor 66% - 100%

Cukup Baik : Apabila item penilaian yang menjadi dasar penelitian pada indikator “Produk Pelayanan” mendapatkan jawaban dari responden berada pada skor 34% - 65%.

Kurang Baik : Apabila item penilaian yang menjadi dasar penelitian pada indikator “Produk Pelayanan” mendapatkan jawaban dari responden berada pada skor 0% - 33%.

f. Pengelolaan Pengaduan. Adalah organisasi penyelenggara wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan.

Baik : Apabila item penilaian yang menjadi dasar penelitian pada indikator “Pengelolaan Pengaduan” mendapatkan jawaban dari responden berada pada skor 66% -100%

Cukup Baik : Apabila item penilaian yang menjadi dasar penelitian pada indikator “Pengelolaan Pengaduan” mendapatkan jawaban dari responden berada pada skor 34% - 65%.

Kurang Baik : Apabila item penilaian yang menjadi dasar penelitian pada indikator “Pengelolaan Pengaduan” mendapatkan jawaban dari responden berada pada skor 0% - 33%.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian merupakan serangkaian pengamatan yang dilakukan selama jangka waktu tertentu terhadap suatu fenomena yang memerlukan jawaban dan penjelasan. Metode penelitian mempunyai peranan yang penting dalam upaya menghimpun data yang diperlukan dalam penelitian serta dalam melakukan analisis masalah yang diteliti. Peneliti menggunakan tipe survey penelitian deskriptif, yaitu salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau yang dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang di uji. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya atau yang sebenarnya tentang Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru.

Penelitian deskriptif adalah uraian sistematis tentang teoridan hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang di teliti. (Sugiono, 2016;63). Kemudian metode penelitian ini adalah metode kuantitatif menggunakan metode penelitian kuantitatif yang menurut Sugiono (2012:16) proses penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bersifat linear, dimana langkah-langkahnya jelas, mulai dari rumusan masalah, berteori, berhipotesis, mengumpulkan data, analisis data dan membuat kesimpulan dan saran. Penelitian kuantitatif lebih

menekankan pada penggunaan angka-angka yang membuatnya lebih mendetail dan jelas, selain itu penggunaan tabel, grafik dan juga diagram.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Kota Pekanbaru khususnya bertempat di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru, Alasan penulis memilih lokasi penelitian ini disebabkan oleh fenomena yang terjadi dilapangan, dimana penulis menemukan permasalahan yang berkaitan ketidak tauan masyarakat tentang proses pengurusan klaim dana santunan yang menjadi hak masyarakat dan tugas dari PT.Jasa Raharja untuk menyalurkan dan mensosialisasikannya, dengan fenomena tersebut, maka penulis tertarik mengangkat judul penulis dengan teman Pelayanan Klaim Asuransi.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi. adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2012;90).Sampel adalah satu subjek atau bagian dari populasi berdasarkan apakah itu representatif atau tidak. Sampel merupakan bagian tertentu yang dipilih dari populasi (Silalahi,2012;254).
2. Sampel. adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu

(Sugiyono,2011;91). Untuk melihat sampel pada penelitian ini, maka penulis akan menyajikannya pada tabel dibawah ini:

Tabel III.1 : Jumlah Populasi dan Sampel Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru

No	Identitas Populasi		Jumlah Populasi
	Nama	Jabatan	
1	Berkah Wahyu Budi, S	Humas PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru	1
2	Ni'am	Officer Incurance PT. Jasa Raharja Pekanbaru	1
3	Ipda Rata Wilis	Kasubnit 1 Satlantas Kota Pekanbaru	1
4	Keluarga Korban Kecelakaan	-	30
Jumlah			33

Sumber : Olahan Penulis tahun 2019

D. Teknik Penarikan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono,2011;91).

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk Pegawai dari PT. Jasa Raharja dan Satlantas Koata Pekanbaru, digunakan teknik sampling jenuh yang istilah lain adalah sensus, sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.
- b. Sementara untuk masyarakat digunakan teknik *accidental sampling*, pemilihan sample secara kebetulan atau aksidental Sampling, juga

disebut pemilihan sample konvenien (*ocnvenience sampling*), pemilihan sampel pada jenis ini merupakan pemilihan sampel dari siapa saja yang kebetulan ada atau di jumpai menurut keinginan peneliti. Dan dalam penelitian ini penulis akan mencari sampel dari masyarakat yang kebetulan sedang melakukan pengurusan pencairan dana santunan di PT.Jasa Raharja Kota Pekanbaru.

E. Jenis Dan Sumber Data

Pada penelitian ini data yang digunakan oleh penulis adalah melalui beberapa sumber data, yaitu:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh merupakan hasil jawaban wawancara, kusioner dan hasil pengamatan dilapangan secara langsung oleh penulis.Data yang diperoleh seperti :

- a. Identitas responden
- b. Tanggapan responden tentang Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperlukan untuk menggambarkan situasi tempat penelitian dan yang mendukung hasil penelitian ini. Dan diperoleh dari dokumen-dokumen dan bahan-bahan tertulis yang terdapat pada Kantor PT. Jasa Raharja.Adapun data yang diperlukan berkaitan dengan :

- a. Sejarah singkat Kantor PT. Jasa Raharja
- b. Keadaan geografis lokasi penelitian

- c. Struktur Organisasi Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru
- d. Dan Data-data lain yang mendukung kesempurnaan penyelesaian penelitian yang sedang di laksanakan penulis.

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut

- a. Angket (kuesioner)

Angket (kuesioner) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dengan pertimbangan bahwa responden adalah subyek yang dianggap tahu tentang obyek penelitian peneliti. Seperti tanggapan responden terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru.

- b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan gejala atau kondisi, baik yang bersifat fisik maupun non fisik dengan menggunakan indera atau nalar penulis, yaitu seperti melihat langsung kelapangan. Observasi merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila di bandingkan dengan teknik yang lain, yaitu kelapangan. Observasi merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila di bandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kusioner. Kalau wawancara dan kusioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang tetapi juga subjek-subjek alam yang lain.

c. Wawancara (*interview*)

Wawancara (*interview*) adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden berdasarkan tujuan penelitian, guna untuk mendapatkan data mengenai obyek penelitian. Wawancara digunakan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan telepon.

d. Dokumentasi

Mencari data mengenai variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda sebagainya. Informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan oleh peneliti adalah metode statistik deskriptif. Menurut Sugiono (2013;147) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Teknik analisa ini juga suatu cara yang dilakukan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul secara menyeluruh tentang suatu keadaan atau permasalahan yang terjadi pada obyek penelitian. Suatu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta-fakta dilapangan untuk kemudian mengambil kesimpulan

yang berlaku pada objek serta disajikan dalam bentuk penelitian yang didasarkan tata cara ilmiah.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 : Perincian Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru

No	Jenis Kegiatan	Bulan Dan Minggu Tahun 2019-2020																							
		Oktober				Nov				Des				Jan				Feb				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Penyusunan Proposal	■	■	■	■																				
2	Ujian Proposal					■																			
3	Revisi Proposal						■	■	■																
4	Kuisisioner									■															
5	Rekomendasi survey										■														
6	Survay Lapangan											■													
7	Analisis data												■	■	■										
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian.														■	■	■								
9	Konsultasi Revisi Skripsi															■									
10	Ujian Konferehensif Skripsi															■	■								
11	Revisi Skripsi																			■					
12	Pengandaan Skripsi																				■				

Sumber: Data Olahan Penulis, 2020

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Ringkas kota Pekanbaru

1. Keadaan Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan salah satu daerah yang ada di Provinsi Riau yang menyandang predikat sebagai Ibukota Provinsi Riau. Sehingga dengan demikian Kota Pekanbaru adalah salah satu kegiatan perekonomian dan administrasi Provinsi Riau.

Pekanbaru merupakan ibu kota Provinsi Riau dengan luas sekitar 632.26 km² dan secara astronomis terletak di antara 0° 25' - 0° 45' Lintang Utara dan 101° 14' – 101° 34' Bujur Timur. Dengan batas-batas wilayah Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

- Di bagian utara Pekanbaru berbatasan dengan Kabupaten Siak,
- Di bagian timur berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- Di bagian selatan berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Kampar,
- Sedangkan di bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 Km² menjadi ± 446,50 Km², terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah kota Pekanbaru adalah 632,26 km². Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkat.

Nama pekanbaru sebelumnya dikenal dengan senapelan, dan pada saat itu dipimpin Kepala Suku dan disebut batin. Dan wilayah pekanbaru ini terus berkembang dan menjadi kawasan pemukiman baru dan seiring waktu berubah menjadi payung sekaki dan berada di muara sungai siak.

Pada mula sejarahnya kota pekanbaru berawal dari sebuah perjanjian antara kerajaan Johor dengan Belanda (VOC) yaitu pada tanggal 9 April 1668, perjanjian itu berisikan tentang Belanda diberikan hak yang lebih luas, selain itu Belanda juga dibebaskan akan cukai dan memonopoli terhadap beberapa jenis barang dagangan. Belanda juga pernah mendirikan Loji di Petapahan yang pada saat itu merupakan kawasan yang sangat berperran penting. Hal ini dikarenakan Kapal Belanda tidak dapat masuk ke kawasan Petapahan, oleh karena itu Senapelan menjadi tempat perhentian kapal-kapal Belanda, dan untuk masuk ke wilayah Petapahan mereka menggunakan perahu kecil. Berdasarkan kondisi seperti itu, Payung sekaki menjadi tempat penumpukan berbagai komoditi perdagangan baik dari luar untuk di angkut ke dalam, maupun sebaliknya seperti timah, emas, barang kerajinan kayu dan hasil hutan lainnya.

Zaman terus berkembang, senapelan sangat berpengaruh dalam lintasan perdagangan. Lokasi atau letak wilayah Senapelan dapat tergolong strategis dan keadaan permukaan Sungai Siak yang tenang dan dalam membuat perkampungan ini memegang posisi silang baik dari pedalaman Tapung maupun pedalaman Minangkabau dan Kampar. Dalam hal ini juga memicu perkembangan sarana jalan darat melalui rute Terataj Buluh (Sungai Kelulut) Tangkerang hingga ke Senapelan sebagai daerah yang strategis dan menjadi pintu gerbang perdagangan yang cukup penting bagi para pengusaha pada jaman itu.

Berdasarkan perkembangan sejarahnya senapelan sanagta erta dengan Kerajaan Siak dan Inrda Pura. Hal ini bermula dari Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah tinggal untuk menetap di Senapelan, dan beliau membangun Istana d di Kampung Bukit dan diperkirakan Istana tersebut terletak disekitar lokasi Mesjid Raya sekarang. Selain itu beliau juga membuat pekan atau pasar di Senapelan tetapi tidak adanya perkembangan.Usaha selanjutnya diteruska ileh putranya yaitu Raja Muda Muhammad Ali yang bergelar Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah meskipun lokasi pasar bergeser di sekitar pelabuan pekanbaru sekarang.

Akhirnya menurut catatan yang dibuat oleh Imam Suhil Siak, Senapelan yang kemudian lebih populer disebut Pekanbaru resmi didirikan pada tanggal 21 Rajab hari Selasa tahun 1204 H bersamaan dengan 23 Juni 1784 M oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah dibawah pemerintahan Sultan Yahya yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru.

Semenjak Sultan Muhammad Ali abdul jalil Muazamsyah telah tiada, kekuasaan Senapelan diserahkan kepada Datuk Bandar yang dibantu oleh empat Datuk Besar yaitu Datuk Lima Puluh, Datuk Tanah Datar, Datuk Pesisir dan datuk Kampar. Keempat Datuk tersebut bertanggungjawab kepada Sultan Siak dan jalannya pemerintahan berada sepenuhnya ditangan Datuk Bandar.

Berdasarkan perkembangan zaman pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan :

- 1) Adanya SK dari Kerajaan Bershuit van Inlandsch Inlandsch Zelfbestuur van Siak No. 1 tanggal 19 Oktober 1919, yaitu menyatakan bahwa Pekanbaru merupakan bagian dari Kerajaan Siak yang disebut dengan Distrik.

- 2) Pada Tahun 1932 Pekanbaru termasuk pada wilayah Kampar Kiri yang dipimpin oleh seorang Controleur berkedudukan di Pekanbaru.
- 3) Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dipimpin oleh seorang Gubernur Militer Go Kung, Distrik menjadi GUM yang dikepalai oleh GUNCO.
- 4) Keputusan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No. 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut Haminte.
- 5) UU No.22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil.
- 6) UU No.8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai Kota Kecil.
- 7) UU No.1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja.
- 8) Kepmendagri No. 52/1/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi Ibukota Propinsi Riau.
- 9) UU No.18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan Kotamadya Pekanbaru.
- 10) UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kotamadya berubah menjadi Kota Pekanbaru.

Sebelum tahun 1960, Pekanbaru hanyalah kota dengan luas 16 km² yang kemudian bertambah menjadi 62.96 km² dengan 2 kecamatan yaitu Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Limapuluh. Selanjutnya pada tahun 1965 bertambah menjadi 6 kecamatan dan tahun 1987 menjadi 8 kecamatan dengan luas wilayah 446.50 km².

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk di segala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan

dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa.

Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Sungai Siak mempunyai beberapa anak sungai yaitu Sei Umban Sari, Air Hitam, Siban, Stukul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan dan Sungai Siak. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

Keadaan cuaca Kota Pekanbaru rata-rata memiliki iklim tropis dengan ukuran suhu udara maksimal berkisar antara 34,1 derajat celsius sampai dengan 35,6 derajat celsius dan suhu minimum antara 20,2 derajat celsius sampai dengan 23,0 derajat celsius. Curah hujan antara 38,6 sampai dengan takaran 435,0 mm/tahun dengan kisaran musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember sementara itu untuk musim kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus.

2. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan kota berkembang sehingga menjadi salah satu kota tujuan bagi kaum pendatang untuk mengadu nasib di kota Pekanbaru. Seiring semakin banyaknya warga pendatang untuk menetap di kota Pekanbaru, pemerintah kota Pekanbaru harus serius menghadapi dan menangani masalah kependudukan dimulai dari pendataan warga, penataan rumah penduduk, penyediaan lahan pekerjaan, serta penyediaan sarana dan prasarana baik disektor kesehatan, sektor pendidikan, tempat ibadah, fasilitas umum dan lainnya.

Sehingga kesejahteraan penduduk kota Pekanbaru tetap terjamin dan sejahtera terkait fasilitas umum yang di sediakan oleh pemerintah Kota Pekanbaru.

Sebagian besar penduduk yang mendiami wilayah kota Pekanbaru adalah suku Melayu. Namun demikian juga terdapat suku lainnya yang merupakan penduduk pendatang ke daerah ini seperti suku jawa, batak, minang dan sebagainya. Mata pencarian penduduk terutama ialah pegawai pemerintah maupun pegawai swasta dan pedagang.

Berikut ini merupakan jumlah distribusi data mengenai data penduduk menurut jenis kelamin di dua belas kecamatan yaitu Kecamatan Tampan, Payung Sekaki, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Sail, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Senapelan Dan Kecamatan Rumbai Pesisir di kota Pekanbaru, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel IV.1 berikut ini :

Tabel IV.1 : Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin Di Kota Pekanbaru Tahun 2018.

No	Kecamatan	Penduduk (Jiwa)		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	Tampan	89.344	86.290	175.634
2.	Payung Sekaki	36.546	38.707	74.253
3.	Bukit Raya	50.131	45.731	94.042
4.	Marpoyan Damai	69.399	61.149	120.598
5.	Tenayan Raya	56.559	55.470	112.029
6.	Sail	11.271	11.517	22.793
7.	Sukajadi	22.490	24.095	47.584
8.	Rumbai	35.582	32.144	66.943
9.	Lima Puluh	20.284	20.889	41.623
10.	Pekanbaru Kota	14.438	14.454	28.892
11.	Senapelan	17.694	22.852	36.014
12.	Rumbai Pesisir	34.321	32.722	67.033

Jumlah	458.059	446.020	887.438
---------------	---------	---------	---------

Sumber: Badan Statistik Kota Pekanbaru 2018

Berikut ini merupakan jumlah distribusi data mengenai data penduduk menurut usia laki-laki dan perempuan yang ada di Kota Pekanbaru yang memiliki jumlah kecamatan sebanyak 12 kecamatan yaitu Kecamatan Tampan, Payung Sekaki, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Sail, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Senapelan Dan Kecamatan Rumbai Pesisir di kota Pekanbaru, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.2 : Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Usia di Kota Pekanbaru Tahun 2018

No	Kecamatan	0-6	7-12	13-15	16-17	18	19-24	>24
1.	Tampan	30.077	18.880	9.110	6.715	4.472	30.321	76.022
2.	Payung Sekaki	21.897	6.646	7.076	16.915	8.707	8.556	19.157
3.	Bukit Raya	18.226	9.089	4.504	3.110	2.022	16.425	46.355
4.	Marpoyan Damai	26.422	10.187	9.547	25.262	11.891	7.436	36.099
5.	Tenayan Raya	22.196	13.208	18.316	2.556	904	13.990	71.300
6.	Sail	7.137	4.945	2.518	1.355	1.156	8.667	20.006
7.	Sukajadi	4.675	7.500	3.704	2.932	1.652	3.580	29.320
8.	Rumbai	11.869	8.831	3.220	2.587	1.188	7.523	31.285
9.	Lima Puluh	5.281	4.742	2.219	1.459	739	5.138	22.232
10.	Pekanbaru Kota	2.570	1.907	1.663	894	481	2.589	19.116
11.	Senapelan	4.424	3.731	1.835	1.329	688	5.172	18.835

12.	Rumbai Pesisir	9.355	7.257	3.489	2.900	1.611	8.558	30.523
Jumlah		190.551	99.923	67.201	68.014	35.511	117.952	420.20

Sumber: Badan Statistik Kota Pekanbaru 2018

Sebagin besar penduduk yang mendiami wilayah kota Pekanbaru adalah suku Melayu. Namun demikian juga terdapat suku lainnya yang merupakan penduduk pendatang kedaerah ini seperti suku jawa, batak, minang dan sebagainya. Mata pencaharian penduduk terutama ialah pegawai pemerintah maupun pegawai swasta dan pedagang.

3. Pemerintahan Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru dipimpin oleh seorang walikota yang diangkat oleh Gubernur. Penyelenggaraan roda pemerintahan kota Pekanbaru dipusatkan pada kantor Gubernur kota Pekanbaru, susunan organisasi pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat di kota Pekanbaru terdiri dari unsur walikota, wakil walikota, sekretaris walikota dan masing-masing kepala seksi yaitu seksi pemerintahan, seksi ketentraman dan ketertiban, seksi pembangunan dan kelompok jabatan fungsional.

Kota Pekanbaru memiliki dua belas kecamatan yaitu Kecamatan Tampan yang terdiri dari empat kelurahan yaitu Kelurahan Simpang Baru, Kelurahan Sidomulyo Barat, Kelurahan Tuah Karya Dan Kelurahan Delima. Kecamatan Payung Sekaki yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan Labuh Baru Timur, kelurahan tampan, kelurahan air hitam, kelurahan labuh baru barat. Kecamatan Bukit Raya yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan simpangtiga, kelurahan tangkerang selatan, kelurahan tangkerang utara dan kelurahan tangkerang labuai. Kecamatan marpoyan damai yang terdiri dari lima

kelurahan yaitu kelurahan tangkerang tengah, kelurahan tangkerang barat, kelurahan maharatu, kelurahan sidomulyo timur dan keluarahn wonorejo. Kecamatan Tenayan Raya yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan Kulim, kelurahan Tangkerang Timur, kelurahan Rejosari dan kelurahan Sail. Kecamatan Sail yang memiliki tiga kelurahan yaitu kelurahan Cita raya, kelurahan Suka maju dan kelurahan Suka Mulia. Kecamatan Sukajadi terdiri dari tujuh kelurahan yaitu kelurahan Kampung tengah, kelurahan Kampung Melayu, kelurahan Kendungsari, Kelurahan Harjosari, kelurahan Sukajadi dan kelurahan pulau karam. Kecamatan Rumbai yang terdiri dari lima kelurahan yaitu kelurahan Lembun sari, kelurahan muarafajar, kelurahan rumbai bukit, kelurahan palas dan kelurahan sri meranti. Kecamatan Lima Puluh yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan Rintis, Kelurahan Sekip, kelurahan Tanjung Rhu dan kelurahan pesisir. Kecamatan Pekanbaru Kota yang terdiri dari enam kelurahan yaitu kelurahan Simpang tiga, kelurahan Sumahilang, kelurahan Tanah datar, kelurahan Kota baru, kelurahan Suka Ramai dan Kelurahan Kota Tinggi. KecamatanRumbai pesisir yang terdiri dari enam kelurahan yaitu kelurahan meranti pendek, kelurahan limbungan, kelurahan lembah sari, kelurahan limbungan baru dan kelurahan tebing tinggi okura. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.3: Nama Kecamatan Beserta Nama Kelurahan Yang Ada Di Kota Pekanbaru

No	Nama Kecamatan	Nama Kelurahan	
1	2	3	
1.	Kecamatan Tampan	Simpang baru Sidomulyo barat	Tuah karya Delima
2.	Kecamatan Payung Sekaki	Labuh Baru Timur Tampan/	Air hitam Labuh baru barat
3.	Kecamatan Bukit Raya	Simpang tiga Tangkerang Selatan	Tangkerang Utara Tangkerang Labuai
4.	Kecamatan Marpoyan Damai	Tangkerang Tengah Tangkerang Barat	Maharatu Sidomulyo Timur Wonorejo
5.	Kecamatan Tenayan Raya	Kulim Tangkerang Timur	Rejosari Sail
6.	Kecamatan Sail	Cita Raja Suka Maju Suka Mulia	
7.	Kecamatan Lima Puluh	Rintis Sekip	Tanjung Rhu Pesisir
8.	Kecamatan Pekanbaru Kota	Simpang empat Sumahilang Tanah Datar	Kota Baru Suka Ramai Kota Tinggi
9.	Kecamatan Senapelan	Padang Bulan Padang Terubuk Sago	Kampung dalam Kampung Bandar Kampung Baru
10.	Kecamatan Sukajadi	Jatirejo Kampung tengah Kampung melayu	Kendungsari Harjosari Sukajadi Pulau koran
11.	Kecamatan Rumbai	Limbunsari Muara fajar	Rumbai bukit Palas Sri meranti
12.	Kecamatan Rumbai Pesisir	Meranti Pandek Limbungan Lembah sari	Lembah damai Limbungan baru Tebing tinggi okura

Sumber : Pekanbaru Dalam Angka, 2018

B. Sejarah PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru

Pada tahun 1994, pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian sebagai penjabaran UU No.2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Peraturan Pemerintah tersebut mengatur antara lain ketentuan yang melarang Perusahaan Asuransi yang telah menyelenggarakan program asuransi sosial untuk menjalankan asuransi lain selain program asuransi sosial.

Sejalan dengan ketentuan tersebut, maka terhitung mulai tanggal 1 Januari 1994 hingga saat ini Jasa Raharja melepaskan usaha asuransi non wajib dan surety bond untuk lebih fokus dalam menjalankan program asuransi sosial yaitu menyelenggarakan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang sebagaimana diatur dalam UU. No.33 tahun 1964 dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagaimana diatur dalam UU. No.34 tahun 1964.

Sejarah berdirinya Jasa Raharja tidak terlepas dari adanya peristiwa pengambil alihan atau nasionalisasi Perusahaan-Perusahaan Milik Belanda oleh Pemerintah RI. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) No.3 tahun 1960, jo Pengumuman Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI No.12631/BUM II tanggal 9 Februari 1960, terdapat 8 (delapan) perusahaan asuransi yang ditetapkan sebagai Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) dan sekaligus diadakan pengelompokan dan penggunaan nama perusahaan sebagai berikut :

1. Fa. Blom & Van Der Aa, Fa. Bekouw & Mijnsen, Fa. Sluitters & co, setelah dinasionalisasi digabungkan menjadi satu bernama PAKN Ika Bhakti.
2. NV. Assurantie Maatschappij Djakarta, NV. Assurantie Kantoor Langeveldt-Schroder, setelah dinasionalisasi digabungkan menjadi satu, dengan nama PAKN Ika Dharma.

3. NV. Assurantie Kantoor CWJ Schlencker, NV. Kantor Asuransi "Kali Besar", setelah dinasionalisasi digabungkan menjadi satu, dengan nama PAKN Ika Mulya.
4. PT. Maskapai Asuransi Arah Baru setelah dinasionalisasi diberi nama PAKN Ika Sakti.

Perkembangan organisasi perusahaan tidak berhenti sampai disitu saja, karena dengan adanya pengumuman Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI No. 294293/BUM II tanggal 31 Desember 1960, keempat perusahaan tersebut di atas digabung dalam satu Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) Ika Karya. Selanjutnya PAKN Ika Karya berubah nama menjadi Perusahaan Negara Asuransi Kerugian (PNAK) Eka Karya.

Berdasarkan PP No.8 tahun 1965 dengan melebur seluruh kekayaan, pegawai dan segala hutang piutang PNAK Eka Karya, mulai 1 Januari 1965 dibentuk Badan Hukum baru dengan nama 'Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja' dengan tugas khusus mengelola pelaksanaan Undang-Undang (UU) No.33 dan Undang-Undang (UU) No.34 tahun 1964. Penunjukkan PNAK Jasa Raharja sebagai pengelola kedua Undang-Undang tersebut ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI No. BAPN 1-3-3 tanggal 30 Maret 1965.

Pada tahun 1970, PNAK Jasa Raharja diubah statusnya menjadi Perusahaan Umum (Perum) Jasa Raharja. Perubahan status ini dituangkan dalam Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. Kep.750/KMK/IV/II/1970 tanggal 18 November 1970, yang merupakan tindak lanjut dikeluarkannya UU. No.9 tahun 1969 tentang Bentuk- Bentuk Badan Usaha Negara.

Pada tahun 1978 yaitu berdasarkan PP No.34 tahun 1978 dan melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia yang selalu diperpanjang pada setiap tahun dan terakhir No. 523/KMK/013/1989, selain mengelola pelaksanaan UU. No.33 dan UU. No. 34 tahun 1964, Jasa Raharja diberi tugas baru menerbitkan surat jaminan dalam bentuk Surety Bond. Kemudian sebagai upaya pengembalian rasa tanggung jawab sosial kepada masyarakat khususnya bagi mereka yang belum memperoleh perlindungan dalam lingkup UU No.33 dan UU No.34 tahun 1964, maka dikembangkan pula usaha Asuransi Aneka.

Kemudian dalam perkembangan selanjutnya, mengingat usaha yang ditangani oleh Perum Jasa Raharja semakin bertambah luas, maka pada tahun 1980 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 39 tahun 1980 tanggal 6 November 1980, status Jasa Raharja diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja, yang kemudian pendiriannya dikukuhkan dengan Akta Notaris Imas Fatimah, SH Nomor 49 tahun 1981 tanggal 28 Februari 1981, yang telah beberapa kali diubah dan ditambah terakhir dengan Akta Notaris Imas Fatimah, SH Nomor 59 tanggal 19 Maret 1998 berikut perbaikannya dengan Akta Nomor 63 tanggal 17 Juni 1998 dibuat dihadapan notaris yang sama.

Pada tahun 1994, sejalan dengan diterbitkan Undang-Undang Nomor 2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, yang antara lain mengharuskan bahwa Perusahaan Asuransi yang telah menyelenggarakan program asuransi sosial dilarang menjalankan asuransi lain selain program asuransi sosial, maka terhitung mulai tanggal 1 Januari 1994 Jasa Raharja melepaskan usaha non wajib dan *surety*

bond dan kembali menjalankan program asuransi sosial yaitu mengelola pelaksanaan Undnag-Undang Nomor 33 tahun 1964 dan Undnag-Undang Nomor34 tahun 1964 tentang asuransi Kecelakaan.

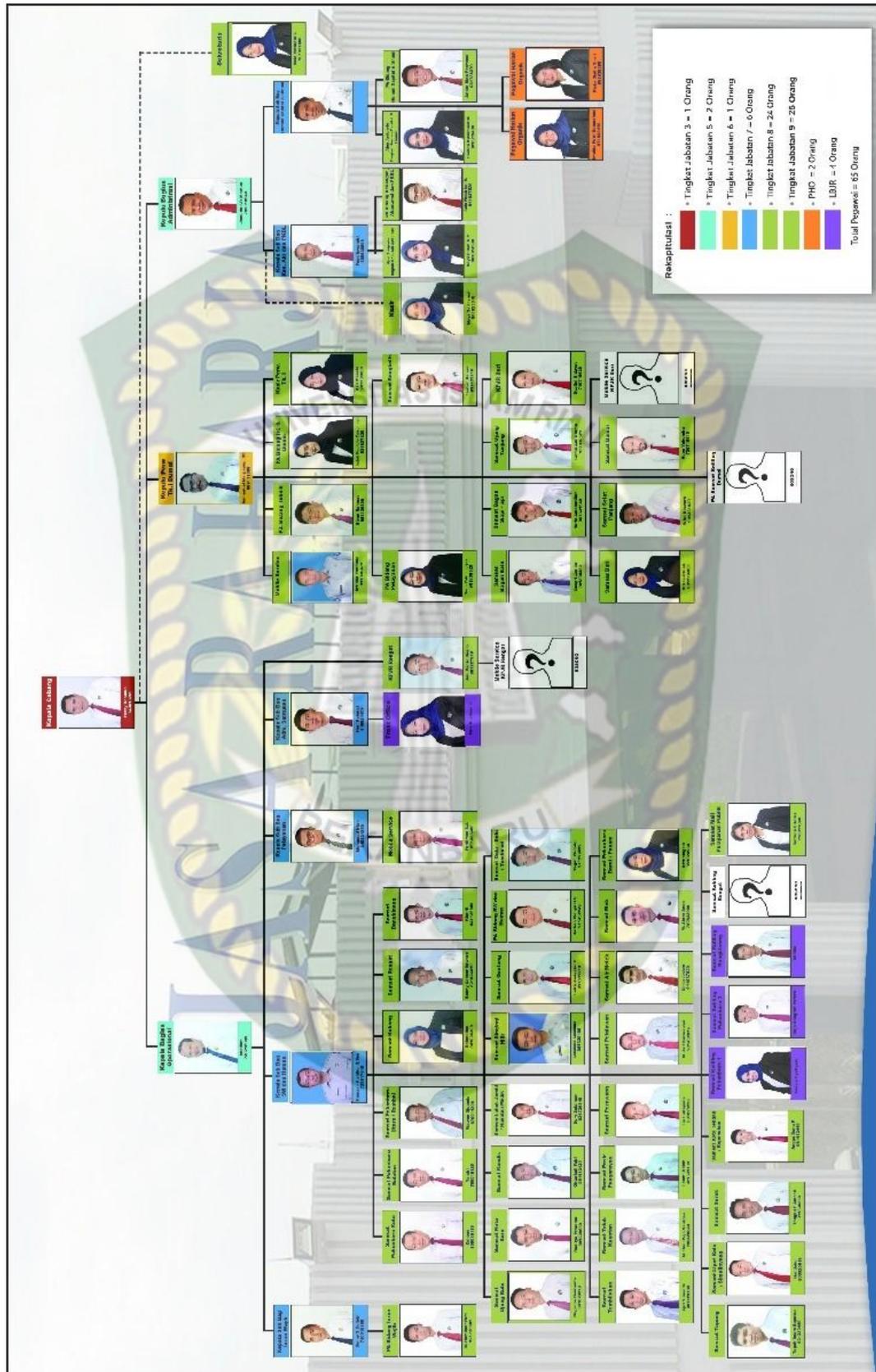
C. Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru

Untuk mengetahui struktur organisasi dari pihak PT. Jasa Rajarja Kota Pekanbaru, maka penulis akan menyajikan daftar atau gambar struktur organisasnya sebagai berikut ini:



Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Miilik :



Sumber : PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru, Tahun 2019

D. Alur Ketersediaan atau Lingkup Jaminan yang disediakan oleh pihak PT Jasa Raharja.

Adapun skema dari proses atau ruang lingkup dari jaminan kecelakaan yang ditetapkan oleh Pemerintah, maka dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar I.1 Alur Ketersediaan atau Lingkup Jaminan yang disediakan oleh pihak PT Jasa Raharja.



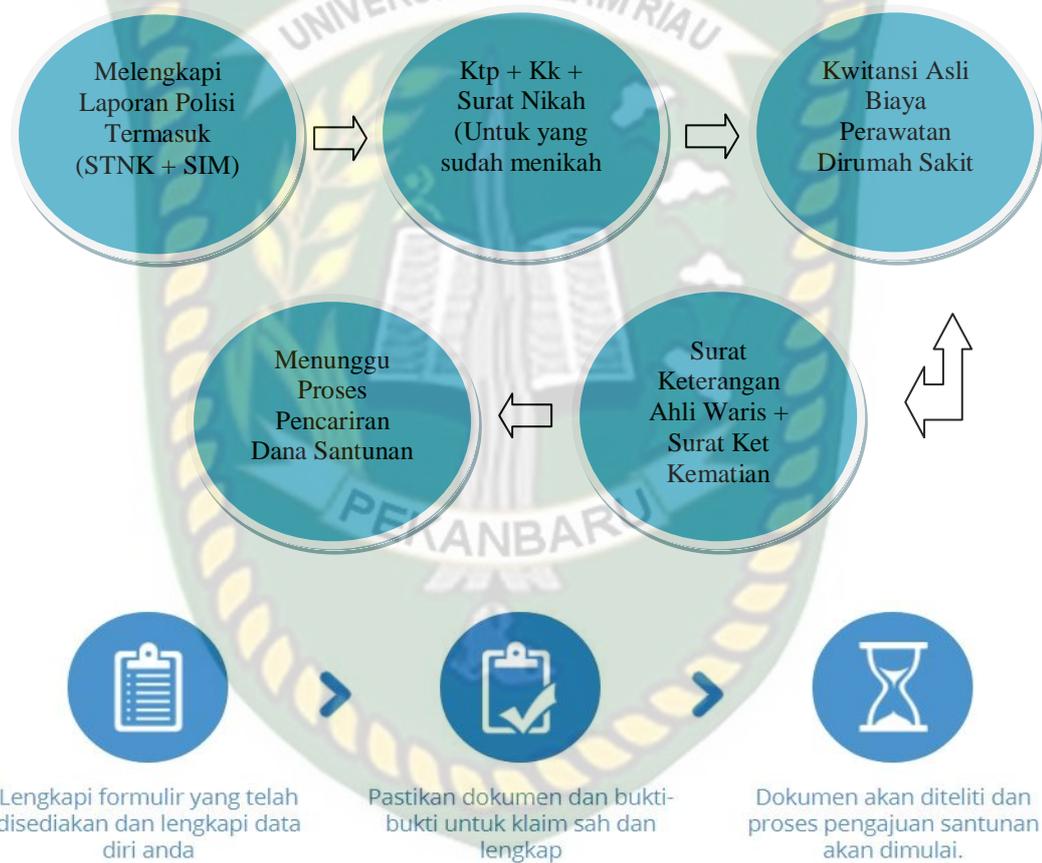
Sumber : PT.Jasa Raharja Kota Pekanbaru Tahun 2018

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa dana santunan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui 2 tahapan, dimana yang pertama adalah dana yang diberikan kepada Penumpang Kendaraan Umum dan juga

kepada Pemilik Kendaraan Bermotor, dan masing-masing dari reluasinya telah di atur dalam Permenkeu tahun 2017.

Sementara untuk melakukan proses pengurusan pengajuan klaim asuransi untuk dana santunan yang diberikan oleh pihak PT.Jasa Raharja Kota Pekanbaru, maka penulis akan menjabarkannya pada gambar dan analisis dibawah ini:

Gambar I.2 Proses Pengurusan Pengajuan Untuk Mendapatkan Dana Santunan dari pihak PT,Jasa Raharja.



Sumber : PT.Jasa Raharja Kota Pekanbaru Tahun 2018

Berdasarkan penjelasan pada gambar di atas, penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa proses pengurusan atau pengajuan biaya santunan klaim asuransi kecelakaan memiliki prosedur yang telah di tetapkan oleh pihak PT.Jasa

Raharja, dan masyarakat dapat melengkapi terlebih dahulu berkas-berkas yang telah di minta agar dapat mencairkan dana Santunan yang akan diberikan oleh pihak PT.Jasa Raharja Kota Pekanbaru.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam rangka menentukan hasil penelitian yang sangat berperan penting adalah responden, karena dari responden sebagian besar data yang diperoleh dalam penelitian. Responden dalam penelitian ini yang bertujuan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru maka penulis melakukan wawancara dengan Kepala PT. Jasa Raharja, Laka-Lantas Kota Pekanbaru, serta memperoleh data dengan menggunakan cara penyebaran kuesioner, yang penulis tujukan pada masyarakat atau keluarga korban kecelakaan dengan jumlah 30 orang yang dipilih dijadikan sampel.

Sehubungan dengan penelitian Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru diperlukannya data ataupun identitas responden, maka berikut akan di paparkan kriteria responden mulai dari jenis kelamin, usia, dan golongan.

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Llau Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru, maka penulis melakukan cara penyebaran kuesioner kepada responden. Pertama yang sangat diperlukan penulis adalah mengetahui identitas masyarakat atau keluarga korban kecelakaan. Untuk pertama yang perlu di ketahui dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin yang akan di paparkan pada tabel berikut ini:

Tabel V.1 : Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Klasifikasi Responden	Jumlah	Persentase %
1	Laki-Laki	27	90%
2	Perempuan	3	10%
Jumlah		30	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Dilapangan, 2019

Dari tabel V.1 diatas dapat dilihat bahwa responden Masyarakat yang dijadikan sampel dalam penelitian yang membahas tentang Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Linyas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru adalah dominannya laki-laki dengan jumlah 27 orang (90%) dan jumlah responden Masyarakat perempuan berjumlah 3 orang (10%) dari total keseluruhan 30 responden yang menjadi Masyarakat.

2. Identitas Responden Berdasarkan Latar Belakang Usia

Dari hasil penelitian Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru, dengan cara penyebaran kuisisioner, maka identitas responden penelitian yang kedua yang ingin penulis ingin ketahui adalah dari segi usia pada masyarakat yang menjadi responden, karena usia sangat menentukan keberhasilan dalam penelitian ini, dan usia juga dapat memberikan pandangan dan tentunya usia harus menyesuaikan dengan yang di perlukan dalam penelitian.

Untuk melihat latar belakang usia responden, penulis memberikan interval angka untuk mempermudah peneliti. Berikut tabel berdasarkan latar belakang usia responden:

Tabel V.2: Klasifikasi Responden Menurut Usia

No	Klasifikasi Responden	Frekuensi	Persentase %
1	20-30 Tahun	10	33%
2	31-40 Tahun	15	50%
3	41-50 Tahun	5	17%
4	>50 Tahun	0	0%
Jumlah		30	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.2 di atas dinyatakan bahwa responden dari Masyarakat, baik dari kalangan bapak-bapak dan ibu-ibu, responden yang paling banyak usia 31-40 Tahun sebanyak 15 orang (50%), sedangkan responden masyarakat yang memiliki usia 20-30 Tahun yang berjumlah 10 orang (33%), dan yang paling minim adalah responden yang memiliki usia 41-50 Tahun 5 orang (17%).

3. Identitas Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Dari hasil penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru, dengan cara penyebaran kuisisioner, maka identitas responden dalam penelitian ini yang digunakan berdasarkan latar belakang jenjang pendidikan. Pendidikan sangat menentukan pengalaman dan cara pandang dalam menyikapi suatu masalah. Responden yang memiliki pendidikan yang cukup baik akan mudah dan cepat tanggap dalam memberikan pendapat dan tentunya cara penyampaiannya atau komunikasi akan berbeda dengan Responden yang kurang baik pendidikannya. Berikut penulis akan paparkan:

Tabel V.3 :Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenjang Pendidikan

No	Klasifikasi Responden	Frekuensi	Persentase %
1	SD	0	0%
2	SMP	0	0%
3	SMA	20	67%
4	Diploma	4	13%
5	Sarjana S1/S2	6	20%
Jumlah		30	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pendidikan terakhir responden Masyarakat adalah SMA sebanyak 20 orang (67%), selanjutnya responden yang memiliki pendidikan Diploma yaitu sebanyak 4 orang responden (13%) responden, sedangkan responden yang memiliki pendidikan Sarjana (S1/S2) yaitu sebanyak 6 orang responden (20%) dari total secara keseluruhan 30 responden Masyarakat.

B. Hasil dan Pembahasan Mengenai indikator Variabel Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru

Observasi adalah sebagai pengamatan yang sistematis berkenaan dengan perhatian terhadap fenomena-fenomena yang nampak. Perhatian yang dimaksud yaitu harus di berikan kepada unit kegiatan yang diamati terjadi. (Harbani Pasolong 2013 : 131). Jadi observasi dapat di artikan sebagai pengamatan yang di lakukan penulis di lapangan untuk melihat fakta-fakta yang ada di lapangan untuk dijadikan sebagai data konkrit dan di susun dalam bentuk tabel dan di uraikan di dalam penelitian ini dengan menggunakan tolak ukur seperti indikator. Ada beberapa

indikator yang akan penulis paparkan di dalam penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru yaitu: Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Pengelolaan Pengaduan. Dan di dalam setiap indikatornya akan dilengkapi dengan tiap-tiap sub indikator yang berguna sebagai alat untuk menentukan item penilaian yang akan penulis gunakan dalam mencari jawaban dan hasil dari penelitian. Dan untuk mengetahui hasil dari indikator pertama yaitu Persyaratan, maka penulis akan menyajikannya sebagai berikut ini:

1. Persyaratan

Persyaraat adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Jadi di dalam pengurusan klaim asuransi juga memiliki persyaratan tertentu untuk mencairkan dana asuransi yang dilakukan oleh pihak korban yaitu keluarga korban. Masyarakat pada umumnya tidak mengetahui apasaja yang menjadi persyaratannya, maka perlu dilakukannya sosialisasi atau arahan dari pegawai PT. Jasa Raharja agar masyarakat tidak ragu dan bingung dalam melengkapi dokumen yang harus ada. Di dalam pelayanan yang baik selain memberikan arahan pengurusan, tetapi juga memberikan kemudahan dan tidak berbelit belit dalam melakukan pengurusan klaim asuransi.

Pada pembahasan indikator Persyaratan terdapat beberapa sub indikator yang menjadi acuan untuk membuat bahan atau materi pertanyaan dan akandisajikan pada tabel di bawah ini, yaitu Pelaksanaan sosialisasi terkait persyaratan untuk mendapatkan dana santunan kecelakaan, Menetapkan persyaratan sesederhana mungkin.

Tabel V.4 : Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Persyaratan

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pelaksanaan Sosialisasi Terkait Persyaratan Untuk Mendapatkan Dana Santunan Kecelakaan	5 (17%)	15 (50%)	10 (33%)	30 (100%)
2	Menetapkan Persyaratan Sesederhana Mungkin	5 (17%)	18 (60%)	7 (23%)	30 (100%)
Jumlah		10	33	17	60
Rata-Rata		5	16	9	30
Persentase		17%	53%	30%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari data tabel V.4 di atas dapat dilihat bahwa jawaban yang paling dominan terhadap indikator pertama yang membahas tentang “Persyaratan” adalah jawaban responden yang berada pada kategori “Cukup Baik” dengan jumlah responden yang memberikan jawaban pada kategori ini dengan jumlah rata-rata 16 Orang responden Masyarakat (53%), lalu diikuti dengan jawaban responden Masyarakat pada kategori selanjutnya yaitu “Kurang Baik” dengan jumlah responden yang memberikan pilihan pada kategori ini yaitu dengan jumlah rata-rata 9 Orang responden Masyarakat (30%), dan diikuti oleh jawaban terakhir pada kategori “Baik”, dengan rata-rata responden yang memberikan jawaban adalah sejumlah 5 orang responden (17%) dari total keseluruhan responden mencapai 30 orang.

Berdasarkan penjelasan yang telah disajikan diatas, dapat ditarik kesimpulan dari pernyataan yang diberikan oleh keluarga korban kecelakaan terkait dengan proses

sosialisasi terkait persyaratan untuk mendapatkan dana santunan kecelakaan masih belum berjalan dengan baik, dari hasil penyebaran kuesioner diatas menandakan bahwa masih terdapat 10 orang responden yang menyatakan bahwa mereka tidak memahami terkait dengan persyaratan yang ditetapkan oleh pihak PT.Jasa raharja untuk pengurusan dana santunan kecelakaan, responden berpendapat bahwa proses sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat terkait proses klaim dana santunan belum berjalan baik.

Sementara itu, jawaban yang diberikan untuk kategori sub indikator yang ke dua, dimana pembahasannya adalah tentang persyaratan yang sederhana, mendapatkan dominan jawaban pada kategori cukup baik, hal ini menandakan bahwa penetapan persyaratan untuk mendapatkan dana santunan cenderung mudah dan dapat di pahami keluarga korban.

Untuk untuk mendapatkan jawaban yang beragam dan mencari kebenaran terkait fakta dilapangan, maka penulis akan menggali informasi tambahan yang akan penulis sajikan melalui hasil analisis dan wawancara dengan informan penelitian, dimana informasi tambahan untuk melengkapi penelitian terkait dengan pembahasan indikator Persyaratan diatas akan diberikan oleh perwakilan PT. Jasa Raharja yaitu Bapak Berkah Wahyu Budi, S dimana beliau menjabat sebagai Bidang Hubungan Masyarakat (Humas), dan jawaban yang beliau berikan terkait dengan pertanyaan yang penulis ajukan tentang proses sosialisasi dan persyaratan pengurusan dana santunan di PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Sosialisasi jelas kita lakukan, dan informasi tentang teknis tugas dan fungsi dari Jasa Raharja itu sifatnya nasional, jadi proses pengurusan dana santunan sama saja di setiap daerahnya, dan hal itu bisa dilihat di website resmi Jasa

Raharja Indonesia, kita juga melakukan sosialisasi melalui sistem banner atau spanduk yang dalam beberapa bulan sekali akan di pasang di beberapa lokasi khususnya jalan utama di Kota Pekanbaru, selain melalui instansi sendiri, Jasa Raharja juga di dukung oleh birokrasi seperti Dinas Perhubungan dan pihak Kepolisian terkait yang turut membantu melakukan sosialisasi karna memang mereka juga bergerak di lalu lintas darat, air ataupun udara” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 13.40 Wib, Bapak Berkah Wahyu Budi, S)

Melanjutkan hasil wawancara diatas, penulis juga mengajukan pertanyaan terkait dengan sistem persyaratan yang di tetapkan oleh pihak Jasa Raharja dalam proses untuk mendapatkan dana santunan kecelakaan, dan tanggapan yang diberikan oleh Bapak Berkah Wahyu Budi, S dimana beliau menjabat sebagai Bidang Hubungan Masyarakat (Humas) adalah sebagai berikut:

“Saya kira persyaratannya cukup sederhana ya, dimana korban atau kerabat korban wajib melakukan pelaporan terhadap kecelakaan yang dialami kepada pihak Kepolisian, menyertakan surat-surat dari kendaraan yang digunakan bagi masyarakat pengguna kendaraan pribadi, serta identitas diri dan pelengkap lainnya, nantinya setelah semuanya dilengkapi, barulah melakukan pelaporan kepada pihak Jasa Raharja dan kami akan memverifikasi laporan tersebut” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 13.40 Wib, Bapak Berkah Wahyu Budi, S)

Berkaitan dengan hasil wawancara yang telah disajikan diatas, pihak Jasa Raharja mengatakan bahwa proses persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat untuk mendapatkan hal mereka terkait dengan dana santunan kecelakaan sudah di susun sesederhana mungkin dan tidak menyusahkan masyarakat, dan pada saat pelaksanaan penelitian dilapangan, penulis diberikan data sekunder oleh pihak Jasa Raharja terkait dengan penetapan persyaratan terkait pencairan dana santunan tersebut, dan data sekunder yang penulis maksud adalah sebagai berikut:

Terkait dengan persyaratan yang harus dilengkapi untuk mendapatkan dana santunan kecelakaan dari pihak PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru, maka

masyarakat, kerabat atau keluarga korban wajib melengkapi persyaratan yang telah ditentukan sebagai berikut ini:

Untuk persyaratan korban Luka-Luka:

1. Laporan / Surat Keterangan dari kepolisian terkait kecelakaan;
2. Surat-surat kendaraan (Stnk, Sim, Dll);
3. Keterangan kesehatan korban, dimana blangko jasa raharja di isi oleh pihak rumah sakit, puskesmas, dokter yang merawat;
4. Kwitansi total biaya perawatan;
5. Kwitansi asli pembelian obat selama berobat;
6. Foto copy identitas korban;
7. Surat kuasa (apabila yang mengurus orang lain) dilengkapi dengan identitas dari sipenerima kuasa.

Untuk persyaratan korban meninggal dunia:

1. Laporan / Surat keterangan dari pihak Kepolisian;
2. Kelengkapan surat-surat kendaraan bermotor;
3. Surat keterangan kesehatan korban (blangko jasa raharja) yang di isi oleh pihak rumah sakit, puskesmas, dokter yang merawat;
4. Surat keterangan kematian dari pihak Rumah Sakit/Puskesmas/Dokter;
5. Surat keterangan kemarian dari Kepala Desa atau pemerintah setempat;
6. Keterangan Ahli Waris (Blangko Jasa Raharja) di isi oleh Geuchik / Kepala Desa, KTP Korban, KTP Ahli waris;
7. Foto Copy kartu keluarga dan surat nikah korban.

Yang berhak untuk mendapatkan pembayaran dana dalam hal kematian korban adalah jandanya/dudanya yang sah/ anak-anaknya yang sah/ dan dalam hal ini tidak ada jandanya/dudanya dan anak-anaknya yang sah, dapat diberikan kepada orang tuanya yang sah.

Untuk memastikan proses pengumpulan data berimbang, maka penulis akan menyajikan hasil penelitian yang telah penulis lakukan dilapangan dengan mewawancarai informan penulis yang berasal dari pihak kepolisian, khususnya Satuan Polisi Lalu Lintas (Satlantas) Kota Pekanbaru, tujuan dari wawancara yang penulis lakukan dengan informan kepolisian adalah untuk memastikan apakah memang benar ada proses kerjasama yang dilakukan untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan hak masyarakat untuk mendapatkan dana santunan apabila ada keluarga mereka yang mengalami kecelakaan lalu lintas khususnya di Kota Pekanbaru, dan wawancara yang penulis lakukan adalah dengan Ibu IPDA Ratna Wilis, Sakubnit 1 Polresta Kota Pekanbaru, dimana tanggapan beliau terkait pertanyaan penulis adalah berikut ini:

“Benar, sosialisasi kita lakukan denga membantu masyarakat mendapatkan hak nya, apabila terjadi musibah kecelakaan, kita akan melakukan olah tempat kejadian perkara, nantinya apabila memang ada yang berpotensi mendapatkan dana santunan, kita akan berikan saran kepada keluarga korban untuk melakukan pegurusan, sekaligus memberikan surat keterangan kecelakaan, biasanya akan kita lakukan koordinasi dengan pihak Jasa Raharja untuk mendatangi lokasi korban tinggal” (Wawancara, 23 Oktober 2019, Pukul 11.05 Wib, Ibu Ipda Ratna Wilis)

Dari hasil penyajian wawancara diatas, dapat di simpulkan bahwa proses sosialisasi yang dilakukan untuk memberikan hak dari masyarakat terhadap dana santunan yang dikeluarkan oleh PT. Jasa raharja tidak saja dilakukan oleh instansi itu sendiri, tetapi memang dilakukan juga oleh pihak kepolisian yang memang menjadi wewenangnya untuk mengurus permasalahan lalu lintas jalan, salah satunya mengeluarkan surat laporan kecelakaan.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Seperti pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Jasa Raharja kepada masyarakat atau keluarga korban untuk mendapatkan haknya setelah terjadi musibah kecelakaan jalan raya. Pada pembahasan indikator Prosedur terdapat beberapa sub indikator yang menjadi acuan untuk membuat bahan atau materi pertanyaan dan akan disajikan pada tabel di bawah ini, yaitu Menetapkan standar pelayanan di internal PT. Jasa Raharja (SOP), Memberikan pelayanan sesuai dengan standar (SOP) yang telah ditetapkan.

Tabel V.5 : Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Prosedur

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Menetapkan standar pelayanan di internal PT. Jasa Raharja (SOP)	1 (3%)	17 (57%)	12 (40%)	30 (100%)
2	Memberikan pelayanan sesuai dengan standar (SOP) yang telah ditetapkan	2 (7%)	15 (50%)	13 (43%)	30 (100%)
Jumlah		3	32	25	60
Rata-Rata		1	16	13	30
Persentase		3%	53%	43%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari data tabel V.5 di atas dapat dilihat bahwa jawaban yang paling dominan terhadap indikator ke dua yang membahas tentang “Prosedur” adalah jawaban responden yang berada pada kategori “Cukup Baik” dengan jumlah responden yang memberikan jawaban pada kategori ini dengan jumlah rata-rata 16 Orang

responden Masyarakat (53%), lalu diikuti dengan jawaban responden Masyarakat pada kategori selanjutnya yaitu “Kurang Baik” dengan jumlah responden yang memberikan pilihan pada kategori ini yaitu dengan jumlah rata-rata 13 Orang responden Masyarakat (43%), dan diikuti oleh jawaban terakhir pada kategori “Baik”, dengan rata-rata responden yang memberikan jawaban adalah sejumlah 1 orang responden (3%) dari total keseluruhan responden mencapai 30 orang.

Jawaban yang di dapatkan diatas memberikan fakta bahwa masyarakat pada umumnya kurang memahami apakah pihak PT. Jasa Raharja telah melakukan tugas dan fungsinya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, hal ini tentunya dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan sehingga masyarakat tidak memiliki informasi apapun tentang kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan masyarakat umum di internal PT. Jasa Raharja itu sendiri.

Dengan demikian, untuk memberikan jawaban pada pertanyaan yang dibahas pada sub indikator diatas, maka penulis akan melengkapi hasil penelitian pada indikator ini dengan menyajikan hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan perwakilan dari pihak PT. Jasa Raharja, yang dalam hal ini diwakilkan oleh Bapak Berkah Wahyu Budi S selaku Humas dan juga Bapak Ni'am selaku Officer Incurance atau orang yang mengurus bidang asuransi di PT. Jasa Raharja, dan tanggapan yang diberikan oleh masing-masing informan yang telah penulis sebutkan diatas, terkait dengan proses penetapan Standar Operasional Prosedur dan pelaksanaannya adalah sebagai berikut:

“Sudah pasti ada, setiap organisasi publik dan swasta tentunya punya standar operasional prosedurnya masing-masing, dan khususnya dalam hal pemberian dana santunan kecelakaan ini, salah satu prosedur yang kita tetapkan adalah

tentang persyaratan tentang kecelakaan tersebut, karna ada aturan-aturan yang harus di lihat lagi dalam menentukan apakah korban kecelakaan berhak mendapatkan dana santunan atau tidak, contohnya saja, apabila korban mengalami kecelakaan tunggal lalu meninggal, maka PT. Jasa Raharja tidak akan bisa memberikan dana santunan karna memang ada aturan yang telah di tetapkan untuk hal tersebut” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 13.40 Wib, Bapak Berkah Wahyu Budi, S)

Melanjutkan hasil wawancara diatas, penulis memberikan pertanyaan tambahan terkait dengan proses pelaksanaan prosedur tersebut, apakah selama ini pelayanan yang diterima masyarakat sudah sesuai dengan apa yang telah di tetapkan oleh Pemerintah terkait dengan pelayanan dalam hal asuransi dana santunan oleh PT. Jasa Raharja, dan jawaban beliau terkait pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut:

“Pelayanan yang kita berikan juga sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, bahkan terobosan-terobosan terus kita lakukan untuk memastikan pelayanan berjalan dengan baik, apalagi salah satu hal yang menjadi pertimbangan dalam memberikan pelayanan di PT. Jasa Raharja ini adalah keprihatinan, dimana keluarga korban sedang berduka, maka kita tidak akan menambah beban pikiran mereka untuk hal-hal seperti pengurusan yang berbelit-belit, kita lakukan sistem jemput bola, maksudnya seperti ini, setelah dapat laporan dari pihak kepolisian, dan persyaratan lainnya sudah lengkap lalu di lakukan verifikasi, maka kita yang akan langsung turun kelapangan menjumpai keluarga korban untuk menyerahkan dan santunan tersebut, tetapi dengan catatan persyaratan yang ditetapkan harus dilengkapi atau harus lengkap, khususnya terkait dengan identitas dan kelengkapan berkendara sesuai dengan undang-undang” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 13.40 Wib, Bapak Berkah Wahyu Budi, S)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat di tarik kesimpulan bahwa pihak PT. Jasa raharja selama ini telah melakukan tugas dan fungsinya sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Indonesia, dan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sistem pelayanan terus di tingkatkan dengan melakukan terobosan-terobosan program baru yang sifatnya mempermudah masyarakat dengan sistem jemput bola, atau pihak PT. Jasa

Raharja lah yang mendatangi pihak keluarga korban untuk meminta persyaratan yang harus di lengkapi, apabila seluruh persyaratan sudah lengkap dan di verifikasi, maka dana santunan akan di cairkan dalam satu sampai dua hari setelah kecelakaan terjadi.

Selanjutnya, penulis akan melakukan penelitian dengan membahas permasalahan terkait dengan waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam melakukan klaim dana santunan di PT. Jasa Raharja dimana salah satu hal yang penting adalah dengan kejadian yang terjadi dan di alami masyarakat, tentunya masyarakat tidak akan memiliki waktu yang banyak untuk mengurus proses administrasi persyaratan yang diminta oleh pihak PT. Jasa Raharja, dan bertujuan untuk memastikan waktu pelayanan tersebut, penulis akan menyajikan pembahasannya pada indikator berikut ini:

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Di dalam SOP juga terdapat waktu pelayanan yang harus dilaksanakan oleh pihak pegawai klaim asuransi, baik itu jam operasional dalam memberikan memberikan pelayanan kepada klien atau masyarakat maupun waktu yang dijanjikan terkait pencairan dana asuransi. Pada pembahasan indikator waktu pelayanan terdapat beberapa sub indikator yang menjadi acuan untuk membuat bahan atau materi pertanyaan dan akan disajikan pada tabel di bawah ini, yaitu Memberikan dana santunan sesuai dengan waktu yang ditetapkan pada SOP pelayanan, Tidak mempersulit masyarakat untuk mengurus persyaratan pencairan dana santunan.

Tabel V.6 : Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Waktu Pelayanan

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Memberikan Dana Santunan Sesuai Dengan Waktu Yang Ditetapkan Pada SOP Pelayanan	1 (3%)	12 (40%)	17 (57%)	30 (100%)
2	Tidak Mempersulit Masyarakat Untuk Mengurus Persyaratan Pencairan Dana Santunan	2 (7%)	13 (43%)	15 (50%)	30 (100%)
Jumlah		3	25	22	60
Rata-Rata		1	13	16	30
Persentase		3%	43%	53%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari data tabel V.6 di atas dapat dilihat bahwa jawaban yang paling dominan terhadap indikator ke tiga yang membahas tentang “Waktu Pelayanan” adalah jawaban responden yang berada pada kategori “Kurang Baik” dengan jumlah responden yang memberikan jawaban pada kategori ini dengan jumlah rata-rata 16 Orang responden Masyarakat (53%), lalu diikuti dengan jawaban responden Masyarakat pada kategori selanjutnya yaitu “Cukup Baik” dengan jumlah responden yang memberikan pilihan pada kategori ini yaitu dengan jumlah rata-rata 13 Orang responden Masyarakat (43%), dan diikuti oleh jawaban terakhir pada kategori “Baik”, dengan rata-rata responden yang memberikan jawaban adalah sejumlah 1 orang responden (3%) dari total keseluruhan responden mencapai 30 orang.

Untuk melengkapi hasil yang telah di dapatkan pada tabel diatas, maka penulis akan menyajikan hasil penelitian lain yang telah dilakukan dengan menggunakan

metode wawancara terhadap informan dari masing-masing pihak yang di anggap mengetahui permasalahan yang sedang penulis teliti, dan untuk membahas permasalahan tentang waktu pelayanan yang ada di PT. Jasa Raharja dalam proses pencairan dana santunan, maka penulis akan menyajikan tanggapan yang diberikan oleh Bapak Ni'Am selaku Officer Incurance dan Bapak Berkah Wahyu Budi selaku Humas PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru, dimana hasil wawancara penulis dengan beliau diatas adalah sebagai berikut:

“Kita memberikan pelayanan kepada orang yang mengalami musibah, apabila masih dipersulit, saya rasa instansi ini tidak punya hati lagi, dan faktanya dilapangan memang demikian, kita mengutamakan kemanusiaan dalam hal ini, apabila kerabat korban meninggal, maka kita akan melakukan segala sesuatunya untuk mempermudah urusan persyaratan, baik PT. Jasa Raharja dan pihak Kepolisian yang menangani perkaranya akan mengunjungi rumah kerabat korban, waktu pelayanan dalam pencairan dana santunan memakan waktu satu sampai dua hari setelah laporan masuk ke pihak PT. Jasa Raharja” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 13.40 Wib, Bapak Ni'am, Officer Incurance)

Melanjutkan tanggapan yang diberikan oleh informan diatas, penulis melakukan wawancara dengan informan yang berbeda dan tetapi masih dalam ruang lingkup di dalam PT. Jasa Raharja itu sendiri, dimana kali ini yang penulis wawancarai adalah Bapak Berkah Wahyu Budi, S selaku Humas Jasa Raharja, dan adapun tanggapan beliau terkait dengan waktu pelayanan adalah:

“Secara khusus, pencairan dana bisa dilakukan dalam waktu 2 hari setelah kita menerima laporan kecelakaan, pemberian dana santunan bisa kita lakukan dimana saja, bisa di rumah kerabat korban, di rumah korban, atau bahkan di Rumah Sakit sekalipun apabila memang kondisi korban tidak memungkinkan untuk meninggalkan ruangan perawatan di Rumah Sakit, kita punya dokumentasinya” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 13.40 Wib, Bapak Berkah Wahyu Budi, S)

Setelah penulis melakukan sesi tanya jawab dengan informan penelitian diatas, dan diberikan penjelasan mengenai waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk

mencairkan dana santunan dari pihak PT. Jasa Raharja, informan penulis yaitu Bapak Berkah Wahyu Budi, S selaku Humas Jasa Raharja mengatakan bahwa untuk menghemat waktu pelayanan, penyerahan dana santunan bisa dilakukan sesuai dengan kondisi tertentu, dimana pertimbangan ini dikarenakan pastinya keluarga korban membutuhkan dana tersebut untuk proses pengurusan korban baik yang meninggal ataupun yang dirawat di Rumah Sakit, dan untuk membuktikan hal tersebut, informan penulis memberikan bukti penyerahan dana santunan yang dilakukan di beberapa tempat, khususnya rumah sakit, dan gambar tersebut dapat dilihat dibawah ini:

Gambar 5.1 Dokumentasi Pemberian dana santunan kepada korban kecelakaan di Rumah Sakit Kota Pekanbaru.



Sumber : PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru, Tahun 2019.

Berdasarkan gambar diatas, dapat penulis jelaskan bahwa untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dan mempersingkat waktu pelayanan, pihak jasa raharja melakukan sistem jemput bola kelapangan, dan memberikan dan santunan kepada korban kecelakaan langsung beberapa waktu setelah terjadinya kecelakaan, salah satunya dalam kondisi korban masih di Rumah Sakit, hal ini bertujuan untuk dapat meringankan beban dari keluarga korban ataupun korban itu sendiri, karna untuk melakukan perawatan atau biaya pemakaman dibutuhkan

dana yang tidak sedikit, dengan pelayanan seperti itu, pihak Jasa Raharja berhadapan dapat membantu meringankan beban korban.

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Pada pembahasan indikator biaya/tarif terdapat beberapa sub indikator yang menjadi acuan untuk membuat bahan atau materi pertanyaan dan akan disajikan pada tabel di bawah ini, yaitu Tidak Membebankan masyarakat dengan biaya/tarif pelayanan, Kepastian pelayanan yang diberikan tidak ada tarif tambahan yang dibebankan kepada masyarakat.

Tabel V.7 : Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Biaya/Tarif

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tidak Membebankan Masyarakat Dengan Biaya/Tarif Pelayanan	8 (27%)	12 (40%)	10 (33%)	30 (100%)
2	Kepastian Pelayanan Yang Diberikan Tidak Ada Tarif Tambahan Yang Dibebankan Kepada Masyarakat	2 (6%)	20 (67%)	8 (27%)	30 (100%)
Jumlah		10	32	18	60
Rata-Rata		5	16	9	30
Persentase		17%	53%	30%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari data tabel V.7 di atas dapat dilihat bahwa jawaban yang paling dominan terhadap indikator ke empat yang membahas tentang “Biaya/Tarif” adalah jawaban

responden yang berada pada kategori “Cukup Baik” dengan jumlah responden yang memberikan jawaban pada kategori ini dengan jumlah rata-rata 16 Orang responden Masyarakat (53%), lalu diikuti dengan jawaban responden Masyarakat pada kategori selanjutnya yaitu “Kurang Baik” dengan jumlah responden yang memberikan pilihan pada kategori ini yaitu dengan jumlah rata-rata 9 Orang responden Masyarakat (30%), dan diikuti oleh jawaban terakhir pada kategori “Baik”, dengan rata-rata responden yang memberikan jawaban adalah sejumlah 5 orang responden (17%) dari total keseluruhan responden mencapai 30 orang.

Berdasarkan hasil pengumpulan data diatas, penulis mendapatkan reaksi jawaban yang berbeda-beda dari responden kerabat korban kecelakaan, dimana ada yang mengatakan bahwa memang biaya yang dibutuhkan untuk melakukan klaim dana santunan di jasa raharja itu sifatnya gratis, dan cukup banyak juga yang memberikan jawaban mereka pada kategori kurang baik, hal ini mereka berikan dikarenakan dalam fakta nya dilapangan, pengalaman yang pernah dialami oleh kerabat korban adalah dengan pencairan dana santunan tersebut, mereka mendapati bahwa jumlah nominal dana santunan tidak sepenuhnya mereka dapatkan secara utuh, hal ini mereka katakana sudah mendapatkan biaya pemotongan dari petugas yang membantu melakukan pengurusan administarasi dan memberikan informasi ke pihak Jasa Raharja, hal inilah yang menjadi penyebab bahwa masyarakat mengatakan pelayanan bidang tarif pengurusan klaim masih belum berjalan dengan baik.

Untuk memastikan hasil yang telah dapatkan diatas, maka penulis akan melengkapinya dengan wawancara dan tanggapan yang diberikan oleh pihak PT. Jasa Raharja itu sendiri, dimana pembahasan kali ini terkait dengan tarif atau

biaya yang dibutuhkan untuk mengurus klaim asuransi dana santunan untuk masyarakat yang mengalami kecelakaan, dan tanggapan yang diberikan oleh Bapak Berkah Wahyu Budi, S selaku Humas Jasa Raharja, adalah berikut ini:

“Saya jamin 100% bahwa tidak ada pemungutan biaya apapun yang di bebankan kepada masyarakat, selama masyarakat bisa melengkapi persyaratannya, maka dana santunan akan kami berikan, dalam hal ini, kami yang akan memberikan uang kemereka, jadi untuk apa kami pungut biaya lagi, saran saya dari sekarang kepada masyarakat umum, lengkapi berkas kelengkapan berkendaranya, SIM, STNK dan surat menyurat lainnya, maka nantinya kalau ada hal malang yang terjadi, pastinya akan dibantu oleh pihak Jasa Raharja” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 13.40 Wib, Bapak Berkah Wahyu Budi, S)

Menanggapi isu yang beredar dilapangan, penulis menanyakan permasalahan tersebut kepada informan diatas, masalah yang terjadi selama ini adalah dimana masyarakat masih ada yang mengalami tindakan calo atau dimana petugas yang memberikan bantuan nantinya akan memotong biaya untuk jasa yang mereka berikan dalam mengurus pencairan dana santunan yang diberikan oleh Jasa Raharja, dan untuk mengetahui tanggapan beliau terkait dengan isu-isu seperti ini, maka penulis akan menyajikan hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Jika masyarakat menemukan masalah-masalah seperti itu, bisa diadukan ke nomor call center kita, nomornya adalah 0812-1050-0500 atau nomor 1500020, atau bisa juga menghubungi pegawai kita yang bertugas, nomornya 081222333505 atas nama Bapak Ferniman Suria Amijaya, SE, silahkan dilakukan pengaduan ke nomor tersebut apabila memang ditemukan kejadian tindak praktek calo atau pemungutan biaya atas jasa pencairan dana santunan yang dilakukan oleh oknum-oknum petugas kami atau siapapun yang melakukannya, bisa di adukan ke nomor-nomor tersebut” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 13.40 Wib, Bapak Berkah Wahyu Budi, S)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat di tarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pencairan atau klaim dana santunan yang diberikan oleh pihak PT. Jasa Raharja kepada korban kecelakaan tidak dikenakan biaya sama sekali (gratis)

dan pihak Jasa Rajarja mengatakan, agar masyarakat membantu mereka untuk mengadakan isu-isu yang mengatakan bahwa dilapangan telah terjadi tindakan calo atau pemungutan biaya dengan cara memotong dana santunan yang akan diterima masyarakat dengan alasan biaya jasa telah membantu mencairkan dana santunan tersebut, dan pihak PT. Jasa Raharja mengatakan, untuk mencairkan dana santunan terhadap kecelakaan yang dialami masyarakat tidaklah sulit, selama berkas administasi lengkap dan identitas serta laporan kepolisian ada, maka dana santunan akan diberikan dalam waktu satu sampai dua hari saja.

5. Produk Layanan

Produk layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Jadi pihak jasa raharja memiliki produk layanan di tawarkan kepada masyarakat tentunya dibagian jasa pemberian santunan kecelakaan kepada keluarga korban, produk layanan juga dilihat dari keterampilan pegawainya yaitu tingkat professional yang tinggi, memiliki sikap yang sopan, ramah, dan yang paling terpenting adalah mengutamakan kepentingan masyarakat.

Pada pembahasan indikator produk layanan terdapat beberapa sub indikator yang menjadi acuan untuk membuat bahan atau materi pertanyaan dan akan disajikan pada tabel di bawah ini, yaitu Pegawai ramah, sopan dan mengutamakan kepentingan masyarakat, Memiliki pegawai yang professional dalam memberikan pelayanan.

Tabel V.8 : Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Produk Layanan

No	Sub Indiator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai Ramah, Sopan Dan Mengutamakan Kepentingan Masyarakat	6 (20%)	19 (63%)	5 (17%)	30 (100%)
2	Memiliki Pegawai Yang Professional Dalam Memberikan Pelayanan	1 (3%)	15 (50%)	14 (47%)	30 (100%)
Jumlah		7	34	19	60
Rata-Rata		4	17	9	30
Persentase		13%	57%	30%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari data tabel V.8 di atas dapat dilihat bahwa jawaban yang paling dominan terhadap indikator ke lima yang membahas tentang “Produk Layanan” adalah jawaban responden yang berada pada kategori “Cukup Baik” dengan jumlah responden yang memberikan jawaban pada kategori ini dengan jumlah rata-rata 17 Orang responden Masyarakat (57%), lalu diikuti dengan jawaban responden Masyarakat pada kategori selanjutnya yaitu “Kurang Baik” dengan jumlah responden yang memberikan pilihan pada kategori ini yaitu dengan jumlah rata-rata 9 Orang responden Masyarakat (30%), dan diikuti oleh jawaban terakhir pada kategori “Baik”, dengan rata-rata responden yang memberikan jawaban adalah sejumlah 4 orang responden (13%) dari total keseluruhan responden mencapai 30 orang.

Dari hasil pengumpulan data yang telah lakukan diatas, dari total keseluruhan responden yang penulis jumpai, jawaban paling dominan yang diberikan oleh responden terhadap keramahan dan sikap dari pegawai atau petugas PT. Jasa Rajarja Kota Pekanbaru tergolong cukup baik, hal ini dibuktikan dari hasil

pengumpulan kuesioner diatas dimana total jawaban positif yang diberikan mengarah pada kategori Baik dan Cukup Baik.

Untuk melengkapi jawaban diatas, penulis akan menyajikan tanggapan yang diberikan oleh pihak PT. Jasa Raharja terkait dengan kualitas dari Sumber Daya Manusia yang ada di perusahaan mereka, dan jawaban tersebut diberikan oleh Bapak Berkah Wahyu Budi, S selaku Humas Jasa Raharja, dan hasil wawancara penulis dengan beliau terkait dengan ketersediaan Sumber Daya Manusia di PT. Jasa Raharja adalah sebagai berikut:

“Saya kira Sumber Daya Manusia yang kita punya sudah professional dibidangnya, sikap yang diberikan juga mencerminkan norma-norma dimasyarakat baik itu norma agama dan adat istiadat yang berlaku, menyesuaikan diri data ke rumah korban yang memiliki latar belakang berbeda baik itu adat mereka, suku, dan agama mereka, kita mengedepankan pendekatan-pendekatan dengan sangat baik, karna kita tau kondisi korban atau keluarga korban sedang tidak baik, maka kita juga akan menghormati mereka, selayaknya saya memberikan pelayanan kepada kamu saat ini” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 13.40 Wib, Bapak Berkah Wahyu Budi, S)

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, penulis memang menemukan fakta bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai dari PT. Jasa Raharja memang di akui sudah cukup baik, khususnya pada saat melakukan kunjungan ke rumah kerabat korban atau menjumpai korban di rumah sakit, dan saat penulis melakukan penelitian di kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru, penulis juga mendapatkan pelayanan yang baik dari masing-masing pegawai yang bekerja di kantor tersebut, hal ini tentunya memperkuat jawaban yang telah penulis sajikan diatas.

6. Pengelolaan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan adalah organisasi penyelenggara wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Pada PT. Jasa Raharja juga menyediakan sistem pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat, yaitu dengan menyediakan petugas yang menerima keluhan dari masyarakat, dan proses pengaduannya harus dilakukan dengan cepat. Pada pembahasan indikator pengelolaan pengaduan terdapat beberapa sub indikator yang menjadi acuan untuk membuat bahan atau materi pertanyaan dan akan disajikan pada tabel di bawah ini, yaitu Ketersediaan petugas yang akan menindak lanjuti keluhan masyarakat, Proses penanganan pengaduan dilakukan dengan cepat.

Tabel V.9 : Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Pengelolaan Pengaduan

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ketersediaan Petugas Yang Akan Menindak Lanjuti Keluhan Masyarakat	0 (0%)	25 (83%)	5 (17%)	30 (100%)
2	Proses Penanganan Pengaduan Dilakukan Dengan Cepat	2 (7%)	6 (20%)	22 (73%)	30 (100%)
Jumlah		2	31	27	60
Rata-Rata		1	16	13	30
Persentase		3%	53%	43%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari data tabel V.9 di atas dapat dilihat bahwa jawaban yang paling dominan terhadap indikator ke enam yang membahas tentang “Pengelolaan Pengaduan” adalah jawaban responden yang berada pada kategori “Cukup Baik” dengan jumlah responden yang memberikan jawaban pada kategori ini dengan jumlah rata-rata 16 Orang responden Masyarakat (53%), lalu diikuti dengan jawaban responden Masyarakat pada kategori selanjutnya yaitu “Kurang Baik” dengan

jumlah responden yang memberikan pilihan pada kategori ini yaitu dengan jumlah rata-rata 13 Orang responden Masyarakat (43%), dan diikuti oleh jawaban terakhir pada kategori “Baik”, dengan rata-rata responden yang memberikan jawaban adalah sejumlah 1 orang responden (3%) dari total keseluruhan responden mencapai 30 orang.

Melengkapi hasil penelitian diatas, penulis akan menyajikan hasil wawancara penulis dilapangan dengan pihak PT. Jasa Raharja untuk memastikan proses sistem pengaduan yang dapat di manfaatkan masyarakat, dimana keterangan yang diberikan oleh pihak PT. Jasa Raharja yang dalam hal ini disampaikan oleh Bapak Berkah Wahyu Budi, S selaku Humas Jasa Raharja terkait dengan tempat pengaduan yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat adalah:

“Seperti yang saya sampaikan tadi, kita punya Call Center dan SMS Center, masyarakat dapat menghubungi nomor yang telah kita sediakan, dan untuk memastikan hal tersebut saya akan memberikan catatannya kepada saudara nanti, dimana untuk area pekanbaru yang menggunakan telfon rumah, bisa menghubungi nomor 0761-1500020” (Wawancara, 21 Oktober 2019, Pukul 13.40 Wib, Bapak Berkah Wahyu Budi, S)

Sesuai dengan hasil wawancara diatas, pada saat melukan wawancara dilapangan, penulis mendapatkan data sekunder berupa nomor Call Center dan SMS Center yang dapat di hubungi oleh masyarakat apabila ingin mengadukan kecelakaan ataupun aduan-aduan lainnya, dan untuk memastikan nomor tersebut, sesuai dengan yang diberikan oleh informan diatas, maka nomor yang dapat di hubungi oleh masyarakat adalah sebagai berikut:

Call Center : 0761-1500020 (Pegawai Center)
Sms Center : 0812-1050-0500 (Pegawai Center)
Contak Person : 0812-2233-3505 (Fadiman Suria S.E)
Nomor Pusat : 0761-42850, 0761-42851.
Fax : 0761-28142
Email : [Www.jasaraharja.co.id](http://www.jasaraharja.co.id)
Alamat : Jl.Jendral Sudirman No.285 Kota Pekanbaru

Berdasarkan data sekunder yang diberikan oleh Bapak Berkah Wahyu Budi, S selaku Humas Jasa Raharja, adapun nomor aduan atau tempat aduan yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk menyampaikan laporan-laporan dilapangan dapat menghubungi nomor atau alamat yang telah disajikan diatas.

C. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dengan Penelitian Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru

Rekapitulasi ini adalah untuk melihat secara keseluruhan hasil tanggapan yang diberikan oleh Masyarakat yang merupakan bagian dari keluarga korban yang mengurus santuanan asuransi kecelakaan Hasil rekapitulasi ini didapatkan dari penyebaran kuesioner baik yang dilakukan pada di Kantor PT. Jasa Raharja maupun di luar dari kantor tersebut, setelah jawabannya didapatkan dan dipaparkan dalam bentuk tabel dan penjelasannya maka di rangkum menjadi satu.

Adapun tolak ukur yang penulis lakukan dalam penelitian Analisi Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru adalah menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Tentang Pedoman Standar Pelayanan No.15 Tahun 2014, yaitu: Persyaratan, Prosedur, Waktu

Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Pengelolaan Pengaduan. Adapun hasil rekapitulasi yang akan penulis paparkan dari ke enam indikator baik dari masyarakat berikut ini:

Tabel V.10 : Rekapitulasi Hasil Akhir Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru

No	Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Persyaratan	5 (17%)	16 (53%)	9 (30%)	30 (100%)
2	Prosedur	1 (3%)	16 (53%)	13 (43%)	30 (100%)
3	Waktu Pelayanan	1 (3%)	13 (43%)	16 (53%)	30 (100%)
4	Biaya/Tarif	5 (17%)	16 (53%)	9 (30%)	30 (100%)
5	Produk Layanan	4 (13%)	17 (57%)	9 (30%)	30 (100%)
6	Pengelolaan Pengaduan	1 (3%)	16 (53%)	13 (43%)	30 (100%)
Jumlah		17	94	69	180
Rata-Rata		3	16	11	30
Persentase		10%	53%	37%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Berdasarkan data pada tabel V.10 di atas dan dari hasil pengamatan penulis dilapangan secara langsung dan rekapitulasi data yang disajikan di atas, maka dapat dijelaskan bahwa dari total jumlah responden Masyarakat yang menjadi sampel pada penelitian ini berdasarkan pendekatan-pendekatan indikator yang penulis lakukan yaitu di antaranya “Persyaratan”, “Prosedur”, “Waktu Pelayanan”, “Biaya/Tarif”, “Produk Layanan”, “Pengelolaan Pengaduan”. Dengan pendekatan-pendekatan yang dilakukan di atas maka penulis dapat menyimpulkan

bahwa hasil dari rekapitulasi keseluruhan data dari jawaban keseluruhan responden Pegawai pada kategori jawaban “Cukup Baik” dengan total rata-rata dari keseluruhan jumlah responden yang memberikan jawabannya adalah sebanyak 16 orang Masyarakat atau jika di persentasekan yang mencapai jumlah 53% dan hasil tersebut adalah dari total keseluruhan jumlah responden atau dimana persentasenya mencapai angka 100% Responden Masyarakat.

Berdasarkan hasil yang ditemukan pada rekapitulasi data diatas, maka penulis dapat memberikan kesimpulan jawaban yang diberikan masyarakat terkait dengan penelitian penulis adalah jawaban cukup baik, hal ini dikarenakan beberapa pelayanan yang telah dilakukan dianggap telah berjalan dengan baik, tetapi beberapa faktor lainnya dianggap masih perlu di tingkatkan lagi, dan pelayanan yang di anggap sudah berjalan dengan baik adalah penyaluran dana santunan yang dilakukan oleh PT. Jasa Rajarja, dan juga proses penyaluran dana yang dilakukan dengan mendatangi kerabat korban atau menjenguk ke Rumah Sakit secara langsung, sementara itu untuk point-point yang dianggap perlu di tingkatkan lagi adalah proses sosialisasi informasi yang masih kurang di dapatkan oleh masyarakat secara umum, dan adanya beberapa oknum petugas yang memanfaatkan ketidak tauan masyarakat untuk mencari keuntungan financial. Dan berdasarkan observasi yang telah penulis lakukan dilapangan, hal-hal tersebut yang menjadi alasan dari masing-masing jawaban yang diberikan oleh masyarakat atau kerabat korban yang penulis jumpai dan dijadikan sampel dalam proses penelitian ini.

Selain dari kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat, permasalahan yang sering terjadi sehingga membuat keluarga korban untuk

mengurus klaim jasa raharja adalah proses waktu pencairan dana yang diberikan oleh pihak PT. Jasa Raharja kepada customer, hal ini banyak faktor yang melatarbelakanginya yaitu kurang lengkapnya berkas-berkas persyaratan yang dilakuka oleh masyarakat, tentunya pihak PT. Jasa Raharja belum bisa memberikan hak dari masyarakat untuk mendapatkan dana asuransi tersebut. Selain itu yang menjadi permasalahannya adalah didalam hal ini harus ada surat keterangan dari kepolisian, yang menyatakan bahwa memang benar adanya terjadi kecelakaan, kebanyakan berurusan dengan kepolisian saja pihak masyarakat sudah berpikiran negative, karna pasti ribet dan berbelit-belit, pikiran yang sudah tertanam oleh masyarakat harus diubah oleh kepolisian baik melalui pendekatan secara langsung maupun tidak.

Selain diharapkan kepada pihak berwajibnya baik dari Kepolisian maupun PT. Jasa Raharja untuk memberikan pelayanan yang terbaik, tentunya dari masyarakat sebagai pihak keluarga korban atau korban itu sendiri untuk terus *update* informasi khususnya dalam pengurusan klaim asuransi PT. Jasa Raharja, hal ini bisa melalui mengunjungi web resmi dari PT. Jasa Raharja, ataupun melalui media lainnya, agar dalam mengurus klaim asuransi Jasa Raharja ini menjadi mudah, dan tidak hanya menyalahkan petugas dari pihak yang bertanggung jawab saja.

Jadi dengan hal ini, diharapkan kepada masyarakat perlu lebih berusaha untuk mencari tahu tentang asuransi kecelakaan Jasa Raharja agar kedepannya masyarakat mampu untuk memahami proses-proses yang ada dalam pengajuan klaim jasa raharja.

D. Faktor Penghambat Yang Di Alami Oleh PT. Jasa Raharja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dibidang Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Di Kota Pekanbaru.

Dalam menjalankan kegiatannya dibidang pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan penyaluran dana santunan, tentunya pihak PT. Jasa Raharja pernah mengalami hambatan pada proses dilapangan, dimana kendala-kendala yang menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibidang klaim asuransi kecelakaan oleh PT. Jasa Raharja adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh Bapak Berkah Wahyu Budi, S selaku Humas Jasa Raharja, kendala yang dihadapi dalam melaksanakan pencairan dana santunan salah satunya adalah dimana masyarakat masih ragu atau enggan melakukan pelaporan kecelakaan yang mereka alami ke pada pihak Kepolisian, dengan demikian, maka pihak PT. Jasa Raharja tidak akan mendapatkan informasi apapun terkait dengan kecelakaan yang terjadi. Alasan masyarakat merasa enggan untuk melakukan laporan ke pihak kepolisian adalah karna mereka sudah tertanam dalam pikirannya bahwa berurusan ke pihak polisi pastinya prosedurnya lama, ribet, dan harus menyediakan biaya yang tidak sedikit.
2. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam tertib berlalu lintas, hal ini berkaitan langsung dengan sistem pencairan dana santunan yang akan diberikan oleh pihak PT. Jasa Raharja, apabila kelengkapan administrasi berlalu lintas seperti kepemilikan SIM, STNK dan surat-surat lainnya tidak dilengkapi oleh masyarakat, maka pihak PT. Jasa Raharja tidak akan bisa memberikan dana santunan

tersebut. Kesadaran masyarakat tentunya kembali lagi pada kepribadian masyarakat, ada sebagian masyarakat yang memiliki kesadaran yang tinggi terhadap keselamatan dalam berlalu lintas, dan ada sebagian masyarakat yang apatis padahal mereka tahu apa yang harus mereka lakukan dan kewajiban mereka pada saat berlalu lintas di jalan.

3. Kurangnya kesadaran masyarakat terkait pentingnya melakukan asuransi kecelakaan, karna pada prinsipnya, masyarakat lebih mementingkan kehidupan keseharian mereka dari pada berinvestasi dibidang asuransi diri, khususnya dibidang lalu lintas jalan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang penulis lakukan dilapangan yang telah dilengkapi dengan analisis serta dengan pembahasan hasil pada masing-masing indikatornya. Maka penulis mendapatkan kesimpulan pada tiap tahapan pengumpulan data yang penulis lakukan, baik berdasarkan pengamatan dilokasi penelitian, wawancara dilapangan dan juga pengumpulan data berdasarkan penyebaran kuissioner yang penulis lakukan yaitu penulis menemukan jawaban yang menjadi kesimpulan terhadap penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru berada pada kategori “Cukup Baik” dengan penilaian secara rata-rata, dari total keseluruhan responden yang berjumlah sebanyak 30 orang kerabat dari korban kecelakaan lalu lintas, maka jumlah responden yang memberikan jawaban paling dominan pada kategori cukup baik yaitu sebanyak 16 orang responden dengan persentase 53%, hal ini dikarnakan dalam menjalankan kegiatannya dibidang pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan penyaluran dana santunan, tentunya pihak PT. Jasa Raharja pernah mengalami hambatan pada proses dilapangan, dimana kendala-kendala yang menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibidang klaim asuransi kecelakaan oleh PT. Jasa Rajarja adalah dilihat dari segi melaksanakan pencairan dana santunan salah satunya adalah dimana masyarakat masih ragu atau enggan melakukan pelaporan kecelakaan yang mereka alami ke pada pihak Kepolisian, dengan demikian, maka pihak PT. Jasa Raharja tidak akan mendapatkan informasi

apapun terkait dengan kecelakaan yang terjadi. Kendala berikutnya adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam tertib berlalu lintas, hal ini berkaitan langsung dengan sistem pencairan dana santunan yang akan diberikan oleh pihak PT. Jasa Rajarja, apabila kelengkapan administrasi berlalu lintas seperti kepemilikan SIM, STNK dan surat-surat lainnya tidak dilengkapi oleh masyarakat, maka pihak PT. Jasa Rajarja tidak akan bisa memberikan dana santunan tersebut. Dan kendala yang terakhir adalah kurangnya kesadaran masyarakat terkait pentingnya melakukan asuransi kecelakaan, karena pada prinsipnya, masyarakat lebih mementingkan kehidupan keseharian mereka dari pada berinvestasi dibidang asuransi diri, khususnya dibidang lalu lintas jalan.

B. Saran

Dalam upaya melengkapi penelitian yang penulis lakukan ini, diperlukan saran-saran yang berkaitan dengan pembahasan masalah yang terjadi dilapangan, hal ini bisa sebagai masukan baik bagi pelaksana kebijakan ataupun penerima kebijakan, dan adapun saran yang akan penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Saran Teoritis:
 - a. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti terkait Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Jasa Raharja, diharapkan peneliti selanjutnya bisa mengembangkan secara luas lagi, hal ini dikarenakan penelitian yang penulis lakukan saat ini terbatas dan masih banyak kekurangan.
 - b. Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan mengangkat permasalahan yang sama dikarenakan hasil penelitian yang penulis dapatkan saat ini secara

umum belum mendapatkan jawaban yang diharapkan, dimana masyarakat secara umum masih banyak yang tidak mengetahui prosedur dalam mengurus klaim asuransi jiwa PT. Jasa Raharja.

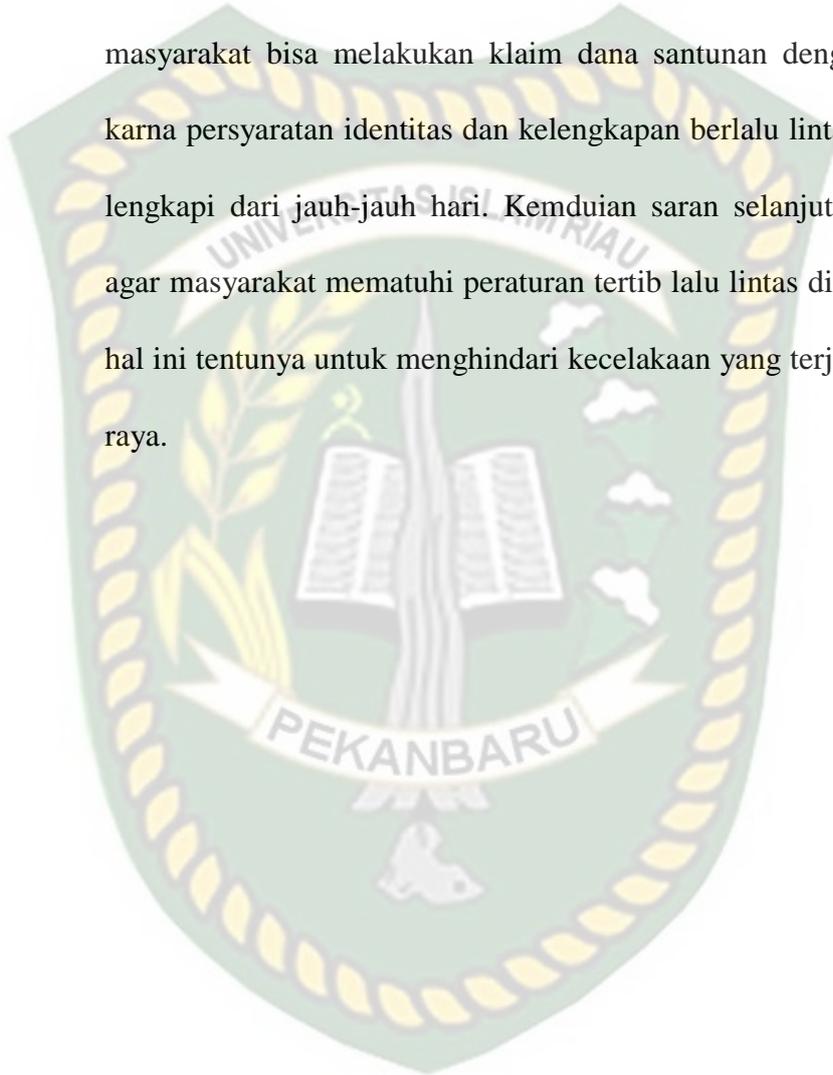
2. Saran Akademis

Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat berguna bagi mahasiswa yang melakukan penelitian serupa atau melakukan penelitian lanjutan atas topik yang sama yaitu tentang Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru. Peneliti berharap agar topik ini dan pembahasan yang telah dipaparkan dapat menimbulkan rasa keingintahuan untuk mengadakan penelitian lanjutan, dengan cara mengadakan wawancara atau penyebaran kuesioner guna mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

3. Saran Praktis

- a. Berdasarkan hasil penelitian dan hambatan yang telah di tetapkan dalam penelitian ini, penulis menyarankan kepada pihak Jasa Raharja Kota Pekanbaru agar lebih giat lagi melakukan proses sosialisasi terkait dengan kebijakan dan program yang dilaksanakan oleh pihak Jasa Raharja.
- b. Disarankan kepada Pihak Kepolisian Polresta Kota Pekanbaru agar lebih meningkatkan lagi sosialisasi terkait keselamatan berlalu lintas dan sosialisasi tentang kesadaran masyarakat dalam mematuhi aturan lalu lintas seperti pemilikan .

- c. Untuk masyarakat, penulis menyarankan agar masyarakat lebih memiliki kesadaran diri dalam melengkapi kelengkapan berlalu lintas yang mereka miliki seperti SIM, STNK, BKPB, tujuan dari saran ini adalah agar nantinya apabila terjadi kecelakaan, masyarakat bisa melakukan klaim dana santunan dengan mudah karna persyaratan identitas dan kelengkapan berlalu lintas sudah di lengkapi dari jauh-jauh hari. Kemudian saran selanjutnya adalah agar masyarakat mematuhi peraturan tertib lalu lintas di jalan raya, hal ini tentunya untuk menghindari kecelakaan yang terjadi di jalan raya.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Ambar, Teguh Sulistiyani dan Rosidah. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Az. Nasution. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media,

Bastian, Indra. 2006. *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.

Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.

Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: PT Aksara.

_____. 2011. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT Aksara.

Ismail Nawawi. 2008. *Manajemen Strategik Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat,

Isra, Saldi, dkk, 2010, *Perkembangan Pengujian Perundang-Undangan di Mahkamah Konstitusi (Dari Berfikir Hukum Tekstual ke Hukum Progresif)*, Pusat Studi Konstitusi Fakultas Hukum Universitas Andalas dan Sekretariat Jenderal Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia, Padang dan Jakarta.

Jimly Asshiddiqie. 2007. *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara Jilid II*. Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi Ri.

Jasfar, Farida Prof. Dr., M.E. 2005. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Kusnardi, Moh. & Ibrahim, Harmaily. 1983. *Hukum Tata Negara Indonesia*, Jakarta : Sinar Bakti,

Labolo, Muhadam, 2006. *Memahami ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Mahsun, M.,2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.

Musanef. 1982. *Manajemen Kepegawaian Di Indonesia*. Jakarta: CV. Haji Masagung.

Muhammad Abdulkadir. 2011. *Hukum Asuransi Indonesia*. Edisi 5. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Ndraha, Taliziduhu. 2002. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jilid 1-2. Jakarta: Rineka Cipta.

_____. 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jilid 1-2. Rineka Cipta. Jakarta.

Pamudji. 1983. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.

Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba.

Sugiyono. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

_____. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

_____. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Simanjuntak Pangaribuan Emmy. 1997. *Beberapa Aspek Hukum Dagang di Indonesia*. Jakarta: Bina Cipta,

Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

Sedarmayanti. 2004, *Good Government (Pemerintahan yang baik)*; Bandung: CV. Mandar Maju.

_____, 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung

Saldi Isra. 2010. *Fungsi Pergeseran Legislasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Syafiie, Inu Kencana. 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: PT Refika Aditama.

_____. 2005. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

_____. 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Jawa Barat: Pustaka Reka Cipta.

B. Dokumentasi:

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggung Jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang.

Sumber: <http://pekanbaru.tribunnews.com/2016/01/12/klaim-untuk-korba-meninggal-saat-kecelakaan-jasa-raharja-dumai-masyarakat-tidak-mengerti>

Sumber: <https://www.kaskus.co.id/thread/share-oknum-polisi-minta-imbalan-atas-pengurusan-jasa-raharja/>