

**PELAYANAN SANTUNAN KECELAKAAN LALU LINTAS
DARI PT JASA RAHARJA DI KECAMATAN KUALA
KABUPATEN LANGKAT**

TESIS

OLEH

**RIAN MORIS BANGUN
NPM. 181801012**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)15/8/23

**PELAYANAN SANTUNAN KECELAKAAN LALU LINTAS
DARI PT JASA RAHARJA DI KECAMATAN KUALA
KABUPATEN LANGKAT**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)15/8/23

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : PELAYANAN SANTUNAN KECELAKAAN LALU
LINTAS DARI PT JASA RAHARJA KECAMATAN
KUALA KABUPATEN LANGKAT**

Nama : RIAN MORIS BANGUN

NPM : 181801012

MENYETUJUI :

Pembimbing I

Pembimbing II

(Prof. Dr. Badaruddin, Msi)

(Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si)

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**

Direktur

(Dr. Abdul Kadir, M.Si.)

(Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS)

Telah diuji pada Tanggal 18 Juni 2020

Nama : Rian Moris Bangun

NPM : 181801012



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Abdul Kadir, M.Si
Sekretaris : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP
Pembimbing I : Prof. Dr. Badaruddin, M.Si
Pembimbing II : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si
Penguji Tamu : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)15/8/23

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 18 Juni 2020

Yang menyatakan,



Rian Moris Bangun

Pelayanan Santunan Kecelakaan Lalu Lintas dari PT.Jasa Raharja Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat

Nama : Rian Moris Bangun
NPM : 181801012
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. Badaruddin, Msi
Pembimbing II : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, Msi

Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan santunan kecelakaan lalu lintas, faktor pendukung dan penghambat pelayanan santunan dari PT. Jasa Raharja di Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat.

Meningkatnya lalu lintas menjadi unsur penyebab meningkatnya jumlah korban kecelakaan lalu lintas. Hal tersebut mengakibatkan bertambahnya klaim pengajuan santunan asuransi kesehatan kecelakaan lalu lintas kepada perusahaan asuransi Jasa Raharja. Permasalahan yang menjadi perhatian utama adalah tidak semua orang / korban / korban ahli waris asuransi kecelakaan lalu lintas yang mengajukan klaim mendapatkan apa yang layak.

Pemerintah menetapkan Undang-undang nomor 33 dan 34 tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas sehingga mendirikan perusahaan negara yang bergerak di bidang asuransi yaitu PT Jasa Raharja diharapkan dapat menangani masalah tersebut. Tugas dan tanggung jawab PT Jasa Raharja adalah memberikan santunan kepada orang yang mengalami kecelakaan menurut undang-undang nomor 33 dan 34 tahun 1964, dengan memungut dan mengelola iuran dari setiap masyarakat yang membayarkan pajak kendaraan dan iuran wajib untuk selanjutnya diberikan kepada korban atau ahli waris asuransi melalui santunan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada PT Jasa Raharja di Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat Kabupaten Langkat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan publik. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dimana dalam pengumpulan data peneliti menggunakan metode wawancara, dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di PT Jasa Raharja Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat masih belum maksimal dan perlu sosialisasi agar masyarakat memahami cara mendapatkan jaminan dari pemerintah.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Santunan kecelakaan lalu lintas

ABSTRACT**Traffic Accident Compensation Services from PT. Jasa Raharja Kuala District, Langkat Regency**

Name : Rian Moris Bangun
NPM : 181801012
Study Program : **Masters in Public Administration**
Supervisor I : **Prof. Dr. Badaruddin, Msi**
Advisor II : **Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, Msi**

Public service is the government's effort to meet the needs of the community. The services provided to the community must always be good and quality close to the expectations of the community because of the good and bad public services provided by bureaucrats to the community are often used as a benchmark for the success of a government agency. This study aims to determine and analyze the service of traffic accident compensation, supporting factors and inhibiting compensation services from PT. Jasa Raharja in Kuala District, Langkat Regency. The increase of traffic unser become the reason of increasing number of traffic incident victims. Resulting on increase of claims for traffic accident health insurance compensation filing to Jasa Raharja insurance company. The problems that become the main concern is not every people/victims/victim heirs of insurance from traffic accident who filed the claim got what they deserve. Government from law number 33 and 34 year 1964 about Traffic Accident Funds has set up state company that engaged in insurance which is PT Jasa Raharja expected to handle these problems. PT Jasa Raharja's duty dan respobillity is to give compensation to people who had an accident according to law number 33 and 34 year 1964, by collecting and managing contributions from every community who pay vehicle taxes and compulsory contributions to be subsequently given to the victim or heir of insurance through compensation. and managing dues and compulsory contributions hencefort be given to victims or heirs of insurance through compensation.

The purpose of this research is to know the quality of public service on PT Jasa Raharja in Kuala District, Langkat Regency Langkat. The theory used in this research is the quality public service theory. The method of this research is qualitative descriptive, which in gathering data researcher used interview method, and library research. The results of this research indicate that the quality of public service in PT Jasa Raharja in Kuala District, Langkat Regency still not maximal and in need of socialization so that people would understand the way to get insurance from the government.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Keywords: *Public Services, compensation for traffic accidents*

Document Accepted 15/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis Panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala berkat dan kasihnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “**Pelayanan Santunan Kecelakaan Lalu Lintas dari PT Jasa Raharja Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat**”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area Bapak Prof. Dr. Dalan Ramdan M. Eng,M,Sc
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof.Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani,MS.
3. Ketua Program Studi MAP, Program Pascasarjana Universitas Medan Area Bapak Dr. Abdul Kadir, M.Si.
4. Komisi Pembimbing. Bapak Prof. Dr. Badaruddin, M.Si dan Ibu Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan serta semangat dalama penyelesaian tesis ini.
5. Bapak Kepala Cabang PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara beserta seluruh staf yang telah memberikan izin penelitian dan informasi dalam penyelesaian tesis ini.
6. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar khususnya prodi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan Tesis ini.
7. Terimakasih juga saya ucapkan kepada abang Riki selaku abang asuh untuk Mahasiswa/I

Medan Area khususnya untuk membimbing dan menasehatin kami untuk tetap semangat.
UNIVERSITAS MEDAN AREA

8. Terimakasih juga saya ucapkan kepada Orang Tua saya, abang, adik-adik dan istri saya dan beserta keluarga saya yang turut serta memberikan doa dan dukungan dalam penyusunan Tesis ini demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambahkan pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintahan.



Medan, 13 April 2020

Penulis


(Rian Moris Bangun)

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| ABSTRAK..... | i |
| ABSTRACT..... | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Perumusan masalah | 11 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 11 |
| 1.4 Manfaat Hasil Penelitian..... | 12 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 13 |
| 2.1 Dasar Teoritis..... | 13 |
| 2.1.1 Pengertian Pelayanan..... | 13 |
| 2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik | 16 |
| 2.1.3 Kualitas dan Ciri-ciri Pelayanan yang baik | 17 |
| 2.1.4 Program Santunan Kecelakaan PT. Jasa Raharja | 26 |
| 2.1.4.1 Pengertian Santunan Asuransi Kecelakaan PT. Jasa Raharja..... | 26 |
| 2.1.4.2 Dasar Konseptual..... | 28 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 29 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 35 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 39 |
| 3.1 Bentuk Penelitian..... | 39 |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian..... | 40 |
| 3.2.1 Tempat Penelitian | 40 |
| 3.2.2 Waktu Penelitian..... | 41 |
| 3.3 Informasi Penelitian..... | 41 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| 3.5 Teknik Analisis Data | 43 |
| UNIVERSITAS MEDAN AREA | 44 |

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN dan HASIL PENELITIAN

| | |
|--|-----------|
| dan PEMBAHASAN..... | 46 |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 46 |
| 4.1.1 Letak Geografis dan Sejarah Kecamatan Kuala..... | 48 |
| 4.1.2 Letak Geografis dan Profil PT. Jasa Raharja Kecamatan Kuala..... | 48 |
| 4.1.2.1 Visi dan Misi..... | 48 |
| 4.1.2.2 Struktur Organisasi..... | 49 |
| 4.1.2.3 Tugas dan Fungsi..... | 50 |
| 4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan | 54 |
| 4.2.1 Kualitas Pelayanan Santunan Kecelakaan Lalu Lintas dari PT. Jasa Raharja di Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat ... | 54 |
| 4.2.2 Faktor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Santunan PT . Jasa Raharja di Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat | 70 |
| 4.2.3 Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Santunan PT . Jasa Raharja di Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat | 74 |
| 4.3 Pembahasan | 77 |
| BAB V PENUTUP | 88 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 88 |
| 5.2 Saran | 90 |
| DAFTAR PUSTAKA | 92 |

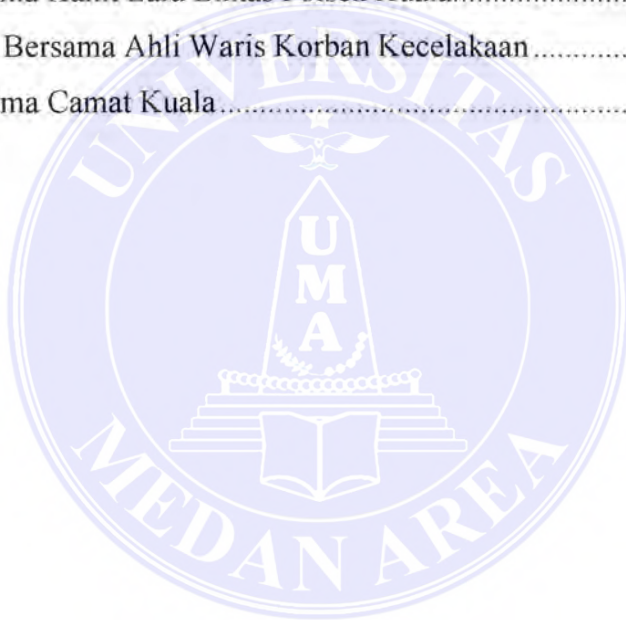
DAFTAR TABEL

| | | |
|-----|---|---|
| 1.1 | Data Korban Kecelakaan Lalu Lintas Di Wilayah Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat tahun 2019..... | 7 |
|-----|---|---|



DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------|---|----|
| 1.1 | Kerangka Pemikiran | 36 |
| 4.1 | Peta Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat | 47 |
| 4.2 | Struktur Organisasi | 49 |
| 4.3 | Ruangan Pelayanan Jasa Raharja Kecamatan Kuala Kab Langkat .. | 57 |
| 4.4 | Suasana Pelayanan Samsat Gerai Kuala Kabupaten Langkat | 58 |
| 4.5 | Gedung Samsat Gerai Kuala Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat | 59 |
| 4.6 | Petugas Pelayanan dan Petugas Samsat di Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat..... | 62 |
| 4.7 | Wawancara Bersama Ahli Waris an Ibu Risna..... | 64 |
| 4.8 | Photo Bersama Kanit Lalu Lintas Polsek Kuala..... | 68 |
| 4.9 | Wawancara Bersama Ahli Waris Korban Kecelakaan..... | 75 |
| 4.10 | Photo Bersama Camat Kuala..... | 77 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak – hak masyarakat yang ingin menerima pelayanan tersebut, belum lah mencapai titik maksimal. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah. Pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan dan sebagainya, ini merupakan fenomena-fenomena yang seringkali mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan proses pelayanan (Effendi dan Widodo, 2001:156).

Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang mungkin dihadapi itu tidak selalu sama, tergantung pada perkembangan yang terjadi dalam masyarakat yang bersangkutan itu sendiri. Terlebih pada pelayanan asuransi, asuransi sangatlah penting bagi masyarakat, apabila terjadi musibah atau penyakit, asuransi dapat meringankan biaya setiap nasabah yang terkena musibah atau penyakit yang

membutuhkan biaya yang cukup banyak. Pada kenyataannya, asuransi memiliki berbagai jenis sebagai berikut:

1. Asuransi jiwa.
2. Asuransi kesehatan.
3. Asuransi kendaraan.
4. Asuransi kepemilikan rumah dan properti.
5. Asuransi pendidikan.
6. Asuransi bisnis.
7. Asuransi umum.

Akibat dari banyaknya asuransi yang menawarkan dan memberikan perlindungan dengan memberikan pelayanan, agar setiap masyarakat dapat tertarik dan mau ikut bergabung di asuransi tersebut, perlu adanya pelayanan yang sangat baik. Pemerintah juga ingin ikut berpartisipasi dalam dunia asuransi, untuk memberikan jaminan sosial, maka mulai pada dikembangkan pola asuransi sosial, yang pada dasarnya memberikan perlindungan kepada masyarakat luas terhadap semua kemungkinan kerugian yang diderita luar kemampuan orang-orang pribadi (Ratminto dan Winarsih, 2006:5).

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel, pemerintah telah menetapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada saat ini untuk membantu pemerintah dalam hal menjalankan pelayanan yang baik

UNIVERSITAS MEDAN AREA

terutama bagi korban yang mengalami musibah dalam hal kecelakaan lalu lintas, maka pemerintah menetapkan PT Jasa Raharja (Persero) melalui peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1965 tentang pendirian perusahaan negara asuransi kerugian Jasa Raharja. Dimana Pemerintah melalui Undang-undang Nomor. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-undang Nomor. 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan telah membentuk Perusahaan Negara yang bergerak dibidang perasuransian yaitu PT. Jasa Raharja (Persero). 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.

Program yang dibuat pemerintah dengan membuat perusahaan milik negara (BUMN) yang di tangani oleh PT Jasa Raharja (Persero) bertujuan sangat penting dalam hal memberikan perlindungan bagi korban – korban yang mengalami luka berat dan memberikan santunan kepada korban yang mengalami kematian, agar setiap orang yang mengalami musibah dalam tertolong dan dapat melanjutkan hidupnya dari pada orang yang meninggalkannya akibat dari kecelakaan lalu lintas yang sudah diatur oleh Undang Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964, dengan cara menghimpun dan mengelola iuran wajib dari penumpang baik alat angkutan umum darat, udara, dan laut serta sumbangan wajib dari pemilik kendaraan bermotor kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan raya.

Adapun SOP yang ditetapkan oleh PT Jasa Raharja yang harus dilengkapi

oleh setiap korban atau ahli waris korban dari kecelakaan lalu lintas jalan raya

adalah:

1. Korban Kecelakaan yang mengakibatkan meninggal dunia adalah :

- a. Melaporkan Kantor Jasa Raharja terdekat.
- b. Mengisi dan melengkapi formulir dan Laporan berupa, Laporan Polisi
Dari Unit Laka Lantas atau dari instansi berwenang lainnya, melengkapi persyaratan seperti surat kematian dari rumah sakit/ surat kematian dari Pamong Peraja, KTP dari Ahli Waris, dan melengkapi buku tabungan.

2. Korban Kecelakaan Lalu Lintas menyebabkan Luka – Luka dan Cacat Tetap

- a. Melaporkan ke Kantor PT Jasa Raharja terdekat.
- b. Melampirkan surat Laporan dari Kepolisian terkait kecelakaan lalu lintas melampirkan KTP korban dan melampirkan buku tabungan korban.

Meningkatnya korban kecelakaan setiap harinya, mendorong PT Jasa Raharja (Persero) lebih lagi meningkatkan pelayanannya dan lebih lagi melakukan penyuluhan pentingnya keselamatan berlalu lintas kepada masyarakat didaerah atau pun di daerah perkotaan. Sebagaimana diketahui bahwa agenda pemerintah saat ini adalah melaksanakan reformasi birokrasi, yaitu melakukan perubahan secara mendasar dalam organisasi pemerintah atau birokrasi selalu menghadapi lingkungan yang berubah sehingga perlu melakukan adaptasi dan antisipasi agar dapat memberikan pelayanan terbaik.

Oleh karena itu tidak semua korban/ahli waris korban berhasil mendapatkan jaminan asuransi Jasa Raharja karena kadaluwarsa atau kesalahannya. Sedangkan santuan asuransi Jasa Raharja pun jumlahnya sudah tidak memadai, bila

dibandingkan penderitaan yang diterima dari risiko kecelakaan dengan besarnya jaminan asuransi Jasa Raharja.

Bentuk reformasi birokrasi yang dilakukan PT. Jasa Raharja (Persero) adalah 5 prinsip tentang Pelayanan Santunan yaitu:

1. Tepat informasi adalah diperolehnya informasi yang akurat tentang kecelakaan alat angkutan umum dan lalu lintas jalan sedini mungkin serta diberitahukan kepada korban atau ahli waris korban tentang haknya dengan tepat dan jelas.
2. Tepat jaminan adalah pemberian santunan kepada korban atau ahli waris korban dipastikan sesuai dengan ketentuan dan ruang lingkup serta nilai jaminan. Tepat subjek adalah penerimaan santunan adalah korban/ahli waris korban yang benar-benar berhak.
3. Tepat waktu adalah pelayanan penyelesaian santunan mulai dari proses pengajuan sampai dengan penyerahan santunan dilakukan dalam batasan waktu yang tepat serta menepati waktu yang dijanjikan.
4. Tepat tempat adalah penyerahan santunan diupayakan sedekat mungkin dengan domisili resmi korban atau ahli waris korban.

Kotler dalam Alma (2007:286), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Melalui reformasi birokrasi yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

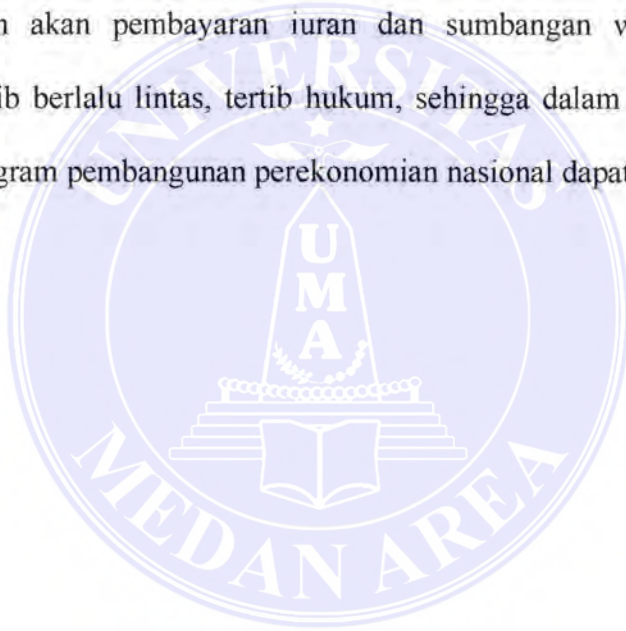
Document Accepted 15/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

(Persero) untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, PT. Jasa Raharja (Persero) juga menjalin kerja sama dengan pihak Kepolisian dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota adalah dalam rangka meningkatkan pelayanan bagi masyarakat pemilik kendaraan bermotor dan pengguna fasilitas jalan raya lainnya. Selain dari pada itu untuk menumbuh-kembangkan kesadaran pemilik kendaraan bermotor dan pengusaha angkutan umum untuk membayar iuran dan sumbangan wajib Jasa Raharja. Dengan tingkat kesadaran masyarakat yang baik untuk memenuhi kewajiban akan pembayaran iuran dan sumbangan wajib maka, masyarakat akan tertib berlalu lintas, tertib hukum, sehingga dalam rangka ikut serta mendukung program pembangunan perekonomian nasional dapat terwujud.



Tabel 1.1. Data Korban Kecelakaan Lalu Lintas Di Wilayah Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat tahun 2019

| No | Instansi No. Laporan Polisi | Waktu Kejadian | Deskripsi Lokasi terjadinya kecelakaan | Nama Korban dan Alamat korban |
|----|------------------------------------|-----------------------|---|--|
| 1 | P. LANGKAT 18/LP/0209/I/2019 | 10/01/2019 : 13:00 | BELA RAKYAT KEC. KUALA RAKYAT BARU KEL. BELA BAHOROK LINGK. IV | RAPARDAN RAIS [P/26th] KUALA |
| 2 | P. LANGKAT 28/LP/0209/II/2019 | 14/02/2019 : 16:30 | BUKIT LAWANG TIMBANG LAWAN BAHOROK KAB. LANGKAT | IRWANSYAH [P/18] KUALA |
| 3 | P. LANGKAT 30/LP/0209/II/2019 | 21/02/2019 : 01:50 | JL BUKIT LAWANG PEKAN BAHOROK KAB. LANGKAT | SYAMSURI [P/30] KUALA |
| 4 | P. LANGKAT 32/LP/0209/II/2019 | 27/02/2019 : 17:50 | JL BINJAI -SELESAI KAB. LANGKAT | RIKI ARYA SYAHPUTRA [P/21] KUALA |
| 5 | P. LANGKAT 49/LP/0209/III/2019 | 28/03/2019 : 20:50 | JL MEDAN- SALAPIAN DS KUTAMBARU KAB LANGKAT | M KHAIRI [32] KUALA |
| 6 | P. LANGKAT 55/LP/0209/VI/2019 | 18/4/2019 : 14:30 | JL NAMU UKUR-KUALA DSN DSN II MESJID DS BALAI KASIH | EDO ARBANA BANGUN [P/36] DSN SETIA BUDI KUALA |
| 7 | P. LANGKAT 58/LP/0209/VII/2019 | 15/07/2019 6:00 | JLN. UMUM BINJAI - KUALA BELA RAKYAT | JAMES SIMATUPANG [P/46] DSN KUALA SERADANG NAMAN JAHE KUALA |
| 8 | P. LANGKAT 58/LP/0209/VII/2019 | 15/07/2019 6:00 | JLN. UMUM BINJAI - PONCORWARNO MINTA KASIH SALAPIAN | RISWANTO [P/16] DS BELA RAKYAT KUALA |
| 9 | P. LANGKAT 68/LP/0209/VIII/2019 | 24/7/2019 2:00 | BINJAI - BUKIT LAWANG DS TIMBANG JAYA KEC. BAHOROK | SYUHADA [P/21TH] DS CINTA DAPAT KUALA |
| 10 | P. LANGKAT 75/LP/0209/X/2019 | 11/11/2019 11:00 | JL. BINJAI -BAHOROK DSN I SELAMPE DS NAMO MBELIN KEC. KUALA | SUPROWOTO [P/45] DS BULUH DURI KUALA |

Sumber : Data PT Jasa Raharja Sumatera Utara 2019

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat tingkat korban kecelakaan yang pada tahun 2019 yang terjadi di wilayah Langkat cukuplah tinggi. Korban kecelakaan lalu lintas berasal dari daerah Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat, hampir di setiap bulan terjadi kecelakaan lalu lintas. Korban kecelakaan lalu lintas baik luka ringan maupun luka berat sehingga mengakibatkan kematian dan cacat permanen yang terjadi pada setiap korban kecelakaan lalu lintas, dan dimana setiap ahli waris

UNIVERSITAS MEDAN AREA

korban meninggal dunia sangat membutuhkan biaya untuk keperluan pengobatan maupun biaya pemakaman, Oleh karenanya santunan asuransi kecelakaan lalu lintas harus diberikan dalam waktu dan jumlah yang tepat, untuk itulah perlu peningkatan pelayanan santunan, dan dari tabel diatas juga dapat kita lihat bahwa masyarakat khususnya daerah Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat telah memahami pentingnya asuransi kecelakaan sehingga proses pengajuan dana santunan asuransi berbanding lurus dengan jumlah kasus kecelakaan yang ada. Hal ini didasarkan karena semakin mahalnya biaya kesehatan dan menurunnya kondisi ekonomi masyarakat Indonesia.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138-139) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. PT. Jasa Raharja (Persero) sangatlah penting kedudukan dan eksistensinya dalam upaya memberikan jaminan dan perlindungan terhadap korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya, baik yang meninggal dunia, luka berat ataupun ringan akan tetap mendapatkan santunan Jasa Raharja apalagi santunan dari PT Jasa Raharja bagi korban kecelakaan lalu lintas sangat lah besar dan bervariasi, berdasarkan PMK (Peraturan Menteri Keuangan) PMK No. 15/PMK.10/2017 Tanggal 13 Februari 2017 dan PMK No. 16/PMK.10/2017 tanggal 13 Februari 2017 santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas sudah naik 100% yaitu:

1. Meninggal Dunia sekitar Rp. 50.000.000
2. Luka Luka (Maksimal) Rp. 20.000.000
3. Cacat Tetap (Berdasarkan Persentase, Maksimal) Rp. 50.000.000

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/8/23 8

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

4. Sumbangan Penguburan (Tidak Memiliki Ahli Waris) Rp. 4.000.000

dan di peraturan terbaru ini PT Jasa Raharja juga memberikan manfaat tambahan pengganti biaya P3K yaitu Rp. 1.000.000 dan biaya Ambulance yaitu Rp. 500.000.

Sehingga pada tabel 1.1 cukup meyakinkan bahwa pada kenyataannya banyak masyarakat yang berharap atau / menggantungkan terhadap eksistensi PT. Jasa Raharja sebagai pemberi hak santunan terhadap masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas, dan santunan Jasa Raharja asalnya dari pajak kendaraan yang dibayarkan masyarakat ke kantor SAMSAT. PT Jasa Raharja juga memiliki sinergi dengan Kepolisian Republik Indonesia melalui adanya MOU dengan Polisi khususnya bagian Lalu Lintas dalam hal pemberian laporan polisi sebagai dasar PT Jasa Raharja memberikan santunan dan jaminan kepada korban kecelakaan. Begitu juga PT Jasa Raharja menjalin kerja sama dengan pihak Rumah sakit melalui MOU kerja sama dalam hal penanganan korban kecelakaan agar tangani dengan cepat, sehingga pelayanan PT Jasa Raharja makin baik dan bagus.

Dipilihnya kantor Jasa Raharja Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat ini sebagai bahasan karena masih banyak ditemukannya masyarakat yang sulit mendapatkan haknya dan informasi mengenai santunan Jasa Raharja. Belum semua korban/ahli waris korban kecelakaan di jalan raya dapat menerima haknya berupa santunan Jasa Raharja. Jasa Raharja sebagai pelayanan transparansi serta penyaji persyaratan administrasi santunan Jasa Raharja juga masih ditemukan masyarakat yang tidak mengerti prosedur pelayanan dana santunan dan terkesan mempersulit korban atau ahli waris korban. Jasa Raharja juga masih menemukan banyaknya ahli waris atau keluarga korban masih menggunakan biro jasa “Calo” dalam hal

mengurus dan menerima santunan dari PT Jasa Raharja khususnya di daerah Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat.

Demikian juga PT Jasa Raharja (Persero) sangat kurang dalam memberikan sosialisasi tentang santunan Jasa Raharja terhadap masyarakat, sehingga banyak ditemukannya kendala yang dapat menyulitkan bagi para korban/ahli waris korban dalam mengurus haknya yaitu santunan Jasa Raharja. Hal demikian semestinya tidak perlu terjadi bila para penyelenggara pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan santunan, mulai dari pihak Kepolisian Lalu Lintas Resor hingga PT Jasa Raharja (Persero) melaksanakan transparansi pelayanan publik khususnya hal-hal yang berhubungan dengan santunan Jasa Raharja seperti yang di amanatkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi, bila transparansi dalam pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik maka akan kemungkinan kecil akan terjadi hal-hal ketidak lancaran dalam proses pengurusan santunan.

Namun kebijakan PT Jasa Raharja terhadap penanganan korban kecelakaan belum juga maksimal, masih perlu ditingkatkan lebih baik lagi dengan benar - benar meningkatkan efektif dan efisiensi bagi setiap korban kecelakaan lalu lintas. Oleh karena itu, penulis memilih untuk mengangkat masalah pelayanan PT Jasa Raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas, maka peneliti tertarik untuk melakukan

penelitian dengan judul : **“Pelayanan Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Dari PT Jasa Raharja Di Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, masalah dalam penelitian adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan santunan korban kecelakaan lalu lintas dari PT Jasa Raharja bisa terlaksana dengan baik di Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelayanan PT Jasa Raharja di wilayah kecamatan Kuala Kabupaten Langkat?

1.3. Tujuan Penelitian

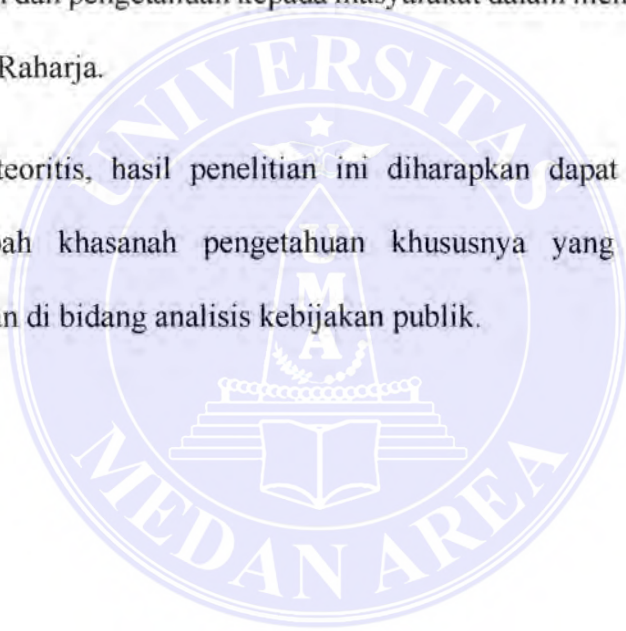
Sesuai dengan rumusan masalah penelitian, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis pelayanan santunan kecelakaan lalu lintas dari PT Jasa Raharja di Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat
2. Mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelayanan santunan kecelakaan lalu lintas dari PT Jasa Raharja di Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat

1.4. Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

- 1) Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi PT Jasa Raharja dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang mengalami musibah kecelakaan lalu lintas terkhusus di Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat, dan penelitian ini juga bisa menambah wawasan dan pengetahuan kepada masyarakat dalam mengurus santunan dari PT Jasa Raharja.
- 2) Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah khasanah pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan penelitian di bidang analisis kebijakan publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Dasar Teoritis

2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik

Teori ilmu administrasi negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001:128-129)

Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Sementara, Kotler dalam Sinambela (2011:4) mendeskripsikannya tiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pelayanan tidak hanya dilihat melalui hasil atau produk layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap pemberi layanan. Selain itu dijelaskan sekali lagi oleh

Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan “*what government does is public service*”

Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Berikut ini beberapa pendapat pelayanan publik oleh beberapa ahli tersebut:

1. Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta).
2. Menurut Moenir dalam Ruswati (2005:5) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat.

Namun hal tersebut tidak seakan-akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*” dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya.

Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan secara sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, asuransi dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik. Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam guidance bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik. Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam kamus Bahasa Indonesia (2015), pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut:

- A. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani
- B. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- C. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dsalam hubungannya dengan pensegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
- D. Publik berarti orang banyak (umum).

Pengertian publik menurut Syafi'ie (2017) yaitu : 'Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar

dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. Pengertian lain berasal dari pendapat Moenir (2016) menyatakan bahwa : “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertunju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

2.1.3 Kualitas dan Ciri- ciri Pelayanan yang Baik

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh masyarakat/public atau pihak yang menerima pelayanan, sebagaimana yang dikatakan Barata, (2010:36) bahwa berbicara

mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan (Tjiptono, 2008:71).

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Tjiptono (2005: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen-elemen kualitas yaitu:

- a. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
- b. Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: Jasa yang diharapkan dan jasa yang

dirasakan/dipersepsikan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Menurut Rasuraman yang dikutip oleh Tjiptono, (2005:70) model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset menejmen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (*service quality*). ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian SERVQUAL terhadap pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan maskapai penerbangan untuk

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/8/23 19

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:

- a. *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.
- b. *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
- c. *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.

- d. *Competence* (kompetensi) yaitu ketrampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
 - e. *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
5. *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangible* (berwujud)
- b. *Reliability* (kehandalan)
- c. *Responsiveness* (ketanggapan)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Emphaty* (empati)

Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Kashmir (2005 : 33-39) Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik tersebut. Adapun ciri- ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

1. Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, oleh karena itu karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan, mampu memikat dan mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan semakin tertarik. Oleh karena itu, sebelum melayani pelanggan karyawan harus melalui pendidikan dan latihan khusus serta kualitas karyawan juga harus sesuai dengan standar perusahaan.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Salah satu hal yang penting diperhatikan dalam melayani pelanggan selain kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu harus dilengkapi berbagai fasilitas yang mampu membuat pelanggan merasa nyaman atau betah dalam ruangan tersebut. Karena kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat pelanggan merasa betah untuk berurusan dengan perusahaan.

3. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal sampai selesai.

Bertanggung jawab kepada pelanggan sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal

sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika pelanggan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Resiko apabila ada pelanggan yang dilayani tidak secara tuntas akan menjadi preseden yang buruk bagi perusahaan. Pelanggan yang tidak puas akan selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang perusahaan.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pelanggan diharapkan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu. Proses pekerjaan harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat pelanggan menjadi tidak betah dan malas untuk menjalin kerjasama dan berhubungan kembali. Maksud ketepatan dalam hal ini adalah berusaha meminimalisir kesalahan dalam hal pembicaraan maupaun pekerjaan, karena kesalahan akan membuat pelanggan kesal yang menimbulkan anggapan perusahaan tidak profesional.

5. Mampu berkomunikasi dengan baik.

Mampu berkomunikasi artinya pemberi layanan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan, serta dengan cepat memahami keinginan pelanggan.

Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang sehingga jika pelanggan

memiliki masalah, pelanggan tidak segan-segan mengemukakannya kepada pemberi layanan.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya pemberi layanan harus menjaga kerahasiaan pelanggan terutama yang berkaitan dengan keuangan dan pribadi pelanggan. Pada dasarnya, menjaga rahasia pelanggan sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, pemberi layanan harus mampu menjaga rahasia pelanggan terhadap siapapun, karena menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

7. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik.

Pemberi layanan harus dididik khusus mengenai kemampuannya dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga terjamin. Dalam hal ini kualitas manusia tersebut perlu dididik sesuai dengan bidang pengetahuannya. Risiko dari ketidakmampuan dalam melayani pelanggan akan berakibat fatal yaitu keterlambatan dan ketidaktepatan pekerjaan sehingga membuat kesalahan dan tidak mampu melayani pelanggan.

8. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.

Berusaha memahami kebutuhan pelanggan artinya pemberi layanan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Petugas pemberi layanan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan pelanggan dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan pelanggan secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan pelanggan tidak salah.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan. Dengan demikian calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan karena telah memiliki kepercayaan terhadap produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan.

Dengan demikian apabila suatu perusahaan telah menerapkan pelayanan sesuai ciri tersebut dimungkinkan akan memiliki pelayanan yang selama ini didambakan oleh pelanggan. Pada akhirnya kepuasan pelanggan akan terpenuhi dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Dalam hal ini pelayanan yang berkualitas akan dapat memahami kebutuhan dan tuntutan pelanggan serta mampu memuaskan para pelanggan sehingga berdampak positif pada keloyalan nasabah pengguna layanan jasa. Karena faktor kepuasan pelanggan menjadi sebab keunggulan daya saing perusahaan yang pada gilirannya akan

menjadi akibat optimalisasi keuntungan atau kesejahteraan pemilik atau pemegang sahamnya.

2.1.4. Program Santunan Kecelakaan dari PT Jasa Raharja

2.1.4.1 Pengertian Santunan Bidang Asuransi Kecelakaan dari PT Jasa Raharja

Pelayanan asuransi adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan asuransi kepada masyarakat dengan memberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Santunan asuransi merupakan alat peralihan resiko, artinya ia dapat dipakai sebagai salah satu wadah untuk mengadakan peralihan resiko. Resiko pihak yang satu bertanggung di alihkan kepada pihak lain penanggung. Peralihan dapat dilakukan dengan suatu perjanjian. Satu satunya perjanjian yang memungkinkan hanya perjanjian asuransi atau perjanjian terggungan, yang dapat berposisi sebagai tertanggung dapat individu/perorangan, kelompok orang atau industri bahkan masyarakat luas. Sedangkan yang dapat diposisi sebagai penanggung adalah perusahaan asuransi sebagai lembaga institusi. Pelayanan asuransi juga dapat dikatakan sebagai upaya pelayanan asuransi melembaga berdasarkan fungsi sosial disini berarti lebih mengutamakan pada unsur kemanusiaan dan tidak mengambil keuntungan secara komersil. Agar pelaksanaan santunan kecelakaan dari PT Jasa Raharja dan masyarakat memahami santunan kecelakaan dengan benar, maka dalam Bab ini akan diuraikan definisi tentang santunan kecelakaan lalu lintas dari PT Jasa Raharja adalah biaya santunan yang diberikan secara cuma-cuma kepada setiap korban kecelakaan lalu lintas yang diatur sesuai ketentuan UU No 33 dan 34

tahun 1964. Dan besaran santunan pun sudah di tetapkan oleh peraturan Menteri Keuangan No. 16/PMK.010/2017. Dimana setiap korban kecelakaan dibedakan besar santunan yang diterimanya. Untuk korban kecelakaan yang mengalami luka berat atau pun ringan, pihak PT Jasa Raharja memberikan perlindungan kepada korban yang mendapatkan perawatan di rumah sakit maksimal sebesar Rp. 20.000.000.

Bagi korban kecelakaan yang mengalami cacat tetap akibat dari kecelakaan lalu lintas, pihak PT Jasa Raharja memberikan dana santunan bagi korban cacat tetap dengan maksimal Rp.50.000.000. begitu juga bagi korban yang mengalami duka cita atau meninggal dunia, PT Jasa Raharja memberikan dana duka cita bagi setiap korban yang meninggal dunia sebesar Rp.50.000 000 kepada setiap ahli waris yang sah sesuai UU ahli waris yang ada di PT Jasa Raharja. Adapun biaya lain seperti biaya penguburan yang tidak memiliki ahli waris PT Jasa Raharja memberikan dana penguburan sebesar Rp. 4.000.000. pada tahun 2017 yang lalu melalui peraturan menteri yang terbaru ini di tahun 2017, PT Jasa Raharja juga menambah tambahan manfaat santunan yaitu adanya biaya Ambulance, dimana korban dari Tempat Kejadian Kecelakaan Lalu Lintas di bawa ke rumah sakit yang terdekat, PT Jasa Raharja juga memberikan dana pergantian sebesar Rp. 500.000 kepada pihak ambulance.

2.1.4.2 Dasar Konseptual

Secara konseptual telah dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan institusi yang kuat eksistensinya karena mempunyai kewenangan yang besar dan begitu luas memiliki sumber daya yang tidak cukup dalam menjalankan kekuasaannya dibanding dengan organisasi lain dalam sebuah negara. Merupakan institusi yang dominan dalam pelayanan publik yang mempunyai kepentingan yang berbeda - beda dalam setiap hierarkinya. Itulah sebabnya, pelayanan publik paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kegiatan.

Pada penelitian ini yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimana pelaksanaan pelayanan bagi korban kecelakaan di kecamatan kuala kabupaten langkat? Dan faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelayanan bagi korban kecelakaan di kecamatan kuala kabupaten langkat?

Sesuai dengan permasalahan tersebut maka disusun dasar konseptual pada penelitian ini yang berupa segala pemikiran yang penulis jalani mulai dari awal berpikir yaitu dimulai dari sebuah permasalahan sampai dengan kegiatan akhir yang melahirkan sebuah konsep yang disesuaikan dengan teori - teori yang ada. Dalam hal ini yang menjadi dasar konseptual tersebut adalah indikator pada pelaksanaan program pemberian santunan kecelakaan dengan istilah "PRIME" yaitu Prima, Ramah, Ikhlas, Mudah dan Empati dan dapat dipastikan di kecamatan kuala kabupaten langkat dimana korban kecelakaan lalu lintas yang terjadi di daerah tersebut lumayan tinggi, mengingat daerah yang dekat dari objek wisata dan daerah kuala yang sudah bisa terhubung dengan kecamatan tanah karo, membuat tingkat

mobilitas dari masyarakat tinggi dan jumlah kesadaran masyarakat yang kurang taat dalam hal mematuhi peraturan dalam hal berkendara.

Oleh karena itu, dengan dasar konseptual yang disebutkan, maka diharapkan setiap program yang dilaksanakan sesuai perubahan yang diinginkan yang bertujuan untuk memperbaiki atau mengubah kondisi yang ada menjadi kondisi yang lebih baik dan lebih optimal lagi dengan meningkatkan pelayanan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berkaitan dengan permasalahan yang ada di Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat dalam kualitas pelayanan santunan dari PT Jasa Raharja, maka penulis meccoba membandingkan dengan penelitian terdahulu. Berikut ini adalah penelitian terdahulu.

Penelitian Yanti pada tahun (2017) dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) KOTA PEKANBARU”**. Peneliti ini meneliti tentang kualitas pelayanan di Kantor PT Jasa Raharja Kota Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam hal memberikan santunan di kota Pekanbaru dilihat dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu:

Tangible (Bukti Fisik). Hal ini ditegaskan oleh Wyckof dalam Usmara (2003:230) disebutkan bahwa fasilitas yang tersedia dalam perkantoran dapat membantu memberikan kualitas pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan dapat berjalan dengan baik apabila fasilitas yang diberikan tidak mengalami

kerusakan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa fasilitas yang disediakan oleh PT Jasa Raharja Kota Pekanbaru sudah membantu pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik, hal tersebut dapat dilihat dari tanggap yang baik dari masyarakat mengenai fasilitas yang diberikan pada PT Jasa Raharja Kota Pekanbaru. Dari hasil pembahasan diatas mengenai *tangible* (bukti fisik) untuk memperoleh proses pengurusan santunan jadi baik untuk masyarakat, fasilitas yang disediakan pada kantor PT Jasa Raharja Kota Pekanbaru sudah membantu pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Tanggapan yang baik dari masyarakat terhadap fasilitas yang ada pada kantor PT Jasa Raharja Kota Pekanbaru sudah memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Reliability (Kehandalan) Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri masyarakat. Hal ini ditegaskan oleh Wyckof dalam Usmara (2003:230) disebutkan bahwa kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kehandalan untuk menyediakan jasa yang tepat dan terpercaya sangat penting untuk mengukur sejauh mana kualitas dari pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa kemampuan dan kehandalan pegawai PT Jasa Raharja sudah cukup membantu masyarakat dalam pelayanan yang diberikan. Namun keterbatasan pegawai membuat informasi yang diterima masyarakat kurang puas dan kurang akurat sehingga banyak persyaratan yang kurang lengkap oleh pemohon

menimbulkan keterlambatan sehingga waktu waktu yang dijanjikan oleh pegawai

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/8/23

30

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

dari PT Jasa Raharja tidak sesuai harapan oleh masyarakat. Hasil pembahasan mengenai realibility atau kehandalan dalam proses pengurusan santunan kecelakaan diperlukan kemampuan dan kehandalan pegawai dalam menghandle keterbatasan pegawai dengan memanfaatkan *steakholder* atau rekan – rekan yang membantu peran pegawai PT Jasa Raharja untuk membantu memberikan informasi mengenai santunan kecelakaan lalu lintas agar waktu penyelesaian santunan dan penjaminan korban dapat terlayani dengan baik. Hal utama dalam keterlambatan penjaminan dan pembayaran santunan kecelakaan adalah kurangnya pegawai PT Jasa Raharja sehingga masyarakat lama menyelesaikan proses pengurusan ke PT Jasa Raharja. Namun menjanjikan jasa yang tepat dan terpercaya sangat penting karena masyarakat mengharapkan dapat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Responsivness (Daya Tanggap) Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kemampuan daya tanggap oleh pegawai PT Jasa Raharja Kota Pekanbaru sangatlah membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas. Hal ini terlihat dari tanggap positif yang diberikan oleh masyarakat kepada pegawai PT Jasa Raharja Kota Pekanbaru. Pembahasan mengenai responsivness atau kemampuan daya tanggap merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima, biasanya yang menjadi objek adalah masyarakat, dimana masyarakat dapat menilai jelas kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja Kota Pekanbaru. Kemampuan daya tanggap yang dimiliki oleh pegawai dari PT Jasa Raharja Kota Pekanbaru sudah sangat baik dalam memberikan kepuasan tersendiri oleh masyarakat.

Assurance (Jaminan) Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa assurance atau jaminan yang diberikan oleh pegawai PT Jasa Raharja Kota Pekanbaru merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Keramahan yang diberikan oleh pegawai PT Jasa Raharja Kota Pekanbaru sudah sangat membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik. Pembahasan mengenai assurance atau jaminan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja Kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik dan membeikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat Keramahan atau sopan santun yang lakukan pegawai untuk berusaha bersikap ramah, sopan, profesional terhadap masyarakat, namun terkadang masih ada pegawai Kantor PT Jasa Raharja yang kurang ramah terhadap masyarakat.

Empathy (Perhatian) Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa empathy atau sikap perhatian yang diberikan oleh pegawai PT Jasa Raharja Kota Pekanbaru memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Sikap hormat dan sopan yang diberikan oleh pegawai PT Jasa Raharja Kota Pekanbaru memberikan tanggapan yang baik dari masyarakat. Keseriusan dan ketulusan dalam melayani masyarakat, sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Komunikasi yang berjalan dengan baik membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas. Pembahasan mengenai empathy atau sikap perhatia memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik. Komunikasi antar masyarakat dengan pegawai PT Jasa Raharja Kota Pekanbaru sudah berjalan.

Pelayanan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja Kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik dikarenakan komunikasi dan sikap perhatian yang diberikan sudah berjalan dengan baik. Salah satu ciri komunikasi yang baik adalah menjaga cara bahasa dalam menyampaikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh masyarakat.

Penelitian Rukayat pada tahun (2017) dengan judul “**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU**”. Penelitian tersebut merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yaitu:

Bagian pelayanan umum di Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti kursi diruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung setiap harinya, belum adanya sarana informasi seperti brosur dan pamphlet belum tersedia, fasilitas penunjang seperti foto copy belum tersedia dan penggunaan genset saat listrik mati belum dioptimalkan, sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan. Hal ini terjadi dikarenakan keterbatasan biaya dan belum ada dana yang diberikan Kabupaten Bandung untuk proses pengadaan.

Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Pasirjambu dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketetapan proses pelayanan.

Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang biggung dengan pelayanan sudah terlibat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi.

Keamanan di Kecamatan Pasirjambu sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parker yang ikut mengamankan keadaan di parkir

Aspek empati (*empathy*), yang diberikan pihak Kecamatan Pasirjambu yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran disusun sebagai suatu konsep yang dirumuskan sebagai suatu alat untuk memahami masalah yang menjadi bahasan. Kerangka pemikiran juga menjadi landasan bagi pijakan peneliti untuk mengetengahkan kondisi yang dijadikan sebagai dasar penelitian.

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat khususnya dalam pelayanan santunan dari PT Jasa Raharja, belum ada standar baku yang dapat dijadikan pedoman, selain karena kepuasan itu sifatnya relatif juga harapan dan interpretasi masyarakat berbeda-beda pula.

Tetapi, secara empirik pelayanan dapat dipahami oleh instansi dengan meneliti lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*:

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, memuaskan dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (cepat tanggap), yaitu kemampuan pegawai untuk membantu pemohon/pengguna jasa menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk melayani dengan rasa percaya diri.

5. *Empathy* (komunikasi), yaitu pegawai harus memberikan perhatian secara individual kepada masyarakat dan mengerti kebutuhan masyarakat.

Jika PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara, mampu menjabarkan kelima dimensi tersebut dalam suatu mekanisme layanan maka kepuasan masyarakat lebih mudah diwujudkan, atau dengan kata lain harapan masyarakat untuk merasa puas dengan layanan tersebut akan lebih mendekati kenyataan.



Gambar 1.1.

Kerangka Pemikiran

Gambar 1.1 menjelaskan mengenai pengukuran kualitas pelayanan,

Tjostono (2005: 223) telah mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang

disebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan meliputi 5 dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, memuaskan dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (cepat tanggap), yaitu kemampuan pegawai untuk membantu pemohon/pengguna jasa menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk melayani dengan rasa percaya diri.
5. *Empathy* (komunikasi), yaitu pegawai harus memberikan perhatian secara individual kepada masyarakat dan mengerti kebutuhan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan pendapat Assauri (2003 : 28) yang menyatakan bahwa: Dimensi mutu dari suatu jasa atau pelayanan tidak terlepas dari penilaian atas komponen jasa dari produk yang ditawarkan, dimana diantaranya yang terpenting adalah sistem penyampaian jasa tersebut (*service delivery system*). Terdapat lima dimensi yang penting dari mutu jasa atau pelayanan, yaitu pertama adalah tampilan berwujud atau *tangibles* yang berbentuk fasilitas fisik, peralatan, personalia dan bahan-bahan komunikasi. Kedua adalah sesuatu hal yang dapat

percaya atau *reliability* yaitu kemampuan untuk menyediakan jasa yang dijanjikan

secara tepat dapat dipercaya. Ketiga adalah cepat tanggap atau *responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang cepat dan tepat. Keempat adalah jaminan atau *assurance* yang berupa pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan untuk memberitahukan secara meyakinkan dan dapat dipercaya. Kelima adalah rasa yang terdapat pada diri seseorang untuk tidak menggunakan emosinya, atau *empathy*, karena sangat kuat menekankan perhatiannya kepada orang lain yang dapat diberikan perusahaan kepada pelanggan.

Dari pendapat di atas dapat dipahami bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh satu faktor seperti kemampuan karyawan ketika menghadapi pelanggan, akan tetapi lebih penting lagi bagaimana suatu instansi dengan segala sumber daya yang dimilikinya dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Selanjutnya kepuasan pelanggan akan muncul apabila sesuatu yang mereka harapkan dari layanan jasa tertentu terpenuhi. Dengan kata lain, antara harapan dengan layanan yang mereka rasakan tidak berbeda sama sekali.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Bentuk Penelitian

Penelitian ini tergolong sebagai penelitian yang menggunakan metode kualitatif yang didasarkan kepada gejala, fakta, atau informasi sosial. Adapun pemilihan metode kualitatif dikarenakan sesuai ciri - ciri penelitian kualitatif itu sendiri, seperti yang diungkapkan oleh Danim (2015) yaitu penelitian kualitatif sebagai suatu istilah yang mengacu kepada beberapa strategi penelitian sekaligus menjadi ciri - ciri dominannya. Pertama, data yang dikumpulkan bersifat data lunak (*soft data*), yaitu data yang secara mendalam mendeskripsikan orang, tempat, hasil percakapan, dan lain - lain. Kedua, semua data yang diperoleh kemudian dianalisa tidak dengan menggunakan skema berpikir *statistical*. Ketiga, pertanyaan - pertanyaan penelitian tidak dirangkai oleh variabel - variabel operasional, melainkan dirumuskan untuk mengkaji semua kompleksitas yang ada dalam konteks penelitian. Keempat, meskipun peneliti dan pakar ilmu - ilmu sosial dan pendidikan dapat melakukan penelitian kualitatif dengan menggunakan suatu fokus pada saat mengumpulkan data, mereka tidak dapat mendekati permasalahan tersebut dengan pertanyaan - pertanyaan yang bersifat uji hipotesis. Mereka menguji tingkah laku manusia dengan dasar konseptual atau referensi mereka sendiri. Kelima, umumnya peneliti mengumpulkan data melalui hubungan langsung dengan orang - orang pada situasi khusus, sedangkan pengaruh luar hanya bersifat sekunder. Keenam, prosedur kerja pengumpulan data yang paling umum dipakai

adalah observasi partisipatif dan wawancara mendalam dengan membuka luas penggunaan teknik lainnya.

Pendapat ini didukung dengan apa yang dijelaskan oleh Moleong (2015) yaitu penelitian ini dengan melakukan pengamatan, wawancara, dan penelaahan dokumen. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ini adalah kata - kata dan tindakan - tindakan, bisa juga berupa data tambahan seperti dokumentasi dan lain-lain.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara dikantor perwakilan Jl Bela Rakyat Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat. Dipilihnya kantor Jasa Raharja Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat ini sebagai bahasan karena masih banyak ditemukannya masyarakat yang sulit mendapatkan haknya atas santunan Jasa Raharja dan kurangnya informasi tentang PT Jasa Raharja, belum semua korban/ahli waris korban kecelakaan di jalan raya dapat menerima haknya berupa santunan Jasa Raharja. Jasa Raharja sebagai pelayanan transparansi serta penyaji persyaratan administrasi santunan Jasa Raharja juga masih ditemukan masyarakat yang tidak mengerti prosedur pelayanan dana santunan dan terkesan mempersulit korban atau ahli waris korban. Jasa Raharja juga masih menemukan banyaknya ahli waris atau keluarga korban masih menggunakan biro jasa “Calo” dalam hal mengurus dan menerima santunan dari PT Jasa Raharja khususnya di daerah Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/8/23 40

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan selama kurang lebih 3 bulan yaitu tanggal 23 November 2019 hingga tanggal 10 Februari 2020.

3.3 . Informasi Penelitian

Yang menjadi Informan dalam penelitian ini dari:

1. Kepala Bagian Pelayanan PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara..
2. Masyarakat penerima santunan kecelakaan lalu lintas dari PT Jasa Raharja sebanyak 5 orang.
3. Kanit Laka Kecamatan Kuala Kab. Langkat.
4. Kepala Desa Kecamatan Kuala Kab. Langkat.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Lofland dan Losland dalam Moleong (2015) menegaskan bahwa dalam rangka pengumpulan data proses penelitian kualitatif ada tiga kegiatan yaitu proses memasuki lokasi penelitian, ketika berada di lokasi penelitian nantinya, dan tahap pengumpulan data. Pada tahap pengumpulan data penulis menggunakan teknik pengumpulan data wawancara mendalam. Maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Metode pengumpulan data primer yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui kegiatan penelitian secara langsung di lokasi penelitian.

Dalam penelitian ini dilakukan dengan:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada setiap korban dan kepada setiap penerima santunan kecelakaan lalu lintas baik cacat atau pun kepada ahli waris yang korbanya meninggal dunia.

b. Pengamatan (Observasi)

Dalam hal pengamatan peneliti melakukan pengamatan dari hal bagaimana pelayanan PT Jasa Raharja Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat melakukan pelayanan kepada korban kecelakaan, tempat atau kantor dari PT Jasa Raharja itu sendiri.

2. Metode penelitian sekunder yaitu data yang tidak secara langsung dari objek penelitian yang terdiri dari:

a. Penelitian kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan literature seperti buku, karya ilmiah, laporan penelitian, dan sumber-sumber bacaan lainnya.

b. Studi dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang menggunakan catatan-catatan dan rekaman video yang ada dilokasi penelitian atau pada sumber-sumber lain yang terkait dengan obyek penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif deskriptif, yaitu data yang terkumpul dianalisa dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian akan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan kemudian diambil kesimpulan dan saran.

Menurut Miles dan Haberman (dalam Sugiono, 2005) terdapat beberapa langkah yang harus dilalui dalam melakukan analisis yaitu:

1. Reduksi data

Reduksi data dilakukan dengan menerangkan dan memfokuskan hal-hal yang penting tentang penelitian dengan mencari tema dengan pola hingga memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian data

Setelah langkah pertama selesai, maka langkah selanjutnya adalah mengujikan data dalam penelitian dengan teks yang bersifat naratif sehingga memudahkan peneliti memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya.

3.6 Defenisi Konsep

Menurut Singarimbun, konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak mengenai kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi perhatian ilmu sosial. Definisi konsep memberikan batasan terhadap pembahasan dari permasalahan yang ditentukan oleh peneliti. Untuk mendapatkan batasan-batasan yang jelas dari masing-masing konsep, maka definisi konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Indikator pelayanan:

1. *Tangible* (Berwujud). Indikator ini untuk mengetahui tanggapan masyarakat Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat terhadap kualitas pelayanan berupa sarana fisik yang ada di kantor PT Jasa Raharja Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat.
2. *Reliability* (Kehandalan). Indikator ini untuk mengetahui tanggapan masyarakat Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat terhadap kemampuan dan keandalan pegawai di Kantor PT^a Jasa Raharja Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya untuk masyarakat.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan). Indikator ini untuk mengetahui tanggapan masyarakat Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat terhadap kesanggupan pegawai di Kantor Kantor PT Jasa Raharja Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat dalam menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan konsumen/masyarakat.

4. *Assurance* (Jaminan). Indikator ini untuk mengetahui tanggapan masyarakat Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat terhadap kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai di Kantor PT Jasa Raharja Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat dalam meyakinkan kepercayaan kosumen/masyarakat.
5. *Emphaty* (empati). Indikator ini untuk mengetahui tanggapan masyarakat Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat terhadap sikap tegas dan perhatian untuk masyarakat dari pegawai di Kantor PT Jasa Raharja Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang pelayanan santunan PT Jasa Raharja di Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. kualitas pelayanan di PT Jasa Raharja Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat masih dinilai masih kurang maksimal dilihat dari segi ketepatan waktu dalam pelayanan, pada pelaksana pelayanan kurang jumlah dan sumber daya manusianya dan adapun beberapa sebab lagi masih buruknya beberapa indikator dari pelayanan santunan yaitu:
 - a. *Tangibles* (bukti fisik), PT Jasa Raharja belum memenuhi fasilitas pelayanan santunan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan santunan kecelakaan lalu lintas seperti ruangan yang terbatas, kamar mandi yang belum memadai, tidak adanya buku bacaan yang bisa dibaca oleh masyarakat pada saat menunggu antrian, dan gedungnya masih berbagi dengan gedung SAMSAT.
 - b. *Reliability* atau kehandalan, hasil penelitian menunjukkan PT Jasa Raharja telah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu. Namun untuk proses pelayanan santunan masih panjang dan ribet, karena kelamaan dalam hal pengurusan laporan dari Kepolisian. Kemudian masih kurangnya jumlah pegawai sehingga

memperlambat pembayaran santunan dan penjaminan korban kecelakaan. Demikian PT Jasa Raharja Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat sudah menerapkan *Standart Operating Procedure* (SOP) dalam proses pelayanan.

- c. *Assurance* (jaminan), jaminan pelayanan yang masih belum bisa diharapkan karena tidak adanya ketepatan waktu pembayaran santunan. Hal ini ditunjukkan masih ada masyarakat yang mengalami keluhan mengenai pengurusan santunan dan penjaminan korban kecelakaan di rumah sakti yang waktu yang belum sesuai dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) khususnya pembayaran santunan kecelakaan lalu lintas.
2. Adanya kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan santunan kecelakaan lalu lintas di PT Jasa Raharja Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat adalah jumlah pegawai yang minim, dan kesadaran masyarakat yang kurang dalam memenuhi persyaratan administrasi dalam hal pengurusan santunan kecelakaan lalu lintas, pihak Kepolisian yang lama membuat laporan kecelakaan lalu lintas, dan sarana prasarana pelayanan yang kurang memadai.
3. Upaya mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan santunan di PT Jasa Raharja Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat yaitu meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan cara mengikuti bimbingan pelayanan, penambahan pegawai untuk memudahkan dan membantu masyarakat, memaksimalkan kerja sama antara Kepolisian

dengan PT Jasa Raharja, memaksimalkan pengadaan sarana prasarana yang berkaitan dengan pelayanan, dan mengadakan pembayaran atau pelaporan dengan aplikasi, PT Jasa Raharja sudah mengupayakan program tersebut dengan berkordinasi dengan kantor pusat, dan adanya dukungan dari pimpinan sehingga menambahkan motivasi bagi pegawai sehingga pegawai dapat menghasilkan kontribusi yang baik bagi perusahaan.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan pelayanan santunan di PT Jasa Raharja Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat, peneliti memberi saran agar:

1. PT Jasa Raharja Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat sebaiknya memiliki tempat dan fasilitas tersendiri seperti gedung baru, kursi di ruang tunggu serta menyediakan buku bacaan, Koran, atau majalah di ruang tunggu.
2. Meningkatkan pelayanan santunan kecelakaan lalu lintas dengan rutin mengandeng mitra kerja dari kepolisian, pihak rumah sakit, dan aparatur pemerintahan seperti kepada desa, camat untuk giat bersosialisasi tentang Jasa Raharja.
3. PT Jasa Raharja perlu menambah pegawai dan meningkatkan kompetensi sumber daya pegawai yaitu dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan.

4. PT Jasa Raharja harus memanfaatkan kecanggihan teknologi dengan membayarkan santunan atau pelaporan dengan menggunakan aplikasi yang bisa di *download* dari *Hand Phone* (HP) oleh masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Kamus Besar Bahasa Indonesia. [Online]. Tersedia di
kbbi.kemdikbud.go.id/entri/religius. Diakses 11 Desember 2019
- Sofjan Assauri.2003. *Manajemen Produksi dan Oprasi*. Fakultas Ekonomi
Indonesia. Jakarta
- Barata, A. D, (2010). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus, 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: (Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif)*. Gajah Mada Universiti Prees. Cet- pertama.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lewis, Caral W., and Stuart C. Gilman, 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem Solving Greek Market*.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan. Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian, 2012. *Metode Penelitian Survai*. PT. Pertja, Jakarta.
- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Kashmir, 2005. *Customer Services Excellent*. Rajawali. Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta

Rukayat. 2017. ***Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu***. Bandung

Ruswati, 2005. ***Efektivitas Pelayanan Publik (Pengaruh Disiplin dan Iklim Kerja Terhadap Efektifitas Pelayanan Aparat Pemerintah Kelurahan di Kecamatan Cilacap Utara Kabupaten Cilacap)***. Purwokerto

Inu Kencana, Syafiie, 1999. ***Ilmu Administrasi Publik***. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Siagian, 2001. ***Manajemen Sumber Daya Manusia***. Erlangga, Bandung

Sugiono, 2005. ***Metode Penelitian Administrasi***, Alfabeta, Jakarta.

Suyanto, Bagong, 2005. ***Metode Penelitian Kualitatif***. Alfabeta, Bandung.

Syafi'ie, 2017. ***Fiqih Madzhab Syafi'i***. Pustaka Setia, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2005. ***Pemasaran Jasa***. Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, C, (2008). ***Kepuasan dalam Pelayanan***. Jakarta: Salemba Empat.

Humaniora and Social Science”

Danim, S. 2015. ***Menjadi Peneliti Kualitatif***. Bandung: Pustaka Setia Eko.

Moenir, A.S. 2016. ***Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia***. Jakarta:

Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2015. ***Metodologi Penelitian Kualitatif***. Bandung:

PT. Remaja Rosda Karya.

Yanti. 2017. ***Kualitas Pelayanan Publik Pada PT Jasa Raharja (Persero) Kota Pekanbaru***. Pekanbaru.

Peraturan:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/ 2003,
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan.

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964

Tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas bagi
Penumpang Umum.

Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964

Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Undang-Undang No.25 Tahun 2009

Tentang Pelayanan Publik Menjadi Angin Segar dalam Menyediakan
Pelayanan yang Baik.

Keputusan Menteri Tentang Aparatur Negara Nomor : Kep/26/M.PAN/2/2004
Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Keuangan No.16/PMK.010/2017 dan No.17/PMK/2017
Tentang Jumlah Iuran Santunan Kecelakaan Lalu Lintas.

Non Buku :

[file:///C:/Users/User/Downloads/32-40-1-SM%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/32-40-1-SM%20(1).pdf) (diakses tanggal 17 Januari 2020 (19:24)

<http://eprints.upnjatim.ac.id/5003/1/file1.pdf> (diakses tanggal 17 Januari 2020 (19:38)

<http://eprints.upnjatim.ac.id/5003/1/file1.pdf> (diakses tanggal 24 Januari 2020 (09:29)

<https://media.neliti.com/media/publications/167654-ID-analisis-kualitas-pelayanan-pt-jasa-raha.pdf> (diakses tanggal 24 Januari 2020 (10:03)

<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/viewFile/286/479> (diakses tanggal 30 Januari 2020 (20:11)

<http://digilib.unila.ac.id/pengertianpelayanan> (diakses tanggal 28 November 2019)

file:///C:/Users/User/Downloads/7.BAB%20II_2018174ADN.pdf (diakses tanggal 29 Maret 2020)

