

PELAYANAN SANTUNAN KECELAKAAN LALU LINTAS PADA PT. JASA RAHARJA(PERSERO) CABANG RIAU

Oleh :Sinta Aulia

(SimtaAulia@gmail.com)

Pembimbing : Dr Dr. Febri Yuliani, S. Sos, M. Si

Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus bina widya jl. H. R Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-

Telp/fax. 0761-63277

Abstract

The number of public transportation in society environment is increasing day by day. It can be seen from the increasing of the number of vehicle's on the street as one of transportation means for human to go somewhere to fulfill their needs. This can give effects to the traffic safety, especially in traffic accident. In order to follow up the victims of accident, government has made an insurance institution that has the program of giving sympathetic care services. The name of this institution is PT. Jasa Raharja (Persero) that also exists in Riau..

The theory that is used in this service is told by Agus Dwiyanto that has seen services as 5 categories, they are: official behavior, procedure, time, facility, and the implementation of the services. The aim of this research is to know how the implementation of care services of traffic accident in PT. Jasa Raharja (Persero) Branch Riau and the factors that affect it. The method of this research is qualitative method by descriptive investigation. The data collection technique is interviewing, observation and documentation by using purposive sampling method as a source of information and the data analysis techniques triangular technique.

The result of this research shows that the implementation of care services of traffic accident in PT. Jasa Raharja (Persero) Branch Riau has been well done as what has been expected. However, the facility is unequal to the expectation. Moreover, the implementation of the care service is affect by the shortage of identity data of society in reporting the claims. In order to make the implementation of care services can be maximal and comprehensive, PT Jasa Raharja (persero) is expected to improve the services and give the transparency to the victims of accident to report the problem to PT. Jasa Raharja.

Key Words: Services, Sympathetic Care, Traffic Accident

PENDAHULUAN

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan sesuatu yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam kehidupannya. Melalui pelayanan publik masyarakat dapat terpenuhi segala kebutuhannya, baik dalam hal kebutuhan sosial, ekonomi, pendidikan, kesehatan maupun dalam bidang lainnya. Untuk itu hendaknya pemerintah mampu meningkatkan pelaksanaan pelayanan yang diberikan, sebab dalam sistem Negara demokrasi dijelaskan bahwa pemerintah terbentuk dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat.

Dibidang pemerintah masalah pelayanan sering dibicarakan, sebab pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran bernegara dan bermasyarakat, sehingga di mata masyarakat pelaksanaan pelayanan yang diberikan merupakan sebagai hak yang harus dipenuhi oleh pemerintah akan kebutuhannya. Kemudian informasi pelayanan yang diberikan sering menjadi topik pembicaraan di media, baik elektronik maupun media cetak, yaitu kelemahan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang mengakibatkan atau mencerminkan suatu ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Seperti pelayanan yang terlalu mahal, kaku, berbelit-belit, dan sikap atau tindakan yang diberikan oleh aparat pelaksana yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat serta fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan.

Pelaksanaan pelayanan salah satunya dapat kita lihat dari

pemberian jaminan sosial berupa asuransi bagi masyarakat. Indonesia mengalami perkembangan dalam bidang asuransi, terutama dalam bidang transportasi. Sebab, transportasi merupakan suatu kebutuhan bagi setiap orang dalam menjangkau suatu tempat, sebagai pencapaian dari kegiatan yang dikehendakinya. Hal ini menyebabkan setiap orang menggunakan alat transportasi untuk melakukan kegiatannya.

:

Pengadaan dari transportasi tersebut tentu menimbulkan suatu dampak, baik itu dampak positif maupun dampak negatif. Dampak positif dapat dilihat dari terjangkaunya seluruh wilayah yang diinginkan oleh masyarakat tersebut, sedangkan dampak negatifnya dapat dilihat dari terjadinya kecelakaan lalu lintas akibat kurang hati-hatinya dalam mengemudi, atau sikap ego masyarakat yang suka ngebut-gebut dijalanan. Sebagai tindak lanjut dari keadaan tersebut pemerintah telah membentuk suatu penjamin kecelakaan lalu lintas melalui pelaksanaan asuransi kecelakaan yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja (Persero).

Melalui PT. Jasa Raharja (Persero) pemerintah memberikan perlindungan bagi masyarakat dari kerugian yang diakibatkan oleh kecelakaan lalu lintas melalui pemberian santunan kepada korban kecelakaan tersebut apabila terjadi kecelakaan dalam perjalanan PT. JASA RAHARJA (PERSERO) adalah sebuah badan usaha milik (BUMN), yang oleh pemerintah

dipercayakan untuk mengelola undang-undang :

1. UU.NO.33 Tahun 1964 juncto PP No. 17 Tahun 1965 tentang pelaksanaan dana pertanggung jawaban kecelakaan penumpang umum (Darat, Laut, dan Udara)
2. UU.NO.34 Tahun 1964 juncto PP No.18 tentang pelaksanaan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) yaitu dana santunan yang dibayarkan kepada para korban dan atau ahli warisnya yang menjadi korban akibat ditabrak kendaraan bermotor di jalan.

Adapun tugas pokok PT.Jasa Raharja (PERSERO) yaitu:

1. Memberikan santunan, kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas sesuai dengan ketentuan UU No.33 dan 34 Tahun 1964, sebagai perlindungan dasar.
2. Menghimpun dan mengelola dana, dari masyarakat guna memenuhi pemberian hak masyarakat atas santunan.

Adapun asuransi yang tercantum pada pasal 256 KUH Dagang adalah suatu perjanjian dengan nama penanggungan mengikat diri kepada pihak tertanggung, dengan meminta suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan, keuntungan yang

diharapkan, mungkin dideritanya karena peristiwa tertentu.

Masyarakat sebagai kleim yaitu organisasi yang berhubungan dengan perusahaan dan berkaitan dengan masalah kejadian-kejadian kecelakaan penumpang angkutan umum dan lalu lintas jalan. Dengan peristiwa ini dengan tidak disangka-sangka kapan akan terjadi kecelakaan dan menyebabkan resiko, berupa cedera atau kematian seseorang dan kerugian yang terjadi atas suatu peristiwa tersebut dapat diasuransikan berbentuk uang. Ruang lingkup jaminan atau dalam perlindungan:

- a. Setiap penumpang yang sah dari alat angkutan umum baik darat, laut maupun udara.
- b. Setiap penumpang yang sah dari alat angkutan umum trayek tidak tetap (kendaraan dalam trayek insidental)
- c. Korban yang mayatnya tidak ditemukan.
- d. Penumpang umum dalam jaminan ganda, diberikan kepada kendaraan bermotor umum (bis/non bis) yang berada dalam kapal penyeberangan.

Asuransi sosial yang sedang dikelola oleh jasa raharja, kerugian yang dapat diberikan santunan adalah kerugian yang bersangkutan dengan alat angkutan. alat angkutan yang dimaksud adalah angkutan penumpang umum di darat, laut dan udara. Penyelesaian bidang pelayanan santunan ini merupakan tugas pendukung kelancaran

pelayanan santunan kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan laut angkutan umum dan kecelakaan lalu lintas jalan dan bagaimana peristiwa yang terjadi korban ahli waris mempunyai hak atas santunan ini.

Mengingat luasnya jangkauan pelayanan santunan yang harus diberikan oleh PT.Jasa Raharja kepada masyarakat, serta adanya waktu ketetapan yang harus dicapai dalam penyelesaian santunan sehingga pelayanan santunan terpadu yang dilaksanakan perusahaan tidak mungkin dapat berjalan dengan baik apabila hanya ditangani petugas kolektor cabang / perwakilan saja. Kewajiban masyarakat menurut UU No.33 Tahun 1964 tentang dana perenggungan wajib kecelakaan penumpang yaitu:

1. Tiap penumpang yang sah dari kendaraan umum, kereta api, pesawat terbang perusahaan, penerbangan nasional dan kapal penerbangan nasional, wajib membayarkan iuran melalui pengusaha atau pemilik alat angkutan yang bersangkutan.
2. Penumpang kendaraan bermotor umum didaalam kota dibebaskan dari membayaran iuran wajib

Pasal 5 UU No.33 tahun 1964 “pengusaha angkutan penumpang wajib menyetorkan iuran wajib yang telah dipungut melalui penumpang kepada badan asuransi yang telah ditunjuk oleh menteri“. Pasal 3 UU No.33 Tahun 1964

uran wajib dibayar bersama pembayaran biaya angkutan“

Kewajiban masyarakat menurut UU No.34 Tahun 1964 tentang dana kecelakaan lalu lintas jalan yaitu :

1. Pengusaha/pemilik alat angkutan lalu lintas jalan diharuskan memberikan sumbangan wajib setiap tahun.
2. Jumlah sumbangan wajib ditentukan berdasarkan peraturan pemerintah.

Berikut ini merupakan hasil pembayaran santunan yang telah dikeluarkan oleh PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau dari tahun 2011-2015.

Prosedur Pelayanan santunan yaitu:

1. Prosedur memperoleh santunan
 - a. Menghubungi kantor Jasa Raharja terdekat.
 - b. Mengisi formulir pengajuan dengan melampirkan
 - 1) Laporan polisi tentang kecelakaan Lalu lintas dari unit Laka satlantas polres setempat dan atau dari instansi berwenang lainnya.
 - 2) Keterangan kesehatan dari dokter/RS yang merawat.
 - 3) KTP /identitas korban/ahli waris korban.
 - 4) Formulir pengajuan diberikan Jasa Raharja secara cuma-cuma.
2. Bukti lain yang diperlukan.
 - a. Dalam hal korban luka-luka (Kuwintasi biaya rawatan

- dan pengobatan yang asli dan sah).
- b. Dalam hal korban meninggal dunia (Surat kartu keluarga/surat nikah bagi yang sudah menikah)
3. Ketentuan lain yang perlu diperhatikan
- a. Jenis Santunan
 - 1) Santunan berupa penggantian biaya rawatan dan pengobatan (sesuai ketentuan)
 - 2) Santunan kematian
 - 3) Santunan cacat tetap
 - b. Ahli waris
 - 1) Janda atau dudanya yang sah
 - 2) Anak-anaknya yang sah
 - 3) Orang tuanya yang sah
 - c. Kadarluarsa

Hak santunan menjadi gugur / kadaluarsa jika :

- 1) Permintaan diajukan dalam waktu lebih dari 6 bulan setelah terjadinya kecelakaan
- 2) Tidak dilakukan penagihan dalam waktu 3 bulan setelah hak dimaksud disetujui oleh PT. Jasa Raharja.

Setelah mengetahui prosedur pengajuan santunan maka adapun persyaratan pengajuan permohonan santunan sebagai berikut ;

- a. Dokumen dasar

Keterangan kesehatan korban akibat kecelakaan

 1. Formulir pengajuan santunan
 2. Formulir keterangan singkat kecelakaan

3. Formulir kesehatan korban.
 4. Keterangan ahli waris jika korban meninggal dunia.
- b. Dokumen pendukung
 - c. Laporan polisi dari kepolisian (unit laka lantas)
 - d. Kecepatan penyelesaian santunan pada PT.Jasa Raharja (PERSERO) terdapat 4 (empat) sub bagian yang melaksanakan tugas-tugas diberikan oleh kepala cabang yaitu:
 1. Sub bagian operasional iuran wajib dan sumbangan wajib
 2. Sub bagian pelayanan santunan.
 3. Sub bagian humas dan hokum.
 4. Sub bagian SDM

Dari keempat sub bagian diatas yang menjadi tugas utama dalam proses pengajuan dan penyerahan terhadap korban atau ahli waris dilakukan oleh sub bagian pelayanan santunan.uraian tugas sub bagian pelayanan santunan sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab
 - 1) Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta pengamanan SDM didalam dan lingkungan unit kerja yang dipimpinnya.
 - 2) Pemeriksaan dan penelitian berkas klien UU.No.33 dan 34/1964 di cabang.
- b. Wewenang
 - 1) Mengatur atau mengembangkan SDM

- 2) Menilai konduite pegawai bawahannya.
 - 3) Merekomendasikan status pegawai bawahan kepada atasannya langsung.
 - 4) Meminta kelengkapan atas persyaratan pengajuan klien.
 - 5) Mengusulkan atau menyetujui atau menolak pengajuan klien.
 - 6) Melakukan survey atau berkas klien yang meragukan dan membuat laporan survey secara tertulis.
 - 7) Melakukan koordinasi dengan unit bagian lainnya.
- c. Tugas-tugas pokok
- 1) Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta pengamatan SDM di dalam dan diluar lingkungan unit kerja yang dipimpinnya.
 - 2) Pemeriksaan dan penelitian berkas klien.

Penyelesaian pelayanan santunan ini merupakan tugas pendukung kelancaran pelayanan santunan kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan laut angkutan umum dan kecelakaan lalu lintas jalan dan bagaimana peristiwa yang terjadi korban ahli waris mempunyai hak atas santunan. Pengajuan dan pemberian santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan dibuat sesederhana mungkin, tanpa mengabaikan aspek keamanan bagi

jasa raharja maupun pihak yang berhak menerima santunan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan metode *Snowball Sampling* dalam analisa penelitian dengan informan utama (*key informan*). Adapun informan yang akan saya minta penjelasannya mengenai hal-hal yang berkaitan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Ka. Subag. Adm pelayanan, Sub bagian humas dan hukum, Laklantas Polresta Pekanbaru, Masyarakat yang menerimna santunan Dan penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Dan teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Santunan Kecelakaan Lalu Lintas pada PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau

Pelaksanaan pemberian pelayanan dari suatu intansi yang bergerak pada bidang jasa sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya, sebab secara sosialnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhan sendiri, akan tetapi selalu membutuhkan orang lain dalam setiap aktivitasnya. Pemberian pelayanan dilihat dari bagaimana pihak pemberi pelayanan memberikan layanannya sesuai dengan yang

diharapkan oleh orang yang dilayaninya, agar sipenerima layanan menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam kategori ini kita akan membahas mengenai Pelayanan Santunan Kecelakaan Lalu Lintas pada PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau.

Pada hakikatnya lembaga ini memiliki peran dan tujuan dalam memberikan jaminan sosial kepada pengendara kendaraan lalu lintas darat, laut, dan udara apabila mengalami kecelakaan nantinya. hal ini sesuai dengan isi Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28H ayat 3 yang menyatakan bahwa: “setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat”. Artinya dalam penyelenggaraan aktivitasnya negara memberikan jaminan sosial bagi masyarakatnya agar kehidupan mereka terbentuk secara damai, aman, dan bermartabat.

1. Sikap Petugas

Sikap Petugas yaitu suatu sikap, kepedulian, dan keinginan petugas untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan dengan baik. Artinya untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dengan mengutamakan sikap sigap, cepat, dan tanggap dalam memberikan jasa pelayanan pada masyarakat sehingga citra dari pada petugasnya menimbulkan rasa

percaya dengan pelayanan yang diberikan.

Sikap petugas dalam memberikan layanan santunan kecelakaan lalu lintas terhadap korban kecelakaan akan memberikan kesan pertama terhadap baik buruknya pelayanan yang diberikan. Hal tersebut tercemin ketika masyarakat berhadapan langsung dengan petugas pelayanan, apabila sikap petugas tersebut tidak sesuai dengan dengan ekspektasi masyarakat maka dengan cepat mereka akan mengatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Prosedur Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki prosedur pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan. Standar pelayanan merupakan acuan ukuran yang dibuktikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan sebagai alat control masyarakat dalam penerimaan layanan yang diberikan terhadap kinerja penyelenggara pelayanan. Kemudian tujuan dibentuk prosedur pelayanan yaitu sebagai komitmen mengenai apa yang akan dikerjakan oleh instansi atau lembaga pemberi layanan agar terbentuknya suatu bentuk *good governance*.

3. Waktu Pelayanan

Dalam penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan maka ada standar waktu yang harus

diperhatikan. Artinya dengan waktu kita dapat memperhatikan sejauh mana kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya serta adanya ketentuan mengenai jadwal/waktu pelayanan. Sebab pelayanan yang diberikan diharapkan andal dan akurat, tetapi tidak banyak membuat kesalahan pada pihak yang mengajukan permohonan bantuan tidak memberikan komplain kepada pihak pemberi jasa layanan.

4. Fasilitas Pelayanan

Dalam pelayanan jasa diperlukan fasilitas yang dapat digunakan untuk mempermudah dan mendukung kelancaran pemberian pelayanan yang memuaskan. Begitu juga dengan pelayanan santunan pada PT. Jasa Raharja cabang Riau yang bergerak dibidang jasa juga memerlukan fasilitas dalam pemberian layanan santunan yang mereka berikan kepada korban kecelakaan lalu lintas. Apabila dikategorikan menurut bentuknya dapat dibagi atas dua bentuk yaitu fasilitas penunjang kerja, seperti fasilitas perlengkapan dan peralatan kantor sebagai penunjang kegiatan kerja kantor. Kemudian fasilitas infrastruktur pelayanan seperti kantor pelayanan sebagai tempat pengontrol keadaan kecelakaan dan tempat pengalaporan pengajuan klaim kecelakaan yang telah di alami oleh masyarakat dalam berlalu lintas.

5. Penyelenggaraan Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan merupakan suatu prioritas yang

dimiliki oleh suatu institusi penyelenggara negara, korporasi, dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan atau secara hukum ditunjuk sebagai pelayan publik. Begitu juga dengan peran yang diberikan oleh lembaga PT. Jasa Raharja sebagai salah satu intitusi yang bergerak di bidang pelayanan publik dalam memberikan layanan santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas.

Dalam penyelenggaraan pelayanan santunan yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja terhadap masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengayomi setiap keluhan yang diberikan masyarakat kepada institusinya, serta berupaya memberikan bantuan santunan dengan cepat tanpa mempersulit keadaan sipelapor nantinya. Disini pihak penyelenggara pelayanan dituntut untuk bisa memahami keinginan, dan harapan yang mereka bangun nantinya terhadap PT. Jasa Raharja, sehingga mampu memberikan penilaian apakah penyelenggaraan pelayanan dari institusi tersebut sudah baik, atau buruk.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dilapangan, adapun faktor yang mempengaruhi dalam Pelayanan Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Pada PT. Jasa Raharja

Cabang Riau adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya Keinginan Masyarakat Dalam Melakukan Pelaporan Klaim

Pada dasarnya keinginan merupakan suatu rasa yang tumbuh dari diri manusia untuk melakukan atau tidak melakukan tindakan dalam kehidupannya. Apabila dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan santunan, keinginan masyarakat untuk melaporkan masalah kecelakaan yang mereka alami juga menjadi alasan mengapa pelayanan santunan tersebut bisa dilakukan atau tidaknya. Sebab apapun tindakan yang dilakukan tergantung dari laporan yang diberikan oleh masyarakat. Jika dilihat dari keinginan masyarakat dalam melakukan pelaporan kecelakaan lalu lintas kepada pihak kepolisian maupun ke pihak Jasa Raharja lebih banyak yang enggan atau tidak mau melapor. Hal ini dipengaruhi oleh sikap masyarakat yang menganggap pelaporan tersebut mempersulit keadaan nantinya, dan malas berurusan dengan pihak kepolisian.

2. Kurangnya Kelengkapan Data Identitas Masyarakat Dalam Pelaporan Klaim

Dalam melakukan pelaporan pelayanan santunan kecelakaan lalu lintas kepada PT. Jasa Raharja tentu harus melalui prosedur yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja tersebut, dan salah satu syarat utamanya adalah data si pelapor. Apabila data tersebut terlengkapi dengan lengkap barulah semua surat-surat dan pencairan dana santunan dapat diproses

sebagaimana mestinya. Akan tetapi di lapangan sering ditemukan masih banyak masyarakat yang tidak memenuhi data tersebut sebagai pelaporan identitas korban kecelakaan tersebut.

KESIMPULAN

1. Pelayanan Santunan Kecelakaan Lalu Lintas pada PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang “Pelayanan Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau” yang dilihat dari 5 indikator pelayanan yaitu: (1) sikap petugas, (2) prosedur pelayanan, (3) waktu pelayanan, (4) fasilitas pelayanan, dan (5) penyelenggaraan pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan santunan kecelakaan lalu lintas yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja Cabang Riau telah terlaksana dengan baik dengan sebagaimana mestinya.

Dimana dilihat dari sikap petugas dalam melakukan pelayanan santunan kecelakaan lalu lintas oleh PT. Jasa Raharja sudah cukup baik. Apabila dilihat dari segi keramahan petugas, sedangkan dalam segi keadilan petugas ada yang menyatakan sudah baik terutama bagi orang yang telah melayani dan menerima dana santunan tersebut, dan ada pula yang menyatakan belum seluruhnya baik karena adanya suatu kendala yang dihasilkan dari pelayanan tersebut. Seterusnya dari segi prosedur pelaksanaan pelayanan santunan kecelakaan lalu lintas

yang diberikan oleh pihak PT. Jasa Raharja terhadap masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas tidak terlalu sulit dan rumit, melainkan telah dipermudah melainkan lebih dipermudah dan untuk dana santunan tersebut langsung dikirim secara langsung ke rekening si pemohon, tanpa sipemohon harus bolak-balik ke kantor PT Jasa Raharja tersebut. Seterusnya dari segi waktu pelayanan yang dilihat dari pihak petugas tersendiri akan berupaya untuk memproses permohonan yang diberikan secara cepat dan tidak mengundur-undurnya, hanya saja bagi pemohon masih belum bisa melakukan permohonan secara cepat, bahkan tidak melakukan pelaporan kepada pihak kepolisian. Kemudian dari segi fasilitas pelayanan yang dilihat dari ketersediaan fasilitas penunjang kantor seperti perlengkapan dan peralatan kantor sudah memenuhi sesuai kebutuhannya, hanya saja untuk fasilitas infrastrukturnya masih dirasa kurang dan perlu peningkatan menyeluruh menjangkau daerah-daerah disekitarnya yang masih memiliki kekurangan. Sehingga juga berpengaruh dengan pelaksanaan pemberian jasa santunan nantinya. Sedangkan dari penyelenggara pelayanan yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja dalam melakukan pelayanan santunan kecelakaan lalu lintas sudah baik sesuai tujuan yang mereka inginkan, dan dari pihak masyarakat pun telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang cepat, tanpa mempersulit masyarakat tersebut.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari indikator di atas sudah dapat terpenuhi hampir secara keseluruhan, hanya saja dari segi fasilitasnya belum memenuhi sebagai mestinya.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Pada PT Jasa Raharja Cabang Riau

Faktor utama yang berpengaruh pada pemberian pelayanan adalah kurangnya keinginan masyarakat dalam melakukan pelaporan klaim yang di akibatkan adanya anggapan-anggapan akan dipersulit dan memakan waktu yang cukup lama. Serta faktor lainnya yaitu kurangnya kelengkapan data identitas masyarakat dalam pelaporan klaim yang secara prosedurnya telah mengurangi dan mempersulit pihak pelayanan dalam memproses masalah yang di alami oleh korban kecelakaan tersebut.

A. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas mengenai “Pelayanan Santunan Kecelakaan Lalu Lintas pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau” maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada PT. Jasa Raharja dan pihak terkait dalam pemberian pelayanan santunan kecelakaan lalu lintas untuk lebih meningkatkan pelayanan terutama dalam hal pemenuhan fasilitas pelayanan agar pelaksanaan pelayanan yang dilakukan dapat memuaskan

- masyarakat sesuai dengan kebutuhannya.
2. Agar pelayanan santunan kecelakaan lalu lintas dapat terlaksana dengan maksimal dan menyeluruh dibutuhkan keterbukaan masyarakat untuk bisa bekerja sama dengan PT. Jasa Raharja dan pihak kepolisian untuk melaporkan kejadian kecelakaan yang mereka alami serta dapat melengkapi identitas administrasinya dalam mempergunakan kendaraan dan berlalu lintas di jalan umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali A. Hasymi, 2004. *Pengantar asuransi*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Boediono, 2003. *Pelayanan prima*. Jakarta : Rineka Prima
- Darmawi, Herman. 2001. *Manajemen asuransi*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Dwiyanto, agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hartono, Sri Redjeki, 2001. *Hukum Asuransi dan perusahaan asuransi*. Jakarta : sinar gravika
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik model, konsep dan aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan ,Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Kriyantono, Rahmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Moenir, A.S Drs. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2004. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teoridan Praktik Pemerintahandan Otonomi Daerah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih.
2008. *Manajemen Pelayanan*.
Yogyakarta: Pustaka Belajar

Siagian, Sondang. 2005. *Metode
penelitian administrasi*.
Bandung : Alfabeta

Simamora, Henry. 2001. *Manajemen
sumber daya manusia*. Jakarta :
Bumi Aksara

Sinambela, Lijan Poltakdkk. 2006.
Reformasi Pelayanan Publik.
Jakarta: Bumi Aksara

Suedi, Falih : Bintaro Wardiyanto.
2010. *Revitalasi Administrasi
Negara*. Yogyakarta : Graha
Ilmu

Sukaman, oman. 2015. *Negara
kesejahteraan dan pelayanan
sosial*. Jawa timur, instrans
Publishing.

Thamrin, Husni. 2013. *hukum
pelayanan publik indonesia*.
yogyakarta : Aswaja Pressindo.

Sumber lain :

UU No. 2 tahun 1992 tentang usaha
perasuransian.

UU No.33 tahun 1964 tentang dana
pertanggungungan kecelakaan
penumpang.

UU No. 34 tahun 1964 tentang dana
kecelakaan lalu lintas jalan.

UU No. 14 tahun 1992 tentang lalu
lintas dan angkutan j