

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO)
KOTA PEKANBARU**

Oleh :

Melda Ria Yanti

(imeldariantyp@gmail.com)

Pembimbing : Dr. H. Zaili Rusli SD, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi - Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax 0761-63272

Abstract

The increase of traffic users become the reason of increasing number of traffic incident victims. Resulting on the 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 and responsibility is to give compensation to people who had an accident according to law number 33 and 34 year 1964, by collecting and managing dues and compulsory contributions henceforth 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 of Pekanbaru. 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 of Pekanbaru still not maximal and in need of socialization so that people would understand the way to get insurance from the government.

keywords: quality of service, public services, services in insurance

1.1 Latar Belakang

Perusahaan yang ingin berkembang dan selalu bertahan harus dapat memberikan kepada para pelanggan produk baik barang maupun jasa yang bermutu lebih baik, harga bersaing, penyerahan lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan penting dikelola perusahaan dengan baik. Dalam hal ini **Wyckof dalam Usmara (2003: 230)** Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menyadari hal tersebut di atas, tampak betapa pentingnya usaha pemahaman akan faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen dalam pencapaian keberhasilan pemasaran, yaitu: Dimensi *tangible* atau bukti langsung yang meliputi penampilan gedung, interior bangunan dan penampilan karyawan, dimensi *reliability* atau kehandalan yang meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik, dimensi *responsiveness* atau daya tanggap yang meliputi kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi *assurance* atau jaminan yang meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya konsumen, serta dimensi *empathy* yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan pada konsumen **Tjiptono (2007: 52)**.

Sejalan dengan pemikiran diatas, maka perlu adanya upaya yang dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan, maupun pembelajaran terhadap masyarakat.

Untuk itu keterlibatan berbagai pihak sangat diperlukan, karena hal tersebut bukan hanya merupakan tanggung jawab pemerintah semata tapi merupakan tanggung jawab seluruh elemen bangsa. Selain itu pemerintahan harus mengatur dan mengurus kepentingan warganya dalam segala aspek kehidupan pemerintah baik dalam bidang pelayanan, pengaturan dan pemberdaya masyarakat.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Salah satu bentuk Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan asuransi masyarakat. Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan serta Peraturan Menteri Keuangan No. 37/PMK.010/2008 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang alat angkutan penumpang umum di darat, sungai atau danau, ferri atau penyeberangan, laut dan udara telah membentuk perusahaan negara yang bergerak dibidang perasuransian yaitu PT. Jasa Raharja. Adapun harapan pembentukan perusahaan perasuransian, agar masyarakat korban dan ahli waris

korban kecelakaan lalu lintas memperoleh hak santunan sebagaimana mestinya menurut Undang-Undang dan peraturan yang mengatur hal yang dimaksud.

Tugas dan tanggung jawab pokok PT. Jasa Raharja adalah memberikan santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964, dengan cara menghimpun dan mengelolah iuran wajib dari penumpang alat angkutan umum darat, laut dan udara serta sumbangan wajib dari pemilik kendaraan bermotor kepada korban kecelakaan maupun ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan raya. PT. Jasa Raharja memiliki kantor cabang di setiap provinsi, salah satunya di Riau dimana cabang ini memiliki perwakilan di Daerah Tingkat II (Kota/Kabupaten) antara lain perwakilan khusus Pekanbaru, Dumai, Bengkalis dan Rengat.

Adapun SOP yang ditetapkan oleh PT. Jasa Raharja yang harus dipenuhi oleh korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan raya adalah sebagai berikut :

1. Korban kecelakaan meninggal dunia
 - a. Menghubungi kantor Jasa Raharja terdekat
 - b. Mengisi formulir pengajuan dengan melampirkan :
 - Laporan Polisi tentang kecelakaan Lalu Lintas dari Unit Laka Satlantas Polres setempat dan atau dari instansi berwenang lainnya.
 - Keterangan kesehatan dari dokter / RS yang merawat.
 - KTP / Identitas korban / ahli waris korban.
2. Korban kecelakaan cacat tetap/ rawat inap

- a. Menghubungi kantor Jasa Raharja terdekat
- b. Mengisi formulir pengajuan dengan melampirkan :
 - Laporan Polisi tentang kecelakaan Lalu Lintas dari Unit Laka Satlantas Polres setempat dan atau dari instansi berwenang lainnya.
 - Keterangan rumah sakit/klinik.
 - KTP / Identitas korban / ahli waris korban

Adanya perbedaan besar santunan antara angkutan darat/laut dengan udara mengacu kepada besaran pembayaran premi iuran wajib yang harus dibayar oleh penumpang angkutan umum pada saat membeli tiket penumpang serta besaran sumbangan wajib yang harus ditanggung oleh pemilik kendaraan umum pada saat pembayaran pajak umum. Besar jumlah santunan dana tersebut merupakan dana yang akan diterima oleh korban/ahli waris korban kecelakaan di Indonesia, termasuk kota Pekanbaru.

Menurut Undang-undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964 serta Peraturan Menteri Keuangan RI No.37/PMK.010/2008, yang berhak mendapatkan santunan adalah sebagai berikut :

1. Penumpang kendaraan bermotor angkutan umum yang sah seperti : Bus, Kereta Api, Kapal Angkutan Sungai, Danau dan Ferri.
2. Korban yang ditabrak kendaraan bermotor seperti : pejalan kaki, penumpang kendaraan ditabrak kendaraan lain, ditabrak Kereta Api
3. Penumpang mobil plat hitam,yang mendapat izin resmi sebagai alat angkutan umum, seperti pariwisata, mobil sewa yang dijamin, Undang-undang Nomor 33 Tahun 1964
4. Korban kecelakaan yang mayatnya tidak ditemukan. Umtu

penyelesaian santunan kasus tersebut, didasarkan pada putusan Pengadilan Negeri.

Sedangkan yang tidak berhak mendapatkan santunan menurut Undang-undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964 serta peraturan Menteri Keuangan RI No. 37/PMK.010/2008 adalah sebagai berikut :

1. Korban yang mengalami kecelakaan tunggal seperti jatuh sendiri atau kecelakaan akibat kesalahan sendiri, dan
2. Penumpang alat angkutan umum yang tidak resmi yang tidak terdaftar pada Dinas Perhubungan.

Berdasarkan tabel diatas dapat kita lihat bahwa kecelakaan yang terjadi di Pekanbaru selalu mengalami peningkatan. Angka kecelakaan tersebut merupakan yang tertinggi di Riau.

Kenyataan yang terjadi dilapangan adalah bahwa setiap korban kecelakaan/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan raya yang mengajukan klaim santunan asuransi yang tidak selalu memperoleh santunan kecelakaan lalu lintas jalan raya sebagaimana mestinya. Hal tersebut jelas menjadi masalah bagi pemerintahan melalui PT Jasa Raharja (Persero) dalam menyalurkan santunan asuransi sesuai dengan Undang-undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964 yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Keuangan RI No.37/PMK.010/2008 yang mengatur tentang santunan asuransi kecelakaan lalu lintas.

Dari data tersebut diatas dapat kita lihat bahwa :

- 1 pada tahun 2014, dari 380 korban/ahli waris korban meninggal dunia yang mengajukan klaim santunan asuransi kecelakaan jalan raya, maka hanya 216 korban/ahli waris korban saja yang berhasil dan mendapatkan asuransi kecelakaan jalan raya.
- 2 Pada tahun 2014, dari 338 korban cacat tetap yang mengajukan klaim asuransi kecelakaan jalan raya, maka hanya 300 yang berhasil mendapatkan asuransi kecelakaan jalan raya.

3 Pada tahun 2014, dari 6 korban luka ringan yang mengajukan klaim asuransi kecelakaan jalan raya, maka koran 4 yang berhasil mendapatkan asuransi kecelakaan jalan raya.

4 Pada tahun 2014, dari 6 korban/ahli waris koran yang mengajukan klaim asuransi kecelakaan jalan raya untuk penguburan, maka hanya 4 ahli waris korban yang berhasil dan mendapatkan santunan biaya penguburan.

Kenyataan tersebut menunjukkan bahwa masih banyak korban kecelakaan lalu lintas jalan raya yang belum mendapatkan haknya untuk memperoleh santunan asuransi kecelakaan jalan raya sesuai dengan Undang-undang Nomor 33 dan 34 tahun 1964 yang ditetapkan melalui Peraturan Menteri Keuangan RI No.37/PMK/010/2008. Hal tersebut belum bisa direalisasikan oleh Jasa Raharja, hal ini terlihat dari banyaknya keluhan serta laporan dari masyarakat yang melakukan klaim asuransi di instansi.

Pemberian pelayanan dalam bidang asuransi yang dimaksud dapat mengurangi resiko maupun kejadian kecelakaan, maka PT. Jasa Raharja bisa melakukan kerjasama dengan pihak kepolisian maupun pemerintahan dan masyarakat. Sebagai salah satu instansi pemerintahan PT. Jasa Raharja kota Pekanbaru adalah instansi yang bertanggung jawab memberikan pelayanan dalam bidang transportasi termasuk dalam pengurusan pelayanan asuransi sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk menganalisis lebih jauh bagaimanakah pelaksanaan Pelayanan pada instansi PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Pekanbaru dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Pekanbaru”**

1.4 Konsep Teori

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksud untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara kesatuan kesejahteraan. Berikut ini adalah beberapa definisi tentang pelayanan menurut para ahli:

Menurut **Ibrahim (2008:18)**, bahwa pemerintah atau pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigm *customer driven* berorientasi kepentingan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas yang sedapat mungkin *tangible, reliable, responsif, aman dan penuh empati* dalam pelaksanaannya.

Menurut **Moenir (2006:26-27)**, mengemukakan bahwa pelayanan public adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaiknya bagi masyarakat.

Menurut **Siagian (2001:131)** aparatur pemerintah menyelenggarakan “pelayanan umum” dan para pegawai negeri dikenal dengan istilah “abdi masyarakat”. Bahkan sesungguhnya, fungsi pengaturan yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah merupakan bagian dari pelayanan umum juga.

Sementara itu, **Sunu (1999:134)** mengungkapkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dengan

memberikan kemampuan seseorang guna menunjang kelancaran kegiatan operasional dan memberikan layanan kepada orang lain.

Hasibuan (2003:26) menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Berikutnya, **Tampubolon dan Monang Sitorus (2009:55)** pelayanan adalah melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain, sehingga pelayanan mengandung arti adanya pihak yang dilayani yang disebut pelanggan, terjadi proses melayani dan dilayani atau memberi dan menerima.

2. Kualitas Pelayanan

Kata kualitas dapat diartikan sebagai mutu. Kualitas secara sederhana dapat diartikan sebagai standar baik atau buruknya suatu produk. Definisi kualitas menurut **Ibrahim (2008:22)** mengatakan bahwa kualitas suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut. Selanjutnya **Hermawan (2000:51)** kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sementara itu, menurut **Kotler (1997:49)** Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan.

Selanjutnya **Sutopo (1998:23)** juga mengemukakan bahwa kualitas harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan

- b. Kesesuaian untuk pemakaian
- c. Perbaikan berkelanjutan
- d. Bebas dari kerusakan atau cacat
- e. Pemebuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat
- f. Melakukan segala sesuatu secara lancer
- g. Sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan

Sedangkan **Parasuraman (2000:9)** mengemukakan bahwa kualitas adalah :

- a. *Tangibles* atau meliputi fasilitas fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Bukti fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan informasi yang jelas.
- d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff.
- e. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berikutnya **Rangkuti (2003:28)** menyatakan bahwa kualitas jasa dipengaruhi oleh dua faktor yaitu:

1. Kualitas teknik (outcome) yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri
2. Kualitas pelayanan (proses) yaitu cara penyampaian jasa tersebut.

Selanjutnya, **Nurmah Semil (2005:37)** berpendapat bahwa kualitas pelayanan suatu organisasi atau instansi bisa diukur dari sudut internal dan eksternal. Dari sudut internal, pelayanan publik bisa disebut berkualitas kalau seluruh tata cara yang digariskan melalui pedoman dan panduan pelayanan publik diorganisasikan atau instansi dimaksud sesuai standar prosedur, petunjuk pelaksanaan petunjuk teknis yang berlaku di organisasi atau instansi tersebut. Hal ini bisa dilihat dari penghargaan yang diberikan pimpinan terhadap pegawai atau petugas yang bertanggung jawab atas pelayanan publik tersebut. Sebaliknya kualitas pelayanan dikategorikan buruk kalau tidak diterapkan sesuai mekanisme atau sistem yang berlaku dalam organisasi atau instansi itu alias menyalahi prosedur, juklak dan juklis, sehingga membuahkan sanksi terhadap pegawai atau petugas yang menjalankannya.

Sedangkan dari sudut eksternal, kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan yang diperlihatkan oleh pihak yang dilayani. Hal ini bisa diukur dari sikap, ucapan, kesan (lisan maupun tulisan) dan penghargaan tertentu yang diperlihatkan atau diberikan oleh mereka. Ucapan terimakasih, senyum lebar, jabat tangan erat, atau pemberian hadiah biasa digolongkan sebagai bentuk wujud ungkapan

kepuasan atas pelayanan yang mereka terima saat mengurus dokumen-dokumen publik di organisasi atau instansi pelayanan publik otomatis akan menunjukkan buruk kualitas yang mereka terima.

Pendapat lain juga dikemukakan oleh **Gespersz (2011:51)** menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan rehabilitasi
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan/santunan
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Hal ini tidak jauh berbeda dikemukakan oleh **Lukman (2011:94)** beliau menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang lain atau mesin secara fisik atau menyediakan kepuasan bagi pelanggan. Selanjutnya **Lukman (2011:95)** mengartikan “kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan atau cacat.” Oleh sebab itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip : lebih cepat, lebih tepat, lebih mudah, lebih adil, lebih lebih baik, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan. Jadi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

They dalam Toha (1996:36) menggolongkan lima unsur pelayanan yang memuaskan, yaitu: merata dan

sama, diberikan tepat pada waktunya, memenuhi pada jumlah yang dibutuhkan, berkesinambungan, dan selalu meningkatkan kualitas layanan.

Sementara itu, **Moenir (2003:40)** mengemukakan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan menjadi buruk adalah sebagai berikut:

- a. Tidak ada atau kurangnya kesadaran dan disiplin petugas pelayanan publik terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga mereka bekerja sesuka hati saja tanpa memperdulikan standar, juklak dan juklis yang ada.
- b. Tidak adanya atau tidak berjalannya sistem, prosedur dan metode kerja, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana harusnya.
- c. Belum serasinya pengorganisasian dan koordinasi tugas pelayanan sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih, dan tak terkerjakan sebagai tugas karena tidak ada yang menanganinya.
- d. Tidak mencukupi penghasilan petugas pelayanan, bahkan dalam standart minimal, sehingga mereka tidak termotivasi untuk bekerja maksimal dan sepenuh hati, atau mengkomersilkan tugas pelayanan yang seharusnya sudah menjadi tanggung jawabnya dengan meminta imbalan materi kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, walaupun dia tahu tindakan itu tidak sejalan atau bahkan bertentangan dengan peraturan yang ada dan

melanggar standar prosedur pelayanan publik yang berlaku di organisasi atau instansinya.

- e. Keterampilan tugas pelayanan yang tidak memadai sehingga hasil kerjanya tidak memenuhi standar dan tidak memuaskan masyarakat.
- f. Fasilitas atau saran kerja yang tidak lengkap, sehingga proses pelayanan berjalan lambat dan tidak tepat waktu.

Selanjutnya, **Moenir (2003:35)** juga mengatakan bahwa untuk dapat meningkatkan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, aparatur pemerintah perlu mewujudkan pelayanan yang didambakan setiap anggota masyarakat, yaitu :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan pelayanan, cepat tanpa hambatan yang dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan
4. Pelayanan yang jujur

1. Pelayanan Publik di Bidang Asuransi

Pelayanan asuransi adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan asuransi kepada masyarakat. Santunan asuransi merupakan alat peralihan resiko, artinya ia dapat dipakai sebagai salah satu wahana untuk mengadakan peralihan resiko. Resiko pihak yang satu bertanggung diahlikan kepada pihak lain penanggung. Peralihan dapat dilakukan dengan suatu perjanjian. Satu-satunya perjanjian yang memungkinkan hanya perjanjian asuransi atau perjanjian tanggungan, 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 yang melembaga berdasarkan fungsi sosial disini

berarti lebih mengutamakan pada unsur kemanusiaan dan tidak mengambil keuntungan secara komersial.

1.5 METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, yaitu menghasilkan penelitian dengan menggunakan kata-kata dan berdasarkan hasil yang diperoleh dilapangan. Dengan metode ini diharapkan penulis memperoleh hasil penelitian secara obyektif.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Jasa Raharja yang beralamat Jl. Jendral Sudirman Kota Pekanbaru.

3. Informan

Tujuan dan prosedur sampling dalam penelitian kualitatif lebih terfokus kepada representasi terhadap fenomena sosial. Penelitian kualitatif bertolak dari asumsi tentang realitas atau fenomena sosial yang bersifat unik dan kompleks. Padanya terdapat regularitas atau pola tertentu, namun penuh dengan variasi (keragaman). Data atau informasi harus ditelusuri seluas luasnya (sedalam mungkin) sesuai dengan variasi yang ada. Hanya dengan cara demikian, penelitian mampu mendeskripsikan fenomena yang diteliti secara utuh. Informan yang dianggap penulis mampu memahami dan mengerti tentang proses Pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru.

- a. Kepala Jasa Raharja Pekanbaru
- b. Humas Jasa Raharja Pekanbaru
- c. Humas Kepolisian Resort Pekanbaru
- d. Masyarakat/korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas

1. Jenis dan sumber data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

A. Data primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada penulis, yaitu data dikumpulkan melalui teknik observasi dan wawancara, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Maka observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi terstruktur, yaitu dengan menyatakan terstruktur kepada informan bahwa penulis sedang melakukan penelitian.

B. Data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data berupa data-data yang sudah tersedia, yaitu data yang dikumpulkan melalui teknik dokumentasi. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari arsip dan dokumen meliputi:

1. Gambaran umum tentang PT. Jasa Raharja
2. Mekanisme Pelayanan di PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru
3. Pelayanan asuransi yang ada di PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru
4. Data yang lain mendukung penelitian ini.

2. Teknik pengumpulan data

a. Observasi

Suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung terhadap informan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan pelayanan pada PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru.

b. Wawancara

Suatu teknis pengumpulan data dengan melalui informasi melalui wawancara langsung kepada informan. Bertujuan untuk mengetahui secara keseluruhan sebagaimana peristiwa yang terjadi dilapangan.

c. Studi Pustaka

Suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan peneliti dengan cara membaca literature seperti buku, jurnal dan pemberitaan media massa seputar masalah penelitian.

3. Teknis Analisis Data

Menurut Bogdan dalam **Sugiono (2012:88)** mengadakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah di pahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis non-statistik, yaitu berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan data dokumentasi terhadap informan yang berkaitan dengan analisis Pelayanan Publik pada PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru, yaitu analisis data yang berpangkal dari kenyataan-kenyataan kasus sehingga nantinya akan menghasilkan kesimpulan.

2015 Tentang Tata Cara Pembayaran Dan Penyetoran Pajak Bumi Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan.

5. Skripsi Dewi Amelia Tentang Optimalisasi Pemungutan Pajak Bumi Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Oleh UPTD Dinas Pendapatan Asli Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Publik pada PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Pekanbaru

Sebagaimana Perusahaan Asuransi kerugian yang bersifat sosial, PT Jasa Raharja (Persero) dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagaimana ditegaskan dalam Undang-undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang dan Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan yang telah ditetapkan dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 37/PMK.010/2008 tentang Besar Dana Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Umum. Ditegaskan dalam Pertimbangan Presiden bahwa berhubungan dengan perkembangan masyarakat dewasa ini, sebagai langkah pertama menuju kesuatu sistem jaminan sosial (*social security*) sebagaimana ditetapkan dalam Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Sementara Nomor II/MPRS/1960, sangat diperlukan untuk mengadakan Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang Serta Iuran Dana Pertanggungjawaban Wajib terhimpun, yang tidak atau belum akan digunakan dalam waktu dekat untuk membayar ganti rugi, dapat disalurkan penggunaannya untuk pembiayaan rencana-rencana pembangunan. Sebagai bentuk konkrit bahwa penyelenggaraan atas Negara harus memberikan perlindungan kepada rakyatnya khususnya

pada penumpang angkutan umum, pemakai sarana jalan raya dan sebagai upaya pemberdayaan supaya pemberdayaan terhadap rakyatnya untuk senantiasa hidup dalam suasana gotong royong.

Kualitas pelayanan yang baik bukan hanya berdasarkan sudut pandang pihak penyedia jasa pelayanan, melainkan berdasarkan sudut pandang masyarakat yang merasakan pelayanan. Pendapat dikemukakan oleh Gerspertz (1997:2), menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

“Bagaimana ketepatan waktu dalam pelayanan yang dimiliki PT Jasa Raharja (Persero) ?”

“Ketepatan waktu pelayanan yang dimiliki PT Jasa Raharja (Persero) Kota Pekanbaru sejauh ini masih banyak kekurangan dikarenakan jumlah pegawai yang saat ini masih 50 orang. Jumlah ini tentu tidak sesuai dengan tuntutan kerja dan harapan yang diinginkan masyarakat Pekanbaru untuk mengurus permasalahan mereka. Dengan jumlah kasus kecelakaan lalu lintas jalan raya yang tiap tahun mengalami peningkatan, juga menyebabkan peningkatan jumlah masyarakat yang mengajukan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas. Dengan jumlah pegawai yang kita miliki, menyebabkan jangka waktu yang dibutuhkan menjadi lama untuk melayani dengan tepat waktu, sehingga pelayanan tidak dapat terlaksana dengan yang diharapkan masyarakat. Apabila kita memiliki pegawai yang lebih dari sekarang kemungkinan besar klaim asuransi santunan dapat terlaksanakan dengan baik dari hari pertama kerja atau bisa selesai sampai 1 minggu kedepan.”

(wawancara pegawai Jasa Raharja Pekanbaru, 13 Agustus 2016)

Tanggapan dari pegawai Jasa Raharja diatas sama dengan jawaban dari Humas Jasa Raharja ketika ditanyakan mengenai pertanyaan yang sama.

*“Menurut saya ketepatan waktu pelayanan yang dimiliki PT Jasa Raharja (Persero) Kota Pekanbaru masih dikatakan minim. Kita masih memiliki kekurangan banyak hal. Tenaga pegawai merupakan salah satu sumber daya yang paling minim kita miliki. Kita hanya memiliki 50 pegawai. Untuk mengurus permasalahan masyarakat/korban yang membutuhkan santunan Jasa Raharja di Pekanbaru, paling tidak Jasa Raharja Pekanbaru harus memiliki jumlah pegawai dua kali lipat dari jumlah yang ada saat ini. Jumlah pegawai ini menyebabkan tidak terjaminnya kepastian jangka waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan santunan sejak mengajukan klaim.”***(wawancara dengan pegawai Jasa Raharja Pekanbaru, 12 Agustus 2016)**

Dari hasil kutipan wawancara diatas tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan meliputi sumber daya termasuk pegawai yang dimiliki PT Jasa Raharja Pekanbaru masih kurang dan jauh dari apa yang diharapkan masyarakat.

1. Akurasi pelayanan

Hal ini menyangkut tentang prosedur dan ketentuan yang jelas serta kesatuan pandangan terhadap siapa dan apa yang menjadi tujuan program santunan pelayanan. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis terlihat bahwa belum jelasnya prosedur dan ketentuan yang diberikan kepada masyarakat mengenai klaim asuransi kecelakaan lalu lintas jalan raya. Untuk mengetahui bagaimana akurasi pelayanan yang

dimiliki PT Jasa Raharja Pekanbaru, berikut hasil kutipan dengan berbagai sumber:

“Bagaimana akurasi pelayanan yang dimiliki PT Jasa Raharja Pekanbaru dalam melaksanakan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas jalan ?”

*“Menurut saya, akurasi pelayanan yang kita miliki sudah ada tetapi belum terlaksana dengan maksimal. PT Jasa Raharja menerapkan prinsip-prinsip Good Corporate Governance antara lain memiliki 5T yaitu, tepat waktu, tepat tempat, tepat informasi tepat jaminan dan tepat subyek. Hal ini yang akan kita terapkan dalam akurasi pelayanan yang lebih baik untuk kedepannya.”***(Pekanbaru, 10 Agustus 2016)**

Pengajuan serta pembayaran klaim asuransi kecelakaan lalu lintas jalan raya oleh korban atau ahli waris korban terhadap Jasa Raharja mengacu kepada Undang-undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Pelaksanaan Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang Umum (Darat, laut dan Udara) serta Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Pelaksanaan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) yaitu Dana Santunan yang dibayarkan kepada para korban dan atau ahli warisnya. Adapun yang disebut korban kecelakaan lalu lintas jalan raya yang berhak mendapatkan santunan asuransi kecelakaan lalu lintas jalan raya menurut Undang-undang Nomor 33 tahun 1964 adalah sebagai berikut :

- 1) Korban yang berhak atas santunan yaitu setiap penumpang sah dari alat angkutan penumpangan umum yang mengalami kecelakaan diri, yang diakibatkan oleh penggunaan alat pengangkutan umum, selama penumpang yang bersangkutan berada dalam angkutan tersebut, yaitu saat naik dari tempat

pemberangkatan sampai turun ditempat tujuan.

- 2) Jaminan ganda kendaraan diberikan kepada penumpang kendaraan bermotor umum (bis yang berada didalam kapal ferri, yang mana apabila kapal ferri dimaksud mengalami kecelakaan, kepada penumpang bis yang menjadi korban diberikan jaminan ganda.
- 3) Penumpang plat hitam, yang mana kendaraan mobil plat hitam tersebut mendapat izin resmi sebagai alat angkutan penumpang umum, seperti antara lain mobil pariwisata, mobil sewa dan lain-lain, terjamin oleh UU Nomor 33 tahun 1964.
- 4) Korban yang mayatnya tidak ditemukan. Penyelesaian santunan bagi korban yang mayatnya yang tidak diketemukan dan atau hilang didasarkan pada putusan pengadilan negeri.

Selanjutnya Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 mengatur bahwa yang berhak mendapatkan santunan asuransi kecelakaan lalu lintas jalan raya adalah sebagai berikut :

- 1) Korban yang berhak atas santunan, adalah pihak ketiga yaitu:
 - a. Setiap orang yang berada diluar angkutan lalu lintas jalan yang menimbulkan kecelakaan yang menjadi korban akibat kecelakaan dari penggunaan alat angkutan lalu lintas jalan tersebut, contoh : pejalan kaki, ditabrak kendaraan bermotor.
 - b. Setiap orang atau mereka yang berada didalam

suatu kendaraan bermotor dan ditabrak, gimana pengemudi kendaraan bermotor yang ditumpangi di nyatakan bukan sebagai penyebab kecelakaan, termasuk dalam hal ini para penumpang kendaraan bermotor dan sepeda motor pribadi.

- 2) Tabrakan dua atau lebih kendaraan bermotor
 - a. Apabila dalam laporan hasil pemeriksaan keasuransian dinyatakan bahwa pengemudi yang mengalami kecelakaan merupakan penyebab dari kecelakaan, maka baik pengemudi maupun penumpang kendaraan tersebut tidak terjamin dalam Undang-undang Nomor 34 tahun 1964
 - b. Apabila dalam kesimpulan hasil pemeriksaan pihak keasuransian belum diketahui pihak-pihak pengemudi yang menjadi penyebab kecelakaan atau dapat disamakan kedua pengemudinya sama-sama sebagai penyebab terjadinya kecelakaan, pada prinsip sesuai dengan ketentuan Undang-undang Nomor 34 tahun 1964 santunan belum dapat diserahkan atau ditangguhkan sambil menunggu putusan

hakim atau putusan pengadilan.

Sedangkan yang disebut sebagai korban yang tidak berpihak mendapatkan santunan asuransi kecelakaan lalu lintas jalan raya menurut Undang-undang adalah sebagai berikut :

1. Dalam hal kecelakaan penumpang umum atau lalu lintas jalan
 - a. Jika korban atau ahli warisnya telah memperoleh jaminan berdasarkan Undang-undang Nomor 33 atau 34 Tahun 1964
 - b. Bunuh diri, percobaan bunuh diri atau sesuatu kesengajaan lain pada pihak korban atau ahli waris
 - c. Kecelakaan-kecelakaan yang terjadi pada waktu korban sedang dalam keadaan mabuk atau tidak sadar, melakukan perbuatan kejahatan ataupun diakibatkan oleh atau terjadi karena korban memiliki cacat badan atau keadaan badania atau rohania biasa lainnya
2. Dalam hal kecelakaan yang terjadi tidak mempunyai hubungan dengan resiko kecelakaan penumpang atau lalu lintas
 - a. Kendaraan bermotor penumpang umum yang bersangkutan yang dipergunakan untuk turut serta dalam suatu perlombaan percakapan atau kecepatan
 - b. Kecelakaan terjadi pada waktu didekat kendaraan bermotor penumpang umum yang bersangkutan ternyata ada akibat gempa bumi atau letusan gunung berapi, angin puyuh, atau sesuatu gejala geologi atau metereologi lain
 - c. Kecelakaan akibat dari sebab yang langsung atau tidak langsung mempunyai hubungan dengan, bencana, perang atau sesuatu keadaan perang lainnya, penyerbuan musuh, sekalipun Indonesia tidak termasuk dalam Negara-negara yang turut berperang penduduk atau perang saudara, pemberontakan,

huru hara, pemogokan dan penolakan kaum buru, perbuatan satabotase, perbuatan terror kerusuhan atau kekacauan yan bersifat politik atau bersifat lain.

- d. Kecelakaan akibat dari senjata-senjata perang
- e. Kecelakaan akibat dari sesuatu perbuatan dalam penyelenggaraan sesuatu perintah, tindak atau peraturan dari pihak ABRI atau asing yang diambil berhubung dengan sesuatu keadaan tersebut diatas, atau kecelakaan yang disebabkan dari kelalaian sesuatu perbuatan dalam penyelenggaraan tersebut
- f. Kecelakaan yang diakibat oleh alat angkutan penumpang yang dipakai atau dikonflikasi atau di rekuisisi atau disita untuk tujuan tindaakan angkatan bersenjata seperti tersebut diatas.
- g. Kecelakaan yang diakibatkan oleh angkutan penumpang umum yang khusus dipakai oleh atau untuk tujuan tugas angkatan senjata
- h. Kecelakaan yang terjadi sebagai akibat reaksi atom

Selanjutnya Undang-undang yang mengatur mengenai pengajuan serta pembayaran santunan asuransi kecelakaan lalu lintas jalan raya menyatakan bahwa yang disebut sebagai ahli waris adalah sebagai berikut :

1. Ketentuan ahli waris dalam hal korban meninggal dunia, maka santunan meninggal dunia diserahkan langsung kepada ahli waris korban yang sah, :
 - a. Janda atau dudanya yang sah
 - b. Dalam hal tidak ada janda atau dudanya yang sah, kepada anak-anaknya yang sah,

- c. Dalam hal tidak ada janda atau dudanya dan anak-anaknya yang sah kepada orang tuanya yang sah.
- 2. Disamakan kedudukannya dengan hak orang tua sah
 - a. Pengertian dari anak dan orang tua sah tidak selalu pengertian anak kandung dan orang tua kandung, akan tetapi anak tiri atau orang tua tiri disamakan kedudukannya sebagai ahli waris.
 - b. Demikian juga anak dan orang tua angkat disamakan kedudukannya sebagai ahli waris sah apabila telah mendapat putusan dari pengadilan negeri atau instansi berwenang lain.

Namun apa yang dialami oleh masyarakat termasuk korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan sepertinya jauh dari harapan adanya Undang-undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964. Masyarakat masih mengalami banyak kesulitan sehingga berurusan dengan Jasa Raharja dalam pengajuan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas jalan. Untuk mengetahui kesulitan apa saja yang dialami oleh korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan yang mengajukan klaim asuransi Jasa Raharja, berikut hasil kutipan wawancara penulis dengan masyarakat :

“Bagaimana menurut Bapak mengenai syarat dan ketentuan tentang pengajuan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas jalan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja Pekanbaru terhadap masyarakat termasuk korban/ahli waris korban?”

“Menurut saya syarat dan prosedur mengenai pengajuan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas jalan dari PT Jasa Raharja masih belum jelas dipahami oleh masyarakat, terutama yang tinggal dipedalaman. Sehingga ketika mereka menjadi korban dan hendak

*mengajukan klaim, mereka akan mengalami kesulitan karena tidak memahami tentang apa saja yang dibutuhkan jika ingin mengajukan klaim. Saya sedang mengajukan klaim asuransi jasa raharja atas kecelakaan yang dialami oleh anak saya. Namun sudah Dua (2) bulan belum ada kejelasan. Surat keterangan yang saya peroleh dari Kepolisian mengenai kecelakaan yang dialami anak saya adalah kecelakaan luka ringan. Padahal saat ini anak saya sudah lumpuh akibat operasi. Sehingga saya mengalami kesulitan menyangkut klaim asuransi yang akan saya ajukan. Mengacu kepada ketentuan dari kepolisian, saya berhak atas santunan luka ringan. Namun melihat keadaan anak saya saat ini, harusnya saya berhak mendapatkan santunan cacat tetap atau luka berat.”***(Wawancara dengan salah seorang ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan, 11 Agustus 2016)**

Jawaban dari ahli waris korban kecelakaan lalu lintas diatas juga dibenarkan oleh salah seorang korban kecelakaan lalu lintas jalan yang berhasil diwawancarai penulis:

“Menurut saya, syarat ketentuan dan prosedur klaim asuransi Jasa Raharja harusnya disosialisasikan lebih giat lagi oleh PT Jasa Raharja Pekanbaru. Masyarakat belum paham mengenai apa yang menjadi kewajiban mereka jika ingin mengajukan klaim. Saya mengajukan klaim atas kecelakaan yang saya alami kepada dua perusahaan asuransi, yaitu PT Jasa Raharja dan satu perusahaan swasta. Namun saya mengalami kesulitan mengenai syarat dan prosedur pengajuan. Kedua perusahaan asuransi tersebut menginginkan kwitansi asli dari rumah sakit. Padahal rumah sakit hanya memberikan satu lembar kwitansi asli. Akibatnya saya sulit mendapatkan santunan dari kedua perusahaan tersebut. Sampai saat ini saya hanya mendapatkan asuransi dari PT Jasa Raharja saja, sedangkan dari perusahaan Asuransi

swasta tersebut, saya tidak bias memenuhi syaratnya. Ini terjadi karena tidak adanya hubungan antara kedua perusahaan asuransi tersebut.” (wawancara dengan salah seorang korban kecelakaan lalu lintas jalan, 11 Agustus 2016)

Dari hasil kutipan wawancara diatas terlihat belum ada kejelasan mengenai apa dan bagaimana syarat dan prosedur yang diberikan kepada masyarakat termasuk korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan oleh PT Jasa Raharja Pekanbaru.

B. Faktor- faktor yang Menghambat

Kualitas pelayanan publik yang diberikan dipengaruhi oleh faktor untuk mencapai kualitas yang baik begitu juga kualitas yang mempengaruhi pelayanan public yang baik. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan publik pada PT. Jasa Raharja (Persero) kota Pekanbaru ditemukan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Faktor SDM (Sumber Daya Manusia)

Kualitas sumber daya manusia di PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Pekanbaru digolongkan masih kurang. Karena kita bias lihat dari kekecewaan korban/ahli waris yang mengajukan klaim tapi tidak terelisasi dengan baik dan berbelit-belit. Ini menyulitkan korban/ahli waris korban untuk mendapatkan klaim yang sebagaimana mestinya diterima dengan tepat waktu menjadi tidak jelas dan sistem pengurusan yang mereka lakukan terkadang ada kekurangannya. Untuk mengetahui bagaiman kualitas petugas PT. Jasa Raharja (Persero) kota Pekanbaru, berikut hasil wawancara dengan berbagai pihak:

“Menurut saya syarat dan prosedur mengenai pengajuan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas jalan dari PT Jasa Raharja masih belum jelas dipahami oleh masyarakat, terutama yang tinggal di

pedalaman. Sehingga ketika mereka menjadi korban dan hendak mengajukan klaim, mereka akan mengalami kesulitan karena tidak memahami tentang apa saja yang dibutuhkan jika ingin mengajukan klaim. Saya sedang mengajukan klaim asuransi Jasa Raharja atas kecelakaan yang dialami anak saya. Namun, sudah 2 bulan, belum ada kejelasan. Surat keterangan yang saya peroleh dari kepolisian mengenai kecelakaan yang dialami anak saya adalah kecelakaan ringan. Padahal saat ini anak saya sedang lumpuh akibat operasi. Sehingga saya mengalami kesulitan menyangkut klaim yang akan saya ajukan. Mengacu kepada ketentuan dari kepolisian, saya hanya berhak atas santunan luka ringan. Namun melihat keadaan anak saya saat ini, harusnya saya berhak mendapatkan santunan cacat tetap atau luka berat ” (Wawancara dengan salah satu korban kecelakaan, 08 agustus 2016)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan antara PT Jasa Raharja baik dengan Kepolisian Resort Kota Pekanbaru, maupun dengan masyarakat masih kurang. Hal ini seharusnya dapat di sosialisasikan kepada masyarakat agar tidak terjadi lagi seperti ini.

2. Kepemimpinan

Adanya dorongan dan semangat sert kondisi yang mampu memotivasi aparatur dalam melaksanakan tugas dari kepemimpinan agar tetap berorientasi pada masyarakat sebagai objek sekaligus subjek pembangunan daerah. Serta pada saat melakukan birokrasi maupun sistem penerapan sangat diutamakan adanya komunikasi antara pemimpin dengan pegawai sebagai pelaksana instruksi dari pimpinan sangatlah perlu dilakukan agar masyarakat menyadari dan tidak keliru dengan proses birokrasi dapat berjalan lancar. Pimpinan atau atasan harus mampu membimbing atau mengarahkan

bawahannya serta memberikan sanksi kepada petugas yang melakukan kesalahan sebagai tindak evaluasi.

“saya rasa peran pemimpin sangatlah berperan penting dalam terlaksananya kualitas pelayanan publik yang baik, karena pemimpin harus memerhatikan kinerja pra pegawai sehingga pelayanan terlaksana dengan baik. Kami mendapatkan penghargaan dari pemerintah untuk itu kami yang sudah bekerja keras hingga mendapatkan penghargaan tersebut harus dapat mempertahankan itu. Dan pemimpin juga berpengaruh terhadap penghargaan tersebut supaya bisa mempertahankan penghargaan tersebut dengan selalu memperhatikan perlengkapan yang masih kurang dan hal-hal kecil yang menurut orang tidak terfikirkan.” **(wawancara dengan humas pada 08 agustus 2016)**

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan dalam proses pelayanan faktor-faktor kepemimpinan juga berperan penting dalam pencapaian tujuan yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam faktor kepemimpinan tidak hanya mengerti tentang proses pelayanan namun pemimpin hendaknya juga mengerti dengan apa yang diinginkan oleh petugas pelayanan, misalnya dengan memperlakukan bawahan seperti rekan kerja bukan seperti atasan dan bawahan sehingga terbentuk hubungan emosional antar individu dengan tanpa disadari akan tercipta suasana kerja yang nyaman dan akan memotivasi petugas memberikan pelayanan yang baik. Terlihat dari penghargaan yang diterima oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Pekanbaru seharusnya antara pemimpin dan pegawai sudah memberikan pelayanan dengan baik namun pada kenyataan belum terlaksana maksimal memberikan pelayanan. Pergantian pemimpin pun menjadi salah satu alasan tidak terlaksananya dengan baik pelayanan kesehatan karena setiap individu

tidak sama cara berpikir dan cara mengatasi masalah dan menanggapi pegawainya.

3. Dana

Dana merupakan persoalan vital yang juga dapat menentukan berjalannya atau tidaknya suatu program atau untuk menjalankan sebuah pekerjaan atau kegiatan pada suatu lembaga. Secara umum banyak lembaga yang tidak memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, tetapi dengan tidak didukung sumber pendanaan yang memadai pada akhirnya lembaga tidak bias melaksanakan dengan baik.

“Perusahaan Jasa Raharja adalah perusahaan pemerintah. Dana yang masuk ke Jasa Raharja dana dari masyarakat sendiri. Untuk itu PT. Jasa Raharja sebisa mungkin untuk mengurus asuransi iuran dan sumbangan wajib kecelakaan agar terealisasi. Setiap kejadian kecelakaan lalu lintas jalan yang dilaporkan di Kepolisian Resort Kota Pekanbaru yang dilimpahkan ke PT. Jasa Raharja untuk klaim asuransi korban kecelakaan akan kita berikan kepada mereka yang berhak mendapatkan. Dengan kata lain, PT. Jasa Raharja memaksimalkan dana yang masuk untuk klaim asuransi korban/ahli waris korban. Jumlah kejadian kecelakaan lalu lintas jalan yang ada di kepolisian Resort Kota Pekanbaru tidak akan sama dengan data yang ada di Jasa Raharja. Setiap korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan yang terdaftar di Kepolisian Resort Kota Pekanbaru, maka klaim asuransi Jasa Raharjanya belum tentu dibayarkan di Pekanbaru juga. Hal ini terjadi karena PT Jasa Raharja akan membayarkan klaim asuransi dimana ahli waris korban kecelakaan berdomisili.” **(wawancara dengan Humas PT. Jasa Raharja Pekanbaru, 08 agustus 2016)**

Dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan antara PT Jasa Raharja Pekanbaru dengan Kepolisian Resort Kota Pekanbaru masih belum searah. Sementara menyangkut dana PT Jasa Raharja untuk masyarakat sangat kurang. Hal ini dibuktikan dengan tanggapan Humas dari PT Jasa Raharja. Kecelakaan lalu lintas jalan yang sedang berurusan dengan PT Jasa Raharja terkait dengan pengajuan klaim asuransi.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dilihat dari semua indikator yang disajikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik pada PT Jasa Raharja (Persero) Kota Pekanbaru masih “kurang maksimal”. Dalam hal ini peneliti memberikan kesimpulan tersebut dengan berpedoman pada konsep teori kualitas pelayanan publik oleh Gaspersz (2011:51) yaitu:

- a. Dari segi ketepatan waktu dalam pelayanan untuk mencapai tujuan pelaksanaan sangat dibutuhkan karena apabila suatu perusahaan jasa atau swasta melakukan pelayanan tepat waktu maka tujuan kualitas pelayanan dan tujuan itu sendiri akan terlaksana dengan baik. Pada pelaksanaan pelayanan pada PT Jasa Raharja belum maksimal. Jumlah dan sumber daya manusia (pegawai) yang dimiliki PT Jasa Raharja Pekanbaru ini menjadi salah satu penyebabnya.
- b. Dari segi pelayanan hal ini menyangkut tentang prosedur dan ketentuan yang jelas serta kesatuan pandangan terhadap siapa dan apa yang menjadi tujuan program masih belum jelas. Ini terlihat dengan korban/ahli waris korban kecelakaan

lalu lintas jalan yang mengajukan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas jalan namun mereka (korban/ahli waris korban tersebut) tidak berhasil mendapatkannya. Hal ini terjadi karena keputusan mengenai siapa yang disebut korban tergantung kepada kepolisian dan Jasa Raharja mengenai jenis kecelakaan dan penyebab kecelakaan terjadi.

- c. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung yang ada di PT Jasa Raharja seharusnya dapat memudahkan korban/ korban ahli waris untuk mengklaim asuransi. Namun belum terlihat jelas dimana saja kelengkapan sarana pendukung yang dipasang.
 - d. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan santunan dalam pengajuan klaim asuransi yang diharapkan oleh masyarakat dengan mudah. Namun dalam hal ini apa yang diharapkan oleh masyarakat belum terpenuhi dengan maksimal.
1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada PT Jasa Raharja kota Pekanbaru.
 1. Sumber Daya Manusia
Faktor sumber daya manusia sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Maka dari itu untuk meningkatkan keterampilan kualitas pelayanan petugas diberi pelatihan agar meningkatkan kualitas kerja yang baik.
 2. Kepemimpinan
Dalam faktor kepemimpinan, seorang pemimpin tidak hanya mengerti tentang proses pelayanan namun pemimpin hendaknya juga mengerti dengan apa yang diinginkan oleh petugas pelayanan, misalnya dengan memperlakukan bawahan seperti rekan

kerja bukan seperti atasan atau bawahan sehingga terbentuk hubungan emosional antara individu dengan tanpa disadari akan tercipta suasana kerja yang nyaman dan akan memotivasi petugas memberikan pelayanan dalam memberikan pelayanan yang baik.

3. Dana

Sumber dana dari pemerintah yang mana melalui iuran dan sumbangan wajib seharusnya sesuai dengan yang diharapkan agar klaim asuransi tertuju dengan tepat sasaran.

B. SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik pada PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Pekanbaru penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Meningkatkan jumlah sumber daya manusia dan meningkatkan kualitas melalui pelatihan-pelatihan mengenai pelayanan yang baik sehingga pegawai lebih maksimal dan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat dan par pegawai dapat melakukan tugas dan tanggung jawab tepat sasaran.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Jasa Raharja (Persero) kota Pekanbaru sarana dan prasana untuk menunjang pelayanan harus ditingkatkan. Seperti baliho, spanduk, dan prasana yang mendukung agar terlaksananya kualitas pelayanan pada PT. Jasa Raharja. Sehingga dengan demikian sarana dan prasana yang baik diharapkan kualitas pelayanan lebih meningkat dan menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Siagian, Sondang P. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta : Rineka Cipta.

Parasuraman. 2000. *Delivering Quality Service*. (Terjemahan). New York : The Free Press. Jurnal of Retailing

Kotler, P. 1997. *Marketing management*. New Jersey, USA: Prentice Hall. Inc

Sugiono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandi. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No.33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggung Wajib Kecelakaan Penumpang

Undang-Undang No.34 Tahun 1964 Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas.

Peraturan Menteri Keuangan RI No.37/PMK.010/ 2008 Tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggung Wajib Kecelakaan Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/ Danau, Ferry/ Penyebrangan, Laut dan Udara

Peraturan No.17 Tahun 1965 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Wajib Kecelakaan Penumpang

Peraturan Pemerintah No.18 Tahun 1965 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Jasa Raharja, PT. 1999. *Profil PT.Jasa Raharja (Persero)*, Jakarta

Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sutopo, HB, *Pengantar Penelitian Kualitatif, Dasar-dasar teoritis dan praktis*, Pusat Penelitian UNS, Surakarta, 1998.

Skripsi :

*KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PT.
JASA RAHARJA (PERSERO) KOTA
PEKANBARU*

P