

Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pemberian Santunan Kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas di PT Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara

Authors:

Verginia Pandeiro¹, Ryan Aji Johannes², Fitri H Mamonto³, Margareth Rantung⁴

e-Mail:

wulanpandeiro3@gmail.com¹, ra.johannes@gmail.com²,
fitrimamonto@unima.ac.id³, margarethrantung@unima.ac.id

Affiliation:

Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia ^{1,3,4}, Universitas Sam Ratulangi, Manado²

Abstract

This study aims to determine the quality of public services in providing compensation to traffic accident victims at PT Jasa Raharja North Sulawesi Branch. This research was conducted at PT Jasa Raharja North Sulawesi Branch. The type of research used is qualitative research, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The data obtained were analyzed descriptively qualitatively. The number of informants was 4 people. Based on the results of the research, it shows that the quality of public services from the aspects of facilities and infrastructure, reliability, responsiveness, convenience has not gone well and optimally. This can be seen from the facilities and infrastructure. This is based on the lack of information facilities that are exposed or visible in the office, which are too small to be seen. The reliability of this is based on the lack of reliability of employees in providing services and the lack of public understanding of compensation. However, the Responsiveness and Ease aspects have been carried out well. Efforts made in terms of quality of public services, namely in terms of information facilities are given more attention and can develop for the better, then in terms of providing compensation it is even more enhanced, further increasing outreach to the community regarding the functions and roles of PT Jasa Raharja.

Keywords: Service Quality, Compensation, PT Jasa Raharja North Sulawesi Branch

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pemberian santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas di PT Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara. Penelitian ini dilaksanakan di PT Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif, Jumlah informan yaitu 6 orang berasal dari penerima santunan dan pegawai Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dari aspek sarana dan prasarana, kehandalan, daya tanggap, kemudahan belum berjalan dengan baik dan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari Sarana dan Prasarana hal ini didasarkan pada kurangnya fasilitas informasi yang terpapar atau terlihat di kantor terlalu kecil untuk dilihat. Kehandalan hal ini didasarkan pada kurangnya kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang pemberian santunan. Akan tetapi pada aspek Daya Tanggap dan Kemudahan sudah dijalankan dengan baik. Upaya-upaya yang diberikan dalam kualitas pelayanan publik yaitu dalam hal fasilitas informasi lebih

di perhatikan dan bisa berkembang menjadi lebih baik, kemudian dalam hal pemberian santunan lebih ditingkatkan lagi, lebih meningkatkan lagi sosialisasi kepada masyarakat terkait fungsi dan peran PT Jasa Raharja.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Santunan, PT Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara*

PENDAHULUAN

Kemajuan zaman dan perkembangan teknologi di Indonesia mengalami perkembangan dalam bidang asuransi terutama dalam bidang transportasi. Transportasi merupakan kebutuhan setiap orang dalam mengawali kegiatannya. Aktifitas transportasi yang ada di seluruh wilayah Indonesia relative padat, khususnya di Kota Manado. Hal ini disebabkan karena pertumbuhan pendudukan yang sangat tinggi. Sehingga, menjadi sebuah peningkatan perekonomian dan kesejahteraan, yang membuat tingkat mobilitasnya akan meningkat pula, baik itu orang maupun barang. Begitupula dengan resiko baik itu resiko dari diri sendiri maupun dari orang lain. Lalu lintas merupakan pembunuh nomor tiga di Indonesia, setelah jantung dan stroke. Setiap tahun rata-rata 30.000 nyawa melayang di jalan raya ditambah luka ringan, berat dan bahkan sampai meninggal dunia. Dari jumlah kecelakaan yang terjadi setiap tahun Indonesia menduduki urutan ketiga negara di ASEAN soal kecelakaan lalu lintas.

Minimnya rambu-rambu lalu lintas, minimnya kesadaran berlalu lintas menambah terjadinya kecelakaan lalu lintas. Masyarakat masih banyak yang bangga jika berhasil menerobos lampu merah, berhenti di tanda larangan atau mengendarai kendaraan roda dua tanpa menggunakan helm pengaman. Sadar untuk menekan angka kecelakaan lalu lintas bukan menjadi tanggungjawab Polisi Satuan Lalu Lintas dan Dinas Perhubungan semata. Jasa Raharja ikut ambil bagian dalam menekan angka kecelakaan lalu lintas. Upaya yang selama ini dilakukan Jasa Raharja dengan menginformasikan tertib lalu lintas melalui siaran radio. Melakukan kerja sama dengan pihak kepolisian dalam berbagai kegiatan seperti Safety riding, pemberian helm SNI secara cuma-cuma kepada pengemudi sepeda motor. Upaya selama ini dilakukan Jasa Raharja sudah mengarah pada peningkatan kesadaran berlalu lintas. Upaya yang sudah dilakukan harus terus ditingkatkan dengan membuat berbagai program untuk meningkatkan kesadaran masyarakat berlalu lintas, misalnya dengan memberikan kesadaran berlalu lintas kepada korban dan ahli waris yang menerima santunan kecelakaan lalu lintas. Begitu juga bekerja sama dengan pihak pemerintah setempat dengan melakukan sosialisasi santunan kecelakaan dan tertib lalu lintas.

Peningkatan jumlah korban kecelakaan lalu lintas menambah beban negara. Setiap terjadi kecelakaan lalu lintas, Negara berkewajiban memberikan santunan sebagaimana diamanatkan Undang-undang No.33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-undang No. 34 Tahun 1964

tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Bila melihat angka kecelakaan lalu lintas yang terjadi di Indonesia, diperkirakan setiap tahun negara menanggung beban triliunan rupiah membayar santunan kecelakaan. Misalnya kecelakaan lalu lintas di Sulawesi Utara.

Cara klaim santunan Jasa Raharja sebenarnya sangat mudah bila pengendara atau keluarga pengendaraan yang mengalami kecelakaan memahami prosedur pengajuan santunan yang benar. Aturan yang ditetapkan oleh pihak PT. Jasa Raharja tentang pengajuan klaim dana santunan ada beberapa ahli waris yang berhak mendapatkan santunan dari PT. Jasa Raharja yaitu janda atau duda yang sah, anak-anaknya yang sah, orang tua kandung tetapi jika tidak ada ahli waris maka uang santunan diahlikan kepada biaya penguburan bagi yang menyelenggarakan. Adapun Tugas dan Fungsi Jasa Raharja sebagai perusahaan Asuransi Social milik Negara (BUMN) yang memberikan perlindungan dasar bagi masyarakat yang mengalami musibah kecelakaan

Dengan banyaknya angka kecelakaan yang ada sehingga sangatlah dibutuhkan jaminan keselamatan didalam masyarakat bahkan untuk seluruh masyarakat Indonesia. Dan didalam pelayanannya pemerintah memberikan asuransi santunan kepada korban kecelakaan dimana PT. Jasa Raharja sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu pelaku ekonomi dalam perekonomian nasional Negara Kesatuan Republik Indonesia yang mempunyai peranan penting dalam menyelenggarakan perekonomian nasional guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu perwujudan dan dari pasal tersebut di atas adalah bahwa Negara melalui unit-unit usahanya yaitu BUMN melakukan kegiatan menghasilkan barang dan atau jasa serta mengolah sumber-sumber alam untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas dengan disertai pengurusan dan pengawasan secara professional. Berdasarkan data yang dikeluarkan PT Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara, penerima santunan dari tahun 2019-2022 adalah 4.768 orang. Dimana tahun 2019-2022 jumlah penerima santunan meninggal dunia 804 orang, luka-luka 3.948 orang, cacat tetap 1 orang, dan penguburan 15 orang.

Kepedulian pemerintah menaikkan dana santunan yang diberikan kepada korban kecelakaan lalu lintas berupa uang santunan dan pengobatan melalui PT Jasa Raharja, bukan berarti pemerintah mendukung terjadinya kecelakaan. Penambahan dana santunan yang diberikan kepada korban kecelakaan lalu lintas, semata-mata biaya pengobatan yang ditanggung korban kecelakaan lalu lintas Rp5 juta tidak mencukupi untuk melakukan pengobatan. Jasa Raharja ialah asuransi sosial yang lebih menekankan pada sosial. Filosofinya, pemerataan dengan memberikan perlindungan dasar, dengan tujuan membantu masyarakat karena perlindungan dasar pengobatan yang diberikan kepada korban kecelakaan lalu lintas bersifat dasar.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitive. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Menurut tugas pokok PT. Jasa Raharja adalah menghimpun dan memupuk dana masyarakat melalui iuran dan sumbangan wajib untuk selanjutnya menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang berwujud santunan Jasa Raharja terhadap korban kecelakaan lalu lintas. Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai masyarakat.

pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi masyarakat mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan - pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, dewasa ini pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparatur negara sebagai pelayan masyarakat memberikan pelayanan sebaik - baiknya menuju good governance, sedangkan masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalam menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan observasi awal peneliti memperoleh informasi permasalahan dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dimana kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pihak PT Jasa Raharja dalam memberikan sosialisasi tentang santunan Jasa Raharja terhadap masyarakat, sehingga banyak ditemukannya kendala yang terkesan menyulitkan bagi para korban / ahli waris korban dalam mengurus haknya yaitu santunan Jasa Raharja.

Dimana didalam pelaksanaan pemberian dana santunan banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana persyaratan didalam mengklaim dana santunan di PT Jasa Raharja. Dan juga hak sebagai masyarakat yang mengalami kecelakaan telah dilindungi dalam undang-undang Nomor 33 dan Nomor 34 Tahun 1964. Bahwa yang sangat penting adalah kesiapan dan kelengkapan dokumen yang ada dari Kepolisian dan Rumah Sakit yang menangani korban. Dan juga rentan waktu kecelakaan pada saat mengklaim disarankan tidak berselang lama sehingga dalam pelaksanaan pemberian santunan dapat diberikan sesuai ketentuan yang ada didalam pelaksanaannya. Pada dasarnya setiap dari manusia membutuhkan pelayanan bahkan

pada kenyataannya dapat dikatakan bahwa sebuah pelayanan tidak akan dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat senantiasa selalu membutuhkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas dari pemerintah, walaupun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan setiap harapan karena berdasarkan dengan pelayanan yang terjadi selama ini masih sangat berbelitbelit, mahal, lambat, dan amat melelahkan. Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan mematuhi peraturan para pelanggan.

METODE

Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian dalam pendekatan kualitatif adalah penelitian yang berdasarkan pada data-data yang didapatkan langsung dari responden baik dalam bentuk tulisan maupun lisan. Fokus penelitian ini dimaksudkan agar memberi batasan dalam metode penelitian kualitatif mengenai objek penelitian yang diangkat, agar peneliti tidak terjebak dengan begitu banyak data dilapangan. Fokus masalah lebih terlihat pada kualitas pelayanan yang kurang tepat. Adapun sub focus / indicator:

1. Sarana dan Prasarana meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana informasi.
2. Keandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya Tanggap yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan mematuhi peraturan para pelanggan.

Instrument penelitian adalah alat yang dipakai dalam sebuah kegiatan penelitian yang khususnya sebagai pengukuran dan pengumpulan data. Dalam penelitian ini instrument yang utama adalah penelitian itu sendiri, untuk lainya penulis sendiri yang turun melakukan pengamatan, wawancara, pengumpulan data, serta menganalisis data. Beberapa alat bantu yang digunakan peneliti berupa catatan, lapangan, alat perekam dan kamera untuk dokumentasi. Penulis melakukan wawancara kepada penerima santunan dan pegawai Jasa Raharja Sulawesi Utara. Untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan atau kriteria sebagaimana dikemukakan oleh Moleong (2007) dan Nasution (2003) yang dalam pemeriksaan keabsahan data menggunakan empat kriteria yaitu: derajat kepercayaan (credibility), keteralihan (transferability), ketergantungan (dependability) dan kepastian (confirmability)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2009 menyebutkan definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2005 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu, pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai masyarakat[8]. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

Menurut Atep Adya Barata (2003) masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor cukup penting, yaitu sebagai berikut: 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif. 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Berry dan Parasuraman menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu: 1) Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. 2) Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. (3) Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. 4) Jaminan (assurance), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang

dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu. 5) Empati (emphaty), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

PT. Jasa Raharja yang merupakan satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kehadiran PT Jasa Raharja memberikan perlindungan dasar kepada masyarakat melalui 2 (dua) program pertanggung, yaitu Asuransi Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Umum yang dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang serta Asuransi Tanggung Jawab Menurut Hukum Terhadap Pihak Ketiga yang dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. PT. Jasa Raharja sendiri merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengelola asuransi bagi setiap pengguna jalan seperti penumpang angkutan umum, penumpang kendaraan pribadi, dan pejalan kaki. Namun, tak semua kasus kecelakaan lalu lintas ditanggung oleh asuransi Jasa Raharja.

Korban yang berhak atas santunan adalah setiap penumpang sah dari alat angkutan umum yang mengalami kecelakaan diri, yang diakibatkan oleh penggunaan alat angkutan umum selama penumpang yang bersangkutan berada dalam angkutan tersebut. Bagi penumpang angkutan umum seperti bus yang sedang menyeberang laut menggunakan kapal feri dan mengalami kecelakaan, akan diberikan santunan ganda. Bagi korban yang jasadnya tidak ditemukan, penyelesaian santunan didasarkan kepada Putusan Pengadilan Negeri.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pegawai Jasa Raharja bahwa korban yang berhak atas santunan adalah setiap orang yang berada di luar angkutan lalu lintas jalan yang menjadi korban akibat kecelakaan dari penggunaan alat angkutan lalu lintas jalan, serta setiap orang atau mereka yang berada di dalam suatu kendaraan bermotor dan ditabrak, di mana pengemudi kendaraan bermotor yang jadi penyebab kecelakaan, termasuk dalam hal ini para penumpang kendaraan bermotor dan sepeda motor pribadi. Selanjutnya, korban kecelakaan yang tak mendapatkan santunan dari Jasa Raharja adalah pengemudi yang menyebabkan terjadinya kecelakaan dua atau lebih kendaraan bermotor. Yang kedua, adalah korban kecelakaan baik pengemudi atau pejalan kaki yang menerobos palang pintu kereta api. Ketiga, korban kecelakaan yang disengaja, seperti bunuh diri dan/atau percobaan bunuh diri serta korban kecelakaan yang terbukti mabuk.

Korban kecelakaan yang terbukti sedang melakukan kejahatan pun tidak berhak menerima santunan dari asuransi Jasa Raharja. Korban kecelakaan lain yang tidak berhak mendapatkan santunan adalah korban kecelakaan akibat bencana alam, perlombaan kecepatan seperti misalnya perlombaan balapan mobil atau motor. Jika tak masuk dalam kategori kecelakaan dalam dua paragraf di atas, Anda bisa

mengajukan klaim asuransi Jasa Raharja untuk mendapatkan santunan kecelakaan. Kepala PT Jasa Raharja Sulut Amaluddin Salam mengatakan dari total santunan selama Januari hingga Desember 2022 yang diserahkan tersebut, untuk korban meninggal dunia sebesar Rp25,1 miliar, luka-luka Rp18,6 miliar, cacat tetap Rp605 juta, dan biaya penguburan Rp36 juta (antaranews.com, 2023).

PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih khusus terhadap pemberian santunan kecelakaan, terdapat berbagai keluhan dari masyarakat yang terkesan menyulitkan bagi korban/ahli waris korban dalam mengurus haknya yaitu santunan Jasa Raharja. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa masyarakat yang mengalami kecelakaan dan menjadi korban kecelakaan lalu lintas jalan dan angkutan umum yang dirawat di rumah sakit, pihaknya akan memberikan surat jaminan kepada RS yang merawat, dengan biaya perawatan luka maksimal Rp20 juta, sedangkan santunan korban meninggal dunia Rp50 juta.

Berdasarkan hasil penelitian diatas didapati terdapat indikator yang menyebabkan sehingga kualitas pelayanan dari PT Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara kurang maksimal, yaitu (1) sarana dan prasarana, (2) Keandalan (3) Daya Tanggap (4) Kemudahan.

1. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana memegang peranan penting dalam menunjukkan eksistensi dan kredibilitas suatu perusahaan di mata pihak eksternal. Bagi PT. Jasa Raharja, penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana fisik yang dapat diandalkan menjadi bukti nyata dari kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana ini meliputi berbagai fasilitas fisik seperti gedung, gudang, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawai yang profesional. Gedung dan gudang yang representatif tidak hanya mencerminkan citra perusahaan yang baik, tetapi juga memberikan kenyamanan bagi para pemangku kepentingan yang berkunjung. Selain itu, penggunaan teknologi yang canggih dalam perlengkapan dan peralatan operasional dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan. Penampilan pegawai yang rapi dan profesional juga turut mencerminkan komitmen perusahaan dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa aspek sarana dan prasarana di kantor PT. Jasa Raharja yang perlu diperbaiki, khususnya terkait fasilitas informasi. Meskipun informasi yang dibutuhkan tersedia, penyajiannya masih kurang memadai. Informasi yang dipaparkan terlalu kecil sehingga sulit untuk dilihat oleh pengunjung. Hal ini tentu menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal, karena informasi yang seharusnya mudah diakses dan dipahami justru menjadi sulit untuk diperoleh.

Untuk mengatasi masalah ini, PT. Jasa Raharja perlu memperhatikan beberapa hal. Pertama, informasi yang dipaparkan di kantor harus disajikan dengan ukuran yang cukup besar dan jelas sehingga mudah dibaca oleh semua pengunjung. Penggunaan papan informasi digital atau layar interaktif dapat menjadi solusi untuk menampilkan informasi secara lebih menarik dan mudah diakses. Kedua, tata letak informasi harus diperhatikan dengan baik agar mudah ditemukan oleh pengunjung. Informasi penting sebaiknya ditempatkan di area yang strategis dan mudah dilihat, seperti di dekat pintu masuk atau ruang tunggu. Selain itu, PT. Jasa Raharja juga telah melakukan langkah maju dalam meningkatkan pelayanan dengan menerapkan sistem pelayanan santunan yang terintegrasi secara digital. Sistem ini dikenal sebagai IRSMS (Integrated Road Safety Management System) yang bekerja sama dengan Korlantas Polri, rumah sakit, dan Ditjen Dukcapil. Melalui sistem ini, proses pelayanan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas menjadi lebih mudah dan cepat.

Integrasi dengan IRSMS memungkinkan PT. Jasa Raharja untuk mengakses data secara real-time dari berbagai instansi terkait. Data kecelakaan dari Korlantas Polri, data medis dari rumah sakit, dan data kependudukan dari Ditjen Dukcapil dapat diakses dan diproses dengan cepat, sehingga mempercepat proses pemberian santunan kepada korban kecelakaan. Sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mengurangi potensi kesalahan dalam pengolahan data, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih akurat dan terpercaya. Dengan penerapan sistem digital ini, korban kecelakaan dan keluarganya tidak perlu lagi mengurus banyak dokumen secara manual, yang seringkali memakan waktu dan tenaga. Semua proses dapat dilakukan secara online, mulai dari pengajuan klaim hingga pencairan santunan. Hal ini tentunya sangat membantu masyarakat yang sedang mengalami situasi sulit akibat kecelakaan.

Untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, PT. Jasa Raharja harus melakukan evaluasi dan pengembangan berkelanjutan terhadap sarana dan prasarana yang dimiliki. Pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai juga menjadi kunci penting dalam mendukung penggunaan teknologi dan sistem baru yang diterapkan. Pegawai yang terampil dan berpengetahuan luas akan mampu memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada secara maksimal, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin optimal.

Selain itu, PT. Jasa Raharja perlu aktif dalam menerima masukan dan feedback dari masyarakat terkait pelayanan yang mereka berikan. Feedback ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan yang diperlukan. Penyediaan sarana untuk menerima feedback, seperti kotak saran atau platform online, dapat memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pendapat mereka.

Dengan perhatian yang serius terhadap sarana dan prasarana, serta penerapan sistem digital yang terintegrasi, PT. Jasa Raharja dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Hal ini tidak hanya akan memperkuat eksistensi perusahaan di mata masyarakat, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pada akhirnya, tujuan utama PT. Jasa Raharja dalam memberikan perlindungan dan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas dapat tercapai dengan lebih baik.

2. Kehandalan

Kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan akurat. Dalam konteks bisnis dan pelayanan publik, kehandalan mencakup berbagai aspek, seperti pengiriman yang tepat waktu, penyelesaian masalah dengan cepat, provisi pelayanan yang sesuai dengan standar, dan penawaran harga yang sesuai dengan kesepakatan awal. Kehandalan atau reliability ini menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan kepuasan pelanggan dan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan atau instansi yang memberikan pelayanan. Namun, di Kantor PT. Jasa Raharja, masih terdapat sejumlah masalah yang menghambat tercapainya kehandalan dalam pelayanan. Salah satu masalah utama adalah dokumen pendukung yang sering menjadi hambatan dalam proses klaim santunan. Dokumen pendukung ini seringkali mempersulit masyarakat untuk mendapatkan hak mereka, terutama dalam situasi yang mendesak seperti klaim santunan kecelakaan. Kesulitan dalam pengurusan dokumen ini menyebabkan proses klaim menjadi lebih lama dari yang seharusnya, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan kebingungan di kalangan masyarakat. Masalah lain yang sering dihadapi adalah keterlambatan pembayaran santunan. Keterlambatan ini sering terjadi di rumah sakit tempat korban kecelakaan mendapatkan perawatan. Keterlambatan pembayaran tidak hanya menambah beban psikologis korban dan keluarga, tetapi juga mencerminkan ketidakmampuan perusahaan dalam memenuhi janjinya untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Ketepatan waktu dalam pembayaran santunan sangat penting karena dapat mempengaruhi proses pemulihan korban dan kepercayaan masyarakat terhadap PT. Jasa Raharja. Pengaturan waktu dari pegawai di PT. Jasa Raharja juga sering kali dikatakan tidak efektif. Pengaturan waktu yang buruk menyebabkan banyak pekerjaan yang terlalaikan dan pekerjaan yang seharusnya bisa diselesaikan dengan cepat menjadi terhambat. Akibatnya, pekerjaan menumpuk dan berdampak negatif terhadap proses pelayanan. Dokumen-dokumen yang tertunda dalam proses pelayanan menambah panjangnya antrian pekerjaan yang belum selesai, sehingga memperlambat keseluruhan proses klaim santunan. Efektivitas pengaturan waktu sangat penting untuk memastikan bahwa setiap tugas dan tanggung jawab diselesaikan tepat

waktu, tanpa menunda pekerjaan yang akan berdampak pada pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mengatasi berbagai masalah tersebut, PT. Jasa Raharja perlu melakukan beberapa langkah strategis. Pertama, simplifikasi proses klaim dengan mengurangi jumlah dan kompleksitas dokumen pendukung yang diperlukan. Dengan demikian, masyarakat dapat lebih mudah dan cepat dalam mengajukan klaim santunan. Kedua, peningkatan sistem manajemen waktu dan pengaturan kerja bagi pegawai agar setiap tugas dapat diselesaikan tepat waktu tanpa ada penundaan. Ketiga, peningkatan transparansi dan komunikasi antara PT. Jasa Raharja dengan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti website resmi, media sosial, dan layanan informasi pelanggan. Selain itu, PT. Jasa Raharja juga perlu meningkatkan pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai. Pegawai yang terlatih dengan baik akan lebih mampu menangani berbagai situasi dengan cepat dan tepat, serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Pelatihan ini juga harus mencakup aspek-aspek penting seperti manajemen waktu, keterampilan komunikasi, dan pengetahuan tentang prosedur klaim santunan.

Peningkatan teknologi informasi juga menjadi langkah penting dalam upaya meningkatkan kehandalan pelayanan. Implementasi sistem informasi yang terintegrasi dapat membantu mempercepat proses klaim dan pembayaran santunan, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi terkait klaim mereka. Sistem ini juga dapat membantu pegawai dalam mengelola pekerjaan dengan lebih efisien dan mengurangi risiko penundaan. Selain peningkatan internal, PT. Jasa Raharja juga harus aktif dalam melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Kampanye informasi melalui media massa, penyuluhan di komunitas, dan kerjasama dengan lembaga terkait dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai prosedur klaim santunan. Dengan demikian, masyarakat akan lebih percaya diri dalam melaporkan kecelakaan dan mengajukan klaim santunan, sehingga hak mereka dapat terpenuhi dengan baik.

Dalam kesimpulannya, kehandalan dalam pelayanan adalah faktor krusial yang menentukan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap PT. Jasa Raharja. Meskipun saat ini masih terdapat sejumlah tantangan yang menghambat kehandalan pelayanan, langkah-langkah strategis yang tepat dapat membantu mengatasi masalah tersebut. Simplifikasi proses klaim, peningkatan manajemen waktu, peningkatan transparansi, pelatihan pegawai, peningkatan teknologi informasi, dan sosialisasi kepada masyarakat adalah beberapa langkah penting yang dapat diambil untuk meningkatkan kehandalan pelayanan. Dengan upaya yang berkelanjutan dan komitmen yang kuat, diharapkan PT. Jasa Raharja dapat

memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat, dan tepat kepada masyarakat, sehingga tujuan utama dari pemberian santunan dapat tercapai dengan optimal.

3. Daya Tanggap

Daya tanggap atau responsivitas adalah salah satu kemampuan penting yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Bagi PT. Jasa Raharja, daya tanggap ini tercermin dalam kemampuan karyawan mereka untuk memberikan pelayanan yang cepat, terutama dalam situasi mendesak seperti kecelakaan lalu lintas. Ketika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, PT. Jasa Raharja berusaha keras untuk segera memperbaiki atau meminimalkan kerugian yang dialami oleh konsumen. PT. Jasa Raharja telah menunjukkan daya tanggap yang tinggi dengan membantu melengkapi dokumen yang diperlukan dalam pengurusan santunan. Mereka menyadari bahwa proses administrasi bisa menjadi beban tambahan bagi korban kecelakaan dan keluarganya. Oleh karena itu, Jasa Raharja memberikan bantuan langsung untuk memastikan semua dokumen yang dibutuhkan tersedia dan lengkap. Langkah ini membantu mempercepat proses pengajuan santunan sehingga korban kecelakaan dapat segera mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan. Kerja sama yang erat antara PT. Jasa Raharja dengan pihak kepolisian juga menjadi bukti nyata dari daya tanggap mereka. Sinergi ini sudah berlangsung lama dan sangat penting dalam penanganan kecelakaan lalu lintas. Ketika ada kejadian kecelakaan, informasi dari masyarakat atau rumah sakit segera diteruskan ke pihak kepolisian untuk penanganan lebih lanjut. Hal ini memastikan bahwa setiap kasus kecelakaan ditangani dengan cepat dan tepat, serta informasi yang diperlukan untuk pengajuan santunan segera tersedia.

Dari hasil wawancara dengan beberapa pihak terkait, diketahui bahwa PT. Jasa Raharja sebagai penjamin pertama bagi korban kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang umum terus berkomitmen untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan. Mereka tidak hanya sekadar memberikan santunan, tetapi juga berusaha untuk mengoptimalkan setiap proses pengajuan santunan biaya perawatan bagi korban kecelakaan. Salah satu bentuk komitmen ini adalah dengan menerbitkan surat jaminan biaya perawatan ke rumah sakit. Surat jaminan biaya perawatan ini sangat penting karena memastikan bahwa korban kecelakaan dapat segera mendapatkan perawatan medis yang diperlukan tanpa harus menunggu proses administrasi yang panjang. Rumah sakit yang menerima surat jaminan ini akan langsung memberikan perawatan yang diperlukan, sementara PT. Jasa Raharja akan menanggung biaya perawatan tersebut. Dengan demikian, korban kecelakaan dapat fokus pada pemulihan mereka tanpa harus khawatir tentang biaya medis. Kemudahan dalam pengurusan santunan ini juga mencakup berbagai langkah proaktif yang diambil oleh PT. Jasa Raharja. Misalnya, mereka telah mengimplementasikan sistem digital yang mempermudah proses pengajuan dan

pencairan santunan. Melalui sistem ini, data korban kecelakaan dapat segera diakses dan diproses, sehingga waktu tunggu untuk mendapatkan santunan dapat dikurangi secara signifikan. Teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memastikan bahwa informasi yang diterima akurat dan dapat diandalkan.

Responsivitas PT. Jasa Raharja juga terlihat dalam upaya mereka untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan. Karyawan yang terlatih dengan baik akan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta dapat menangani berbagai situasi darurat dengan lebih baik. Pelatihan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pengetahuan teknis hingga keterampilan komunikasi, sehingga karyawan dapat berinteraksi dengan korban kecelakaan dan keluarganya dengan lebih efektif. Selain itu, PT. Jasa Raharja juga berupaya untuk mendengarkan masukan dan feedback dari masyarakat. Mereka menyediakan berbagai saluran komunikasi, seperti layanan pelanggan, kotak saran, dan platform online, untuk menerima masukan dari masyarakat. Masukan ini sangat berharga dalam proses evaluasi dan perbaikan pelayanan. Dengan mendengarkan langsung dari masyarakat, PT. Jasa Raharja dapat memahami kebutuhan dan harapan mereka, serta melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pentingnya daya tanggap dalam pelayanan PT. Jasa Raharja tidak hanya berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat, tetapi juga pada peningkatan citra perusahaan di mata publik. Ketika masyarakat merasakan bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang cepat dan tanggap, kepercayaan mereka terhadap PT. Jasa Raharja akan meningkat. Hal ini sangat penting untuk membangun hubungan yang baik antara perusahaan dan masyarakat, serta memastikan bahwa PT. Jasa Raharja dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik.

Secara keseluruhan, daya tanggap atau responsivitas merupakan salah satu aspek kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT. Jasa Raharja. Dengan kemampuan karyawan yang cepat dan tanggap, kerja sama erat dengan pihak kepolisian, serta penerapan sistem digital dan proaktif, PT. Jasa Raharja dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada korban kecelakaan lalu lintas. Komitmen mereka untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan mendengarkan masukan dari masyarakat menjadi fondasi penting dalam upaya mereka untuk memberikan santunan dan perlindungan yang lebih baik bagi masyarakat.

4. Kemudahan

Kemudahan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pegawainya merupakan faktor penting dalam menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan. Di PT. Jasa Raharja, berbagai kemudahan ini sudah terlihat cukup efektif, terutama karena didukung oleh Undang-Undang yang berlaku sebagai

patokan dan landasan dalam pelaksanaannya. Namun, meskipun sudah ada kemudahan tersebut, masih banyak masyarakat yang belum paham tentang fungsi dan peran PT. Jasa Raharja. Akibatnya, banyak masyarakat yang belum mengerti bahwa Jasa Raharja hanya menjamin kecelakaan tunggal jika korban berada di kendaraan angkutan penumpang dan memberikan santunan kepada korban kecelakaan dua kendaraan bermotor resmi. Selain itu, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang penerima santunan juga menjadi masalah yang perlu diatasi. Untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan, PT. Jasa Raharja perlu terus meningkatkan upaya sosialisasi tentang fungsi dan perannya. Salah satu cara efektif untuk melakukan ini adalah melalui berbagai platform komunikasi yang mudah diakses oleh masyarakat, seperti media sosial, website resmi, dan aplikasi mobile. Informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang layanan yang diberikan, termasuk siapa saja yang berhak menerima santunan, harus disebarluaskan secara luas. Hal ini penting agar masyarakat tidak hanya mengetahui keberadaan Jasa Raharja, tetapi juga memahami secara tepat bagaimana mereka bisa mendapatkan manfaat dari layanan yang disediakan.

Kemudahan yang sudah diterapkan oleh PT. Jasa Raharja, seperti sistem pelayanan santunan yang terintegrasi secara digital dengan IRSMS (Integrated Road Safety Management System), Korlantas Polri, rumah sakit, dan Ditjen Dukcapil, menunjukkan bahwa perusahaan ini serius dalam meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa sistem ini memungkinkan PT. Jasa Raharja untuk mengakses data secara real-time dari berbagai instansi terkait, sehingga proses pelayanan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas menjadi lebih cepat dan mudah. Namun, kemudahan sistem ini harus diimbangi dengan upaya edukasi kepada masyarakat. Banyak masyarakat yang belum menyadari bahwa mereka bisa mendapatkan santunan dari PT. Jasa Raharja jika terlibat dalam kecelakaan lalu lintas yang sesuai dengan ketentuan. Untuk itu, PT. Jasa Raharja harus aktif melakukan kampanye informasi melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk kampanye offline seperti penyuluhan di sekolah-sekolah, komunitas, dan tempat-tempat umum. Selain itu, pelatihan bagi pegawai untuk menjadi komunikator yang efektif juga penting agar mereka bisa menjelaskan layanan Jasa Raharja dengan baik kepada masyarakat. Keberadaan informasi yang jelas dan mudah diakses juga penting di kantor-kantor PT. Jasa Raharja. Penggunaan papan informasi yang mudah dibaca, brosur yang informatif, dan layanan bantuan yang siap membantu menjawab pertanyaan masyarakat akan sangat membantu dalam memberikan pemahaman yang lebih baik tentang layanan Jasa Raharja.

Salah satu kendala yang dihadapi adalah bahwa banyak masyarakat belum tahu bahwa Jasa Raharja hanya memberikan jaminan untuk kecelakaan tunggal jika korban berada di kendaraan angkutan penumpang dan santunan diberikan kepada

korban kecelakaan dua kendaraan bermotor resmi. Informasi ini harus dijelaskan dengan baik agar tidak ada kesalahpahaman di masyarakat. Penyampaian informasi yang jelas tentang kriteria penerima santunan akan membantu masyarakat untuk lebih memahami layanan yang diberikan dan mengurangi kebingungan atau harapan yang tidak realistis. Kurangnya sosialisasi juga menjadi tantangan yang harus diatasi. PT. Jasa Raharja harus meningkatkan upaya sosialisasi melalui berbagai media, baik online maupun offline. Pembuatan konten edukatif yang menarik dan mudah dipahami, seperti video animasi, infografis, dan artikel blog, dapat membantu menyebarkan informasi dengan lebih efektif. Selain itu, kerjasama dengan media massa untuk menyebarkan informasi juga penting untuk menjangkau audiens yang lebih luas. Dengan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang fungsi dan peran PT. Jasa Raharja, serta memperkuat kemudahan pelayanan yang sudah ada, perusahaan ini dapat menumbuhkan rasa percaya yang lebih besar dari masyarakat. Kepercayaan ini akan tercipta ketika masyarakat merasa bahwa mereka mendapatkan informasi yang jelas, pelayanan yang cepat dan tepat, serta perlindungan yang memadai dari PT. Jasa Raharja.

Pada akhirnya, tujuan utama PT. Jasa Raharja adalah untuk memberikan perlindungan dan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas dengan cara yang paling efektif dan efisien. Dengan adanya kemudahan dalam sistem pelayanan, didukung oleh upaya sosialisasi yang kuat, PT. Jasa Raharja dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa masyarakat mendapatkan manfaat maksimal dari layanan yang mereka sediakan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga memperkuat eksistensi PT. Jasa Raharja sebagai perusahaan yang berkomitmen dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

PT. Jasa Raharja, sebuah perusahaan asuransi milik negara, menghadapi tantangan dalam memberikan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas di Indonesia. Meskipun kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dan pemberian kompensasi secara umum memadai (Eski aditya & Muhammad Yafiz, 2022), masih terdapat beberapa permasalahan. Hal ini mencakup inefisiensi administratif, kurangnya disiplin pegawai, dan kurangnya kesadaran masyarakat tentang mekanisme kompensasi (Kiki Nur Asri et al., 2017). Tanggung jawab perusahaan dalam penyelesaian klaim asuransi bagi korban kecelakaan belum sepenuhnya terealisasi, khususnya pada kecelakaan kendaraan tunggal (Hesti Oktaviana, 2020). Selain itu, proses kompensasi yang kurang optimal disebabkan oleh ketidakkonsistenan administratif dengan peraturan dan jumlah kompensasi yang tidak memadai sehingga tidak menutupi kerugian yang sebenarnya dialami oleh para korban. Hambatan utama dalam pemberian kompensasi adalah tidak lengkapnya dokumentasi klaim yang diserahkan oleh korban (Alfina Damayanti dkk., 2023). Tantangan-tantangan ini

menyoroti perlunya perbaikan di PT. Proses penyampaian layanan dan kompensasi Jasa Raharja agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada korban kecelakaan.

Selain itu, PT. Jasa Raharja harus aktif melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai fungsi dan peran perusahaan serta kriteria penerima santunan melalui berbagai saluran komunikasi. Peningkatan upaya sosialisasi ini dapat dilakukan melalui kampanye informasi di media sosial, website resmi, aplikasi mobile, dan penyuluhan di komunitas. Dengan langkah-langkah strategis ini, PT. Jasa Raharja diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat eksistensi perusahaan, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Upaya berkelanjutan dalam mengevaluasi dan mengembangkan sarana dan prasarana, meningkatkan kehandalan dan daya tanggap pegawai, serta menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses akan membantu PT. Jasa Raharja mencapai tujuan utamanya dalam memberikan perlindungan dan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas dengan cara yang paling efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil penjelasan dalam penelitian ini, terdapat kebaharuan dalam perspektif penilaian kualitas pelayanan PT. Jasa Raharja dengan memperinci empat indikator utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, yaitu sarana dan prasarana, kehandalan, daya tanggap, dan kemudahan. Selain itu, tulisan ini juga menyoroti pentingnya edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai fungsi dan peran PT. Jasa Raharja, yang sering kali kurang dipahami. Kebaharuan lain yang ditawarkan adalah solusi praktis untuk mengatasi kendala yang dihadapi, seperti peningkatan sarana informasi yang lebih jelas, penggunaan teknologi canggih dalam sistem pelayanan, dan upaya proaktif dalam menerima feedback dari masyarakat. Artikel ini juga memperkenalkan konsep integrasi sistem digital IRSMS sebagai langkah inovatif dalam mempercepat dan meningkatkan akurasi pelayanan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas. Dengan menekankan pentingnya sinergi antara PT. Jasa Raharja dan instansi terkait, serta pelatihan pegawai yang komprehensif, tulisan ini menawarkan pendekatan holistik untuk memperbaiki kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, tulisan ini tidak hanya berfokus pada analisis masalah, tetapi juga memberikan rekomendasi yang konkret dan aplikatif untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap PT. Jasa Raharja.

KESIMPULAN

Berdasarkan dengan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dianalisis di atas yang berjudul Kualitas Pelayanan dalam Pemberian Santunan Kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas di PT Jasa Raharja Cabang Sulawesi Utara dilihat dari empat indikator yang dapat disimpulkan bahwa Sarana dan Prasarana yang terlihat di kantor PT Jasa Raharja itu sendiri ternyata masih ada yang kurang memadai yaitu fasilitas

informasi yang terpapar atau terlihat di kantor walaupun dimana informasi itu ada akan tetapi sukar untuk dilihat karena informasi yang dipaparkan terlalu kecil untuk dilihat. Kehandalan yang dilakukan masih kurang baik, dikatakan kurang baik dikarenakan ada dokumen pendukung yang masih dijadikan sebuah hambatan dalam mengklaim santunan yang seharusnya telah menjadi hak dari masyarakat itu sendiri. Daya Tanggap PT Jasa Raharja sudah responsive dalam hal ini membantu melengkapi dokumen diperlukan dalam pengurusan santunan. Kemudahan yang diberikan di PT. Jasa Raharja sudah terlihat cukup efektif didukung dengan adanya UUD yang berlaku yang menjadi patokan serta landasan yang mendukung dalam pelaksanaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- antaranews.com, 2023, Jasa Raharja Sulut serahkan santunan Rp44,7 miliar selama 2022, berita, 11 Januari 2023, <https://www.antaranews.com/berita/3345297/jasa-raharja-sulut-serahkan-santunan-rp447-miliar-selama-2022>
- Asri, K.N., Saptono, H., & Njatrijani, R. (2017). Pelaksanaan Asuransi Sosial pada PT. Jasa Raharja (Persero) terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Semarang. *Diponegoro Law Journal*, 6, 1-17.
- Barata AA. 2003, Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Dilapanga A. Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (Ppkm) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. *J Adm J Kaji Kebijak dan ilmu Adm Negara*. 2021;3(1):28-34.
- Eski aditya, & Muhammad Yafiz. (2022). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM PENYERAHAN SANTUNAN PT JASA RAHARJA PERWAKILAN TK.I MEDAN. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 1(6), 647-652. <https://doi.org/10.53625/juremi.v1i6.2085>
- Oktaviana, H. (2020). Tanggung Jawab Hukum PT. Jasa Raharja (Persero) Dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Jalan Raya (Studi Kasus di PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur). *Al Qodiri : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Keagamaan*, 18(1), 31-38. Retrieved from <https://ejournal.kopertais4.or.id/tapalkuda/index.php/qodiri/article/view/3684>
- Presiden Republik Indonesia. Pasal 3 Undang-Undang 34 Tahun 1964 Tentang Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. 1964;
- Pemerintah Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang. 1964. p. 4.

- Rantung M. Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa. *J Ilm Mandala Educ.* 2022;8(2).
- Lumingkewas EMC. Prototip Perilaku Pelayanan Publik Pemerintah Desa Kabupaten Minahasa Utara. *JISIP (Jurnal Ilmu Sos dan Pendidikan)*. 2022;6(1).
- Putri, N.I., & Hamsir, H. (1970). Penyelesaian Ganti Kerugian Asuransi Kecelakaan Terhadap Penumpang Kendaraan Umum. *Alauddin Law Development Journal, Penyelesaian Ganti Kerugian Asuransi Kecelakaan Terhadap Penumpang Kendaraan Umum, Alauddin Law Development Journal (ALDEV), VOL. 2 NO. 2*, <https://doi.org/10.24252/aldev.v2i2.15357>
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Sinambela LPD. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: BumiAksara. Vol. 34 No. 4 of *Journal*. 2012. *Sociol Heal Illness*. 2011;34:4.
- Tjiptono F dan AD. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset. 2003;