

## **ABSTRAK**

### **RESPONSIVITAS PELAYANAN PT. JASA RAHARJA DALAM PENANGANAN KORBAN KECELAKAAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM DAN KECELKAAN LALU LINTAS JALAN (Studi Pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Bogor 2019-2020)**

**Oleh**

**ANDRE JULIAN MULIA**

PT. Jasa Raharja merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dibidang asuransi sosial berdasarkan Undang-undang No. 33 tahun 1964 jo. PP No.17 tahun 1965 tentang Dana Pertanggunganan Wajib Kecelakaan Penumpang, UU No. 34 tahun 1964 jo. PP No. 18 tahun 1965 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Meningkatnya pengguna lalu lintas menjadi penyebab meningkatnya jumlah korban kecelakaan lalu lintas. Tingginya tingkat kecelakaan yang terjadi di daerah Bogor maka pelayanan Jasa Raharja sangat dibutuhkan, adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui responsivitas PT. Jasa Raharja Dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penumpang Angkutan Umum Dan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dimana dalam mengumpulkan data peneliti menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil peneliian ini menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan public PT. Jasa Raharja dalam pengurusan dana asuransi kecelakaan sudah berjalan dengan baik. Ini dapat dilihat dari kelima indikator yang peneliti gunakan sebagai acuan penelitian yaitu, pertama respon perugas / aparatur dalam merespon korban maupun keluarga korban dalam mengeklaim asuransi dinilai sudah baik dan masyarakat memberikan respon positif kepada pelayanan yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja Kota Bogor, kedua pada indikator kecepatan melayani, petugas/ aparatur PT. Jasa Raharja Kota Bogor melayani cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus asuransi kecelakaan, ketiga indikator ketepatan melayani petugas/aparatur PT. Jasa Raharja Kota Bogor telah melayani dengan tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat berdasarkan SOP yang sudah ada, Keempat indikator ketepatan waktu petugas/apparat PT. Jasa Raharja Kota Bogor memberikan pelayanan dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah di tentukan, kelima petugas/aparatur menerima keluhan dari masyarakat dan mengevaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja.

**Kata Kunci : Responsivitas, Pelayanan Publik, PT. Jasa Raharja**

## **ABSTRACT**

### **SERVICE RESPONSIVITY PT. RAHARJA SERVICES IN THE HANDLING OF PUBLIC TRANSPORT PASSENGER ACCIDENT AND ROAD TRAFFIC ACCIDENT**

**(Study at PT. Jasa Raharja Representative Bogor 2019-2020)**

*By*

**ANDRE JULIAN MULIA**

*PT. Jasa Raharja is a state-owned company engaged in social insurance based on Law no. 33 year 1964 jo. PP No.17 of 1965 concerning Compulsory Passenger Accident Coverage Fund, Law No.34 of 1964 jo. PP No.18 of 1965 concerning Road Traffic Accident Funds. The increase in traffic users is the cause of the increasing number of victims of traffic accidents. The high rate of accidents that occur in the Bogor area means that Jasa Raharja services are needed, while the purpose of this research is to find out the responsibilities of PT. Jasa Raharja in Handling Passenger Accident Victims of Public Transport and Road Traffic Accidents. This research method is descriptive qualitative, where in collecting data researchers use interviews, documentation and observation methods. The results of this study indicate that the responsiveness of PT. Jasa Raharja in managing accident insurance funds has been going well. This can be seen from the five indicators that the researchers used as research references, namely, first, the response of officers / apparatus in responding to victims and victims' families in claiming insurance was considered good and the community gave a positive response to the services provided by PT. Jasa Raharja Bogor City, second on the speed of service indicator, officers/apparatus of PT. Jasa Raharja Bogor City serves quickly and responsively in providing services to the public who handle accident insurance, the three indicators of help serve officers / officials of PT. Jasa Raharja Bogor City has served appropriately according to the needs of the community based on existing SOPs. The four indicators of timeliness of officers/apparatuses of PT. Jasa Raharja Bogor City provided timely services according to a predetermined time, the five officers/apparatus received complaints from the public and evaluated to improve the services provided by PT. Jasa Raharja.*

**Keyword : Responsibility, Public Service, PT. Jasa Raharja**