

**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)**

(Skripsi)

Oleh

Andre Julian Mulia

(1616041042)



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

RESPONSIVITAS PELAYANAN PT. JASA RAHARJA DALAM PENANGANAN KORBAN KECELAKAAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM DAN KECELAKAAN 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 Pertanggunganaan 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 penelitian 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

**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

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

Judul Skripsi : **Responsivitas Pelayanan PT Jasa Raharja
Sebagai Asuransi Sosial Dalam Penanganan
Korban Kecelakaan Penumpang Angkutan
Umum Dan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan
(Studi pada PT Jasa Raharja Perwakilan Bogor).**

Nama mahasiswa : **Andre Julian Mulia**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1616041042**

Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Prof. Dr. Yulianto, M.S.
NIP. 19610704 198803 1 005

Vina Karmilasari, S.Pd., M.Si.
NIP. 19910924 201903 2 019

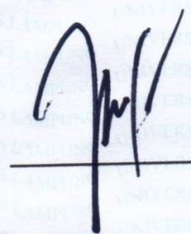
2. Ketua Jurusan Administrasi Negara

Meiliana, S.IP., M.A.
NIP. 19740520 200112 2 002

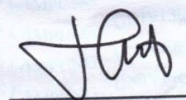
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

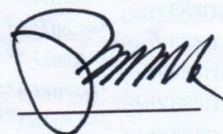
Ketua : **Prof. Dr. Yulianto, M.S.**



Sekretaris : **Vina Karmilasari, S.Pd., M.Si.**



Penguji Utama : **Dr. Dedy Hermawan, S. Sos., M.Si.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

u.r



Dra. Ida Nurhaida, M.Si
NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **15 Mei 2023**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 12 Mei 2023
Yang membuat pernyataan,



Andre Julian Mulia
NPM. 1616041042

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis adalah Andre Julian Mulia, penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 13 Juli 1998. Penulis adalah anak ke 3 dari 3 saudara, dari pasangan Bapak Edwin Rahadian Mulia dan Ibu Evi Oktavia.

Penulis mengawali pendidikan formal di TK Pelita Bakti Kecamatan Teluk Betung Utara yang diselesaikan pada Tahun 2004, SD Taman Siswa yang diselesaikan pada Tahun 2010, SMP PGRI 5 yang diselesaikan pada Tahun 2013, dan SMA Perintis 2 Kota Bandar Lampung yang diselesaikan pada Tahun 2016. Selanjutnya penulis pada Tahun 2016 diterima sebagai Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, dalam program pendidikan Strata 1 (S1), penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Gunung Sangkaran, Kecamatan Blambangan Umpu, Kabupaten Way Kanan.

MOTTO

Apa yang telah dimulai maka selesaikanlah dengan serius.

Hidup adalah

perjuangan, jangan pernah berkata menyerah jika belum mencoba sampai akhir.

Bukanlah hidup kalau tidak ada masalah, bukanlah sukses kalau tidak melalui rintangan, bukanlah menang kalau tidak dengan pertarungan, bukanlah lulus kalau

tidak ada ujian, dan bukanlah berhasil kalau tidak berusaha.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Bismillahirrahmanirrohim. . .

Kupersembahkan Karya Tulis sederhana ini kepada:

Ayah tercinta yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan selalu berjuang demi masa depan putra putrinya dan Mama yang aku sayangi dan cintai atas kasih sayang, pengorbanan dan doa dalam setiap langkahku serta Kakakku tercinta yang selalu memberikan semua yang terbaik untukku. Terima kasih atas kesabaran yang luar biasa saat mendengarkan cerita, keluhan, dan kekhawatiran saya sepanjang perjalanan menempuh pendidikan ini. Kalian tak pernah berhenti memberikan dukungan moral dan kata-kata yang menguatkan ketika saya merasa putus asa atau ragu dengan kemampuan sendiri.

Sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat dan bantuan. Dosen pembimbing dan penguji yang sangat berjasa dalam proses penyelesaian skripsi ini serta seluruh dosen dan staf jurusan Ilmu Administrasi Bisnis FISIP Universitas Lampung.

Para pendidik dan almamater tercinta UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA

Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, karena berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Responsivitas Pelayanan PT Jasa Raharja Sebagai Asuransi Sosial Dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penumpang Angkutan Umum Dan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Studi pada PT Jasa Raharja Perwakilan Bogor)”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Selama penyusunan skripsi ini penulis menyadari keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga penulis membutuhkan bantuan dari berbagai pihak, baik keluarga, dosen, maupun teman-teman. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. ALLAH SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, menciptakan siang dan malam yang selalu mengiringi hidup penulis, dan Nabi Muhammad SAW yang selalu menjadi suri tauladan dan inspirasi dalam kehidupan penulis.
2. Orang tuaku tercinta, anakmu ini mencoba memberikan yang terbaik untukmu. Betapa diri ini ingin melihat kalian bangga padaku. Betapa tak ternilai kasih sayang dan pengorbanan kalian padaku. Terimakasih atas dukungan moril maupun materil untukku selama ini. kepada penulis. Papaku yang kubanggakan Edwin Rahadian Mulia, Papa yang selalu menjadi sumber inspirasiku, makasih ya *Pah* buat pelajaran kesabaran yang sangat luar biasa, Papa yang selalu berkorban segala sesuatunya kepada keluarga terlebih kepada penulis, dan mendukung harapan serta keinginan anak-anaknya. Mamaku tersayang Evi Oktavia, sosok wanita hebat yang

senantiasa berdoa bagi kesuksesan disetiap langkah anak-anaknya, yang selalu tiada henti mencurahkan kasih dan sayangnya kepada keluarga. Makasih ya *Ma* buat pelajaran keikhlasannya selama ini. Terima kasih ya Allah karena telah memberikan kedua orang tua yang hebat dan sangat luar biasa dalam hidupku. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan limpahan rahmat bagi kedua orang tua yang sangat kusayangi. Amiiin.

3. Kakakku tersayang Alvin Winanda Mulia dan Aria Rahman Mulia. Kehadiranmu menyempurnakan hidupku. Semoga kedepannya kita bisa berhasil dan tetap menjadi kebanggaan orang tua
4. Keluarga besar ku tersayang (kakek-nenek,om-tante,sepupu-sepupu) yang selalu memberikan semangat dihidupku dalam menyelesaikan skripsi ini dan untuk Kakek yang senantiasa memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Ibu Meiliyana S.IP., M.A.selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
7. Ibu Dewi Brima Atika, S. IP., M. Si. selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan, pengarahan, saran serta masukan kepada penulis dalam menyelesaikan proses akademik.
8. Bapak Prof. Dr. Yulianto, M. S. selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan, pengarahan, saran serta masukan dengan sabar kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Ibu Vina Karmilasari, S.Pd., M.Si. selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan, pengarahan, saran serta masukan dengan sabar kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S. Sos., M.Si. selaku dosen pembahas yang telah memberikan kritik, saran ,dan masukan yang baik serta memberikan perhatiannya kepada penulis
11. Dosen-dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP UNILA, Bu Yayuk, Bu Selvi, Bu Novita, Pak Noverman, Bu Devi, Bu Intan, Pak Bambang, Pak Simon, Pak Syamsul,Pak Nana, Pak Fery,Pak Eko dan Bu Dian. Terima

kasih atas segala ilmu yang telah bapak ibu berikan. Semoga ilmu dan pengalaman yang telah penulis peroleh selama perjalanan di kampus dapat menjadi bekal yang berharga untuk kehidupan penulis ke depannya.

12. Mba Wulan sebagai staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu memberikan pelayanan bagi penulis dan administrasi di jurusan
13. Pihak-pihak informan yang bersedia meluangkan waktunya dan memberikan data kepada penulis serta seluruh pihak informan yang telah memberikan izin penelitian serta memberikan informasi, masukan, dan kerjasamanya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
14. Untuk teman-teman “Alaska” Ilmu Administrasi Negara angkatan 2016. Haryo Angga, Refani Ilham, Jane Anditya, Bagus Aditya, Iyong Dea, David Halomoan, Muhammad Yusuf, Rifqi, Handika, Helvivi, Mita, Devita, Bhetari, Silya, Vera dan temen-temen ANE 16 yang tidak bisa disebutkan satu-satu, terimakasih atas segala bentuk kebahagiaan yang kalian berikan selama ini.
15. Fitri Konita selaku kekasih saya yang terus memberikan dukungan dengan tulus untuk berjuang menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas
16. Seluruh pihak yang membantu penulis dalam penelitian dan yang telah menemani penulis selama kuliah di UNILA yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih semuanya.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga karya sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Bandar Lampung, 25 Mei 2023
Penulis,

Andre Julian Mulia

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	7
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	7
2.2.2 Jenis Jenis Pelayanan Publik	9
2.2.3 Azas-Azas Pelayanan Publik	10
2.2.3 Standar Pelayanan Publik	11
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik	12
2.3 Tinjauan Tentang Responsivitas	13
2.3.1 Definisi Responsivitas	13
2.3.2 Indikator Responsivitas	14
2.3.3 Responsivitas Pelayanan Publik	16
2.4 Tinjauan Tentang Jasa Raharja	17
2.5 Kerangka Pikir	18
III METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian	21
3.2 Fokus Penelitian	22
3.3 Lokasi Penelitian	22
3.4 Sumber Data	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data	23
3.6 Teknik Analisis Data	25
3.7 Teknik Keabsahan Data	26

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	28
4.1.1	Sejarah Berdirinya Jasa Raharja.....	28
4.1.2.1	Visi Jasa Raharja.....	31
4.1.2.2	Misi Jasa Raharja.....	31
4.1.2.3	Budaya dan Nilai Perusahaan.....	31
4.1.2.4	Struktur Organisasi.....	33
4.2	Hasil Penelitian.....	37
4.2.1	Responsivitas Pelayanan Publik PT. Jasa Raharja Kota Bogor.....	37
4.2.1.1	Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.....	37
4.2.1.2	Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat.....	39
4.2.1.3	Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat.....	42
4.2.1.4	Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat.....	45
4.2.1.5	Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.....	47
4.2.1.6	Petugas/ aparaturnya merespon semua keluhan masyarakat.....	49
4.3	Pembahasan.....	51
4.3.1	Responsivitas Pelayanan Publik PT. Jasa Raharja Kota Bogor.....	51
4.3.1.1	Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.....	52
4.3.1.2	Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat.....	54
4.3.1.3	Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat.....	55
4.3.1.4	Petugas/Aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat.....	56
4.3.1.5	Petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.....	58
4.3.1.6	Petugas/aparaturnya merespon semua keluhan masyarakat.....	59

V PENUTUP.

5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1 Inforamn Penelitian.....	24
Tabel 4.1 Faktor Kecelakaan.....	44
Tabel 4.2 Jenis Santunan Korban Kecelakaan	44
Tabel 4.3 Rekapitulasi Pembayaran Klaim Asuransi Kecelakaan berdasrkan jenis dan sifat cedera.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	20
Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data (Intractive Model)	26
Gambar 4.1 SOP Pelayanan Asuransi Kecelakaan PT. Jasa Raharja Kota Bogor	39
Gambar 4.2 Pelayanan Informasi PT. Jasa Raharja Bogor	50

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab Pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah. Salah satu bentuk Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan asuransi masyarakat. Guna menjamin kesejahteraan masyarakat terutama untuk meringankan beban hidup masyarakat akibat korban kecelakaan lalu lintas, pemerintah mendirikan perusahaan asuransi kecelakaan lalu lintas. Sebagai wujud dari niat tersebut adalah dengan mendirikan Perusahaan Negara Asuransi Jasa Raharja. Asuransi adalah istilah yang digunakan untuk merujuk pada tindakan, sistem atau bisnis dimana perlindungan finansial untuk jiwa, properti, kesehatan dan lain sebagainya mendapat penggantian dari kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga yang dapat terjadi seperti, kematian, kehilangan, kerusakan atau sakit, dimana melibatkan pembayaran premi secara teratur dalam jangka waktu tertentu sebagai ganti polis yang menjamin perlindungan tersebut. Asuransi dalam PT. Jasa Raharja mulai bertugas pada 1 Januari 1965 berdasarkan peraturan pemerintah No. 8 tahun 1965. Ada pun fungsi Jasa Raharja adalah melaksanakan UU No. 33 tahun 1964 untuk menyantuni korban kecelakaan penumpang darat, laut, dan udara dan UU No. 34 tahun 1964 untuk menyantuni korban kecelakaan lalu lintas akibat tabrak dua kendaraan atau lebih, dan tertabrak kereta api.

Adapun Perusahaan Asuransi Negara merupakan bagian dari BUMN dimana pendiriannya tercantum pada Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara adalah memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian nasional pada umumnya dan

penerimaan Negara pada khususnya, mengejar keuntungan, menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan ataupun jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak, menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh *sector* swasta dan koperasi, turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi dan masyarakat. Tujuan dan maksud didirikannya BUMN sangatlah mulia dan patut mendapat porsi besar yang sangat strategis dalam posisi perekonomian di Indonesia, terlebih lagi BUMN juga merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang signifikan dalam bentuk berbagai jenis pajak, deviden dan hasil privatisasi. Undang-undang tersebut secara eksplisit dan implisit memberikan mandate dan arahan bagi BUMN untuk tidak melihat orientasi dari perspektif rasional ekonomi semata.

PT Jasa Raharja (Persero) bergerak dalam bidang usaha penyelenggaraan program asuransi sosial yang menjalankan amanat 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. Menerima pertanggunganan tidak langsung untuk ditahan sendiri oleh perseroan. (sumber: Jasaraharja.co.id (2020,25 juli) Profil Perusahaan. Diakses Pada 25 Juli 2020 <https://www.jasaraharja.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>)

Tingginya tingkat kecelakaan yang terjadi di daerah Bogor maka pelayanan Jasa Raharja sangat dibutuhkan. Menurut Ibrahim Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut Hardiansyah (2011). Karena Pelayanan merupakan faktor kunci bagi sebuah perusahaan asuransi sosial seperti Jasa Raharja Perwakilan Bogor. Pelayanan khususnya atas klaim secara cepat adalah tolok ukur keberhasilan sebuah perusahaan asuransi sosial. Dengan bahasa lain, mengembangkan pelayanan publik yang berbasis pelanggan atau ramah-konsumen itu tidak cukup hanya dengan mengadopsi

teknik manajemen ala bisnis yang sarat dengan signal dan isentif pasar tetapi juga memperhatikan dan manjunjung tinggi ideologi sektor publik yang sarat dengan nilai-nilai keadilan, kejujuran, tanggung jawab, pemerataan, hak asasi manusia, demokrasi dan sebagainya.

Tingkat kecelakaan di Bogor masih tinggi, contohnya pada tahun 2017 jumlah kecelakaan sebanyak 529 kasus dengan jumlah korban meninggal dunia sebanyak 419 orang, dan luka luka berat sebanyak 200 orang, sertas luka ringan 230 orang. Tahun 2018, jumlah kecelakaan meningkat cukup tajam sebanyak 711 kasus. Namun jumlah yang meninggal dunia mengalami penurunan dibandingkan tahun 2017 yakni 410 orang. Sementara, untuk korban luka berat akibat kecelakaan naik sebesar 47,5 persen atau sebanyak 295 orang. Begitu pula korban luka ringan naik tajam sebesar 63,9 % tahun 2018 yaitu sebanyak 377 orang. (sumber: berita online, Pikiranrakyat.com (2019, maret 4), Kecelkaan lalulintas di kota bogor diakses pada 25 Juli 2020 (<https://www.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/pr-01307308/kecelakaan-lalu-lintas-di-kab-bogor-naik-344>),

Tahun 2019 mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2018 sebesar 20%. Tahun 2019 menjadi tahun kelim bagi 200 korban jiwa kecelakaan lalu lintas Terhitung, sepanjang tahun 2019, sebanyak 200 orang meninggal dunia karena kecelakaan lalu lintas di wilayah Kabupaten Bogor (sumber: berita online wow.tribunnews.com, (2021, 1 January) Penurunan tingkat kecelakaan di kota bogor <https://wow.tribunnews.com/2020/01/01/selama-2019-200-orang-tewas-dalam-kecelakaan-di-kabupaten-bogor-kapolres-sebut-turun-20-persen>, diakses pada 25 Juli 2020). Meski pada tahun 2019 mengalami penurunan angka kecelakaan yang terjadi, namun tingkat kecelakaan Di Bogor masih tinggi.

Berdasarkan hasil pra riset yang dilakuan oleh peneliti pada tanggal 23 Mei 2021 di PT Jasa Raharja Perwakilan Bogor melaluin wawancara dengan Kepala Jasa Raharja Perwakilan Bogor, pelayanan yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja

terhadap masyarakat telah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku meskipun tingginya kecelakaan lalu lintas di daerah Bogor sesuai dengan hasil temuan peneliti berdasarkan berita diatas. Sedangkan berdasarkan wawancara dengan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Jasa Raharja pada saat mengajukan asuransi terkendala dalam proses waktu yang cukup memakan waktu beberapa hari.

Selain itu masyarakat belum banyak mengetahui terkait klaim asuransi Jasa Raharja Masyarakat kurang memahami bagaimana ruang lingkup jaminan yang diberikan oleh Jasa Raharja. Lingkup jaminan sudah diatur dalam undang - undang, yaitu: Pasal 4 ayat (1) Undang - Undang Nomor 34 Tahun 1964 Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Pasal 10 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 Tentang Ketentuan – Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Masyarakat yang kurang memahami mengajukan klaim atas kecelakaan tunggal yang terjadi. Sesuai lingkungannya, Jasa Raharja tidak memberikan santunan kepada pemilik kendaraan pribadi atas kecelakaan tunggal.

Sebagai perusahaan yang menangani masalah asuransi sosial kecelakaan lalu lintas PT. Jasa Raharja harus sigap dalam melayani masyarakat untuk mengeklaim asuransi kecelakaan, tidak hanya itu PT. Jasa Raharja perlu merespon serta melayani masyarakat dalam melaksanakan tugas sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat. Hal ini yang menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Responsivitas Pelayanan PT Jasa Raharja Sebagai Asuransi Sosial Dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penumpang Angkutan Umum Dan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Study pada PT Jasa Raharja Perwakilan Bogor tahun 2019-2020).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana Responsivitas Pelayanan PT Jasa Raharja Perwakilan Bogor Dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penumpang Angkutan Umum Dan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah permasalahan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

Mengetahui Responsivitas Pelayanan PT Jasa Raharja Perwakilan Bogor Sebagai Asuransi Sosial Dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penumpang Angkutan Umum Dan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan ini yaitu :

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam bidang keilmuan Administrasi Negara.
2. Secara praktis, diharapkan sebagai referensi atau bahan pertimbangan bagi penelitian lanjutan bagi jurusan Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung serta sebagai salah satu bahan penilaian bagi PT Jasa Raharja Perwakilan Bogor dalam penanganan korban kecelakaan penumpang angkutan umum dan kecelakaan lalu lintas jalan.

II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan, berikut beberapa penelitian yang relevan dalam penelitian ini,

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Kiki Nur Asri, 2017	Pelaksanaan Asuransi Sosial Pada Pt. Jasa Raharja (Persero) Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Di Kota Semarang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan asuransi sosial PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Kota Semarang berjalan dengan sangat baik. Hambatan yang timbul dalam pelaksanaan asuransi sosial yaitu berkaitan dengan kedisiplinan anggota pegawai, sistem administrasi pendataan yang kurang rapi, dan kurangnya sosialisasi PT. Jasa Raharja (Persero) kepada masyarakat mengenai mekanisme penyaluran santunan. Saran yang dapat penulis berikan terhadap PT. Jasa Raharja (Persero) yaitu hendaknya lebih teliti terhadap hal-hal yang	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah pada tujuan penelitian, fokus penelitian yang telah diteliti dengan penelitian ini. Penelitian ini membahas tentang pelaksanaan Asuransi Sosial sesuai dengan amanat UU No. 33 Tahun 1964 dan UU No. 34 Tahun 1964, sedangkan penelitian ini membahas tentang resposivitas pelayanan PT. Jasa Raharja dengan

No.	Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
			menghambat pelaksanaan asuransi sosial dan lebih memperhatikan kepuasan korban/ahli warisnya.	menggunakan teori Zeithaml
2	Melda Ria Yanti, 2017	Kualitas Pelayanan Publik Pada Pt. Jasa Raharja (Persero) Kota Pekanbaru	Hasil penelitian ini ialah membahas tentang pelaksanaan kualitas pelayanan publik pada PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Pekanbaru yang kurang maksimal. Beberapa faktor yang mempengaruhi yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada PT. Jasa Raharja (Persero) Kota Pekanbaru.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah pada tujuan penelitian, fokus penelitian yang telah diteliti dengan penelitian ini. Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan publik dengan berpedoman pada konsep teori kualitas pelayanan publik oleh Gasperszz, sedangkan penelitian ini membahas tentang resposivitas pelayanan dengan berpedoman pada teori Zeithaml

Sumber : Diolah oleh Peneliti tahun 2020

2.2 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki beberapa makna perihal cara melayani, usaha melayani kebutuhan publik dengan memperoleh imbalan dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dihubungkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara (Sadarmayanti., 2013)

Pelayanan Publik (*Public Service*) merupakan salah satu pembahasan utama di dalam disiplin ilmu Administrasi Negara yang saat ini lebih dikenal dengan Administrasi Publik, secara tersendiri pengertian Pelayanan (*Service*) menurut *Oxford* dalam (Duadji, 2013) didefinisikan sebagai “*a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company*” oleh karenanya pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat. Sedangkan pengertian *public* yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian masyarakat secara umum, Nurcholish dalam (Duadji, 2013) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Kemudian dilengkapi dengan definisi dari Lubienski dalam (Duadji, 2013) dimana publik diartikan sebagai setiap orang yang berstatus sebagai konsumen barang dan jasa publik.

Sedangkan menurut Ratminto pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, instansi pemerintah daerah BUMN ataupun Badan Usaha Miiik Daerah (BUMD), yang pelaksanaannya dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2012).

Menurut Kurniawan pelayanan publik diartikan, pemebrian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela., 2016). Sedangkan menurut Rahmayanty setiap pemimpin unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pelayanan (Widianati, 2016:4).

Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas makad dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrasi) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hala ini bukanlah kebutuhan secara individu akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

2.2.2 Jenis Jenis Pelayanan Publik

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapajenis pelayanan, yaitu Menurut Lembaga Administrasi Negara dimuat dalam SANKRI Buku III dalam Hardiansyah (2011).

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuan-pelabuan, dan lainnya.

Menurut Hardiansyah (2011) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok. yaitu:

- a. Pelayanan administratif Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

- b. Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- c. Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengurangan bencana, pelayanan sosial.

2.2.3 Azas-Azas Pelayanan Publik

Pelayanan publik mempunyai tujuan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa, maka dari itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dalam hal ini instansi memberikan pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut keputusan Menpan No. 63 tahun 2003 sebagai berikut:

- a. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang prinsip efisien dan efektivitas
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku ras, agama, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Menurut Pasal 1 UU 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Kemudian pada Pasal 21 UU 25 tahun 2009, disebutkan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum: Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal: Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung Pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

- k. Jumlah pelaksana: Tersedianya Pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan: Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keraguraguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana: Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut Hardiansyah (2011).

Fitzsimmons mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi (Sadarmayanti., 2013), yaitu:

- a. *Reliability* (handal), kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
- b. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
- c. *Assurance* (jaminan), pengetahuan/wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen.
- d. *Empathy* (empati), kemauan pemberian layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- e. *Angibles* (terjamah), penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Ciri-ciri kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2011), yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parker, ketersediaan informasi dan lain-lain
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-ac, kebersihan dan lain-lain

2.3 Tinjauan Tentang Responsivitas

2.3.1 Definisi Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat serta tuntunan masyarakat dalam pengguna jasa (Dwiyanto, 2006).

Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers (Ratminto, 2012).

Responsivitas menurut Tangkilisan (2005), adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas

disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dari beberapa pendapat mengenai responsivitas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan salah satu prinsip *Good Governance* yang menunjukkan kemampuan organisasi dalam pelayanan dalam bentuk daya tanggap dan jawaban dari penyedia layanan untuk membantu memberikan pertolongan serta keluhan kepada masyarakat. Birokrasi dalam mendekatkan layanan terhadap masyarakat perlu upaya untuk mengenali kebutuhan masyarakat dan mendengarkan keluhan masyarakat. Kemudian identifikasi akan kebutuhan serta keluhan masyarakat tersebut harus menjadi agenda penting dan evaluasi bagi pemerintah penyelenggara pelayanan publik untuk mengembangkan dan meningkatkan pemberian layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas atas layanan yang diberikan.

2.3.2 Indikator Responsivitas

Menurut Ziethaml, dkk dalam Hardiansyah (2011) responsivitas memiliki beberapa indikator meliputi

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Dari hal ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan.
- b. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan cekatan dan sukarela penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan.
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. Yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatkan.
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Dalam arti penyediaan layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Berarti setiap penyediaan pelayanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhan dan mendapatkan solusi dari keluhan tersebut Hardiansyah (2011).

Sementara indikator-indikator responsivitas menurut (Dwiyanto, 2006) yang mengukur konsep responsivitas ialah :

- a. Terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa, keluhan dari pengguna jasa ini dapat berupa complain langsung atau keluhan-keluhan dari pelanggan atau masyarakat pengguna jasa melalui kotak saran.
- b. Sikap aparat birokrasi dalam merespon keluhan dari pengguna jasa, indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan.
- c. Pengguna keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang, hal ini dapat dilihat bagaimana aparat atau pegawai menggunakan keluhan-keluhan yang masuk dari pelanggan atau masyarakat pengguna jasa untuk dicarikan solusinya dan digunakan untuk perbaikan-perbaikan dimasa yang akan datang agar tidak terdapat keluhan yang sama dari para pengguna jasa lainnya.
- d. Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa, artinya berkaitan dengan kemampuan dari aparat birokrasi melakukan tindakan yang solutif dan inovatif untuk memberikan kepuasan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat.
- e. Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam system pelayanan yang berlaku, hal ini mengandung maksud bahwa

pengguna jasa atau masyarakat pengguna jasa ditempatkan dalam posisi sebagai narasumber dalam upaya perbaikan sistem pelayanan.

Dalam memahami hakikat responsivitas dalam pelayanan publik, ada tiga prinsip yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Access, artinya warga negara berhak mengetahui apa kriteria kriteria perwakilan politiknya yang harus di terapkan dan alasannya
- b. Choice. Sistem quasi market yang diterapkan dalam pelayanan. Selain itu ada pula sistem tambahan, seperti sistem complain yang mudah, pengawasan independent pihak eksternal, publikasi indikator kinerja yang diketahui publik.
- c. Indikator : pengguna pelayanan memerlukan informasi tentang:
 1. Eksistensi pelayanan
 2. Tujuan pelayanan
 3. Standar atau kualitas pelayanan yang ditawarkan
 4. Hak untuk memanfaatkan pelayanan dan complain

Dari ketigaindikator-indikator responsivitas diatas, yang dapat menjawab rumusan masalah terkait responsivitas Responsivitas Pelayanan PT Jasa Raharja Perwakilan Bogor Dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penumpang Angkutan Umum Dan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan yaitu indikator responsivitas oleh (Ziethaml, dalam (Hardiansyah, 2011)) Kemampuan Merespon, Kecepatan Melayani, Ketepatan Melayani, Kecermatan Melayani, Ketepatan Waktu Melayani dan Kemampuan Menanggapi Keluhan.

2.3.3 Responsivitas Pelayanan Publik

Responsivitas Pelayanan Publik sangat diperlukan karena merupakan bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisien

dalam mengatur urusan baik ditingkat pusat maupun daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab yang menjadi kepentingan public Widodo dalam (Safitri Indri, 2016) Responsivitas merupakan konsep menyangkut kemampuan aparatur dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Menurut Lenvinne dalam Hardiansyah (2011) menyatakan responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan *customers*.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan responsivitas pelayanan publik merupakan tanggapan dari pemberi layanan terhadap umpan balik yang diberikan oleh masyarakat terkait pelayanan yang diterima. Responsivitas perlu ditingkatkan dalam pelayanan publik, mengingat dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan, pemerintah harus mendengar kebutuhan dan keluhan warga negara yang diberikan layanan sebagai bahan evaluasi. Masalah dan keluhan tersebut kemudian direspon dengan tepat dan secepat mungkin.

2.4 Tinjauan Tentang Jasa Raharja

PT Jasa Raharja (Persero) bergerak dalam bidang usaha penyelenggaraan program asuransi sosial yang menjalankan amanat 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. Menerima pertanggunganan tidak langsung untuk ditahan sendiri oleh perseroan. (sumber: <https://www.jasaraharja.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan> di akses pada 25 juli 2020)

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 Wajib 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. (sumber: <https://www.jasaraharja.co.id/layanan/> diakses pada 25 juli 2020)

2.5 Kerangka Pikir

Tingginya tingkat kecelakaan yang terjadi maka pelayanan Jasa Raharja sangat dibutuhkan. Karena Pelayanan merupakan faktor kunci bagi sebuah perusahaan asuransi sosial seperti Jasa Raharja Perwakilan Bogor. Pelayanan khususnya atas klaim secara cepat adalah tolok ukur keberhasilan sebuah perusahaan asuransi sosial. Dengan bahasa lain, mengembangkan pelayanan publik yang berbasis pelanggan atau ramah-konsumen itu tidak cukup hanya dengan mengadopsi teknik manajemen ala bisnis yang sarat dengan signal dan isentif pasar tetapi juga memperhatikan dan manjunjung tinggi ideologi sektor publik yang sarat dengan nilai-nilai keadilan, kejujuran, tanggung jawab, pemerataan, hak asasi manusia, demokrasi dan sebagainya. PT Jasa Raharja (Persero) bergerak dalam bidang usaha penyelenggaraan program asuransi sosial yang menjalankan amanat Undang-undang No. 33 tahun 1964 jo. PP No.17 tahun 1965 tentang Dana Pertanggung Wajib Kecelakaan Penumpang, UU No. 34 tahun 1964 jo. PP No. 18 tahun 1965 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

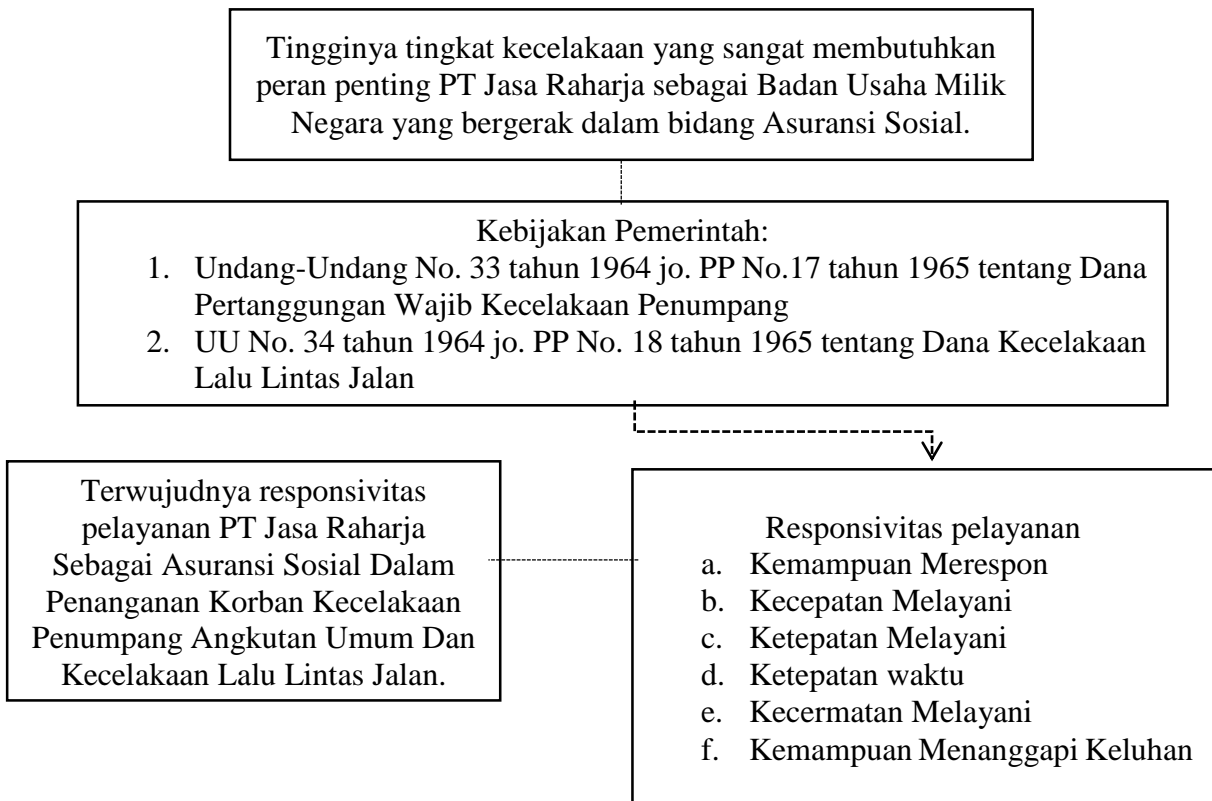
Tingkat kecelakaan yang masih tinggi, contohnya daerah Bogor pada tahun 2017 jumlah kecelakaan sebanyak 529 kasus dengan jumlah korban meninggal dunia sebanyak 419 orang, dan luka luka berat sebanyak 200 orang, sertas luka ringan 230 orang. Tahun 2018, jumlah kecelakaan meningkat cukup tajam sebanyak 711 kasus. Namun jumlah yang meninggal dunia mengalami

penurunan dibandingkan tahun 2017 yakni 410 orang. Sementara, untuk korban luka berat akibat kecelakaan naik sebesar 47,5 persen atau sebanyak 295 orang. Begitu pula korban luka ringan naik tajam sebesar 63,9 % tahun 2018 yaitu sebanyak 377 orang. Tahun 2019 mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2018 sebesar 20%. Tahun 2019 menjadi tahun kelam bagi 200 korban jiwa kecelakaan lalu lintas Terhitung, sepanjang tahun 2019, sebanyak 200 orang meninggal dunia karena kecelakaan lalu lintas di Wilayah Kabupaten Bogor.

Ditengah tingginya tingkat kecelakaan di kabupaten Bogor, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui terkait klaim asuransi Jasa Raharja Masyarakat kurang memahami bagaimana ruang lingkup jaminan yang diberikan oleh Jasa Raharja. Lingkup jaminan sudah diatur dalam undang - undang, yaitu: Pasal 4 ayat (1) Undang - Undang Nomor 34 Tahun 1964 Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Pasal 10 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 Tentang Ketentuan – Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Masyarakat yang kurang memahami mengajukan klaim atas kecelakaan tunggal yang terjadi. Sesuai lingkungannya, Jasa Raharja tidak memberikan santunan kepada pemilik kendaraan pribadi atas kecelakaan tunggal. Oleh sebab itu dibutuhkan responsivitas dari PT. Jasa Raharja guna memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Responsivitas pelayanan dikatakan baik atau berhasil apabila terdapat enam indikator penting yang mendukung yaitu menggunakan teori Zeitham yang dalam Hardiansyah (2011) terdiri dari beberapa indikator, diantaranya merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat, melakukan pelayanan dengan tepat, melakukan pelayanan dengan cermat, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan direspon oleh pihak Jasa Raharja. Setelah dilakukan analisa dan identifikasi melalui indikator tersebut diharapkan PT. Jasa Raharja Perwakilan Bogor sebagai asuransi sosial dapat meningkatkan pelayanan terhadap penanganan korban kecelakaan penumpang angkutan

umum dan kecelakaan lalu lintas jalan. Yang dapat dilihat dari responsivitas pelayanan terbaik dari pihak Jasa Raharja dan korban kecelakaan penumpang angkutan umum dan kecelakaan lalu lintas jalan memiliki akses mudah untuk menerima pelayanan Asuransi Sosial dari PT. Jasa Raharja.



Sumber : diolah oleh peneliti 2020

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir

III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tipe penelitian dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yaitu menghasilkan deskripsi mengenai Responsivitas Pelayanan PT Jasa Raharja Sebagai Asuransi Sosial Dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penumpang Angkutan Umum Dan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Study pada PT Jasa Raharja Perwakilan Bogor). Deskripsi ini hanya dapat diperoleh melalui pengamatan pada ucapan dan perilaku orang yang diamati kemudian penjelasan berupa teks narasi dan bukan angka.

Penelitian deskriptif kualitatif diuraikan dengan penjelasan dan kata-kata menurut para informan, apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitian, kemudian dianalisis pula apa yang melatar belakangi mereka berperilaku (berfikir, berperasan dan bertindak) seperti itu direduksi, ditinggalkan, disimpulkan (diberi makna oleh peneliti) dan diverifikasi (dikonsultasikan kepada informan atau teman sejawat).

Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat dari Moleong mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahas pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moleong, 2012)

3.2 Fokus Penelitian

Menurut (Moleong, 2012) Fokus penelitian merupakan hal yang penting ketika kita melakukan penelitian. Melalui fokus penelitian kita dapat membatasi studi untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian. Fokus utama yang digunakan dalam penelitian ini yaitu untuk: Responsivitas pelayan PT. Jasa Raharja Perwakilan Bogor dalam penanganan korban kecelakaan penumpang angkutan umum dan lalu lintas jalan yang menggunakan teori Zeithaml yang terdiri dari beberapa indikator, diantaranya:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Petugas / aparat melakukan pelayanan dengan cepat.
- c. Petugas/aparat melakukan pelayanan dengan tepat.
- d. Petugas/aparat melakukan pelayanan dengan cermat.
- e. Petugas/aparat melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- f. Petugas/aparat merespon semua keluhan dari masyarakat.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Jasa Raharja Perwakilan Bogor. Untuk mengetahui Kinerja PT Jasa Raharja Perwakilan Bogor Sebagai Asuransi Sosial Dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penumpang Angkutan Umum Dan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

3.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individu atau kelompok. Hasil observasi terhadap suatu benda (fisik) kejadian atau kejadian dan hasil pengujian. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu melalui metode survei dan metode observasi.

Pada penelitian ini, data primer yang akan peneliti dapatkan adalah berasal dari metode wawancara dan hasil observasi pada penerima layanan dari PT. Jasa Raharja Perwakilan Bogor.

2. Data Skunder

Data skunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

Pada penelitian ini, data sekunder yang akan peneliti dapatkan adalah data-data yang berasal dari PT. Jasa Raharja Perwakilan Bogor berupa dokumen–dokumen, catatan, laporan historis dan dokumentasi foto–foto kegiatan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan multi sumber bukti (*triangulasi*) artinya teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Dalam penelitian ini memiliki beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

a. Observasi

Observasi adalah setiap kegiatan untuk melakukan pengukuran, dalam arti sempit, pengamatan yang dilakukan menggunakan pengamatan panca indera dengan tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Observasi atau pengamatan dapat diklarifikasikan atas pengamatan melalui cara berperan serta dan yang tidak berperan serta. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data primer yang dibutuhkan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Seperti pengamatan dalam penanganan korban kecelakaan penumpang angkutan umum kecelakaan lalulintas jalan pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2020.

b. Wawancara

Menurut Irawan metode wawancara merupakan suatu alat pengumpulan data yang digunakan dengan instrumen lainnya. Tetapi sebagai metode, wawancara merupakan satu-satunya alat yang diperlukan berpusat pada informan (*responden*). Wawancara dalam penelitian kualitatif bersifat mendalam. Adapun jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu wawancara tidak terstruktur dimana pertanyaan yang telah disusun sesuai dengan keadaan dan ciri yang unik dari informan dan pelaksanaan wawancara mengalir seperti percakapan sehari-hari (Sugiyono., 2014) Dalam penelitian ini terdapat beberapa informan yang menjadi sumber data primer, yaitu :

Tabel 3. 1 Inforamn Penelitian

No.	Nama	Jabatan Informan
1	Edwin	Kepala PT Jasa Raharja Perwakilan Bogor
2	Gusti Yudistira	Bidang Keuangan & Umum Jasa Raharja Perwakilan Bogor
3	Kartika Indrajati	Bidang Pelayanan Klaim Jasa Raharja Perwakilan Bogor
4	Sri Maymunah	Ahli Waris
5.	Putri Eriska Dewi	Ahli Waris
6.	Ellyana	Ahli Waris

Sumber : diolah oleh peneliti tahun 2020

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu sumber data skunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Studi dokumentasi adalah setiap bahan tertulis ataupun film, gambar dan foto-foto yang dipersiapkan karena adanya permintaan seorang peneliti. selanjutnya studi dokumentasi dapat diaartikan sebagai teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi objek penelitian. Baik

berupa prosedur, peraturan-peraturan, gambar, laporan hasil pekerjaan serta berupa foto ataupun dokumen elektronik.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biglen adalah upaya yang dilakukan dengan jalan yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesisnya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari serta memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis data merupakan cara seseorang peneliti dalam mengelola data yang telah terkumpul sehingga mendapatkan suatu kesimpulan dari penelitiannya, karena data yang diperoleh dari suatu penelitian tidak dapat digunakan begitu saja. (Sugiyono., 2014) Reduksi Data (*Data Reduction*)

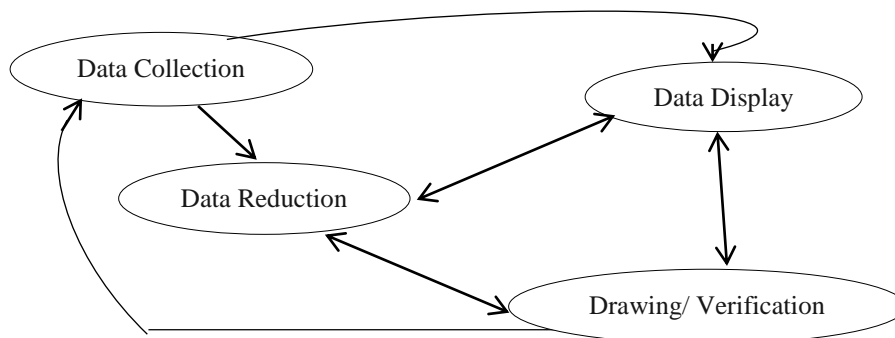
Reduksi data adalah analisis data yang dilakukan dengan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

1. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data berguna untuk memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

2. *Concluding Drawing/verification*

Penarikan kesimpulan adalah melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengambil inti sari rangkaian hasil penelitian berdasarkan sumber data primer dan sekunder sehingga diperoleh jawaban yang sesuai dengan tujuan penelitian.



Sumber: (2014: 152)

Gambar 3. 1 Komponen dalam Analisis Data (Intractive Model)

3.7 Teknik Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksana teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Menurut Moloeng mengemukakan bahwa untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa kriteria pemeriksaan data (Moleong, 2012), yaitu:

1. Derajat kepercayaan (*credibility*)

Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Nilai dari teknik pengumpulan data dengan triangulasi adalah untuk mengetahui data yang diperoleh meluas, tidak konsisten atau kontradiksi. Oleh karena itu dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas dan pasti (Sugiyono., 2014). Dengan triangulasi akan lebih meningkatkan kekuatan data, bila dibandingkan dengan satu pendekatan.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan derajat kepercayaan dengan menggunakan cara triangulasi dengan membandingkan data hasil wawancara, dokumentasi dan observasi di lapangan. Peneliti melakukan pengecekan data melalui berbagai sumber dengan melakukan wawancara

ke beberapa informan yaitu pihak PT Jasa Raharja Perwakilan Bogor Sebagai Asuransi Sosial Dalam Penanganan Korban Kecelakaan Penumpang Angkutan Umum Dan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

2. Keteralihan (*transferability*)

Pengujian keteralihan dalam penelitian kualitatif digunakan supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut maka penelitian harus membuat laporan yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya.

3. Kebergantungan (*dependability*)

Menurut Sugiyono pengujian kebergantungan dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian (Sugiyono., 2014). Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian tapi dapat memberikan data maka dari itu diperlukannya uji kebergantungan. Apabila proses penelitian tidak ada tetapi datanya ada, maka penelitian ini tidak reliabel atau dependable.

4. Kepastian (*confirmability*)

Kepastian data adalah menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Derajat ini dapat dicapai melalui audit atau pemeriksasn yang cermat bersama dengan pembimbing terhadap seluruh komponen dan proses penelitian serta hasil penelitiannya.

V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas pelayanan publik PT. Jasa Raharja dalam pengurusan dana asuransi kecelakaan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Responsivitas pelayanan yang diberikan oleh PT. jasa Raharja Kota Bogor sudah berjalan dengan baik. Ini dapat dilihat dari keenam indikator yang peneliti gunakan sebagai asuan 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 sasaran yakni korban kecelakaan lalu lintas dan sesuai dengan prinsip tepat yang diterapkan oleh PT. Jasa Raharja mulai dari informasi, jaminan, subjek, waktu, dan tempat. Keempat indikator melakukan pelayanan dengan cermat PT Jasa Raharja petugas/aparatur Jasa Raharja bersungguh-sungguh dalam merespon keluhan masyarakat dan memberikan informasi secara detail terkait tata cara melakukan klaim asuransi kecelakaan.Indikato kelima ketepatan waktu petugas/apparat PT. Jasa Raharja Kota Bogor memberikan pelayanan dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah di tentukan, keenam

petugas/aparatur menerima keluhan dari masyarakat dan mengevaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja.

2. Dalam proses pencairan dana santunan oleh pihak PT. Jasa Raharja kota Bogor telah berusaha semaksimal mungkin agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi warga peserta asuransi PT. Jasa Raharja. Pegawai memberikan pelayanan seperti pemberian informasi yang dapat dipahami dengan mudah oleh peserta asuransi serta kejujuran dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. PT. Jasa Raharja harus sebaiknya menjaga dan meningkatkan responsivitasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, untuk mempertahankan kinerja pelayanan PT. Jasa Raharja yang berkualitas.
2. PT. Jasa Raharja sebaiknya melakukan sosialisasi pencairan dana santunan lebih intens sehingga tidak terjadi lagi miss komunikasi dalam proses pencairan dana asuransi.
3. Untuk memudahkan melayani masyarakat PT. Jasa Raharja perlu memanfaatkan teknologi informasi demi kelancaraan dan kemudahan dalam urusan pencairan dana asuransi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Duadji, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Lembaga Penelitian Universitas Lampung.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik*. Gajah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Moleong, lexy J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Ratminto, dkk. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Rukmana, S. N. (2019). *RESPONSIVITY OF PUBLIC SERVICES IN ARRANGEMENT OF TRADE BUSINESS LICENSE LETTERS IN THE CAPITAL INVESTMENT AND INTEGRATED SERVICE SERVICE (DPMPTSP) SINJAI DISTRICT*.
- Sadarmayanti. (2013). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Refika Aditama.
- Safitri Indri, D. (2016). *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar)*. 14(1), 99–112. <https://core.ac.uk/download/pdf/77625353.pdf>
- Sinambela. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif*. Alfabeta.
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Gramedia Widia Sarana Indonesia.

Sumber Lain

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 18 Tentang Pelayanan Publik

berita online, <https://www.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/pr-01307308/kecelakaan-lalu-lintas-di-kab-bogor-naik-344>, diakses pada 25 Juli 2020

berita online <https://www.tribunnews.com/2020/01/01/selama-2019-200-orang-tewas-dalam-kecelakaan-di-kabupaten-bogor-kapolres-sebut-turun-20-persen>, diakses pada 25 Juli 2020

<https://www.jasaraharja.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan> di akses pada 25 juli 2020