

## ABSTRAK

### EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN DAN MANFAAT SANTUNAN KEPADA KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS OLEH PT JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG LAMPUNG

Oleh

ELLISA OCTAVIANI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembayaran santunan dan manfaat santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas oleh PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung. Objek penelitian ini adalah masyarakat/ahliwaris yang mengurus santunan kecelakaan pada PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung pada tahun 2012. Data yang digunakan adalah data primer .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan santunan dan manfaat santunan pada PT Jasa Raharja (Persero) dikatakan berhasil dengan tingkat pencapaian dalam pelayanan sebesar 85,03% dan manfaat santunan sebesar 75,74%. Dengan demikian Tugas Pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat melalui PT Jasa Raharja (Persero) sudah efektif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Uang santunan yang diberikan oleh Jasa Raharja sangat membantu untuk mendukung pemulihan perekonomian keluarga yang ditinggalkan., namun efektivitas penggunaannya dikembalikan lagi kepada pribadi (ahliwaris).

Kata kunci : asuransi, santunan, pelayanan, manfaat santunan