

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

1. Dari segi pelayanan hal ini menyangkut tentang prosedur dan ketentuan yang jelas serta kesatuan pandangan terhadap siapa dan apa yang menjadi tujuan program masih belum jelas. Ini terlihat dengan korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan yang mengajukan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas jalan namun mereka (korban/ahli waris korban tersebut) tidak berhasil mendapatkannya. Hal ini terjadi karena keputusan mengenai siapa yang disebut korban tergantung kepada kepolisian dan Jasa Raharja mengenai jenis kecelakaan dan penyebab kecelakaan terjadi.
2. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung yang ada di PT Jasa Raharja seharusnya dapat memudahkan korban/ korban ahli waris untuk mengklaim asuransi. Namun belum terlihat jelas dimana saja kelengkapan sarana pendukung yang dipasang.
3. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan santunan dalam pengajuan klaim asuransi yang diharapkan oleh masyarakat dengan mudah. Namun

dalam hal ini apa yang diharapkan oleh masyarakat belum terpenuhi dengan maksimal.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada PT Jasa Raharja Yakni sebagai berikut :

- a. Sumber daya manusia sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Maka dari itu untuk meningkatkan keterampilan kualitas pelayanan petugas diberi pelatihan agar meningkatkan kualitas kerja yang baik.
- b. Faktor kepemimpinan yakni seorang pemimpin tidak hanya mengerti tentang proses pelayanan namun pemimpin hendaknya juga mengerti dengan apa yang diinginkan oleh petugas pelayanan, sehingga terbentuk hubungan emosional antara individu dengan tanpa disadari akan tercipta suasana kerja yang nyaman dan akan memotivasi petugas memberikan pelayanan dalam memberikan pelayanan yang baik.
- c. Sumber dana dari pemerintah yang mana melalui iuran dan sumbangan wajib seharusnya sesuai dengan yang diharapkan agar klaim asuransi tertuju dengan tepat sasaran.

5.2 Saran

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

- a. Meningkatkan jumlah sumber daya manusia dan meningkatkan kualitas melalui pelatihan-pelatihan mengenai pelayanan yang baik sehingga

pegawai lebih maksimal dan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat dan par pegawai dapat melakukan tugas dan tanggung jawab tepat sasaran.

- b. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Jasa Raharja (Persero) sarana dan prasana untuk menunjang pelayanan harus ditingkatkan. Seperti baliho, spanduk, dan prasana yang mendukung agar terlaksananya kualitas pelayanan pada PT. Jasa Raharja. Sehingga dengan demikian sarana dan prasana yang baik diharapkan kualitas pelayanan lebih meningkat dan menjadi lebih baik.
- c. Untuk sosialisasi pencairan dana santunan harus lebih intens dilakukan agar tidak terjadi lagi miss komunikasi dalam proses pencairan dana asuransi.
- d. Kerjasama antara pihak PT Jasa Raharja dengan pihak terkait seperti kepolisian dan rumah sakit harus lebih ditingkatkan lagi. Kerjasama tidak hanya pada tingkat pimpinan saja atau dalam urusan iuran asuransi juga harus disarankan pada proses asuransi jasa raharja dan keselamatan lalu lintas di jalan raya.
- e. Pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan sumber daya manusia di PT Jasa Raharja perlu dilakukan dan ditingkatkan demi terwujudnya pelayanan publik yang baik.
- f. Penerapan pelayanan terpadu satu pintu bisa di terapkan oleh PT Jasa Raharja demi kelancaran dan kemudahan dalam urusan pencairan dana.

g. Kepada masyarakat khususnya pengguna jasa asuransi PT Jasa Raharja agar dapat lebih berhati-hati dalam berkendara serta mematuhi segala peraturan-peraturan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashshofa Burhan, 2010, *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bambang Sunggono, 2012, *Metodologi Penelitian Hukum*, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta.
- Chairudin Gustin Djafri, 2013, *Perlindungan Hukum PT. Jasa Raharja Dalam Menanggulangi Korban Cacat Seumur Hidup Akibat Kecelakaan Di Polres Gorontalo*, Universitas Negeri Gorontalo.
- Mukti Fajar, 2015, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Profil PT. Jasa Raharja “Persero”
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Soekanto Soerjono, 2007, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.
- Simbela L.P, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Unila. ‘*pengertian kecelakaan lalu lintas*’. ([Http. digilib.unila.ac.id](http://digilib.unila.ac.id). Diakses, 20 April 2016).
- Unila. ‘*pengertian peran, istilah peran*’. ([Http. digilib.unila.ac.id](http://digilib.unila.ac.id). Diakses, 26 Mei 2016).
- Pertiwi Winda Pradita. ‘*Pelaksanaan Pemberian Santunan PT.Jasa Raharja (persero) Kantor Pelayanan Sragen Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas*’. ([Http.lib.unnes.ac.id](http://lib.unnes.ac.id). Diakses 30 Juni 2017)
- Sella Anggraini. ‘*Prosedur Pelayanan Santunan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas*’. ([Http.Ejournal.An.Fisip-Unmul.Ac.Id](http://Ejournal.An.Fisip-Unmul.Ac.Id). Diakses, 28 Juni 2017).
- Suratman dan Philips Dillah, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009, Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Undang - Undang Nomor 33 Tahun 1964`Tentang Dana Pertanggungangan Wajib
Kecelakaan Lalu Lintas

Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
FAKULTAS HUKUM



Jalan Jenderal Sudirman No. 6 Kota Gorontalo, 96128
Telepon(0435) 8211125-825424 Faxmile (0435)821752
Laman:http://www.ung.ac.id

Nomor : 1396 /UN47.B9.1/KM/2017
Hal : Rekomendasi Izin Meneliti

03 Oktober 2017

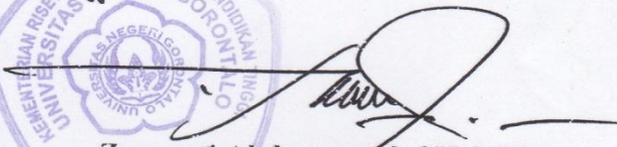
Yth. Pimpinan PT. Jasa Raharja (Persero)
Kota Gorontalo
Di Gorontalo

Disampaikan dengan hormat, sehubungan dengan penelitian Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo, maka dengan ini kami mohon Perkenan Bapak/Ibu memberikan izin penelitian untuk pengambilan data guna penyusunan Skripsi yang berjudul **"Peran PT. Jasa Raharja (Persero) Dalam Memberikan Pelayanan Pada Korban Kecelakaan Lalu Lintas ."** Sebagaimana yang tercantum namanya dibawah ini:

Nama : Kastrina
NIM : 271 412 125
Angkatan : 2012/2013
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas/Jurusan : Hukum/Ilmu Hukum

Demikian permohonan ini dibuat, atas kerja sama yang baik di ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan I



Zamroni Abdussamad, SH, MH
NIP. 19700712 200312 1 002



PT JASA RAHARJA (Persero)

LEMBAR DISPOSISI

Indeks : IZIN PENELITIAN	Rahasia <input type="checkbox"/>	Asli <input type="checkbox"/>
	Penting <input checked="" type="checkbox"/>	Tembusan <input checked="" type="checkbox"/>
Kode :	Biasa <input type="checkbox"/>	Salinan <input type="checkbox"/>
Asal/No./Tgl. : KS 02		
Isi Ringkasan :	Tgl. Penyelesaian :	
IZIN PENELITIAN PENYUSUNAN SKRIPSI		
SDR. KASTRINA PRODI ILMU HUKUM		
Instruksi / Informasi : <i>— Dapat diterima yg dibetulkan.</i> <i>f/10/17</i>		
<i>Lembar disposisi ini tidak dapat dipisahkan dari suratnya</i>		

Lampiran

DOKUMENTASI





CURRICULUM VITAE



A. IDENTITAS

Nama : Kastrina
Nim : 271 412 125
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat & Tanggal Lahir : Lahdatu, 04Nov 1992
Agama : Islam
Angkatan : 2012
Fakultas : Hukum
Jurusan : Ilmu Hukum
Alamat : Desa Padengo, Kec. Popayato Barat,
Kab. Pohuwato, Provinsi Gorontalo.

Nama Orang Tua

Ayah : Hamzah Haspar
Ibu : Mariani Sinaji

B. PENDIDIKAN

1. Pendidikan Formal

- a. Sekolah Dasar Negeri 139 Pinrang
- b. Sekolah Madrasah Tsanawiyah Moutong
- c. Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Popayato

- d. Universitas Negeri Gorontalo (UNG), Fakultas Hukum, Jurusan Ilmu Hukum pada Tahun 2016

2. Pendidikan Non Formal

- a. Peserta Masa Integritas Mahasiswa Paguyaman Raya (MASIMPAR) Dengan Tema “*Menggagas Perubahan Rakyat Melalui Peningkatan Sumber Daya Manusia*” yang dilaksanakan Pada 18 Juni 2012
- b. Peserta Masa Orientasi Mahasiswa baru (MOMB) Tahun 2012 / 2013
- c. Peserta Praktek Kerja Lapangan (PKL) bertempat di Mahkamah Konstitusi, Komisi Yudisial, Mahkamah Agung, dan Kementrian Luar Negeri di Jakarta Tahun 2014
- d. Peserta Praktek Peradilan Tata Usaha Negara di Pengadilan Tata Usaha Manado Tahun
- e. Peserta Seminar Nasional Dengan Tema “*Penguatan Kompetensi Hakim Dalam Memutus Perkara di Landasi Etika dan Moral Serta Kehormatan Hakim Melalui Komisi Yudisial*” di Lingkungan Universitas Negeri Gorontalo Pada 02 Mei 2015
- f. Peserta Kuliah Kerja Sibermas (KKS) di Desa Moluo, Kec. Kwandang, Kab. Gorontalo Utara Provinsi Gorontalo Tahun 2015