

**SKRIPSI**

**MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PEMBERIAN  
SANTUNAN KECELAKAAN LALU LINTAS DI KANTOR  
PT. JASA RAHARJA KOTA MAKASSAR**

**Disusun dan diusulkan oleh**

**ANDI JAYA SAMUDRA**

**Nomor Stambuk 10561 04054 11**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2018**

## **PENGAJUAN SKRIPSI**

**MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PEMBERIAN  
SANTUNAN KECELAKAAN LALU LINTAS DI KANTOR  
PT. JASA RAHARJA KOTA MAKASSAR**

### **SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Jurusan Ilmu Administrasi Negara

**Disusun dan Diajukan Oleh :**

**ANDI JAYA SAMUDRA**

**Nomor Stambuk 10561 04054 11**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2018**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam  
Pemberian Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Di  
Kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Andi Jaya Samudra

Nomor Stambuk : 10561 04054 11

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

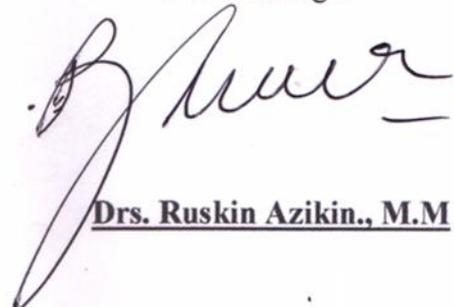
## Menyetujui

Pembimbing I



Dr. H. Lukman Hakim, M.Si

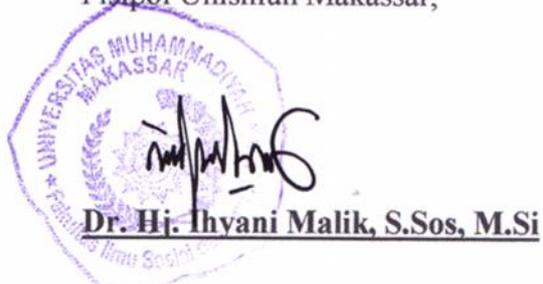
Pembimbing II



Drs. Ruskin Azikin., M.M

## Mengetahui

Dekan,  
Fisipol Unismuh Makassar,



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si

Ketua Jurusan,  
Ilmu Administrasi Negara,



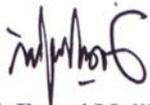
Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 0839/FSP/A.1-VIII/VI/39/2018, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Selasa Tanggal 05 Bulan Juni Tahun 2018.

## TIM PENILAI

**Ketua**



**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si**

**Sekretaris**



**Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si**

**Penguji :**

1. **Dr. H. Lukman Hakim, M.Si (Ketua)**
2. **Dra. Hj Juliati Saleh, M.Si**
3. **Drs. Ruskin Azikin, MM**
4. **Adnan Ma'ruf, S.Sos, M.Si**



## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Andi Jaya Samudra

Nomor Stambuk : 10561 04054 11

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan oleh orang lain atau plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Makassar, 2018

Yang menyatakan,

**Andi Jaya Samudra**

## ABSTRAK

**Andi Jaya Samudra 2018. *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pemberian Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar.* (dibimbing oleh Lukman Hakim dan Ruskin Azikin).**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di kantor PT. jasa raharja kota Makassar.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yaitu dengan menganalisis data serta informasi yang diperoleh dari informan sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti pada instansi tersebut yaitu mengenai manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di kantor jasa raharja Kota Makassar. Tipe penelitian yang digunakan adalah Tipe Fenomenologi yaitu dengan menjelaskan apa makna konsep maupun suatu fenomena pengalaman yang berdasar pada kesadaran yang terjadi individu.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa manajemen pengaduan Masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar. Kesederhanaan dalam hal ini dikatakan dalam pelayanannya masih kurang optimal, masih ada kekurangan untuk pemberian santunan. Kejelasan dalam hal manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan pada korban kecelakaan lalu lintas pada kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar, masih kurang jelas, masih ada kekurangan yang bisa menghambatnya dan menggambarkan bahwa kurangnya sosialisasi dari PT. Jasa Raharja Kantor Pelayanan Kota Makassar mengenai dana santunan kepada masyarakat. Kepastian waktu disini bisa dikatakan belum optimal, masih ada pengaduan dari masyarakat dalam proses penyerahannya masyarakat tersebut merasakan menunggu waktu lama. Dan adanya ketidakpuasan masyarakat merupakan cerminan perlunya pembenahan agar pelaksanaan pemberian santunan dana kecelakaan lalu lintas bisa berjalan dengan optimal.

*Kata kunci : Manajemen Pengaduan Masyarakat*

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Segala puji bagi ALLAH SWT Tuhan yang maha agung dengan cinta-Nya yang masih memberikan kesempatan kepada penulis untuk merampungkan tugas akhir ini yang mengangkat judul “**Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pemberian Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar.**” Berbagai kendala yang dihadapi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini dijadikan penulis sebagai proses pembelajaran, pengalaman, pendewasaan sekaligus rahmat dari ALLAH SWT yang mampu mentransformasikan prespektif penulias dalam memaknai sesuatu.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada orang-orang yang memberikan bantuan secara moril dan material, serta kepada Bapak **Dr. H. Lukman Hakim, M.Si**, selaku pembimbing I dan Bapak **Drs. Ruskin Azikin., M.M, M.Si**, selaku pembimbing II, atas waktu dan luangnya yang diberikan disela-sela kesibukannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan, mulai dari perumusan judul, penyusunan proposal sampai terselesaikannya skripsi ini. Rasa terima kasih juga diberikan kepada pihak-pihak yang turut membantu, serta memberi pengaruh kepada penulis selama ini, yaitu:

1. Bapak Rektor **Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE, MM**, atas kebijaksanaan dan bantuan fasilitas yang di berikan

2. Ibu **Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak **Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si**, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar atas segala bimbingan yang telah diberikan selama ini
4. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Administrasi yang telah menyumbangkan ilmunya kepada penulis selama mengenyam pendidikan dibangku perkuliahan
5. Kedua orang tua **H. Pattola A.R** dan **Nurbaya Yusuf** tercinta yang telah memberi sumbangsi materi dan moral
6. Bapak Kepala Cabang Jasa Raharja Kota Makassar dan segenap jajaran struktur Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar, dan Tokoh Masyarakat Penerima Santunan, terima kasih atas bantuannya sehingga penulis bisa melakukan penelitian.
7. Saudara yang tercinta **Shufiana Pattola, Dewi Utari, Ulfah Pattola** yang selalu memberi saya semangat dan dorongan untuk menjadi orang yang sukses dalam meraih gelar sarjana.
8. Sahabat saya **Muhammad Qadri MS, Muh. Umar, Muh. Armin, Ikram Purnama, Andi Asriana, Karmila Rasyid, Naisyah, dan Asrul** yang tak pernah bosan memberikan motivasi atas bantuan dan dukungan yang diberikan dalam penulisan Skripsi ini. Dan Rekan-rekan mahasiswa (i) seperjuangan yang tidak sempat penulis sebutkan satu per satu. Penulis mengucapkan

banyak terima kasih. Hanya ALLAH SWT, yang menentukan segalanya dan semoga kalian mendapat pahala yang berlimpah ganda di sisi-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, tapi setiap manusia berpotensi melakukan gerak menyempurna. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan untuk referensi hidup di masa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini diberikan kontribusi yang bermanfaat bagi semua pihak, Dan Semoga ALLAH SWT memberikan pahala yang berlimpah atas segala kebaikan kita semua. Amin

Makassar, 2018

**Andi Jaya Samudra**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Teori .....	7
1. Manajemen Pengaduan Masyarakat .....	7
2. Prosedur Penanganan Pengaduan .....	8
3. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik .....	9
4. Asas Pelayanan Publik .....	14
5. Prinsip Pelayanan Publik .....	16
6. Kualitas Pelayanan Publik .....	18
7. Asuransi Dan Jasa Raharja .....	20
8. Jasa Raharja (Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) .....	25
9. Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan .....	29
B. Kerangka Fikir .....	30
C. Fokus Penelitian .....	31
D. Deskripsi Fokus Penelitian .....	31
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	

A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	33
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	33
C. Sumber Data.....	34
D. Informan Penelitian.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	37
G. Keabsahan Data.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
1. Deskriptif Objek Penelitian.....	40
2. Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pemberian Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar	43
3. Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pemberian Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar	54
<b>BAB V PENUTUP DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Alat kendaraan transportasi yaitu suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dalam kegiatan setiap harinya dengan menggunakan transportasi. Hal ini menyebabkan setiap orang menggunakan alat transportasi untuk melakukan kegiatannya. Bagaimanapun adanya suatu resiko mereka tetap akan menjalaninya, baik itu resiko dari diri sendiri ataupun dari orang lain. Aktifitas pada transportasi yang berada di seluruh wilayah Indonesia relatif padat, khususnya di kota Makassar, disebabkan karena oleh pertumbuhan penduduk yang sangat tinggi, mayoritas penduduk Makassar adalah pendatang, baik itu pekerja maupun pelajar. Dengan demikian terjadi sebuah peningkatan perekonomian dan kesejahteraan, sehingga tingkat mobilitas akan meningkat pula.

Pada tahun 2014 pemerintah telah mengeluarkan suatu undang-undang yang menyangkut tentang perasuransian, usaha perasuransian menjadi Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian mengatur mengenai asuransi konvensional sekaligus asuransi syariah. Perasuransian yaitu suatu perjanjian dalam bentuk dua belah pihak, perjanjian tersebut memiliki kaitan erat dalam perusahaan asuransi maupun pemegang suatu polis, berdasar kepada dalam penerimaan untuk premi terhadap perusahaan asuransi tersebut berupa imbalan untuk sebagai berikut :

- a. Dalam peransuransian hendaknya dengan memberi penggantian terhadap yang bertanggung yang dapat merugikan, yang bertanggung jawab secara hukum untuk pihak yang ketiga yang telah diderita oleh bertanggung sebab peristiwa yang terjadinya tidak pasti;
- b. Dalam peransuransian hendaknya memberikan bayaran pada dasarnya yang telah meninggal dunia atau yang disebut dengan meninggalnya yang bertanggung yang didasarkan kepada hidupnya bertanggung dan mempunyai manfaat yang telah ditetapkan pada suatu hasil dari pengelolaan dana tersebut.

Pemerintah sangat melindungi suatu masyarakat dari suatu kerugian yang berakibat fatal menyangkut pada kecelakaan berlalu lintas melalui santunan PT. Jasa Raharja masyarakat berhak mendapatkan suatu santunan apabila mengalami suatu kecelakaan dalam suatu perjalanan. Salah satu upaya untuk melindungi warga negara, khususnya dari risiko kecelakaan berlalu lintas jalan adalah memberikan santunan terhadap korban yang mengalami kecelakaan lalu lintas ataupun kepada ahli waris tersebut. Pemungutan dana pada Jasa Raharja dibayarkan pada pemilik pengendara bermotor, serta penunjukan PT. Jasa raharja dalam suatu badan penyelenggara.

PT. Jasa Raharja adalah suatu perusahaan asuransi yang dimana hasil dari suatu produk yang berkaitan dengan suatu asuransi terdapat pada PT Jasa Raharja ditawarkan kepada masyarakat merupakan suatu produk asuransi kerugian Jasa Raharja, mengharuskan suatu perusahaan asuransi yang menyelenggarakan suatu program asuransi social dan dilarang menjalankan

suatu asuransi yang lain, selain pada suatu program asuransi sosial pada tanggal 1 Januari Tahun 1994 Jasa Raharja melepaskan non wajib maupun surety bond dan menjalankan suatu program asuransi sosial adalah mengelola pelaksanaan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964.

Pemerintah memberikan suatu jaminan sosial dalam menjalankan usaha gotong-royong. dalam hal ini sangat wajib untuk membayar iuran melalui pada pengusaha/pemilik yang bersangkutan dalam menutup suatu akibat dana keuangan kecelakaan pada penumpang dalam perjalanan. Dengan demikian jumlah sumbangan wajib tersebut ditentukan berdasarkan peraturan pemerintah. Namun demikian, jaminan tersebut belum cukup memberikan jaminan perlindungan yang memadai dengan berbagai macamnya.

PT. Jasa Raharja merupakan suatu sebuah badan yang dibawah dan pengawasan dan pembinaannya terhadap kementerian keuangan republik indonesia. PT. Jasa Raharja dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, senantiasa berusaha selalu tampil maksimal menyesuaikan terhadap perkembangan, serta majunya ilmu teknologi dan pengetahuan. Teknologi bisa berdampak positif, terkhusus pada bidang lalu lintas yang juga berdampak negatif akan meningkatkan jumlah pada kecelakaan suatu lalu lintas pada korban yang ditimbulkannya. PT. Jasa Raharja merupakan alat untuk menjalankan suatu perintah tugas dan rasa tanggung jawab sosial untuk dapat memupuk, menghimpun maupun menyalurkan dana pada santunan jasa raharja yang merupakan jaminan pertanggungan pada pihak ahli waris yang

telah mengalami suatu peristiwa kecelakaan lalu lintas jalan. PT. Jasa Raharja yaitu suatu asuransi kecelakaan. Santunan berasal pada iuran sumbangan wajib pemilik, karenanya dilakukan kerja sama dengan berbagai pihak, agar meningkatkan suatu kesadaran masyarakat terhadap berkendara dan wajib membayar suatu iuran tersebut, agar memenuhi suatu tuntutan pada santunan jasa raharja terhadap korban/ahli.

Program asuransi kecelakaan pada PT. Jasa Raharja dikenal dalam dua adalah sumbangan wajib (SW) dan juga iuran wajib (IW). Pada iuran dalam wajib akan terlaksana pada setiap penumpang dalam menggunakan suatu alat transportasi umum agar membayarkan pada iuran wajib ataupun disatukan pada ongkos angkut, sedangkan pada pengutipan pada sumbangan wajib diambil pada saat pembayaran sumbangan wajib dilakukan secara priodik (setiap tahun) dikantor Samsat pada saat pendaftaran atau perpanjangan STNK. Asuransi terhadap kerugian hanya memiliki seberapa faedah ataupun mamfaat yaitu pertama, santunan adalah berupa penggantian dana biaya perawatan dan pengobatan (sesuai ketentuan). Kedua, santunan kematian. Ketiga, santunan cacat tetap. PT. Jasa Raharja yang merupakan suatu lembaga yang mengurus terhadap dana peransuransian atau suatu kegiatan yang menerima iuran sumbangan wajib pada suatu pemilik ataupun pengusaha angkutan jalan dan pada penumpang angkot.

Dalam faktanya, sering terjadinya suatu kekecewaan terhadap korban kecelakaan, pihak perusahaan asuransi PT. Jasa Raharja tidak profesional dalam menangani maupun melayani klaim. Suatu perusahaan asuransi PT.

Jasa Raharja sering dianggap berjanji tapi belum dapat mewujudkannya. Pengajuan klaim atau pengaduan oleh korban sering dipersulit oleh pihak asuransi, biasanya pihak asuransi meminta beberapa persyaratan yang perlu dipenuhi oleh para korban. Setelah persyaratan dipenuhi. Hal ini dirasa sangat mempersulit para korban karena harus memenuhi persyaratan lain dari pihak asuransi. Walaupun semua persyaratan yang diajukan sudah dipenuhi, pemegang polis yang harus menungguklaim yang dibayarkan. Masyarakat juga merasa bahwa besarnya jumlah dana santunan yang akan diberi oleh PT. Jasa Raharja tidak sesuai dengan kerugian yang dialami oleh korban yang mengalami kecelakaan. Terutama masyarakat di kota Makassar sebagian besar tidak paham akan adanya dana biaya suatu santunan pada kecelakaan dari PT. Jasa Raharja. pengurusan dalam suatu santunan di PT. Jasa Raharja butuh waktu yang lama, mereka hanya menganggap percuma untuk mengurus dana santunan tersebut, Padahal biaya maupun dana santunan tersebut yang merupakan suatu hak bagi seluruh masyarakat.

Terkait dengan beberapa uraian tersebut peneliti sangat tertarik mengangkat judul penelitian : *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pemberian Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar.*

## **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar ?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun suatu tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun suatu manfaat hasil penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis
  - a) Dapat dijadikan referensi untuk pembahasan yang berkaitan dengan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi Negara tentang manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di Kantor PT. Jasa Raharja kota Makassar.
  - b) Memberi kemajuan terhadap kemajuan manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar.
2. Manfaat praktis

Penelitian ini bisa dijadikan untuk mengambil keputusan oleh pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini atau bahan referensi dalam menentukan kebijakan yang akan lebih baik kedepannya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA.**

#### **A. Konsep Teori**

##### **1. Manajemen Pengaduan Masyarakat**

Meningkatnya suatu tuntutan pada masyarakat atas perencanaan tata kelola yang baik bagi pemerintah yang baik maupun yang benar (good governance), maka pemberian prioritas kegiatan pada suatu pelayanan yang menjadi suatu keharusan. Salah satu sektor yang diprioritaskan adalah manajemen pengaduan masyarakat pada sektor publik. Dari itu, pemerintah utamanya memprioritaskan dibidang pelayanan atas pengaduan masyarakat. Pelayanan yang efisien dan efektif akan berdampak baik yang akan memberikan harapan agar terpenuhinya rasa dan keadilan bagi masyarakat serta terjaminnya pengelolaan dalam keuangan negara yang transparan dan terarah. Pada prinsipnya dalam pelayanan pengaduan masyarakat kepada instansi pemerintah agar dapat memudahkan masyarakat menyampaikan pengaduannya, berupa menyediakan suatu layanan hotline, faksimili maupun situs website agar dapat mempermudah masyarakat menyampaikan pengaduannya.

Dalam penyelenggaraan publik setiap pimpinan unit wajib menyelesaikan setiap adanya laporan pada masyarakat atau pengaduan masyarakat tentang keluhan kesah ketidakpuasan masyarakat pada pemberian pelayanan berdasarkan dengan kewenangannya, agar dapat menampung suatu pengaduan masyarakat, pada unit pelayanan akan menyediakan suatu loket

atau kotak pengaduan. Dalam penyelesaian pengaduan masyarakat, penyelenggara dalam pelayanan publik pimpinan unit sangat perlu memperhatikan hal-hal sesuai yang tercantum pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 adalah :

- a. Memprioritaskan dalam penyelesaian pengaduan masyarakat;
- b. Penentuan pejabat yang akan menyelesaikan suatu pengaduan masyarakat;
- c. Prosedur penyelesaian pengaduan;
- d. Reko mendasi penyelesaian pengaduan;
- e. Memantau dan mengevaluasi dalam penyelesaian pengaduan masyarakat;
- f. Melaporkan hasil dan proses dalam penyelesaian pengaduan masyarakat kepada pimpinan;
- g. Menyampaikan hasil penyelesaian terhadap pengaduan kepada yang bersangkutan;
- h. Dokumentasi penyelesaian pengaduan. Ratminto dan Winarsih (2005:29).

Tujuan umum penanganan pengaduan (PP) adalah menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan ataupun protes pada semua pihak pengelola dengan baik agar tidak akan menimbulkan suatu gejolak maupun akan mengganggu kelancaran suatu kegiatan institusi pemerintah tersebut.

## **2. Prosedur Penanganan Pengaduan**

- a. Langkah-langkah Penanganan Pengaduan Masyarakat menurut Sinambela (2006:3) yaitu :

Prinsipnya dalam penanganan terhadap suatu pengaduan, mempunyai delapan langkah suatu prosedur yang meliputi, yaitu :

- 1) Pencatatan dan pendokumentasian;
- 2) Pilah dan pilih dengan prinsip yang dimulai paling mendesak dan yang dimulai bukan surat kaleng;
- 3) Mengumpulkan data dan informasi berupa adanya masalah yang diaduk;
- 4) Pembuatan penanganan atau tanggapan terhadap pengaduan masyarakat (respon) tersebut;
- 5) Menyampaikan respons terhadap pihak yang mengadu untuk memperoleh umpan balik
- 6) Meminta ataupun mencatat hasil dari umpan balik pada pihak yang mengadu terhadap respon yang telah diterima;
- 7) pembuatan laporan penanganan;
- 8) Menyampaikan hasil laporan penanganan terhadap pengaduan masyarakat kepada instansi pemerintah ataupun kepada pihak yang terkait tersebut;

### **3. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik**

Pelayanan tidak akan dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia, hal ini dikemukakan Rusli dalam Sinambela (2006:3) yang berpendapat tidak selama hidup manusia akan selalu membutuhkan suatu pelayanan. Pelayanan tersebut berupa *life cycle theory of leadership* (LCTL) mengartikan pada awal hidupnya manusia (bayi) suatu pelayanan baik fisik sangatlah tinggi, seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan selalu menurun. Istilah publik berasal dari bahasa Inggris “public” yang berarti umum, orang banyak.

Inu dan kawan-kawan dalam Sinambela (2006:5) mendefinisikan publik merupakan para manusia yang mempunyai jiwa kebersamaan berupa pemikiran, harapan, perasaan, tindakan maupun suatu sikap baik benar maupun baik akan didasarkan kepada nilai-nilai suatu norma yang di miliki.

Pengertian pelayanan publik atau disebut dengan pelayanan umum diartikan sebagai bentuk jasa pelayanan, berupa barang publik ataupun jasa public, pada prinsipnya akan menjadi tanggung jawab agar dapat dilaksanakan oleh instansi terkait baik berupa instansi di bidang pemerintahan pusat, daerah, maupun instansi dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ataupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), oleh sebab itu upaya pemenuhan dalam kebutuhan pada masyarakat agar pelaksanaannya ditentukan kepada peraturan perundang-undangan Ratminto dan Winarsih (2013:5). Pelayanan publik (*public service*) adalah pelayanan atas pemberian kepada masyarakat baik berupa dalam penggunaan fasilitas umum, dan baik jasa ataupun non jasa yang dapat dilakukan pada organisasi publik yaitu suatu pemerintahan dalam Rohman, (2010:3).

Selanjutnya Donald dalam Hardiansyah (2011:10) mengatakan bahwa suatu pelayanan yang baik pada dasarnya adalah kegiatan maupun yang bermanfaat yang akan ditawarkan kepada pihak lainnya dalam hal hakekatnya tidak terwujud dan tidak menghasilkan suatu kepemilikan tersebut, dalam suatu proses produksinya mungkin tidak terkait pada suatu produk yang berbentuk fisik, pelayanan yaitu berbentuk suatu kegiatan atau berbentuk urutan kegiatan yang berdasar terjadinya interaksi langsung antara pihak seseorang dengan

ataupun pihak orang lain ataupun mesin yang berbentuk secara fisik, agar pelanggan merasa puas.

Mengikuti defenisi diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum diartikan dan didefenisikan sebagai bentuk segala jasa pelayanan, baik berupa jasa publik maupun bentuk barang publik, pada prinsipnya yang bertanggung jawab dan yang melaksanakannya adalah instansi pemerintah pusat, daerah, maupun pada di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), agar dapat memenuhi kebutuhan pada masyarakat maupun dalam pelaksanaannya yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, Hardiansyah (2011:11).

Pelayanan publik dapat diartikan pada setiap aktifitas yang dilakukan pada pemerintah setempat baik terhadap berapa jumlah manusia pada setiap kegiatan yang dapat menghasilkan ataupun dapat menguntungkan dan saling menawarkan kepuasan walaupun hasil tidak sesuai pada produknya dalam bentuk secara fisiknya Sinambela (2014:5), selanjutnya, dalam buku tentang manajemen pelayanan publik oleh Ahmad (2013:11), mendefinisikan bahwa pelayanan publik yaitu suatu upaya untuk membantu dan memberi manfaat kepada publik melalui dalam penyediaan yang berbentuk barang dan jasa untuk memenuhi keperluan manusia. Dengan kata lain, suatu pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan keinginan ataupun suatu kebutuhan manusia yang dilakukan oleh pihak penyelenggarakan atau instansi setempat. Pada hakikatnya negara atau pemerintah setempat harus dapat memenuhi kebutuhan suatu masyarakat tersebut. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja

dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Suatu Kebutuhan bukanlah suatu kebutuhan, baik berupa secara individual maupun berbagai suatu kebutuhan yang dapat diharapkan oleh suatu masyarakat, misalnya kebutuhan akan pendidikan, maupun kesehatan sangatlah penting Sinambela, (2014:5)

Tugas utama dari setiap instansi pada pemerintahan yaitu dengan memberi suatu pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat terwujudnya kesejahteraan kepada masyarakat itu sendiri. Menurut Rampubolon (2001:139-141) pelayanan adalah “Orang ataupun manusia melakukan sesuatu yang berdampak baik bagi orang tersebut, oleh karena itu baik pada seseorang pelayan harusnya melayani bukan dilayani. Terkait tersebut menurut Zeithaml (2006:4) tentang pelayanan merupakan *Economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, timeliness, comfort, or health) that are essentially intangible concerns of its first purchaser*. Artinya dalam pengertian pelayanan tersebut di atas, suatu pelayanan publik sangatlah bervariasi baik bergantung pada suatu perkembangan maupun suatu kemampuan tersebut. Suatu istilah pelayanan maupun publik adalah sangat memberikan dasar pada pengertian menyangkut bagi pelayanan publik. Roth (1991: 3) *any service available to the public whether provided publicly (as a museum) or privately (as is a restaurant meal)*. Mengartikan bahwa dengan adanya barang dan jasa pada suatu pelayanan.

Widodo (2001:23) pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai melayani keperluan masyarakat tertentu yang berupa kepentingan setiap organisasi tersebut yang telah ditetapkan, pelayanan publik dapat dimaksud sebagai suatu kegiatan aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah agar memenuhi kebutuhan masyarakat. Senada yang dikemukakan pengertian tersebut di atas, Saefullah (2007:11) memberi pengertian pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dapat dilakukan para instansi ataupun pejabat ataupun lembaga agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang berbentuk secara langsung ataupun yang berbentuk secara tidak langsung.

Menurut dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 dan kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut yaitu suatu bentuk pelayanan dilaksanakan oleh instansi setempat, baik dari pemerintah pusat, daerah, maupun pada lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ataupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berbentuk barang dan jasa tersebut, upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat setempat ditentukan pada ketentuan peraturan perundang-undangan atau disebut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003. Sedangkan dalam Undang-Undang Dasar Nomor 25 tahun 2009 bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik, menjelaskan yaitu pelayanan publik merupakan suatu jenis kegiatan yang dirangkai untuk kebutuhan memenuhi kebutuhan pelayanan yang berdasar kepada peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Indonesia atas barang ataupun jasa,

ataupun berbentuk pelayanan secara administratif yang telah disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.

#### **4. Asas Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang tentang Pelayanan Publik secara resmi berganti menjadi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan undang-undang yang telah mengatur pada prinsip-prinsip yang menyangkut pemerintahan itu sendiri baik yang menyangkut suatu efektifitas maupun fungsinya sebagai pemerintah itu sendiri. pelayanan publik dapat dilaksanakan oleh baik pemerintah yang secara efektif dapat memperkuat pada suatu keadilan hak asasi manusia maupun keadilan demokrasi, mengurangi kemiskinan, itu sangat penting dan meningkatkan perlindungan kepada masyarakat, memperdalam agar percaya kepada pihak pemerintah setempat dan administrasi secara publik. Negara wajib melayani setiap masyarakat agar memenuhi kebutuhan dan haknya yang berdasar kepada pelayanan publik yang terdapat pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dan membangun rasa percaya masyarakat atas suatu pelayanan yang dilaksanakan kepada penyelenggara pelayanan publik itu sendiri yang merupakan suatu aktifitas kegiatan yang dilakukan agar tuntutan dan harapan seluruh masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik, agar upaya untuk mempertegas kewajiban dan haknya pada setiap warga negara Indonesia, perlunya norma pada hukum yang berlaku agar teratur secara jelas, sebagai upaya agar dapat meningkatkan kualitas agar penyediaan dalam hal pelayanan publik bersinergi terhadap asas bagi

pemerintahan yang baik dan dapat memberi suatu perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan dalam wewenang pada penyelenggaraan pelayanan publik tersebut.

Agar dapat memberikan suatu pelayanan yang dapat memuaskan bagi masyarakat para pengguna berbentuk jasa, maupun berbentuk penyelenggaraan harus dapat memenuhi persyaratan asas-asas pelayanan. Asas pelayanan tersebut terdapat kepada keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 yaitu :

a. Transparansi

Merupakan suatu bentuk yang bersifat keterbukaan, dimana dapat dan mudah diakses dan baik bagi para semua pihak yang dapat membutuhkannya dan dapat dimengerti serta dapat dipahami;

b. Akuntabilitas

Adalah suatu yang dapat dipertanggungjawabkan kepada ketentuan yang berdasar kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku;

c. Kondisional

Berdasar kepada kondisi ataupun kemampuan pada pihak pemberi maupun pihak penerima dalam proses pelayanan yang harus berpegang teguh terhadap prinsip efektifitas maupun efisiensi tersebut;

d. Partisipatif

Mendorong serta kepada masyarakat untuk penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat memperhatikan suatu kebutuhan, kebutuhan, harapan, begitupun aspirasi masyarakat.

e. Kesamaan

Dapat diartikan hak tidak diskriminasi dan tidak membedakan agama, ras, suku, gender, golongan, ataupun status ekonominya semata;

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Penerima atau pemberi terhadap pelayanan publik agar dapat memenuhi hak maupun kewajibannya kepada pihak masing-masing.

## **5. Prinsip Pelayanan Publik**

Ibrahim (2008:27) berpendapat bahwa ada enam prinsip-prinsip pelayanan publik antara lain sebagai berikut :

- a. Suatu persamaan ataupun suatu keuntungan dalam logika usaha, pelanggan merasa kualitas suatu pelayanan agar dapat memberi keuntungan;
- b. Dalam Kewenangan terhadap pengambilan suatu keputusan, pengambilan keputusan dapat kiranya didesentralisasikan berupa pelanggan ataupun organisasi tersebut;
- c. Perorganisasian terdapat fokus antara organisasi harus berfungsi dan terstruktur, agar dapat menggerakkan para sumber-sumber yang mendukung pada garis depan operasional tersebut;
- d. Dalam pengawasan atau pengontrolan, pemimpin bersama sama melakukan pengawasan dengan memperhatikan atau memberi dorongan dukungan dan semangat terhadap setiap karyawan;
- e. Sistem penghargaan merupakan wujud kualitas pelanggan dirasakan, yang merupakan sistem dari fokus penghargaan;

- f. Fokus pengukuran adalah suatu kepuasan terhadap pelanggan yang mempunyai kualitas pelayanan yang menjadi pengukuran dan fokus kerja sama yang ingin dicapai.

Sebagaimana ditetapkan dalam dasar Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 bahwa untuk pemberian pelayanan umum terhadap masyarakat adalah wujud dari fungsi Aparatur pemerintahan yang sebagai abdi masyarakat, agar penyelenggaraan dapat ditingkatkan lebih baik sesuai dengan sasaran pada pembangunan tersebut. Pada keputusan tersebut telah ditetapkan ketiga sendi pelayanan yang dilaksanakan kepada oleh instansi pemerintahan maupun satuan kerja, ketiga sendi tersebut meliputi :

- a. Kesederhanaan yaitu suatu prosedur agar suatu pelayanan publik tidaklah dipersulit ataupun berbelit-belit, agak mudah dilaksanakan ataupun mudah dipahami;
- b. Kejelasan yaitu :
  1. Persyaratan berupa bentuk administratif maupun teknis dalam pelayanan publik;
  2. Unit kerja ataupun instansi pemerintahan yang bertanggung jawab dan mempunyai wewenang agar memberi pelayanan dan dapat menyelesaikan persoalan ataupun keluhan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut;
  3. Rincian dana atau biaya perlu transparan, dengan menjelaskan tata cara pembayarannya.

- c. Kepastian waktu yaitu suatu pelayanan publik dalam pelaksanaannya agar diselesaikan dengan kurun waktu yang ditentukan oleh pihak yang berwenang.

## **6. Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkualitas sesuai yang berdasar kepada suatu sistem yang berkualitas agar dapat mempunyai ciri berdasarkan karakteristiknya. Kualitas merupakan keseluruhan pada ciri-ciri yang sifat ataupun sebagai pelayanan agar berpengaruh terhadap kemampuannya itu sendiri agar dapat memuaskan dan memenuhi kebutuhannya menurut Kotler dalam Hardiansyah (2011:35).

Suatu pelayanan berkualitas sangat berperang penting menurut Osborne dan Gabler serta Bloom dalam Pasolong, (2010:133) memiliki ciri-ciri antara lain sebagai berikut birokrasi, terdesentralisasi, berorientasi, maupun berdistribusi terhadap pelanggan tersebut. Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004:90) mengatakan kualitas suatu pelayanan adalah yang bersifat kompleks agar dapat menentukan sejauh mana hasil dari kualitas kepada pelayanan itu sendiri dilihat dari empat dimensi tersebut, yang meliputi :

- a. *Reliability*, adalah mempunyai kemampuan agar dapat memberi secara benar dan tepat terhadap suatu jenis pelayanan yang telah ditentukan atau dijanjikan terhadap pelanggan/konsumen;
- b. *Responsiveness*, suatu keinginan yang berdasar kepada kesadaran agar dapat membantu pelanggan untuk memberi suatu pelayanan yang cepat;

- c. *Empathy*, kemauan dalam pemberian terhadap pelayanan dapat dilakukan dengan cara pendekatan, diberikan suatu perlindungan, ataupun agar dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan;
- d. *Tangibles*, suatu penampilan terhadap pegawai dan fasilitas yang baik dapat pula menunjang pelayanan agar bisa berjalan dengan baik dalam pelayanan tersebut.

Untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan menurut Mustofadidjaja dalam Ahmad (2013:53) memberikan penjelasan sektor publik tentang beberapa prinsip suatu penyediaan pelayanan yaitu :

- a. standar pelayanan harus ditetapkan, dalam pengertiannya standar tersebut tidak yang menyangkut kepada standar yang berdasar kepada suatu produk pelayanan tersebut, akan tetapi menyangkut kepada standar terhadap prosedur pelayanan itu semata kaitannya terhadap pemberian pelayanan yang berkualitas;
- b. Perlunya keterbukaan terhadap kritik maupun saran yang dikeluhkan kesahkan oleh masyarakat agar dapat menyediakan suatu informasi yang akurat dalam pelayanan tersebut
- c. Menyamakan seluruh elemen masyarakat sebagai konsumen agar seadil-adilnya;
- d. Dimudahkan terhadap suatu akses untuk seluruh konsumen;

Pendapat dari Sinambela (2014:6), pelayanan public bertujuan adalah dasarnya dapat memuaskan masyarakat tersebut, agar mencapai agar kepuasan

dituntut dengan adanya suatu pelayanan prima yang berkualitas yang tercermin dalam :

1. Transparansi, adalah suatu pelayanan bersifat terbuka, dimana akan mudah dipahami dan dimengerti, serta dapat diakses melalui semua pihak membutuhkan;
2. Akuntabilitas, adalah suatu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan menurut dari ketentuan suatu peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Kondisional, adalah suatu proses pelayanan yang dikondisikan atas kemampuan pemberi maupun penerima yang berpegang pada suatu prinsip efektifitas dan efisiensi;
4. Partisipatif, adalah suatu pelayanan guna mendorong ikut sertanya masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Kesamaan hak, adalah dalam pelayanannya tidak melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun;
6. Keseimbangan kewajiban dan haknya, merupakan suatu pelayanan efektif dengan mempertimbangkan suatu aspek keadilan tentang pelayanan public tersebut.

## **7. Asuransi Dan Jasa Raharja**

### **a. Pengertian Asuransi**

Menurut kadir (2006:12) mengatakan bahwa pengertian asuransi yang terdapat pada Para Pakar tersebut, arti dari asuransi menurut pendapat Greene (1984:46) yaitu suatu institusi atau organisasi ekonomi yang mempunyai suatu tujuan adalah dapat mengurangi segala resiko saat

menggabungkan diri pada satu manajemen maupun kelompok yang berobjek pada lingkup yang lebih terinci. Menurut Commack (2000:19), asuransi yaitu alat untuk dapat mengurangi segala resiko pada keuangan tersebut, asuransi adalah alat yang bertujuan dapat mengurangi resiko dan dapat menggabungkan pada sejumlah unit yang akan beresiko mengalami suatu kerugian pada individu tersebut. Suatu kerugian akan diprediksi dikemudian didistribusikan baik seadil-adilnya. Pengertian asuransi yang dikemukakan oleh Williams (1999:27) merupakan alat dimana resiko pada dua orang maupun lebih yang bisa digabungkan melalui suatu kontribusi agar guna membayar klaim tersebut. Pengertian asuransi menurut undang-undang nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian, yang merupakan suatu perjanjian antara kedua belah pihak, adalah perusahaan asuransi yang pemegang polis, yang berdasar kepada acuan untuk penerimaan pada premi untuk suatu perusahaan asuransi tersebut berupa imbalan untuk :

1. Memberikan suatu penggantian baik kepada yang bertanggung maupun kepada pihak pemegang polisi tersebut akibat kerugian dialaminya, adanya suatu kerusakan, akibat adanya biaya yang timbul, ataupun kehilangan suatu keuntungan darinya dipertanggungjawabkan secara hukum pada pihak yang ketiga;
2. Memberikan suatu bayaran yang berdasar kepada acuan yang meninggalnya suatu yang bertanggung yang memberi manfaat baik besarnya telah didasarkan dan ditetapkan pada suatu hasil pengelolaan dana tersebut.

Dari hasil pengertian tersebut di atas, disimpulkan atas pengertian dari asuransi yaitu alat yang dapat mengurangi suatu risiko yang berakibat melekat suatu sistem perekonomiannya, baik dengan cara menggabungkan dengan sejumlah pada unit-unit yang akan terkena risiko yang sama agar problem kerugiannya dapat diatasi ataupun dapat diprediksi bila mendapat kerugian tersebut bila akan terjadi.

b. Tujuan Asuransi

Membahas tentang tujuan dari asuransi, bertujuan agar dapat pengalihan suatu resiko, ataupun bertujuan pada pembayaran dalam ganti kerugian, ataupun pada tujuan pembayaran santunan asuransi, ataupun kepada tujuan kesejahteraan kepada anggota tersebut. Agar lebih jelasnya tentang tujuan asuransi tersebut yaitu :

1. Tujuan Asuransi Dalam Pengalihan Resiko

Tujuan Asuransi meliputi untuk mengalihkan suatu resiko. Pada teori pengalihan resiko tersebut, akan bertanggung dan dapat menyadari bahwa suatu ancaman bahaya dapat menimbulkan hal negatif terhadap harta suatu kekayaan pada miliknya tersebut. Atau jika pada suatu hari nanti bahaya akan menimpa harta kekayaan ataupun jiwanya tersebut, maka dari itu yang menderita kerugian akan dapat berpengaruh pada suatu perjalanan hidup seseorang ataupun bagi para ahli waris tersebut. Dalam hal ini pihak yang sangat terancam akan berbahaya dan akan berat memikul kepada suatu beban resiko yang dapat terjadi sewaktu-waktu. Agar menghilangkan ataupun mengurangi suatu beban tersebut, bagi suatu pihak bertanggungjawab agar

mencari jalan keluar untuk bersedia mengambil alihkan resiko beban tersebut akibat adanya ancaman bahaya. Dalam hal tersebut yang bertanggung akan mengadakan suatu asuransi yang tujuan mengalihkan suatu resiko tersebut dari ancaman bagi jiwa dan hartanya. Dengan membayarkan sejumlah premi bagi suatu perusahaan asuransi (penanggung) tersebut, agar resiko bisa beralih kepada ysng sipenanggung tersebut. Dan apabila sampai berakhirnya jangka waktu yang ada terhadap asuransi tersebut pada peristiwa yang akan merugikan kepada klaim, sipenanggung beruntung dan akan menikmati dan memiliki premi yang akan diterimanya dari tertanggung tersebut.

## 2. Tujuan Asuransi Dalam Pembayaran Ganti Rugi.

Tujuan asuransi selanjutnya yaitu suatu pembayaran berbentuk ganti rugi, dalam terjadinya suatu peristiwa berdampak akan menimbulkan kerugian, dari itu adanya suatu masalah kepada resiko yang dapat ditanggung oleh sipenanggung tersebut. Penjelasannya merupakan adanya suatu bahaya yang akan dapat mengancam, yang merupakan suatu kesempatan kepada sipenanggung agar dapat mengumpulkan premi untuk dibayar kepada sipertanggung dapat mengikatkan terhadap diri maupun kepadanya tersebut. Pada suatu hari akan terjadi suatu peristiwa yang akan berdampak merugikan, maka sipertanggung yaitu yang bersangkutan dibayarkan dan akan diganti terhadap kerugian seimbang yang dialami kepada berapa jumlah asuransinya.

### 3. Tujuan Asuransi Dalam Pembayaran Santunan

Tujuan Asuransi selanjutnya adalah dalam pembayaran santunan. Asuransi terhadap kerugian yang dialami maupun asuransi terhadap jiwa yang diadakan yang mempunyai dasar pada perjanjian bebas (sukarela) baik antara si penanggung maupun si tertanggung. Walaupun, berdasarkan dari undang-undang yang mengatur terhadap asuransi merupakan wajib sifatnya, artinya si tertanggung akan terikat kepada si penanggung tersebut sesuai dengan undang-undang bukan dalam perjanjian. Asuransi bersifat sejenis sebagai suatu asuransi sosial agar dapat melindungi masyarakat terhadap ancaman lalu lintas yang berakibat cacat tubuh ataupun kematian. Dengan dibayarkan berupa kontribusi, oleh dari itu si tertanggung dapat berhak mendapatkan suatu perlindungan terhadap ancaman bahaya tersebut. Si tertanggung wajib membayarkan kontribusi kepada mereka yang terikat kepada suatu hubungan hukum yang ditetapkan Undang-Undang, contohnya kepada hubungan kerja antara penumpang angkutan umum. Apabila dikemudian hari mendapat suatu musibah dalam selama angkutan berlangsung atau pekerjaannya, maka pihak ahli warisnya berhak mendapatkan suatu pembayaran santunan, sebesar jumlah yang ditetapkan undang-undang agar melindungi masyarakatnya yang terkena suatu musibah dan memberikan sejumlah uang.

### 4. Tujuan Asuransi Dalam Kesejahteraan Anggota

Tujuan asuransi terakhir ini merupakan agar kesejahteraan setiap anggotanya. Beberapa orang yang berhimpun untuk berkumpul dalam perkumpulan, maka dari itu suatu perkumpulan yang berkedudukan sebagai

pihak si penanggung tersebut, sedangkan untuk anggotanya adalah perkumpulan yang dimaksud dalam berkedudukan kepada si tertanggung. Dan apabila terjadi peristiwa dan berakibat yang berdampak merugikan atau mengalami kematian yang tertanggung, maka akan membayarkan seberapa uang terhadap si tertanggung tersebut kepada yang bersangkutan. Asuransi ini seperti pada suatu perkumpulan koperasi. Asuransi tersebut merupakan suatu asuransi yang berbentuk usaha bersama agar dapat mewujudkan kesejahteraan anggotanya tersebut;

#### **8. Jasa Raharja (Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan)**

Menurut Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 PP Nomor 17 Tahun 1965 tentang korban kecelakaan berlalu lintas, adapun yang berhak menerima suatu jasa raharja tersebut adalah sebagai berikut :

1. Korban sangat berhak atas santunan berupa pada penumpang dari angkutan umum telah mengalami suatu peristiwa kecelakaan, akibat dari penggunaan suatu angkutan umum tersebut, jika suatu penumpang tersebut berada di dalam angkutan umum, saat menaiki angkutan dari tempatnya sampai dengan turun ketempat tujuannya;
2. Adanya jaminan ganda pada kendaraan bermotor umum atau kapal ferry, jika kalau kapal ferry mengalami suatu kecelakaan si penumpang bis dan menjadi korban akan diberikan jaminan ganda;
3. Terhadap penumpang mobil yang berplat berwarna hitam, bagi yang penumpang yang memakai mobil berplat berwarna hitam sudah mendapatkan izin yang resmi yang merupakan alat angkutan penumpang

umum tersebut, yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 33 PP Nomor 17/1965;

4. Untuk para korban tidak ditemukan mayatnya, menyelesaikan dengan santunan untuk korban yang tidak ditemukan mayatnya ataupun hilang berdasar pada ketentuan yang diatur pada Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 PP Nomor 18 Tahun 1965 tentang ketentuan-ketentuan pelaksanaan dana kecelakaan lalu lintas jalan tersebut.
  1. Bagi korban yang berhak menerima santunan, yaitu pihak yang sebagai berikut :
    - a.) Bagi seseorang yang telah berada diluar angkutan berlalu lintas jalan dapat menimbulkan suatu kecelakaan lalu lintas mengalami kecelakaan dalam menggunakan suatu alat angkutan berlalu lintas jalan, adapun contohnya adalah saat seseorang menyebrang berjalan kaki di jalanan dan di tabrak oleh pengendara berkendaraan bermotor;
    - b.) Mereka saat berada didalam pada kendaraan bermotor terjadi kecelakaan dan ditabrak, saat pengemudi kendaran bermotor tersebut ditumpangi dan dinyatakan sebagai bukan penyebab terjadinya suatu kecelakaan tersebut, dalam hal ini termasuk penumpang kendaraan bermotor;
  2. Tabrakan Lebih Kendaraan Bermotor
    - a.) Apabila hasil laporan pemeriksaan dari kepolisian bahwa dinyatakan si pengemudi mengalami suatu peristiwa kecelakaan adalah penyebab terjadinya suatu kecelakaan tersebut, dari itu si pengemudi ataupun si penumpang tersebut mendapat atau tidak terjamin pada undang –undang

yang berlaku yang berdasar kepada Undang-Undang Nomor 34 tahun 1964 PP Nomor 18 Tahun 1965;

- b.) Hasil kesimpulan dari pemeriksaan oleh kepolisian belum dapat diketahui yang mengakibatkan terjadi kecelakaan, pada hakikat dan prinsipnya tertuang pada ketentuan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 PP Nomor 18 Tahun 1965, santunan tersebut tidak dapat diserahkan sambil menunggu suatu keputusan pengadilan atau keputusan hakim;
3. Terjadinya suatu kecelakaan terlebih dahulu dilakukan penelitian akibat dari kasus tabrak lari agar bisa dilihat dari kebenarannya terhadap kasus kejadian tersebut;
4. Adanya suatu kecelakaan lalu lintas jalan kereta api
  - a.) Berjalan kaki yang berlokasi di atas rel untuk menyebrang dan akhirnya tertabrak karen kereta api serta penumpang atau pengemudi kendaraan bermotor tersebut mengalami suatu peristiwa kecelakaan yang fatal akibat dari lalu lintas perjalanan kereta api tersebut, dalam hal ini maka si korban yang mengalami kecelakaan terjamin pada Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964;
  - b.) Penumpang atau pengemudi suatu kendaraan bermotor yang sengaja menerobos pada palang pintu kereta api yang difungsikan yang biasanya kereta api akan lewat, dan jika si penumpang atau si pengemudi tertabrak oleh kereta api maka si pengemudi atau si penumpang yang menjadi korban tidak terjamin pada Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964.

1. Adapun agar dapat memperoleh suatu santunan adalah :
  - A. Agar menghubungi Kantor Jasa Raharja setempat atau yang terdekat;
  - B. Melampirkan dan mengisi formulir pengajuan, persyaratan untuk mendapatkan santunan;
  - C. Meminta atau melampirkan surat keterangan kecelakaan Lalu Lintas dari pihak Kepolisian ataupun dari pihak instansi lainnya tersebut;
  - D. Meminta atau melampirkan surat keterangan kesehatan dari rumah sakit;
  - E. Melampirkan identitas korban atau ahli waris korban berupa Kartu Tanda Penduduk;
  - F. Formulir dalam mengajukan diberikan kepada pihak Jasa Raharja;
  
2. Bukti pendukung yang lain diperlukan adalah :
  1. Korban mengalami luka-luka meliputi :

Kuitansi biaya rawat tersebut dan berupa pengobatan sah yang asli;
  2. Korban yang meninggal dunia meliputi :

Melampirkan berkas kartu keluarga atau surat nikah (yang sudah menikah);
  3. Ketentuan yang lain untuk perlu diperhatikan adalah :
    - A. Jenis - jenis Santunan pada PT. Jasa Raharja berupa :
      1. Berdasarkan suatu ketentuan yaitu santunan penggantian biaya rawatan dan pengobatannya;
      2. Adanya suatu santunan meninggal/kematian;
      3. Adanya suatu santunan cacat tetap.
    - B. Ahli Waris berupa :
      1. Duda ataupun janda yang sah menurut hukum;

2. Anak kandung yang sah;
  3. Orang tua kandung yang sah;
- b. Kadaluarsa, dijelaskan hak santunan menjadi kadaluwarsa jika apabila :
1. Adanya masa kadaluarsa atau gugur maka permintaan diajukan kembali pada waktu lebih 6 bulan saat terjadi kecelakaan tersebut;
  2. Tidak dapat dilakukan atas penagihan dalam kurung waktu selama 3 bulan lamanya setelah disetujui oleh pihak jasa raharja tersebut.

#### **9. Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan**

Adanya dana kepada kecelakaan lalu lintas jalan telah diatur oleh Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 dan juga Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang ketentuan-ketentuan pelaksanaan dana terhadap kecelakaan lalu lintas. prinsipnya undang-undang tersebut bertujuan agar dapat memberikan bantuan pada perlindungan untuk masyarakat tersebut terhadap suatu kerugian-kerugian yang dialami akibat dari kecelakaan lalu lintas jalan tersebut.

Adapun data secara kualitatif jenis santunan selanjutnya berdasar kepada undang-undang tersebut adalah untuk demi terwujudnya suatu jaminan sosial agar para masyarakat dapat berhubungan kepada pengangkutan terhadap kecelakaan di jalan raya tersebut. Agar perlindungan tersebut dapat untuk banyaknya biaya, dalam hal ini perlu adanya suatu dana untuk masyarakat dan akhirnya kembali juga kepada masyarakatnya. Suatu santunan merupakan dana dari hasil yang dikeluarkan oleh pihak ataupun melalui instansi tersebut untuk dapat diberikan kepada para ahli waris maupun korban yang telah mengalami suatu kecelakaan lalu lintas jalan. Menurut Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 dan Peraturan

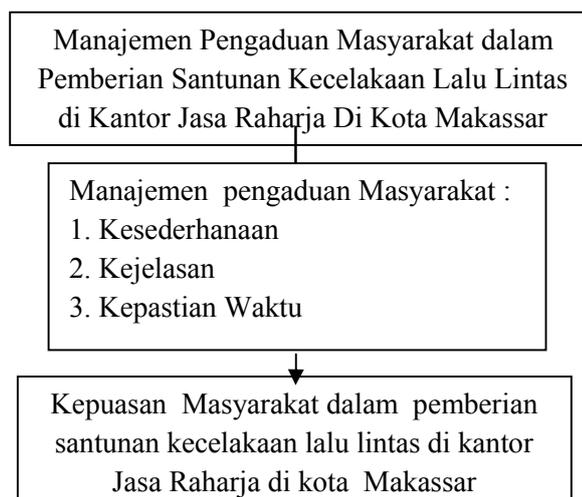
Pemerintah Nomor 18 tahun 1965, dana santunan yaitu suatu dana yang sejumlah uang untuk dibayarkan kepada pihak korban yang mengalami suatu peristiwa kecelakaan lalu lintas jalan. Dalam hal tersebut setiap korban yang mengalami kecelakaan lalu lintas berada pada ruang lingkup suatu jaminan tersebut dan pertanggung jawaban berdasar kepada Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang dana pertanggung jawaban untuk kecelakaan dan pada undang-undang nomor 34 tahun 1964 tentang dana kecelakaan lalu lintas jalan dan Peraturan Pemerintah nomor 17 tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan atas pelaksanaan dana pertanggung jawaban terhadap kecelakaan penumpang dan juga Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang suatu ketentuan-Ketentuan tentang pelaksanaan dana Kkecelakaan lalu lintas, yang berhak untuk mendapatkan dana santunan tersebut.

## B. Kerangka Pikir

Hasil dari kerangka fikir ini yang dijelaskan bahwa dalam suatu manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di Kantor Jasa Raharja Kota Makassar, dimana terbagi atas 3 aspek yaitu : a.) Kesederhanaan, b.) Kejelasan, c.) Kepastian waktu.

Berdasarkan hal ini, maka adapun kerangka fikir dapat digambarkan yaitu :

### Bagan Kerangka Pikir



### **C. Fokus Penelitian**

Terdapat fokus penelitian meliputi dalam ada 3 aspek dalam manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar, yang meliputi : 1.) Kesederhanaan, 2.) Kejelasan, 3.) Kepastian Waktu.

### **D. Deskripsi Fokus Penelitian**

1. Kesederhanaan merupakan suatu faktor dari prosedur suatu pelayanan publik agar tidak mempersulit akan pengurusan santunan tersebut dan tidak terberbelit-belit, agar mudah dilaksanakan dan mudah dipahami;
2. Kejelasan yang meliputi :
  - a. Suatu persyaratan teknis kelengkapan secara administratif untuk pelayanan publik;
  - b. Pejabat ataupun unit kerja bertanggung jawab dan mempunyai wewenang dalam pemberian suatu pelayanan untuk penyelesaian atas persoalan ataupun keluhan pada pelaksanaan pelayanan publik tersebut;
  - c. Rincian untuk biaya bagi pelayanan publik dengan tata cara pembayaran sebagai berikut :
    1. Kepastian waktu merupakan suatu pelaksanaan bagi pelayanan publik yang diselesaikan dan disetujui berupa waktu yang telah ditentukan olehnya;
    2. Kepuasan masyarakat dalam pemberian bagi santunan terhadap kecelakaan lalu lintas di Kantor PT. Jasa Raharja di kota Makassar

disini dilihat masih perlu dibenahi masih adanya pengaduan dan keluhan masyarakat.

- d. Kepuasan masyarakat dalam pemberian bagi santunan terhadap kecelakaan lalu lintas di Kantor PT. Jasa Raharja di kota Makassar, masih perlu ditingkatkan karena adanya pengaduan masyarakat itu berarti belum terlaksananya dengan baik sistem pemberian santunan oleh pihak PT. Jasa Raharja tersebut.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

##### **1. Waktu Penelitian**

Penelitian telah dilaksanakan selama tiga bulan setelah ada izin penelitian dari LP3M, yakni dari tanggal 14 Oktober sampai dengan 14 Desember 2017, lokasi penelitian ini ditentukan atas dasar pertimbangan karena melihat kondisi manajemen pengaduan masyarakat yang tidak sesuai dengan prinsip prinsip manajemen pelayanan publik.

##### **2. Lokasi Penelitian**

Mengacu pada judul skripsi ini, maka lokasi penelitian ini adalah di Kantor Jasa Raharja Kota Makassar, Alasan memilih Kantor Jasa Raharja di Kota Makassar karena terdapat masalah yang terjadi di santunan kecelakaan lalu lintas dan proses pengaduan yang berbelit belit yang dirasakan oleh sebagian masyarakat.

##### **3. Jenis dan Tipe Penelitian**

###### **a. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yaitu dengan menganalisis data serta informasi yang diperoleh dari informan sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti pada instansi tersebut yaitu mengenai manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di kantor jasa raharja Kota Makassar.

b. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah Tipe Fenomenologi yaitu dengan menjelaskan apa makna konsep maupun suatu fenomena pengalaman yang berdasar pada kesadaran yang terjadi individu. Penelitian ini sangat diperlukan, sehingga tidak ada suatu batasan dalam kajian fenomena yang dialami yang dikaji adalah penjelasan dalam suatu teori yang berkaitan erat kepada konteks peristiwa dipelajari mengenai masalah manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di Kantor PT Jasa Raharja Kota Makassar.

**4. Sumber Data**

- a. Data primer adalah suatu data dikumpulkan dan diperoleh secara langsung dari informan yang telah dipilih secara langsung untuk dapat memperoleh data-data atau informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian.
- b. Data sekunder yaitu data yang dikutip dari sumber-sumber tertentu yang digunakan sebagai pendukung data primer, sumber data sekunder ini merupakan sumber data yang melengkapi serta memperkaya sumber data primer atau sumber data sekunder ini diperoleh dari data pendukung.

**5. Informan Penelitian**

Sesuai dengan tipe dalam penelitian ini adalah fenomenologi maka Pemilihan informan yang akan diwawancarai dipilih berdasarkan pada tujuan penelitian dan pertimbangan tertentu, alasan dipilihnya beberapa informan dari Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar, sesuai dengan tugas tugas

pokoknya beserta tokoh masyarakat penerima santunan jasa raharja didasari dengan pertimbangan yang akan didapatkan informasi yang akurat dan detail yang mudah di mengerti. Adapun nama-nama informan dalam sumber penelitian ini yaitu terlihat pada tabel di bawah ini :

NO.	N A M A	INISIAL	JABATAN	KET.
1.	Jahja Joel Lami	JJL	Kepala Cabang Jasa Raharja Kota Makassar	1 Orang
2.	H. Nawardi	HN	Kabag Administrasi Jasa Raharja Kota Makassar	1 Orang
3.	Henriawanto	HO	Kabag Operasional Jasa Raharja Kota Makassar	1 Orang
4.	Faizal Rachman	FR	Kasubag Administrasi Klaim Jasa Raharja Kota Makassar	1 Orang
5.	Budianto	BO	Kasubag Iuran Wajib Jasa Raharja Kota Makassar	1 Orang
6.	Gunawan	GN	Kasubag Pelayanan Klaim Jasa Raharja Kota Makassar	1 Orang
7.	Agus Ambarwanto	AA	Kasubag SDM & Umum Jasa Raharja Kota Makassar	1 Orang
8.	Zulkarnain	ZN	Tokoh Masyarakat Penerima Santunan Jasa Raharja	1 Orang
9.	Amiruddin	AN	Tokoh Masyarakat Penerima Santunan Jasa Raharja	1 Orang
10.	Siti Aminah	SA	Tokoh Masyarakat Penerima Santunan Jasa Raharja	1 Orang
11.	Muhammad Said	MS	Tokoh Masyarakat Penerima Santunan Jasa Raharja	1 Orang
	Jumlah			11 Orang

## 6. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik untuk mengumpulkan data yang dilaksanakan dan di lakukan dengan cara bertanya jawab pada peneliti dengan informan yang telah dijadikan sumber data. Wawancara dilakukan dengan maksud untuk memperoleh informasi secara langsung untuk dijadikan data yang tidak diperoleh dari sumber data yang lain.

b. Observasi

Observasi merupakan suatu pengumpulan data dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung dari dekat terhadap fenomena yang akan diteliti, dengan dilakukannya observasi langsung dengan memungkinkan untuk memperoleh gambaran obyek dari suatu fenomena yang sulit diperoleh pada orang yang akan dijadikan sebagai sumber data tersebut. Teknik ini dilakukan karena untuk mencari dan mendapatkan sesuatu diluar atau tidak mungkin diperoleh dari sumber data secara langsung, sehingga nilai data yang diterima melalui pengamatan observasi langsung akan memberikan suatu kekuatan tentang nilai atau validalitas data yang akan dijadikan suatu bukti, dan dijadikan pembanding sebagai sumber data baku yang sudah ada.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meneliti dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian. Dengan teknik ini akan terkumpul data yang diperoleh dari nara sumber tetapi terdapat pada berbagai sumber tertulis, seperti dokumen-dokumen yang dikeluarkan pemerintah, laporan-laporan dan arsip-arsip lainnya. Dokumentasi sangat diperlukan agar memperoleh gambaran atau data-data secara relevan dengan mudah yang dilakukan melalui observasi maupun interview. Dokumentasi dilakukan dengan cara memilih dokumen-dokumen yang ada dan diambil data secara relevan pada permasalahan suatu penelitian.

## 7. Teknik Analisis Data

Proses teknik analisa data mempunyai tiga alur, sebagai berikut :

### a. Reduksi Data

Proses yang dilakukan dalam reduksi data ini, dengan melakukan proses suatu penyeleksian, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstraksian data dari catatan lapangan (*Field note*). Proses ini berlangsung sekitar kurang lebih sebulan lamanya, dan akan dimulai dengan batas-batas suatu permasalahan dan menuliskan kedalam memo. Proses ini akan berlangsung terus menerus sehingga laporan akhir penelitian ini selesai ditulis. Suatu proses dalam reduksi data yang merupakan bentuk atau analisa yang akan mempertegas membuat focus dari hasil reduksi data tersebut, agar yang tidak penting akan mengatur sedemikian rupa sampai kesimpulan akhir didapatkan.

### b. Sajian Data

Sajian data merupakan suatu susunan yang berupa informasi data yang memungkinkan kesimpulan peneliti dapat dilakukan. Dengan melihat sajian data, penulis mencoba untuk memahami berbagai hal akan memungkinkan untuk menganalisa ataupun suatu tindakan lain yang bersadar kepada pemahaman tentang sajian data tersebut. Sajian data ini tentunya akan banyak membantu. Sajian data tersebut berbentuk berupa deskripsi suatu gambaran yang meliputi matriks, skema, ataupun tabel yang dapat diperoleh dari berbagai sumber atau melalui dengan suatu instansi dari penelitian tersebut berlangsung. Kesemuanya itu dirancang dengan baik agar dapat merakit suatu informasi secara teratur agar dapat dilihat maupun dimengerti.

c. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap penarikan kesimpulan ini, peneliti akan mencoba memahami dan melakukan pencatatan pola-pola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi-konfigurasi, alur dari suatu sebab dan akibat yang berbagai proposisi. Hal itu akan diverifikasi dengan data dan selanjutnya dengan penarikan kesimpulan.

**8. Keabsahan Data**

Teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Menurut Sugiyono (2012:370) ada tiga macam triangulasi yaitu :

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan untuk mendapatkan suatu informasi yang relevan yang diperoleh dengan berbagai sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang telah dikatakan secara umum dengan yang dikatakan secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menguji data yang dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang diperoleh yang sama dengan teknik yang berbeda pada triangulasi teknik tersebut. Misalnya melalui teknik wawancara, dengan melakukan observasi, dan dokumentasi, maupun

kuesioner. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut, dari data tersebut menghasilkan suatu data yang berbeda, Maka dari itu peneliti akan melakukan suatu diskusi kepada sumber data yang ada, agar memastikan data tersebut dianggap benar, atau semua data tersebut benar sesuai dengan pandangannya berbeda-beda.

c. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dapat mempengaruhi suatu kredibilitas data tersebut. Oleh karena itu data dapat dikumpulkan dengan melakukan teknik dalam wawancara kepada narasumber.. Untuk itu, kredibilitas suatu data dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu melakukan suatu pengecekan dengan teknik wawancara, observasi, maupun dokumentasi, ataupun teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Apabila dilakukan hasil uji menghasilkan suatu data yang valid atau berbeda, maka akan dilakukan secara berulang agar data tersebut ditemukan. Triangulasi waktu dapat juga dilaksanakan dan dilakukan dengan mengecek hasil penelitian tersebut.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Deskriptif Objek Penelitian**

##### **A. Sejarah Singkat PT Jasa Raharja**

Pada awalnya berdirinya suatu perusahaan jasa raharja sangat bergantung kepada adanya suatu peristiwa yang telah terjadi dalam pengambil terhadap alihan tentang perusahaan belanda yang dari pemerintah republik indonesia. Berdasar kepada Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 1960, pengawasan ataupun pembiayaan, terdapat delapan perusahaan yang berkaitan dengan asuransi yang telah ditetapkan dan sekaligus akan diadakan dalam pengelompokan untuk penggunaan suatu nama perusahaan tersebut.

Dalam pengorganisasian ini perkembangan terhadap suatu perusahaan supaya tidak berhenti, dalam hal ini adanya suatu pengumuman terhadap menteri urusan pembiayaan, pendapatan, untuk pengawasan Republik indonesia. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 adanya suatu melebur terhadap suatu kekayaan, baik pegawai maupun segala hutang piutang dan dibentuk berbadan hukum yang baru atas nama "perusahaan negara asuransi kerugian jasa raharja." Yang mempunyai tugas untuk mengelola dana tentang peransuransian untuk perundang-undangan tersebut berdasar kepada surat keputusan menteri urusan pembiayaan, pendapatan, maupun terhadap pengawasan republik indonesia. Jasa raharja mempunyai tugas untuk menerbitkan surat jaminan berbentuk *Surety Bond*. agar upaya

pengembangan suatu rasa yang bertanggung jawab sosial terhadap masyarakat tersebut.

Bertepatan pada tahun 1994, dan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian, yaitu adalah perusahaan asuransi dengan diselenggarakannya suatu program asuransi terhadap sosial dan dilarang menjalankannya suatu asuransi lainnya, maka dari itu mulai tanggal 1 Januari 1994 Jasa Raharja dengan dilepaskannya pada usaha non wajib maupun kembalinya untuk program terhadap asuransi sosial adalah untuk mengelola pelaksanaannya tersebut.

#### B. Profil Perusahaan Jasa Raharja

Nama perusahaan adalah asuransi sosial yang dimiliki negara republik Indonesia, yang mempunyai dasar hukum terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 perihal pendirian perusahaan atau disebut asuransi kerugian kepada jasa raharja tersebut dan mempunyai modal sebesar Rp. 20.000.000.000.000 dan modal disetor sebesar Rp. 5.000.000.000.000, adapun visi dan misi dalam perusahaan jasa raharja tersebut meliputi mempunyai visi agar pihak asuransi yang hendaknya mengutamakan dalam program asuransi tersebut agar terpenuhi kebutuhan masyarakat tersebut, sedangkan misinya adalah agar lebih mengutamakan suatu perlindungan tentang pelayanan prima, untuk terwujudnya suatu kinerja yang terbaik terhadap asuransi tersebut, agar terwujudnya suatu kepentingan dan keseimbangan demi kebutuhan masyarakat tersebut.

### C. Tugas Dan Fungsi Jasa Raharja

Dalam penyelenggaraan atas pertanggung jawaban suatu hasil terhadap suatu kecelakaan berlalu lintas jalan. Peraturan pemerintah yang mengatur terhadap ketentuan untuk melarang suatu perusahaan peransuransian agar dapat menyelenggarakan suatu program terhadap asuransi sosial, PT. Jasa Raharja menjalankan suatu program pada asuransi sosial terhadap dana pertanggung jawaban wajib atas kecelakaan bagi penumpang.

Pendirian suatu perusahaan asuransi atas kerugian kepada jasa raharja terkhusus pada lapangan asuransi yang bertanggung jawab terhadap kecelakaan penumpang adalah :

1. Menutup dan mengadakan atas suatu perjanjian terhadap asuransi pada bidang asuransi tersebut bertanggung jawab atas kecelakaan penumpang maupun kendaraan bermotor.
2. Dalam penutupan terhadap asuransi yang bertanggung jawab atas kecelakaan penumpang maupun kendaraan bermotor.

Adanya pendirian bagi perusahaan asuransi atas kerugian jasa raharja agar, tujuan yang didirikan terhadap perusahaan jasa raharja adalah agar membangun perekonomian nasional untuk suatu lapangan tentang perasuransian atas kerugian. Dengan adanya program asuransi sosial tersebut, adapun maka tugas maupun fungsi dari PT. Jasa Raharja yaitu penghimpunan dana bagi masyarakat dilakukan dengan membayar iuran wajib atas pungutan tentang suatu dana pertanggung jawaban atas kecelakaan berlalu lintas jalan tersebut, pemilik angkutan tersebut diwajibkan memberi sumbangan,

pembayaran itu tersebut akan dilakukan pada waktu pendaftaran ataupun pada saat perpanjangan surat STNK bermotor, dimana dalam hal itu, dana iuran tersebut disalurkan dan dikembalikan kepada masyarakatnya baik berupa korban yang mengalami kerugian akibat kecelakaan berlalu lintas di jalan raya, dimana jaminan sosial tersebut merupakan tujuan pokoknya tersebut.

## **2. Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pemberian Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar**

Berdasarkan teori dan kerangka pemikiran sebelumnya, maka untuk meninjau atau mengetahui lebih jauh manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan terhadap korban yang mengalami kecelakaan berlalu lintas pada Kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar, peneliti menggunakan indikator-indikator yang meliputi : a.) Kesederhanaan, b.) Kejelasan, c.) Kepastian Waktu. Hasil pengkajian terhadap ke tiga indikator tersebut adalah :

### **a. Kesederhanaan**

Kesederhanaan merupakan suatu pelayanan yang tidak harusnya berbelit dalam pelayanan publik yang teratur, mudah dilaksanakan dan dapat dipahami, mudah dilaksanakan. Untuk mengetahui manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian berupa santunan kecelakaan berlalu lintas pada kantor PT. Jasa Raharja kota Makassar bagaimana proses pelayanan yang bisa memberi kenyamanan kepada masyarakat.

Seperti di katakan oleh Kepala Cabang Jasa Raharja Kota Makassar pada hasil wawancara yang menyatakan :

“Manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan yang mengalami suatu kecelakaan tersebut pada kantor jasa raharja kota Makassar, prosedur penanganan pengaduan meliputi meliputi : 1) pencatatan dan pendokumentasian, 2) pilah dan pilih dengan prinsip mulai dari yang paling mendesak, 3) mengumpulkan data dan informasi terkait, 4) pembuatan tanggapan dan penanganan (respon) atas pengaduan tersebut, 5) sampaikan respon pada pihak pengadu untuk memperoleh umpan balik, 6) dicatat terhadap pengaduan masyarakat dan respon yang mereka terima, 7) pembuatan laporan penanganan, 8) penyampaian laporan penanganan pengaduan. Untuk itu pihak perusahaan yang disebut dengan jasa raharja untuk saat ini telah menjalankan program semaksimal mungkin, dimana dilakukan dengan suatu pelayanan yang bersifat jemput bola secara langsung, pihak dari jasa raharja baik bagi korban yang telah meninggal dunia maksimal dua hari tersebut sesuai dengan tanggal terjadinya suatu kecelakaan, untuk itu agar proses berjalan lancar ada baiknya merampungkan kelengkapan berkas administrasi klaim tersebut agar target dalam pembayaran klaim tersebut memerlukan waktu kurang lebih dua hari, dalam hal tersebut tidak akan lepas dari bantuan pihak ahli waris maupun polisi.” (wawancara : JLL, tanggal 23/10/2017)

Hasil wawancara di atas disimpulkan bahwa PT Jasa Raharja setiap terjadinya korban kecelakaan yang meninggal, PT Jasa Raharja akan langsung datang ke rumah korban dan membantu mengurus kelengkapan berkas dan administrasi pihak klaim, ini merupakan suatu program jemput bola langsung dari PT. Jasa Raharja agar pelayanan publik yang mendapat santunan asuransi kecelakaan bisa tahu akan adanya dana asuransi dari Jasa Raharja tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara Kabag Administrasi Jasa Raharja Kota Makassar yang menyatakan :

“Manajemen yang baik, tentu saja mengikuti prosedur yang sudah di tentukan oleh pihak jasa raharja, untuk pengajuan untuk mendapatkan santunan, agar kiranya menghubungi pada kantor Jasa raharja yang berada di Kota Makassar untuk mendapatkan informasi. Dalam hal ini masyarakat agar dapat mengajukan suatu santunan ke kantor jasa raharja agar dapat mengisi formulir agar dapat melengkapi persyaratannya tersebut, Semua prosedur yang berkaitan dengan kelengkapan administrasi terdapat pada bukti-bukti ataupun dokumen pada suatu klaim sah, dokumen tersebut akan ditindaklanjuti dan akan

diteliti pada pihak jasa raharja wilayah kota makassar agar proses pengajuan santunan tersebut mulai dilaksanakan. (wawancara : HN, tanggal 23/10/2017)

Hasil wawancara di atas, dalam hal ini kesederhanaan suatu pelayanan publik erat kaitannya dengan manajemen yang baik pula, suatu prosedur tentu tidak akan berbelit belit jika kita mengikuti prosedur yang sudah di tentukan oleh pihak jasa raharja, hasil wawancara yang dikemukakan oleh Kabag Administrasi Jasa Raharja Kota Makassar diatas prosedur proses pengajuan dalam pemberian santunan kecelakaan jasa raharja sudah jelas.

Hasil wawancara dari Tokoh Masyarakat Penerima Santunan Jasa Raharja yang menyatakan bahwa :

“Prosedur dalam pengurusan santunan pada kecelakaan berlalu lintas, saya katakan masih perlu diperbaiki. Saya pernah mengalami peristiwa kecelakaan yang luka parah yaitu patah tangan kiri dengan dapat diperinci dengan total pengobatannya sekitar Rp 23.000.000. dan anak saya yang menderita patah kaki kiri dengan total perincian biaya pengobatan tersebut sebesar Rp 4.400.000,-. Menurut saya pelayanan dalam pengurusan di Kantor PT. Jasa Raharja lumayan baik, dalam pemberian santunan sangatlah tidak sesuai harapan, yang dialami oleh saya dan dialami oleh anak saya. Untuk itu suatu pemberian pada PT. jasa raharja hanya Rp 10.000.000 saja, saya sebagai korban bersama anak saya hanya mendapatkan Rp 10.000.000 pada 2 korban kecelakaan ini”. (wawancara : AA, tanggal 25/10/2017)

Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan dalam pengurusan santunan kecelakaan berlalu lintas, tokoh masyarakat penerima asuransi kecelakaan mengatakan masih perlu diperbaiki, agar suatu pelayanan pada PT. jasa raharja di Kota Makassar prosedur dalam pengurusannya dirasakan lumayan baik. Namun untuk pemberian santunan sangatlah tidak sesuai harapan penerima asuransi terhadap pada ibu dan anaknya tersebut, karena itu

pihak Jasa Raharja harusnya menjelaskan maksud berapa sekian dana untuk korban kecelakaan lalu lintas, agar penerima dana asuransi kecelakaan bisa tahu.

Seperti di katakan oleh Tokoh Masyarakat Penerima Santunan Jasa Raharja pada hasil wawancara yang menyatakan :

“Saya mengalami kecelakaan dengan luka yang dialami patah tangan kanang dan kaki kiri dengan rincian biaya pengobatannya sebesar Rp 9.500.000, saya mendapatkan berupa santunan pada PT. Jasa raharja tersebut senilai 20.000.000 menurut saya sudah memuaskan terhadap pelayanannya tersebut, karena saya masih berusia 16 (Enam Balas) tahun penerimaan dana santunan diwakili oleh orang tua saya dengan melampirkan akta kelahiran dan kartu keluarga, menurut saya prosedur pelayanan dalam pengurusan pemberian santunan kecelakaan berlalu lintas sudah baik.” (wawancara : ZN, tanggal 25/10/2017)

Hasil wawancara di atas, dalam hal ini menurut pendapat penerima santunan Jasa Raharja, prosedur pelayanan dalam pengurusan pemberian santunan terhadap peristiwa kecelakaan berlalu lintas sudah baik, sudah jelas dan tidak berbelit belit dan sudah memuaskan.

Di lanjutkan hasil wawancara dari Kasubag SDM dan Umum Jasa Raharja Kota Makassar yang menyatakan bahwa :

“Pengaduan masyarakat penting buat kami pada umumnya muncul dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di PT Jasa Raharja cabang Makassar dalam prosedur pelayanannya tidaklah berbelit belit, hanya saja berkaitan dengan sistem administrasi personil masih kurang, oleh karena sangat terbatasnya personil yang menjalankan tugas operasional dilapangan khususnya yang bergerak dibidang sosialisasi Jasa Raharja, sehingga banyak ketidaktahuan pihak korban/ahli waris.”(wawancara :AA, tanggal 27/10/2017)

Berdasarkan hasil semua wawancara di atas, dalam hal pengaduan masyarakat disini bisa dilihat bahwa adanya kekurangan SDM yang berakibat sistem administrasi personil masih kurang, oleh karena sangat terbatasnya

personil yang menjalankan tugas operasional dilapangan khususnya yang bergerak dibidang sosialisasi Jasa Raharja.

Hasil semua wawancara pada tersebut diatas, maka disimpulkan tentang kesederhanaan merupakan prosedur terhadap pelayanan agar tidak berbelit-belit, mudah dimengerti ataupun mudah dilaksanakan, disini bisa dikatakan dalam pelayanannya dikatakan sudah masih kurang optimal, tapi masih ada kekurangan untuk pemberian santunan harusnya jangan dipersulit atas penerima asuransi dan anaknya tersebut, oleh sebab itu pihak Jasa Raharja harusnya menjelaskan maksud berapa sekian dana untuk korban kecelakaan lalu lintas. Oleh sebab itu pihak PT. Jasa Raharja Perlu mengadakan sosialisasi. adanya pengaduan masyarakat disini bisa dilihat bahwa adanya kekurangan SDM yang berakibat sistem administrasi personil masih kurang, oleh karena sangat terbatasnya personil yang menjalankan tugas operasional dilapangan yang bisa menjadi penghambat.

**b. Kejelasan**

Kejelasan dalam hal manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan yang terjadinya kecelakaan pada lalu lintas kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat harus bertanggung jawab untuk memberikan suatu pelayanan baik dan penyelesaian keluhan pada pelaksanaan pelayanan tersebut, atas biaya rincian rincian tata cara pembayarannya maupun biaya pelayanan publik tersebut.

Hasil wawancara dengan Kabag Operasional Jasa Raharja Kota Makassar yang menyatakan bahwa :

“Untuk mengetahui syarat dan santunan sebagai pelayanan yang baik maka besarnya santunan para korban yang mengalami suatu peristiwa kecelakaan lalu lintas, pada tahun 2017 yang lalu mengalami kenaikan pesat, bagi korban yang meninggal dunia (ahli waris), ketentuan lama tersebut senilai Rp. 25.000.000, dengan ketentuan barunya sebesar Rp. 50.000.000, untuk santunan cacat yang tetap, ketentuan lamanya senilai Rp. 25.000.000, dan ketentuan terbarunya senilai Rp. 50.000.000, selanjutnya pada santunan pada biaya perawatan yang mengalami luka, terlamanya senilai Rp. 10.000.000, dan terbarunya senilai 20.000.000, dan adanya ketentuan barunya atas pergantian biaya P3K senilai Rp. 1.000.000 dan biaya pergantian ambulans senilai Rp. 500.000, dan terakhir biaya pekuburan yang tidak ada ahli warisnya tersebut, ketentuan lamanya senilai Rp. 2.000.000, sedangkan ketentuan terbarunya senilai Rp. 4.000.000 adalah semua rincian biaya tersebut terhadap pihak korban. (wawancara : HO, tanggal 27/10/2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas syarat dan santunan sebagai pelayanan yang baik maka besarnya santunan akibat terjadinya kecelakaan berlalu lintas, mengalami kenaikan. Sebelum mengalami perubahan besaran santunan bisa di lihat rincian dari wawancara tersebut diatas merupakan rincian besar biaya untuk para korban yang mengalami kecelakaan.

Hasil wawancara dengan Kasubag Pelayanan Klaim Jasa Raharja Kota Makassar yang menyatakan bahwa :

“Adapun Ahli waris yang berhak menerima santunan berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 33 & 34 Tahun 1964 meliputi 1.) Janda atau Dudanya yang sah. 2.) Apabila tidak ada dudan maupun janda secara sah, yang mendapatkannya adalah anak-anaknya yang sah. 3.) Apabila tidak ada duda ataupun jandanya secara sah maupun anak tersebut secara sah, oleh sebab itu si orang tuanya tersebut yang berhak mendapatkannya secara sah, 4.) Apabila yang dari ketiga yang bersanagkutan tidak ada, pihak dari PT. jasa raharja dapat memberikan dana penguburan saja untuk menguburkannya.” (wawancara : FR, tanggal 27/10/2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menggambarkan bahwa Ahli waris yang berhak menerima santunan berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 33 & 34 Tahun 1964 yaitu Janda atau Dudanya yang sah, bila tidak ada janda atau dudanya yang sah, maka anak-anaknya yang sah, bila tidak ada janda atau dudanya yang sah dan anak-anaknya yang sah, maka orang tuanya yang sah, bila ketiganya tersebut tidak ada, maka PT. Jasa Raharja memberikan dana penguburan tersebut yang merupakan suatu kejelasan dari prosedur dalam untuk mendapatkan dana asuransi dari Jasa Raharja tersebut.

Hasil wawancara dengan Kasubag Iuran Wajib Jasa Raharja Kota Makassar yang menyatakan bahwa :

“Dana kecelakaan lalu lintas telah diatur pada undang-undang nomor 34 tahun 1964 perihal dana terhadap kecelakaan berlalu lintas. Undang undang bertujuan agar dapat memberikan atas perlingkungan kepada bersangkutan atau masyarakatnya sendiri atas adanya suatu kerugian yang akan timbul pada peristiwa kecelakaan yang terjadi dijalan raya. (wawancara : BO, tanggal 09/11/2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, permasalahan dana kecelakaan lalu lintas sudah jelas telah diatur adanya undang-undang yang mengatur terhadap dana kecelakaan berlalu lintas sangatlah bermanfaat banyak bagi pihak bersangkutan dan memberikan perlindungan secara hukum.

Seperti yang di katakan oleh Tokoh Masyarakat Penerima Santunan Jasa Raharja hasil wawancara yang menyatakan bahwa :

“Kejelasan nya sangatlah penting bagi masyarakat, tanpa adanya suatu kejelasan sangatlah berdampak negatif bagi pihak yang bersangkutan terkhusus bagi dana santunan korban kecelakaan lalu lintas, oleh karena itu baiknya PT. Jasa raharja tersebut mengadakan sosialisasi agar masyarakat paham akan adanya bantuan dana tersebut dan ada sebagian masyarakat tidak mengetahui akan adanya asuransi dan santunan tersebut.”(wawancara : AN, tanggal 13/11/2017)

Hasil wawancara di atas ada suatu korban yang mengalami kecelakaan dan tidak mendapatkan suatu bantuan baik berupa santunan, itu menggambarkan kurangnya sosialisasi tersebut pada PT. Jasa Raharja Kantor Pelayanan Kota Makassar mengenai dana santunan kepada masyarakat. Yang buat miris berbanding terbalik adalah saat masyarakat menjalankan berkewajiban agar membayar iuran wajibnya, kurangnya sosialisasi tersebut agar masyarakat mengetahui adanya dana dan santunan tersebut.

Di Lanjutkan hasil wawancara dari Kepala Cabang Jasa Raharja Kota Makassar yang menyatakan bahwa :

“Mengenai hal kurangnya sosialisasi, saya akui masih kurang, prosedur dalam pengurusan dana santunan ini untuk kedepannya kami selaku Jasa Raharja Kantor Pelayanan Kota Makassar sudah melakukan sosialisasi tersebut baik kepada masyarakatnya sendiri yang berada di Kota Makassar. Upaya tersebut seperti sosialisasi ke sekolah-sekolah, mengadakan seminar dan melakukan siaran di radio-radio di Kota Makassar, bahkan PT. Jasa Raharja juga melakukan jemput bola. Maksud dari jemput bola tidak lepas agar dapat mendapatkan data akibat terjadinya suatu peristiwa kecelakaan lalu lintas.”(wawancara : JLL, tanggal 14/11/2017)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat di simpulkan Sebagian masyarakat tidak tahu tentang dana asuransi kecelakaan Jasa Raharja tersebut, maka dari itu pihak Jasa Raharja perlu menjelaskan dan mensosialisasikan agar masyarakat tahu betul tentang asuransi tersebut.

Hasil semua wawancara tersebut, dapat disimpulkan sebuah kejelasan dalam hal manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan pada korban kecelakaan lalu lintas pada kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar, masih kurang jelas, masih ada kekurangan yang bisa menghambatnya dan

menggambarkan bahwa kurangnya sosialisasi dari PT. Jasa Raharja Kantor Pelayanan Kota Makassar mengenai dana santunan kepada masyarakat. PT. jasa raharja kurang mensosialisasikan kepada masyarakat, perlunya sosialisasi tersebut agar masyarakat bisa tahu adanya dana asuransi tersebut.

### c. **Kepastian Waktu**

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan. Adanya suatu kepastian waktu dapat dipaparkan dari hasil wawancara sebagai berikut

Seperti yang dikatakan oleh Kepala Cabang Jasa Raharja Kota Makassar bahwa :

“Menurut saya kepastian waktu dalam santunan korban kecelakaan ini, mempunyai batas waktu, apabila terdapat ahli waris ataupun pihak korban yang sudah mengajukan 5 sampai 6 bulan lamanya baik sejak pada tanggal terjadinya kecelakaan tersebut. Hak untuk dapat santunan tersebut dapat digugurkan, apabila pihak ahli waris ataupun dari pihak korban tidak melakukan suatyu penagihan pada kurung waktu selama 2 sampai 3 bulan lamanya setelah direstui pada PT. jasa raharja tersebut.” (wawancara : JJJ, tanggal 14/11/2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas kepastian waktu merupakan suatu prosedur agar dapat mendapatkan dana tersebut pada asuransi kecelakaan adapun batas waktu untuk pengajuan klaim akan mengalami kadaluarsa, ini merupakan suatu kejelasan prosedur dalam pemberian santunan dana asuransi kecelakaan di Kantor PT. Jasa Raharja pelayanan Kota Makassar.

Hal ini yang dikatakan oleh Kasubag Pelayanan Klaim Jasa Raharja Kota Makassar, yakni :

“Pengurusan Jasa Raharja tidak memakan waktu lama. Pihak PT. jasa raharja adapun suatu penyelesaian ataupun standarisasi sesuai dengan sasaran pelayanan tersebut.”(wawancara : GN, tanggal 14/11/2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dalam hal kepastian waktu dalam pemberian santunan dana asuransi kecelakaan, pengurusan Jasa Raharja Kota Makassar tidak memakan waktu lama, sesuai dengan prosedur dan standarisasi yang berlaku.

Hasil wawancara dari Kabag Administrasi Jasa Raharja Kota Makassar yang menyatakan bahwa :

“Jemput bola salah satu program PT. Jasa Raharja setelah mendapatkan data kecelakaan lalu lintas pihak PT. Jasa Raharja untu dapat mengurus dana santunan kecelakaan tersebut, dalam pengurusan dana santunan kecelakaan berlalu lintas tidak memakan waktu lama, sesuai kejelasan prosedur dari Jasa Raharja kota Makassar.” (wawancara : HN, tanggal 14/11/2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menggambarkan bahwa program Jasa Raharja sekali merupakan jemput bola langsung, dalam pengurusan dana santunan kecelakaan berlalu lintas tidak memakan waktu lama, sesuai prosedur dari Jasa Raharja kota Makassar.

Selain itu Kasubag Administrasi Klaim Jasa Raharja Kota Makassar yang menyatakan bahwa :

“Penyelenggaraan pelayanan publik dalam berbagai sektor terutama yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat adanya pengaduan dan keluhan dari masyarakat, diantaranya tidak transparan, kurang informatif dalam arti kurangnya penyuluhan tentang PT. Jasa Raharja terhadap masyarakat luas, mengenai kepastian waktu PT. Jasa Raharja selalu memberi kejelasan pelaksanaan sistem administrasi, dalam pengurusannya tidak memakan waktu banyak.” (wawancara : FR, tanggal 14/11/2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dalam hal ini adanya pengaduan dan keluhan dari masyarakat, diantaranya menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang tidak transparan, kurang informatif dalam arti kurangnya penyuluhan tentang PT. Jasa Raharja.

Hasil wawancara yang dikemukakan oleh Tokoh Masyarakat Penerima Santunan Jasa Raharja Kota Makassar yang menyatakan bahwa :

“Prosedur pelayanan penyerahan berkas sudah dikatakan cukup baik,karena tidak ada lagi yang diminta oleh PT Jasa Raharja selain persyaratan tersebut, namun dalam penyerahan dana asuransi tersebut masyarakat merasakan menunggu waktu terlalu lama dalam pemrosesan pengajuan asuransi tersebut, sehingga masyarakat merasa pelayanan dalam pemberian dana asuransi terkesan berbelit dalam pelayanan yang di berikan oleh PT Jasa Raharja Kota Makassar.”  
(wawancara : SA, tanggal 17/11/2017)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dalam hal ini Prosedur pelayanan penyerahan berkas sudah dikatakan belum optimal, namun dalam penyerahan dana asuransi tersebut masyarakat merasakan menunggu waktu terlalu lama dalam pemrosesan pengajuan asuransi tersebut, sehingga masyarakat merasa pelayanan dalam pemberian dana asuransi terkesan berbelit, karena itu pihak PT. jasa raharja Kota Makassar harus menjelaskan bagaimana penyerahan dana asuransi tersebut agar masyarakat tahu bahwa dala pemrosesan pengajuan asuransi tersebut butuh waktu.

Hasil semua wawancara tersebut, dapat disimpulkan akan kepastian waktu, disini bisa dikatakan belum optimal, masih ada pengaduan dari masyarakat dalam proses penyerahannya masyarakat tersebut merasakan menunggu waktu lama, oleh sebab itu bahwa prosedur persyaratan yang

dibuat oleh PT Jasa Raharja Kota Makassar tersebut selama dalam pemberian tersebut harus mempercepat lagi dalam pelayanan pemberian asuransi tersebut setelah masyarakat menyerahkan berkas yang disyaratkan dalam proses penyerahan dana asuransi tersebut, sehingga masyarakat bisa merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja Kota Makassar.

### **3. Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pemberian Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar**

Tingkat kepuasan masyarakat bisa diukur dari suatu gejala atau sebuah peristiwa yang telah terjadi, berdasarkan teori dan kerangka pemikiran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar belum optimal.

Apa yang dikatakan oleh Tokoh Masyarakat Penerima Santunan Jasa Raharja Kota Makassar pada hasil wawancara yang menyatakan :

“Menurut pendapat saya tingkat kepuasan masyarakat dalam pemberian santunan belum optimal, karena adanya pengaduan masyarakat tentang pemberian santunan yang masih berbelit belit dalam pemberian santunan tersebut.” (wawancara : ZN, tanggal 18/11/2017)

Hasil wawancara di atas disimpulkan bahwa adanya pengaduan masyarakat terhadap kinerja PT Jasa Raharja Kota Makassar yang belum dioptimal, masih berbelit belit perlunya kinerja yang bagus agar pemberian santunan bisa berjalan optimal

Selanjutnya dikatakan oleh Tokoh Masyarakat Penerima Santunan Jasa Raharja Kota Makassar yang menyatakan :

“Menurut pendapat, adanya pengaduan merupakan citra buruk bagian suatu kelembagaan yang berdampak pada tidak optimalnya suatu kelembagaan tersebut, dalam hal ini bagi PT Jasa Raharja Kota Makassar tersebut masih belum optimal. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemberian santunan pada korban kecelakaan lalu lintas belum optimal, karena adanya pengaduan masyarakat terhadap PT Jasa Raharja Kota Makassar tersebut.” (wawancara : SA, tanggal 18/11/2017)

Hasil wawancara di atas, dalam hal ini tingkat kepuasan masyarakat, belum pua, karena adanya pengaduan masyarakat, itu berarti tidak optimalnya dalam prosedur dalam pemberian santunan masyarakat pada PT Jasa Raharja perlu di tingkatkan agar suatu waktu kedepannya, tidak ada pengaduan masyarakat tersebut.

Hasil wawancara dari Tokoh Masyarakat Penerima Santunan Jasa Raharja yang berpendapat bahwa :

“Menurut pendapat saya prosedur dalam pengurusan berkas santunan korban kecelakaan pada PT Jasa Raharja sudah lumayan, tapi dalam hal pemberian santunan masih menunggu waktu yang lama, kepuasan masyarakat terhadap pemberian santunan masih kurang memuaskan.” (wawancara : AN, tanggal 18/11/2017)

Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya faktor kepuasan masyarakat bisa dapat diukur dari kinerja dalam pemberian santunan korban kecelakaan lalu lintas, adanya pengaduan masyarakat merupakan ketidakpuasan masyarakat tersebut.

Seperti di katakan oleh Tokoh Masyarakat Penerima Santunan bahwa :  
pada hasil wawancara yang menyatakan :

“Perlu diketahui bahwa ketidakpuasan masyarakat perlu dijadikan penyemangat agar kedepannya PT. Jasa Raharja memberikan pelayanan yang baik, agar masyarakat puas akan kinerja kami.” (wawancara : ZN, tanggal 18/11/2017)

Hasil wawancara di atas, dalam hal ini perlunya keluhan kesah masyarakat yang mengadu agar pihak peransuransian terutama PT Jasa Raharja itu sendiri memberikan pelayanan yang baik mulai dari prosedur pemberkasan sampai dengan pengambilan santunan dana tersebut.

Seperti di katakan oleh Kepala Cabang Jasa Raharja Kota Makassar bahwa : pada hasil wawancara yang menyatakan :

“Yang membuat pelayanan tepat waktu adalah apabila pihak pelapor telah melakukan tindakan tepat waktu dan melapor ke PT Jasa Raharja tersebut. Dan faktor kepuasan masyarakat bisa dapat diukur dari kinerja dalam pemberian santunan dan adapun masalah kurang mampu dilaksanakan oleh pihak manajemen berupa kurangnya SDM yang memadai.” (wawancara : JJJ, tanggal 18/11/2017)

Hasil wawancara di atas, dalam hal ini pelayanan tepat waktu adalah apabila pihak pelapor telah melakukan tindakan tepat waktu, faktor kepuasan masyarakat bisa dapat diukur dari kinerja dalam pemberian santunan, dan kurangnya SDM yang dapat menghambat dalam PT. Jasa Raharja Tersebut.

Hasil semua wawancara pada tersebut diatas, maka disimpulkan adanya ketidakpuasan masyarakat merupakan cerminan perlunya pembenahan agar pelaksanaan pemberian santunan dana kecelakaan lalu lintas bisa berjalan dengan optimal, adanya suatu pengaduan yang akan berdampak buruk pada citra peransuransian tersebut, ini bisa di lihat agar kedepannya PT. Jasa Raharja bekerja dengan optimal agar pihak yang mengalami kecelakaan lalu lintas bisa puas dengan pelayanannya tersebut.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di kantor jasa raharja kota Makassar adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan dalam hal ini dikatakan dalam pelayanannya masih kurang optimal, masih ada kekurangan untuk pemberian santunan, oleh sebab adanya pengaduan masyarakat disini bisa dilihat bahwa adanya kekurangan SDM yang berakibat sistem administrasi personil masih kurang, oleh karena sangat terbatasnya personil yang menjalankan tugas operasional dilapangan yang bisa menjadi penghambat.
2. Kejelasan dalam hal manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan pada korban kecelakaan lalu lintas pada kantor PT. Jasa Raharja Kota Makassar, masih kurang jelas, masih ada kekurangan yang bisa menghambatnya dan menggambarkan bahwa kurangnya sosialisasi dari PT. Jasa Raharja Kantor Pelayanan Kota Makassar mengenai dana santunan kepada masyarakat. PT. jasa raharja kurang mensosialisasikan kepada masyarakat, perlunya sosialisasi tersebut agar masyarakat bisa tahu adanya dana asuransi tersebut.
3. Kepastian waktu, disini bisa dikatakan belum optimal, masih ada pengaduan dari masyarakat dalam proses penyerahannya masyarakat tersebut merasakan menunggu waktu lama, oleh sebab itu bahwa prosedur persyaratan yang

dibuat oleh PT Jasa Raharja Kota Makassar tersebut selama dalam pemberian tersebut harus mempercepat lagi dalam pelayanan pemberian asuransi tersebut setelah masyarakat menyerahkan berkas yang disyaratkan dalam proses penyerahan dana asuransi tersebut.

4. Adanya ketidakpuasan masyarakat merupakan cerminan perlunya pembenahan agar pelaksanaan pemberian santunan dana kecelakaan lalu lintas bisa berjalan dengan optimal.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, ada beberapa saran untuk dapat lebih meningkatkan manajemen pengaduan masyarakat dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas di Kantor Jasa Raharja Kota Makassar sebagai berikut :

1. PT. Jasa Raharja Kota Makassar dalam melaksanakan tugasnya khususnya dalam pelaksanaan tahap pemberian dalam memberikan suatu santunan kepada korban kecelakaan berlalu lintas di jalan raya benar-benar melihat kerugian yang diderita korban kecelakaan sehingga pemberian santunan yang diberikan sesuai kerugian yang di alami pada korban kecelakaan lalu lintas jalan;
2. Upaya PT. Jasa Raharja, khususnya Kantor Pelayanan Kota Makassar perlu mengadakan sosialisasi dan evaluasi karena masih ada masyarakat yang belum mengerti mengenai dana santunan kecelakaan lalu lintas jalan;
3. Berdasarkan dari kasus kecelakaan yang di alami para korban seharusnya pihak jasa raharja Seharusnya korban mendapatkan pelayanan yang tidak berbelit-belit;

4. Bagi masyarakat
  - a. Perlunya masyarakat untuk dapat mencari tahu tentang apa itu asuransi kecelakaan agar kiranya kedepan masyarakat dapat mampu untuk memahami proses-proses yang ada dalam pengajuan klaim jasa raharja.
  - b. Perlu adanya suatu identitas yang ada agar para korban kecelakaan berlalu lintas agar kiranya penyaluran santunan jasa raharja bisa tepat waktu sesuai dengan sasarannya.
5. Perlunya pembenahan dalam pemberian santunan kecelakaan lalu lintas, karena adanya ketidakpuasan masyarakat tentang pemberian santunan dana tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kadir Abdul, 2006. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- Ahmad, 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Andi offset
- Commack. 2000. *Peransuransian*. Bandung: Mandar Maju
- Williams Arthur JR. 1999. *Resiko Peransuransian*. Yogyakarta: Pustaka gambar
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Ibrahim, 2008, *Asas Asas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Andi offset
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 Tentang Standar Pelayanan
- Keputusan MENPAN Nomer 63 Tahun 2004, Tentang Asas Pelayanan Publik
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rampubolon, 2001. *Standarisasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Roth, Gabriel, 1991, *Jenis Jenis Teori Pelayanan*, Bandung: Mandar Maju
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka gambar
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Rohman, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Program Sekolah Demokrasi.
- Saefullah, 2007, *Administrasi Umum*, Yogyakarta : Gava Media
- Sedarmayanti. 2004. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- Sinambela, 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Sinambela, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif. Kuantitatif, dan R & D*. CV. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta

- Widodo, Joko, 2001, Pelayanan Publik. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Zeithaml 2006, Asas Pelayanan Publik, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggung Jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang
- Undang - Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian
- Undang - Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian
- Undang - Undang Nomor 34 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggung Jawaban Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan
- Undang - Undang No 34 Tahun 1964 PP No 18 1965 Tentang Ketentuan Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan
- Undang-Undang No 33 Tahun 1964 PP No 17 1965 Tentang Korban Kecelakaan Lalu Lintas yang Berhak Menerima Jasa Raharja



### **RIWAYAT HIDUP PENELITI**

ANDI JAYA SAMUDRA, Dilahirkan di Pangkep pada Hari Sabtu 07 November 1992. Anak kedua dari Empat(4) bersaudarah Pasangan dari H. Pattola A.R dan Nurbaya Yusuf. Peneliti Menyelesaikan pendidikan di Sekolah dasar SDN 02 Segeri Desa Panaikang Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep pada tahun 2004 Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Segeri dan tamat pada tahun 2007 kemudian melanjutkan Sekolah Madrasah Aliyah MA DARUL KAMAL Mandalle Pada tahun 2007 dan selesai pada tahun 2010. Pada tahun 2011 Peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan tinggi Swasta, Tepatnya Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Peneliti menyelesaikan kuliah strata satu (S1) Pada tahun 2018.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM PEMBERIAN SANTUNAN KECELAKAAN LALU LINTAS DI KANTOR PT. JASA RAHARJA KOTA MAKASSAR”**