DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR MOTTO…… ii
LEMBAR PENGESAHAN……. iii
LEMBAR PERNYATAAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI..... ix
DAFTAR BAGAN xiii
DAFTAR GAMBAR ……. xiv
DAFTAR TABEL..... xv
DAFTAR LAMPIRAN..... xvi
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah..... 1
1.2 Identifikasi Masalah..... 8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 9
1.4 Kegunaan Penelitian..... 10
1.5 Kerangka Pemikiran 11
1.6 Metodologi Penelitian..... 25
1.6.1 Metode Penelitian..... 25
1.6.2 Teknik Pengumpulan Data..... 26
1.6.3 Teknik Penentuan Informan..... 27
1.6.4 Teknik Analisis Data..... 29
1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian..... 31
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Efektivitas……. 32
2.1.1 Pengertian Efektivitas……. 32
2.1.2 Faktor-Faktor Pendukung Efektivitas……. 36
2.1.3 Ukuran Efektivitas Organisasi……. 38

2.2 Pengertian Kebijakan……...…… 40
2.2.1 Pengertian Pengambilan Kebijakan……. 43
2.2.2 Proses Pengambilan Keputusan…….. 44
2.3 Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR)…….. 46
2.3.1 Pengertian Sistem…… 46
2.3.2 Pengertian Informasi……... 47
2.3.3 Pengertian Sistem Informasi…… 48
2.3.4 Sistem Informasi di PT. Jasa Raharja (Persero)
Perwakilan Tangerang……. 50
2.4 Pelayanan Publik……... 51
2.5 Badan Usaha Milik Negara…… 58
BAB III OBJEK PENELITIAN
3.1 Gambaran Umum Kota Tangerang…… 60
3.1.1 Sejarah Kota Tangerang…….. 60
3.1.2 Letak Geografis Kota Tangerang…… 62
3.2 PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang…… 64
3.2.1 Visi dan Misi PT. Jasa Raharja…….. 67
3.2.2 Kebijakan Mutu PT. Jasa Raharja (Persero)…..……. 68
3.2.3 Tugas dan Fungsi Petugas PT. Jasa Raharja (Persero)…… 68
3.2.4 Susunan Aparatur PT. Jasa Raharja (Persero)…… 70
3.2.5 Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja (Persero)
PerwakilanTangerang…….. 71
3.3 Proses Pengajuan dan Penerimaan Santunan di PT. Jasa Raharja
(Persero) Perwakilan Tangerang…… 72
3.3.1 Dokumen yang di butuhkan……... 72
3.3.2 Ketentuan Pemberian Santunan……. 73
3.3.3 Nilai Santunan…… 74
3.4 Sistem Informasi Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) di PT.
Jasa Raharja (Persero) WilayahTangerang……..... 75

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Proses sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang……. 82

4.1.1. Komunikasi yang dilakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) dalam memberikan informasi pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang…..……. 88

4.1.2. Kebijakan pengambilan keputusan perusahaan dalam pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang dengan menggunakan sistem informasi DASI-JR…….. 91

4.1.3. Pengembangan aparatur yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public……... 95

4.1.4. Proses sosialisasi mengenai sistem informasi DASI-JR kepada masyarakat di Wilayah Tangerang……..... 99

4.2. Efesiensi sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang…… 107

4.2.1. Biaya yang dikeluarkan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pembiayaan sistem informasi DASI-JR…… 110

4.2.2. Jangka waktu pada sistem informasi DASI-JR yang dipergunakan di PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang……. 112

4.3. Kepuasan masyarakat dalam penggunaan sistem informasi DASI-JR di PT. Jasa Raharja……... 116

4.3.1. Tingkat keberhasilan sistem informasi DASI-JR dalam pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang……... 118

4.3.2. Tingkat kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada korban kecelakaan dengan menggunakan sistem informasi DASI-JR…….. 119
4.4. Keunggulan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang……..... 122
4.5. Pengembangan sistem informasi DASI-JR dalam peningkatan pelayanan pembayaran dana santunan kepada masyarakat di Wilayah Tangerang……..... 126
4.5.1. Struktur sistem informasi DASI-JR dalam meningkatan pembayaran dana santunan…….. 128
4.5.2. Pencapaian tujuan yang ingin dicapai dengan sistem informasi DASI-JR dengan pembayaran dana santunan di Wilayah Tangerang…….. 132
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1. Kesimpulan…….. 135
5.2. Saran…… 137
DAFTAR PUSTAKA..... 139
LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 1.1 Model Kerangka Pemikiran 24
Bagan 2.1 Hubungan Efektivitas..... 33
Bagan 3.1 Struktur PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang..... 71

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Menu Utama..... 76
Gambar 3.2 Menu Menambahkan Data Laka..... 77
Gambar 3.3 Entry Data Kecelakaan…… 77
Gambar 3.4 Entry Data Kendaraan Terlibat……... 78
Gambar 3.5 Entry Data Korban…….. 79
Gambar 3.6 Entry Data Gambar…….…… 79
Gambar 3.7 Menu Laporan……. 80
Gambar 3.7 Menu Cetak Laporan…….. 81
Gambar 4.1 Alur Pelayanan Santunan Cabang Tipe A/B..... 86
Gambar 4.2 *Talk Show* pada acara “POLISIKU”…….…… 101
Gambar 4.3 Sosialisasi Melalui Radio Elsinta……... 102
Gambar 4.4 Sosialisasi Melalui Media Cetak “Media Raharja”…..…….. 103
Gambar 4.5 Sosialisasi Tempat Umum “Sekolahan”…….…… 104
Gambar 4.6 Sosialisasi Memasang papan *Billboard*……. 105
Gambar 4.7 Gambar sistem komputerisasi DASI-JR..... 129

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jadwal penelitian..... 31

Tabel 3.1 Daftar Aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangeran..... 70

Tabel 3.2 Nilai Santunn..... 74

Tabel 4.2 Perbandingan Kecepatan Pemprosesan Pembayaran Dana Santunan..... 111

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1	Pedoman Wawancara (Aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang)	142
Lampiran 2	Pedoman Wawancara (Masyarakat Penerima Dana Santunan Kecelakaan)	146
Lampiran 3	Daftar Informan (Aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Tangerang)…….	149
Lampiran 4	Daftar Informan (Masyarakat Penerima Dana Santunan Kecelakaan)	150
Lampiran 5	Riwayat Hidup	150
Lampiran 6	Formulir K1 dan K2……	153
Lampiran 7	Surat Ijin Dari Fakultas…….	156
Lampiran 8	Surat Keterangan telah melakukan penelitian…...……...	157
Lampiran 9	Dokumentasi Penelitian……	158