DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **ii**

ABSTRAK ..... **iii**

ABSTRACT ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

DAFTAR ISI ..... **vii**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 9

1.4 Kegunaan Penelitian 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka 12

2.1.1 Pengertian Kualitas 12

2.1.2Pengertian Pelayanan 14

2.1.3 Kualitas Pelayanan 17

2.1.3.1Faktor-Faktor ang Mempengaruhi Pelayanan 33

2.1.3.2Kendala-Kendala Dalam Pelayanan 36

2.1.4Badan Usaha Milik Negara (BUMN) 38

2.1.5Pengertian Asuransi Kecelakaan Lalulintas 40
2.1.5.1Dasar Hukum Asuransi Kecelakaan Lalulintas 41
2.1.5.2 Pihak Yang Memberikan asuransi Kecelakaan Lalulintas 42
2.1.5.3 Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Asuransi KecelakaanLalulintas 43
2.2 Kerangka Pemikiran 45

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 52
3.1.1 PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung 52
3.1.2 Kebijakan Mutu PT. Jasa Raharja (Persero) 53
3.1.3 Tugas dan Fungsi Petugas PT. Jasa Raharja 53
3.1.4 Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung 55
3.1.5Ketentuan Pemberian Santunan 56
3.1.5.1 Nilai Santunan 57
3.2 Metode Penelitian 58
3.2.1 Desain Penelitian 59
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 59
3.2.2.1 Studi Pustaka 59
3.2.2.2 Studi Lapangan 60
3.2.3 Teknik Penentuan Informan 61

3.2.4 Teknik Analisa Data..... 62

3.2.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian..... 63

BAB IVHASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Transparansi Pelayanan Asuransi Kecelekann Lalu Lintas PT Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung 66

4.1.1 Informasi Asuransi Kecelakaan Lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung..... 68

4.1.2 Prosedur Asuransi Kecelakaan Lalulintas di PT Jasa Raharja Persero PerwakilanBandung..... 71

4.2 Akuntabilitas Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. 80

4.2.1 *Fiscal Accountability* Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung 81

4.2.2 *Legal Accountability* Pelayanan Asuransi Kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung 84

4.2.3 *Proses Accountability* Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung..... 86

4.2.4 *Outcome Accountability* Pelayanan Asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung 91

4.3 Kondisional Dalam Pelayanan asuransi Kecelakaan Lalulintas Di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung 93

4.3.1 Efektif Dan Efisien Dalam Pelayanan AsuransiKecelakaan Lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung 96
4.4 Parsitipatif Dan Kerja Sama Masyarakat dalam Pelayanan Asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung..... 98
4.4.1 Harapan Dalam Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung..... 104
4.5 Kesamaan Hak Pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung 107
4.5.1 Keteguhan Aparatur Pelayanan Asuransi Kecelakaaan Lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung 108
4.5.2 Ketegasan Aparatur Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung..... 112
4.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung 114
4.6.1 Keadilan Dalam Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung..... 115
4.6.2 Kejujuran Dalam Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung..... 119

BAB VKESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 125
5.2 Saran..... 127

DAFTAR PUSTAKA..... 129

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Kecelakaan Lalu Lintas Di Polrestabes BandungTahun 2014 6

Tabel 1.2 Rekapitulasi Data Kecelakaan Lalu Lintas yang diambil dari PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Kota Bandung Tahun 2014 ... 7

Tabel 2.1 Besar Tarif Sumbangan Wajib Kecelakaan Lalulintas Jalan 44

Tabel 3.1 Nilai Santunan 57

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian 64

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran 51

Gambar 3.1 Struktur PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung 55

Gambar 4.1 Mekanisme Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalulintas 77

Gambar 4.2 Laporan Keuangan yang di publikasikan di internet..... 83