BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan keinginan masyarakat serta tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam melayani asuransi kecelakaan lalulintas. Kualitas pelayanan yang baik, maka pada akhirnya timbul kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kinerja yang dirasakan oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Pelayanan yang baik merupakan suatu harapan setiap orang yang berurusan dengan badan atau instansi yang memiliki tugas melayani masyarakat.

Kualitas pelayanan PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung yang dimaksud adalah kepuasan pelayanan dalam melayani asuransi kecelakaan lalulintas, yang tertera dalam Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang pemberian dana asuransi kecelakaan lalulintas. Untuk mengetahui kualitas Pelayanan PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung saat ini, penulis memilih 4 dimensiKualitas pelayanan prima yang di kemukakan oleh Sinambela yang didasari oleh beberapa dimensi yaitu. Transparansi, Akuntabilitas,Kesamaan hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajuban Kualitas Pelayanan terhadap masing-masing indikator ditetapkan dalam bentuk berikut ini:

4.1 Transparansi PelayananAsuransi Kecelekann Lalu Lintas PT Jasa Raharja (Persero)Perwakilan Bandung

Transparansi dalam istilah politik memiliki arti keterbukaan dan pertanggungjawaban, transparansi merupakan perpanjangan metafor dari arti yang digunakan di dalam ilmu fsika yang berati sebuah objek transparan, dapat dilihat dan bisa tembus.Transparansi adalah prinsip menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi yang menjaminkemudahanuntukmemperoleh sutu informasi, mengingat informasi merupakan suatu kebutuhan penting yang perlu untuk diketahui oleh masyarakat untuk berpartisipasi dalampengelolaan daerah. Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah daerah perlu proaktif dalam memberikan informasi lengkap mengenai kebijakan dan layanan yang disediakannya kepada masyarakat.

Pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat dikatakan transparan bilamana terdapat kebebasan aliran informasi yang dapat diketahui oleh masyarakat dalam berbagai proses kegiatan yang sedang berlangsung,baik itu menyangkut anggaran yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kebijakan maupun program kebijakan pelayanan itu sendiri. Transparansipelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung adalah sifat pelayanan pengajuan asuransi kecelakaan yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh korban kecelakaan lalulintas yang membutuhkan pelayanan asuransi kecelakaan di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung, serta disediakan secara memadai oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung.

Untuk mewujudkan pelayanan asuransi kecelakaan yang transparan, PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung harus terbuka dalam setiap penyelenggaraan pelayananasuransi kecelakaan yang dijalankan. Ketranparansian merupakan salah satu asas pelayanan publik yang harus dijalankan oleh setiap lembaga pelayanan dan tidak terkecuali PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung itu sendiri. Dengan demikian, PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandungharus setransparan mungkin dalam penyelenggaraan asuransi kecelakaan lalulintas yang dijalankan, diwujudkan dalam bentuk menginformasikan segala bentuk informasi pelayanan asuransi yang memang menjadi hak klaim asuransi tersebut,secara memadai dan terinci.Ketranparansian pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung perlu dilakukan dengan maksud untuk terwujudnya penyelenggaraan pelayanan pemerintahanyang baik kepada publik. Dengan transparansinya penyelenggaraan pelayanan asuransi kecelakaan yang dijalankan oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung,maka akan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung tersebut.

Dengan begitu, masyarakat dapat menilai dan ikut berpartisipasi dalam memberikan masukan berupa saran dan kritik, guna peningkatan kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di jalan raya yang lebih baik. Kemudian, dengan transparansinya pelayanan asuransi kecelakaan yang dijalankan oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung, akan memberikan ruang gerak bagi masyarakat untuk mengawasi penyelenggaraan asuransi

kecelakaan tersebut, dengan berlandaskan aturan-aturan yang berlaku. Dengan demikian setiap langkah- langkah dan tindakan yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung sebagai penyelanggara asuransi kecelakaan lalulintas menjadi terarah dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan Undang-undang yang berlaku.

Transparansi pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung, tentunya dapat dipengaruhi oleh beberapa hal yang mendasarinya, sesuai dengan teori yang peneliti gunakan, transparansi tersebut meliputi, informasi, dan prosedur.

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

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna untuk membuat keputusan.Penginformasian atau penyebarluasan merupakan suatu tindakan menyampaikan sejumlah keterangan-keterangan kepada individu atau kelompok yang dituju dengan maksud agar keterangan tersebut dapat sampai dan diketahui oleh individu atau kelompok yang dituju.Informasi berguna untuk pembuatkeputusankarena informasimeningkatkan pengetahuan.menjadi penting, karena berdasarkan informasi tersebut para pengelola dapat mengetahui kondisi obyektifdengan mengunakan metode ataupun cara-cara tertentu. Secara umum informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Pengertian Informasi menyangkutasuransi

kecelakaan , disini adalah segala sesuatu yang bersangkutan dengan prosedur yang diberitahukan atau disampaikan oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung kepada masyarakat umum dalam proses asuransi kecelakaan lalulintas di jalan raya. Suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang salingberhubungan, yaitu organisasi pemberi pelayanan dalam hal ini yang dimaksudadalah PT. Jasa Raharja (Persero) di satu pihak dan masyarakat sebagai penerimapelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yangoptimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasitersebut telah mampu memberikan pelayanan yang prima pada masyarakat.Olehkarena itu PT. Jasa Raharja (Persero) harus jeli dalam memenuhi kebutuhanmasyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Humas PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung melakukan penginformasian atau penyebarluasan mengenai pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas yang dijalankan kepada masyarakat dengan berbagai cara, melalui website www.jasaraharja.co.id, brosur, media elektronik serta dialog publik. Dengan demikian, masyarakat yang berhak mendapatkan asuransi kecelakaan lalulintas yang sesuai dengan Undang-undang Nomor 33&34 Tahun 1964 sebagai stakeholders, akan mengetahui informasi seputar pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas yang ada, dan dijalankan oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung.Kemudian, masih terkait masalah ketranparansian informasi. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedural dan persyaratan merupakan bentuk dari ketranparansian pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas selanjutnya. Berdasarkan wawancara yang

dilakukan dengan masyarakat, bahwa informasi mengenai pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung didapat dengan sangat mudah.

Berdasarkan wawancara dengan pemohon klaim asurani kecelakaan lalulintas, disimpulkan bahwa informasi pelayanan asuransi kecelakaan laulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung didapatkan dengan mudah, karena dengan informasi yang di berikan melalui media-media yang di lakukan PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung mempermudah masyarakat dalam pengajuan asuransi tersebut, sehingga masyarakat mengetahui informasi yang di berikan oleh PT Jasa Raharja Perwakilan Bandung tersebut.

Kemudian, berdasarkan pengamatan peneliti mengenai website www.jasaraharja.co.id , sebagai salah satu sarana atau media penginformasian dan penyebarluasan informasi pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung, masih dirasakan kurang dalam pemberian informasi. Hal itu disebabkan, karena informasi yang disediakan di dalam website:www.jsaraharja.co.id, hanya menginformasikan mengenai profil Jasa Raharja secara menyeluruh, sehingga untuk informasi yang berada di wilayah bandung belum tersampaikan, seperti alamat perwakilan yang ada di kota Bandung tidak di cantumkan, sehingga masyarakat hanya mengetahui alamat perwakilan Jawa Barat bila melihat informasi dari website tersebut. Kebenaran informasi merupakan sesuatu yang benar-benar dibutuhkan dan diinginkan oleh segenap masyarakat umum, terutama mengenai pelayanan asuransi kecelakaan selaku tugas bagi PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung, oleh

karena itu dalam pelaksanaan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas segenap aparatur PT Jasa Raharja Persro Perwakilan harus memberikan informasi yang sebaik mungkin, sehingga masyarakat bisa merasakan kepuasan tehadap pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas tersebut Sesuai dengan Moto yang dimiliki oleh PT. Jasa Raharja Persero yaitu"Utama dalam Pelayan dan Prima dalam Pelayanan",maka aparatur PT. Jasa Raharja Persero harus lebih proaktif dalam memberikan pelayanan kepadamasyarakat.

Berdasarkan uraian di atas aparatur PT. Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam memberikan informasi pembayarandana santunan kepada masyarakat di Wilayah Kota Bandung sudah cukup baik, dimana informasi yang dilakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung melalui media elektronik,brosur dan dialog publik sangat membatu bagi masyarakat di Wilayah Kota Bandung mengenai pembayaran dana santunan kecelakaan kekurangan informasinya hanya informasi yang ada di media internet untuk lebih di maksimalkan dalam pemberian informasi tersebut, sehingga bisa lebih baik lagi dalam pemberian informasi sesuai dengan tuntutan tekhnologi. Informasi yang di lakukan oleh aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung melalui media elektronik, brosur dan dialog publik yang dirasakan cukup di mengerti oleh masyarakat kota Bandung.

4.1.2 Prosedur Asuransi Kecelakaan Lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung

Prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikanpekerjaandengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap

yang telah ditentukan, adapunpengertian prosedur di sini adalah sejumlah tahapan yang harusditempuh atau dipenuhi baikoleh aparaturPT Jasa RaharjaPersero Perwakilan Bandung maupun oleh pemohon klaimasuransi kecelakaanlalulintas yang menrima santunan. Prosedur yang baik adalahyang mudah dan tidak berbelit-belit.Namundisatusisi, tidak menyampingkan asas ketelitian dankeprofesionalan pelayanan yang ada.Berikut adalah prosedur pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung :

Dokumen yang dibutuhkan

1. Surat pengajuan santunan.
2. Formulir model "K", dilengkapi :
    a. Laporan Polisi dan sketsa gambar (untuk korban kecelakaan kendaraan bermotor)
3. Keterangan perawatan korban akibat kecalakaan.
4. Keterangan ahli waris (untuk korban meninggal dunia)

Dokumen diatas merupakan dokumen dasar persyaratan lain yang harus dilengkapi untuk korban meningal dunia tanpa biaya perawatan. Dokumen dasar yang telah diisi secara lengkap dan benar dilengkapi dengan :

1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas diri korban atau ahliwaris korban.
2. Dokumen pendukung yang diperlukan hanya diperlihatkan aslinya Pada saat yang bersangkutan mengajukan santunan, yaitu :
    a. Kartu Keluarga (KK)
    b. Surat Nikah bagi korban yang telah menikah.

c. Akte kelahiran atau akte kenal lahir bagi korban yang belum menikah.

Persyaratan lain yang harus dilengkapi untuk korban luka-luka. Dokumen dasar yang telah diisi secara lengkap dan benar dilengkapi dengan :

1. Kwitansi-kwitansi biaya perawatan/pengobatan yang asli dan sah yang dikeluarkan oleh Rumah Sakit/dokter yang merawat korban serta kwitansi-kwitansi pembelian obat-obatan dari apotik.
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas diri korban.
3. Surat rujukan (apabila korban pindah rawat ke rumah sakit lain)

Persyaratan lain yang harus dilengkapiuntuk korban luka-luka kemudian meninggal dunia. Dokumen dasar yang telah diisi secara lengkap dan benar, dilengkapi dengan :

1. Kwitansi-kwitansi biaya perawatan/pengobatan yang asli dan sah yang dikeluarkan oleh Rumah Sakit/Dorter yang merawat korban serta kwitansi-kwitansi pembelian obat-obatan dari Apotik.
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas diri ahli waris korban.
3. Surat rujukan apabila korban pindah rawat ke rumah sakit lain.
4. Dokumen pendkung yang diperlukan hanya diperlihatkan aslinya pada saat yang bersangkutan mengajukan santunan, yaitu antara lain berupa asli :
    a. Kartu Keluarga (KK).
    b. Surat Nikah bagi korban yang telah menikah.
    c. Akte kelahiran atau akte kenal lahir bagi korban yang belum menikah.

Persyaratan lain yang harus dilengkapi untuk : Korban cacat tetap Dokumen dasar yang telah diisi secara lengkap dan benar, dilengkapi dengan :

1. Kwitansi-kwitansi biaya perawatan/pengobatan jalan yang asli dan sah dari Rumah Sakit/Dokter yang merawat korban dan kwitansikwitansi pembelia obat-obatan dari Apotik.
2. Keterangan cacat tetap dari dokter.
3. Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan identitas diri korban.

Dokumen yang dibutuhkan untuk melengkapi pembayaran dana santunan adalah surat pengajuan santunan, formulir model K yang dilampiri laporan polisi dan sket gambar atau telegram kecelakaan, Dokumen yang lain adalah keterangan perawatan korban akibat kecelakaan dan keterangan ahli waris. Setiap korban yang berada dalam ruang lingkup jaminan berhak mendapatkan santunan dengan ketentuan sebagai berikut, pertama dalam hal korban meninggal dunia, kepada ahliwarisnya diberikan santunan meninggal dunia, dan biaya perawatan sebelum meninggal dunia, dalam waktu 365 hari setelah terjadinya kecelakaan.

Prinsipnya penerimaaan berkas santunan merupakan proses awalpengajuan santunan, oleh sebab itu setiap berkas santunan yang telah diterimaoleh petugas yang menangani pelayanan santunan harus dicatat dengan baik dandiproses lebih lanjut untuk penyelesaian santunan. Berkas pengajuan santunanharus diserahkan kepada aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung bagian pelayanan (Costumer Service). Hal inidimaksudkan agar pada tahap awal, petugas yang menerima berkas santunan dapatmemberikan penjelasan tentang dokumen apa

saja yang masih harus dilengkapiatau sudah memenuhi persyaratan yang di tetapkan.

Berkas santunan yang diterima berasal dari perorangan atau keluarga korban, instansi mitra kerja, petugas samsat, Oleh karena itu kondisi kelengkapan berkas pengajuan santunan yang diterimapun akan berbeda-beda seperti berkas korban meninggal, korban luka-luka, korban cacat tetap dan korban luka-luka kemudian meninggal dunia.

Setelah penerimaan berkas di serahkan ke petugas aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung sealanjutnya berkas dokumen tersebut di proses sebagai berikut :

1. Data dari dokumen tersebut di proses dan mencetak laporan/border pembayaran klaim

   serta kuitansi pembayaran klaim. Adapun yang dipergunakan untuk kuitansi pembayaran klaim adalah continuos form.
2. Hasil cetak kuitansi pembayaran klaim dengan lampiran pendukung daftar isian model K1 dan K2 (Lampiran IV) dan bukti jati diri yang berhakmenerima dana santunan diteruskan kepada Kepala Cabang/Kabag Klaim/KepalaPerwakilan untuk fiat bayar dan fiat yang dimaksud harus terlihat dalam kuitansipembayaran dana santunan (untuk Kepala Perwakilan sesuai kewenangan yangtelah diberikan).
3. Berkas klaim yang telah difiat (di paraf oleh aparatur PT. JasaRaharja) diteruskan ke Bagian Seksi Keuangan,Kasubag Keuangan melakukan

verifikasi keuangan, kemudian diserahkan ke Kepala Bagian Keuangan untuk dilakukan pengesahan,

4. Selanjutnya diserahkan ke bagian Kasir, Kasir melakukan jurnal pembayaran yang

   dilakukan dengan membrikan dana santunan lewat bank yang telah ditunjuk

   dengan kerja sama antara PT. Jasa Raharja (Persero) dengan Bank BRI. Sehingga

   ahliwaris atau korban merasa aman saat akan mengambil uang dana santunan

   kecelakaan di bank. Khusus bagi pembayar kepada rumah sakit yang merawat korban agar dilakukan melalui pemindah bukuan ke nomor rekening rumah sakit dimaksud dengan dilengkapi surat pernyataan dan pemberian kuasa korban atau ahli waris korban.

Prosedur di atas merupakan suatu rangkaian proses pelayanan asuransi kecelakan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dan berikut ini adalah gambar proses pelayanan asuransi kecelakaan yang ada di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung tersebut:

Gambar 4.1
Mekanisme Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalulintas



Sumber : PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung 2014

Dari prosedur dan persyaratan yang dibuat oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung, menurut analisa dari peneliti sudah dibuat dengan maksud jelas, berdasarkan maksud dan tujuan tertentu yang memiliki maksud yang jelas pula. Kemudian, mengenai prosedural dan persyaratan pelayanan, berdasarkan dari ciri-ciri pelayanan yang berkualitas, maka harus dibuat semudah mungkin, tidak berbelit-belit. Namun disisi yang lain, tidak mengabaikan asas profesionalita dan kejelasan dalam pelayanan. Prosedural iniliah yang sedang dirancang oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung berdasarkan kebutuhan atau keharusan, dimana memang prosedural dan persyaratan itu, harus dipenuhi dalam pelayanan tersebut.

berkaitan mengenai prosedural dan persyatan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas yang harus dipenuhi oleh para pemohon klaim asuransi untuk mendapatkan pelayanan di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan bandung,

Berdasarkan hasil wawancara, Prosedur pelayanan dalam memproses pencairan dana asuransi kecelakaan lalulintas tersebut dibuat dengan sangat teliti. Kecelakaan yang dialami oleh para pengaju klaim asuransi di teliti kembali agar pemberian dana asuransi tersebut sesuai dengan Undang-undang no 34 Tahun 1964 yang di tugaskan oleh pemerintah dalam pemberian dana asuransi tersebut. Verifikasi ini, menandakan proses pemberian asuransi kecelakaan dilakukan dengan sangat hati- hati. Tujuannya adalah agar klaim asuransi yang diberikan oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung memang orang- orang yang tepat untuk mendapatkan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung tersebut.

Kemudian Terkait masalah kemudahan prosedur dan persyaratan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung, peneliti mewawancara Masyarakat yang sedang mengajukan klaim asuransi untuk mengetahui, Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat yang mengajukan klaim asuransi merasa prosedur dan persyaratan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung sudah dibuat dengan sangat mudah dan tidak berbelit. Hal itu di karenakan, masyarakt yang akan mengajukan asuransi cukup datang ke PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dengan membawa berkas yang telah di informasikan sebelumnya, tanpa harus membawa persyaratan lainnya sesudah penyerahan

berkas tersebut. Untuk mendapatkan pelayanan di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Peneliti mewawancarai masyarakat yang telah menerima klaim asuransi tersebut,

Berdasarkan hasil wawancara 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 meraskan menunggu waktu terlalu lama dalam pemprosesan pengajuan asuransi tersebut, sehingga masyarakat merasa pelayanan dalam pemberian dana asuransi terkesan berbelit dalam pelayanan yang di berikan oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung tersebut. Peneliti menyimpulkan bahwa prosedurpersyaratan yang dibuat oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung tersebutselama dalam pemberian tersebut harus mempercepat lagi dalam pelayanan pemberian asuransi tersebut setelah masyarakat menyerahkan berkas yang disyaratkan dalam proses pennyerahan dana asuransi tersebut, sehingga masyarakat bisa merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung tersebut,agar hal ini sesuai dengan Moto yang dimiliki oleh PT. Jasa Raharja (Persero) yaitu“Utama dalam Pelayan dan Prima dalam Pelayanan” ,maka aparatur PT. Jasa Raharja (Persero) harus lebih proaktif dalam membererikan pelayanan kepada masyarakat.

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

Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan aturan perundang- undangan. Penyelanggaraan pelayanan publik yang baik adalah penyelanggaraan publik yang bertanggungjawab kepada publik itu sendiri atas apa yang mereka lakukan kepada publik, khusunya dalam hal ini dalam hal pelayanan itu sendiri. Pertanggung jawaban itu dilakukan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, dan kepada atasannya sebagai laporan pertanggungjawaban

Akuntabilitas yang dimaksud di sini adalah, pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas merupakan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan secara aturan yang berlaku sesuai dengan undang- undang yang di tugaskan oleh pemerintah yaitu Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 kepada PT Jasa Raharja,untuk memaksimalkan dan mempertanggung jawabkan tentang pemberian dana asuransi kecelakaan lalulintas, agar manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat yang berhak untuk mendapatkanya, bentuk-bentuk akuntabilitas pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung terdiri dari, Fiscal Accountability, Legal Accountability, Program Accountability, yang akan di jabarkan atau dijelaskan pada sub bagian dibawah ini:

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

*Fiscal Accountability*pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung adalah keharusanatau kewajiban PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam menanggung akibat, terkait pemanfaatan keuangan yang diterima, baik dari iuran wajib maupun sumbangan wajib. Pemanfaatan keuangan yang baik adalah pemanfaatan uang yang terencana dan terorganisir dengan baik.Perencanaan program yang baik dan terorganisir diperlukan agar dapat mencapai tujuan dari kegiatan tersebut dengan efektif dan maksimal.Untuk itu dalam membuat perencanaan keungan terlebih dahulu dibuat suatu kajian terhadap kebutuhan-kebutuhan yang ingin diwujudkan. Tujuan dari perencanaan keuangan yang matang adalah agar keungan yang dikeluarkan sesuai dengan kebutuhankebutuhan yang diperlukan., sehingga tidak terjadi kesenjangan antara keauangan yang dianggarkan dengan program-program yang dibuat.

PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung sebagai penyelenggara asuransi kecelakaan lalulintas, memiliki kewajiban untuk menyalurkan kembali kepada masyarakat yang berhak untuk mendapatkan asuransi kecelakaan tersebut sesuai dengan ketentuan dan undang-undang.Untuk memenuhi penyaluran asuransi tersebut, dibuatlah program-program layanan, dimana programlayanan tersebutdapat memenuhi penyaluran asuransi kecelakaan tersebut bagi yang berhak mendapatkan nya.Perencanaan yang matang diperlukan agar pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas berjalan dengan baik. Untuk itu, pengkajian terhadap kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan dari setiap kegiatan yang akan

dijalankan, merupakan upaya yang harus dilakukan oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam hal penggunaan kebutuhan asuransi kecelakaan sudah sesuai dengan kebutuhan yang ada dan di sesuaikan dengan daftar penggunaan anggaran. Hal ini bertujuan agar keuangan yangdikeluarkan dapat dipakai secara maksimal dan memenuhi kebutuhan operasional penyelenggaraan Asuransi kecelakaan tersebut, sehingga keuangan yang telah dianggarkan untukmenyelenggarakan program-program yang telah dibuat, dapat berjalan sesuai harapan.Penggunaan keuangan tidak lepas dari adanya pertanggung jawaban yang harus dilaporkan, laporan keuangan yang menjadi salah satu kewajiban.

PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung memiliki kewajiban untuk melaporkan setiap penyelenggaraan program-program dan aktivitas-aktivitas yang telah dilakukan kepada PT Jasa Raharja Persero Pusat dan Menteri BUMN,serta Menteri Keuangan sebagai atasan yang tertinggi. PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung memiliki tanggung jawab moral untuk memberikan keterangan penyelenggaraan asuransi kecelakaan lalulintas terkait anggaran yang dikeluarkan dari setiap pelayanan asuransi kecelakaan kepada masyarakat. Pertanggung jawaban keuangan dilakukan dalam bentuk laporan pertanggungjawaban penggunaan keuanganterkait penyelenggaraan pemberian asuransi kecelakaan yang telah dilaksanakan. mm

Pertanggung jawaban kepada masyarakat dalam bentuk dokumen, dapat disampaikan melalui media website. Untuk mengetahui apakah PT Jasa Raharja Persero melakukan laporan pertanggung jawaban keuangan kepada Pemerintah dan masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara, PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung melakukan pertanggung jawaban keuangan kepada PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Jawa Barat, danPT Jasa Raharja Persero Pusat selaku atasannya dan juga ke Menteri Keuangan Republik Indonesia, serta ke Menteri Badan Usaha milik Negara, laporan atau publikasi anggaran penyelenggaraan asuransi kecelakaan lalulintas kepada masyarakat yang pada umumnya dilakukan melalui media dilakukan oleh PT Jasa Raharja Persero Pusat seperti yang terlihat pada gambar berikut ini mengenai laporan keuangan.

Gambar 4.2
Laporan Keuangan yang di publikasikan di internet



JASA RAHARJA
Utama dalam perlindungan, prima dalam pelayanan
Asuransinya Masyarakat Indonesia
Asuransi Kecelakaan Lalu lintas Jalan dan Penumpang Umum

LAPORAN KEUANGAN
PT JASA RAHARJA (Persero)
Kantor Pusat : JL. HR. Rasuna Said Kav. C-2, Kuningan Jakarta Selatan
Telp. (021) 5203454, Website : www.jasaraharja.co.id, SMS Center : 0812 10 500 500

LAPORAN POSISI KEUANGAN
Bukan Konsolidasi
PER 31 DESEMBER 2013 dan 2012
(dalam jutaan rupiah)

ASET	2013	2012	LIABILITAS DAN EKUITAS	2013	2012
I. INVESTASI			**I. UTANG**		
1 Deposito Berjangka & Sertifikat Deposito	973.426	306.126	1 Utang Klaim	-	
2 Saham	1.209.814	1.155.837	2 Utang Reasuransi	11.821	8.314
3 Surat Utang Korporasi dan Sukuk Korporasi	2.797.065	2.374.125	3 Utang Komisi	-	4.992
4 Surat Berharga yang Diterbitkan oleh Negara RI	688.312	641.172	4 Utang Pajak	42.327	12.866
5 Surat Berharga yang diterbitkan atau dijamin oleh BI	-	-	5 Biaya Yang Masih Harus Dibayar	113.457	99.625
6 Reksa Dana	1.589.138	1.941.550	6 Pendapatan komisi reasuransi ditangguhkan	4.805	4.303
7 Penyertaan Langsung	504.291	429.807	7 Utang Lain	120.870	71.531
8 Bangunan dengan Hak Strata atau Tanah dengan Bangunan untuk investasi	-	-	**8 Jumlah Utang (1 s.d. 7)**	293.280	201.631
9 Pinjaman Hipotik	-	-	**II. CADANGAN TEKNIS**		
10 Investasi Lain	-	-	9 Premi Yang Belum Merupakan Pendapatan	1.553.712	1.443.732
11 Jumlah Investasi (1 s.d. 10)	7.762.046	6.848.617	10 Cadangan Klaim	366.871	339.974
			11 Jumlah Cadangan Teknis (9 + 10)	1.920.583	1.783.706
			12 Jumlah Liabilitas (8 + 11)	2.213.863	1.985.337
II. BUKAN INVESTASI			**13 Pinjaman Subordinasi**	-	-
12 Kas dan Bank	43.341	46.373			
13 Tagihan Premi Penutupan Langsung	19.048	23.761			
14 Tagihan dan Aset Reasuransi	14.004	25.904	**III. EKUITAS**		
15 Tagihan Hasil Investasi	72.650	73.212	14 Modal Disetor	2.500.000	2.500.000
16 Bangunan dengan Hak Strata atau Tanah dengan Bangunan untuk dipakai sendiri	284.404	210.307	15 Komponen Ekuitas Lainnya	(388.994)	90.377
17 Aset Tetap Lain	159.926	119.189	16 Cadangan	2.188.277	1.155.003
18 Aset Lain	74.702	77.972	17 Saldo Laba	1.916.975	1.694.618
19 Jumlah Bukan Investasi (12 s.d. 18)	668.075	576.718	**18 Jumlah Ekuitas (14 s.d. 17)**	6.216.258	5.439.998
20 Jumlah Aset (11 + 19)	8.430.121	7.425.335	**19 Jumlah Liabilitas dan Ekuitas (12+13+18)**	8.430.121	7.425.335

LAPORAN LABA RUGI KOMPREHENSIF
UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR PADA TANGGAL 31 DESEMBER 2013 DAN 2012
(dalam jutaan rupiah)

No	URAIAN	2013	2012
1	**PENDAPATAN UNDERWRITING**		
2	**Premi Bruto**		
3	a. Premi Penutupan Langsung	3.538.842	3.262.249
4	b. Premi Penutupan Tidak Langsung	134	245
5	c. Komisi Dibayar	110.418	104.652
6	**Jumlah Premi Bruto (3+4-5)**	3.428.558	3.157.842
7	**Premi Reasuransi**		
8	a. Premi Reasuransi Dibayar	90.526	77.201
9	b. Komisi Reasuransi Diterima	44.673	37.355
10	**Jumlah Premi Reasuransi (8-9)**	45.853	39.846
11	**Premi Neto (6-10)**	3.382.705	3.117.996
12	**Penurunan (Kenaikan) CAPYBMP** 1)	-	-
13	a. Penurunan (kenaikan) Cadangan Premi	-	-
14	b. Penurunan (kenaikan) CAPYBMP	(109.221)	(122.482)
15	**Penurunan (Kenaikan) CAPYBMP (13-14)**	(109.221)	(122.482)
16	**Jumlah Pendapatan Premi Neto (11+15)**	3.273.484	2.995.514
17	Pendapatan Underwriting Lain Neto	-	-
18	**PENDAPATAN UNDERWRITING (16+17)**	3.273.484	2.995.514
19	**BEBAN UNDERWRITING**		
20	**Beban Klaim**		
21	a. Klaim Bruto	1.334.002	1.443.143
22	b. Klaim Reasuransi	8.133	12.359
23	c. Kenaikan (Penurunan) Cadangan Klaim	32.525	15.080
24	**Jumlah Beban Klaim (21-22+23)**	1.358.394	1.445.864
25	Beban Underwriting Lain Neto	322.191	302.112
26	**BEBAN UNDERWRITING (24+25)**	1.680.585	1.747.976
27	**HASIL UNDERWRITING (18-26)**	1.592.899	1.247.538
28	Hasil Investasi	610.301	627.854

RASIO KESEHATAN KEUANGAN
PER 31 DESEMBER 2013 DAN 2012
(dalam jutaan rupiah)

Keterangan	2013	2012
Pemenuhan Tingkat Solvabilitas		
A. Tingkat Solvabilitas		
a. Aset Yang Diperkenankan	8.481.414	7.568.963
b. Liabilitas	2.213.863	1.985.337
c. Jumlah Tingkat Solvabilitas	6.267.551	5.583.626
B. Jumlah MMBR 2)	932.955	921.431
C. Kelebihan (Kekurangan) BTS	5.334.596	4.662.195
D. Rasio Pencapaian (%) 3)	**671.80%**	**605.97%**
Informasi Lain		
a. Jumlah Dana Jaminan (Rp Juta)	31.376	29.076
b. Rasio Investasi (SAP) terhadap Cad. Teknis dan Utang Klaim Retensi Sendiri (%)	410.30%	400.75%
c. Rasio Likuiditas (%)	229.18%	179.43%
d. Rasio Perimbangan Hasil Investasi dengan Pendapatan Premi Neto (%)	18.04%	20.96%
e. Rasio Beban (Klaim, Usaha, dan Komisi) terhadap Pendapatan Premi Neto (%)	62.72%	70.28%

Keterangan:
1) CAPYBMP = Cadangan Atas Premi Yang Belum Merupakan Pendapatan
2) MMBR = Modal Minimum Berbasis Risiko merupakan jumlah dana yang dibutuhkan untuk mengantisipasi risiko kerugian yang mungkin timbul sebagai akibat dari deviasi dalam pengelolaan aset dan Liabilitas
3) Sesuai dengan Pasal 2 ayat 1 Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor

DIREKSI DAN KOMISARIS

REASURADUR UTAMA

Sumber : PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung 2014

Masyarakat berhak mendapat laporan pengeluaran anggaran,dengan begitu masyarakat dapat mengawasi penyelenggaraan asuransi kecelakaan lalulintas yangada. Kemudian, masyarakat juga dapat berpartisipasi dalam penyelenggaraan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung, baik dalam bentuk material maupun dalam bentuk saran dan kritik.

Berdasarkan hasil uraian di atas, Fiscal Accountability pelayanan Asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persro Perwakilan Bandung, menurut hasil uraian di atas dapat dikatakan cukup baik. Hal itu dilihat dari terencananya setiap penggunaan untuk kegiatan dan program yang ada, serta dilakukannya kewajiban untuk melakukan pertanggung jawaban keungan kepada yang berwenang ke perwakilan Jawa Barat dan Pemerintah Pusat selaku atasannya. Dengan begitu masyarakat juga dapat berpartisipasi dalam pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero, baik berupa saran dan kritik maupun bantuan materi.

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

Legal accountability pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas diPT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung adalah keharusan PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung untuk taat pada aturan yang berlaku dalam menjalankan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas bagi para masyarakat yang berhak mendapatkanya. Aturan merupakan serangkaian instruksi yang harus diikuti agar proses penyelenggaraan kegiatan dapat mencapai tujuannya dengan baik.

Instruksi memberikan arahan atas tindakan yang dilakukan oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Dengan begitu, aturan merupakan hal yang terpenting yang harus dijalankan oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, memiliki beberapa dasar hukum yang harus ditaati. Aturan- aturan yang ada harus dijalankan dengan sebaik- baiknya. Adapun aturan- aturan pokok yang harus dipatuhi oleh PT Jasa Raharja PerseromPerwakilan Bandung adalah Undang-Undang No 33&34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Lalulintas Jalan yang di berikan kepada korban ataupun ahli waris korban jika meninggal dunia.

Pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas, PT Jasa Raharja dalam pembayaran dana santunan kecelakaan lalu lintas yaitu berdasarkan Undang-Undang. No. 33 & 34 junto PP. No. 17 & 18 tahun 1965. Nilai santunan memiliki kriteria yang telah ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Undang-Undang No. 33 & 34 Tahun 1964 (berdasarkan Kepmen Keu.No.415/KMK. 06/2001Sehingga korban kecelakaansudah mendapatkan hak nya dari pembayaran yang telah dilakukan yaitu membayar Iuran Wajib Dana Pertanggungan Kecelakaan Penumpang (IWDPKP).

Undang-Undang No 33&34 Tahun 1964 adalah aturan pokok yang mengatur tugasdan fungsi PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung, yang menjadi landasan beserta dasar dalam penyelenggaraan asuransi kecelakaan .

Untuk mengetahui apakah PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung telah menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan fungsi yang ada,

Berdasarkan hasil wawancara, PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas selalu berpegang teguh pada aturan yang ada. Semua aturan- aturan yang terkait selalu diperhatikan dan dijalankan dengan baik, sehingga masyarakat bisa merasakan terhadap tugas yang di berikan oleh pemerintah dalam melayani asuransi kecelakaan tesebut

Berdasarkan uraian yang dikemukakan oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung di atas, legal accountability atau pertanggung jawab secara legal atas penyelenggaraan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dikatakan baik. Hal itu dilihat dari sudah dipatuhinya Peraturan Undang-undang Nomor 33&34 Tahun 1964 tentang aturan pokok yang mengatur tugasdan fungsi PT sJasa Raharja Persero Perwakilan Bandung, yang menjadi landasan beserta dasar dalam penyelenggaraan asuransi kecelakaan .

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

Process accountability pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung adalah keharusan atau kewajiban untuk mengelola, menggunakan dan memberdayaan sumber-sumber daya yang dimiliki secara ekonomis dan efesien. Sumberdaya yang dibutuhkan agar pe

layanan asuransi kecelakaan dapat berjalan dengan baik dapat dikategorikan menjadi dua kelompok yaitu sumber daya aparatur (SDA) dan

Sumber Daya Sarana dan Prasarana (SDSP). Sumber daya aparatur adalah subjek yang dibutuhkan oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung, sebagai pemberi pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas kepada para klaim yang mengajukan dana asuransi. Sedangkan, sumber daya sarana dan prasarana adalah wadah dan objek yang diperlukan agar setiap kegiatan dan aktivitas pelayanan dapat berjalan dengan baik, seperti ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta di lengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan fasilitas lainya dalam pemberian pelayanan.

Untuk menjalankan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas yang optimal kepada para klaim yang mengajukan asuransi, dibutuhkan sumberdaya aparatur dan sumberdaya sarana dan prasarana yang cukup, baik dari segi jumlah maupun kualitasnya. Sumberdaya aparatur yang terampil dalam bidangnya adalah sumberdaya yang diperlukan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Keterampilan, pendidikan dan juga ditunjang dengan pengalaman kerja merupakan komposisi yang terbaik sebagai aparatur yang berkualitas. Pemahaman aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung akan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas yang aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan bandung berikan merupakan hal yang mutlak. Untuk itu, pemahaman akan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas yangaparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung jalankan merupakan hal yang penting, agar pelayanan yang mereka berikan kepada klaim yang mengajukan asuransi maksimal.

Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung terhadap para aparaturnya merupakan suatu proses yang harus dilakukan secara terus menerus, karena pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk pengembangan SDM yang ada. Untuk itu kemampuan dari para aparatur PT. Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung harus terus menerus ditingkatkan sesuai dengan kemajuan dan perkembangan.

Dari hasil wawancara dapat dikatakan bahwa sumber daya aparatur yang dimiliki oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung sudah memenuhi kebutuhan dalam melayani asuransi kecelakaan tersebut, hal ini dapat dilihat dariadanya pelatihan khusus yang diberikan terhadap sumber daya aparatur agar proses pelayanan dapat berjalan maksimal.Pengembangan aparatur yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam pengembangan meningkatkan kualitas pelayananpublik melakukan pengembangan aparatur melalui :

1. Pelatihan-pelatihan yang disentralisir oleh kantor cabang dan kantor pusat, yaitu dengan cara mengirimkan tenaga atau SDM nya untuk dilatih dan dididik mengenai sistem komputerisasi sesuai dengan tuntutan zaman agar para aparatur di PT Jasa Raharja Persero bisa mengikuti perkembangan teknhnologi yang di butuhkan dalam pelayanan asuransi tersebut.
2. Pengembangan aparatur yang diberikan adalah pelatihan outbondyang bertujuan untuk pelatihan pengembangan mental para aparatur PT Jasa Raharja persero Perwakilan Bandung. Pendidikan dan pelatihan untuk

aparatur PT. Jasa Raharja Persero dilakukan secara bertahap untuk Tahun 2014 ini.

3. Pengembangan yang dilakukan oleh Divisi Sumber Daya Manusia(SDM) dari Pusat. Pengembangan yang dilakukan oleh kantor pusat adalahpelaksanaan pelatihan peningkatan kualitas pegawai baru, dengan pelatihan yangdi lakukan secara terpusat (DIKLAT) para pegawai baru di beri materi tentangperusahaan PT. Jasa Raharja (Persero). Dengan adanya pelatihan ini pegawai barudiharapkan sudah siap di tempatkan di seluruh indonesia dengan tujuanmemberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dalam proses pembayarandana santunan kecelakaan.

   Sumber: Data PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung, 2014

Sarana dan prasarana adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Sarana dan prasarana yang baik dilihat dari segi jumlah dan kualitasnya harus menjadi kewajiban untuk dipenuhi oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Sarana dan prasarana yang baik akan menunjang pelayanan yang baik. Selain itu, sarana dan prasarana yang baik akan memperlancar pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas yang ada di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung.

Fasilitas- fasilitas yang diperlukan oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung untuk dapat memberikan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas kepada para klaim asuransi menurut pengamatan peneliti dirasakan sudah cukup lengkap dalam memberikan fasilitas terhadap pelayanan asurasni tersebut.ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, di lengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet,

tempat ibadah dan fasilitas lainya sudah disediakan untuk kenyamanan dalam memberikan pelayanan asuransi tersebut,

Dari hasil wawancara dapat dikatakan bahwa sarana yang tersedia di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung berusaha untuk melakukan kenyamanan dalam segi sarana dan prasarana lingkunganuntuk melakukan pengajuan asuransikecelakaan lalulintas .Saranayangtelahmemberikan kenyamananbagimasyarakatsebagai Pemohon asuransi kecelakaandimaksimalkan agar dalam pelayanan asuransi kecelakaan menjadi kepuasan tersendiri bagi masyarakat dalam pelayanan asuransi tersebut.

Process accountability pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dirasakan cukup baik, hal itu dilihat dari Sumber Daya Aparatur dan Sumberdaya Sarana dan Pasarana yang dimiliki sudah mampu melakanakan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas kepada klaim asuransi dengan cukup baik.Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja Persero terhadap para aparaturnya harus dilakukan secara terus menerus, karena pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk pengembangan SDM yang ada di PT. Jasa Raharja Persero. Hal ini dilakukan karenaPT. Jasa Raharja Persero bergerak di bidang asuransi sosial yang langsungberhubungan dengan masyarakat sehingga membutuhkan pelayanan berkualitas yangbaik dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

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

Outcome Accountability adalah berkaitan dengan pertanggungjawaban terhadap efektifitas pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas yang diberikan oleh PT Jasa Raharja Persero Bandung agar bermanfaat bagi masyarakat sesuai dengan Undang-undang No 34 Tahun 1964 yang berhak untuk mendapatkanya,serta dapat dirasakan langsung oleh masyarakat yang mengalami kecelakaan , aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung sangat berupaya untuk dapat memberikan pelayanan yang langsung dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, dan juga dapat berinteraksi dengan masyarakat .

PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung sebagai pemberi layanan memiliki tanggung jawab agar tujuan dari pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas dapat tercapai. Upaya- upaya yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung harus terarah dan tersusun dengan sistematis.

Dari hasil wawancara, upaya yang dilakukan oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung, memberikan suatu pelayanan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat.seperti ketika terjadi kecelakaan yang menimpa terhadap masyarakat, korban yang mengalami kecelakaan tersebut di bantu langsung dengan turun tanganya pihak PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam pengurusan klaim asuransi tersebut, Dengan demikian, manfaat yang diberikan dapat dirasakan langsung oleh masyarakat, dikarenakan masyarakat membutuhkan dana dalam kecelakaan yang meninpanya asalkan sesuai dengan undang undang Nomor 34 Tahun 1964 tersebut.PT Jasa Raharja

Persero Perwakilan Bandung memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dalam pelayanan asuransi tersebut,karena masyarakat yang mengalami kecelakaan lalulintas tersebutsangat membutuhkan biaya untuk keperluan pengobatan maupun biaya pemakaman. Maka dari itu PT Jasa Raharja Persero selalu memperhatikan masyarakat korban kecelakaan yang terlindungi dalam Undang-undang tersebut agar bisa merasakan manfaat asuransi kecelakaan lalulintas.

Keberhasilan dari tujuan pemberian layanan asuransi kecelakaan lalulintas dapat dinilai dari manfaat yang mengajukan klaim asuransi rasakan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Untuk mengetahui manfaat-manfaat yang dirasakan oleh para klaim asuransi setelah mendapatkan pelayanan di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung, peneliti mewawancarai masyarakat.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, manfaat pelayanan yang diberikan oleh PTJasa Raharja Persero Perwakilan bandung sudah dirasakan langsung oleh masyarakat yang mengalami kecelakaan yang terlindung dalam Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964, dengan adanya asuransi kecelakaan lalulintas yang di berikan oleh PT Jasa Raharja tersebut, masyarakat mendapat perlindungan terhadap kerugian yang diderita karena risiko-risiko tersebut oleh Negara. Khususnya risiko yang diakibatkan dari kecelakaan lalu lintas, yang dewasa ini semakin meningkat.Karena semakin sengitnya persaingan dibidang ekonomi masyarakat lupa memperhatikan risiko yang bakal timbul kemudian. Maka dari itu adanya asuransi kecelakaan lalulintas yang di laksanakan oleh PT Jasa Raharja Persero tersebut dapat dirasakan manfaatnya oleh koraban yang

mengalami kecelakaan lalulintas yang sesuai dengan perlindungan undang-undang.

Outcome accountability pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa raharja Persero Perwakilan Bandung dinilai baik, hal itu dilihat dari tercapainya tujuan dari pelayanan rasuransi kecelakaan lalulintas yang ada, yaitu mengembalikan fungsi sosial korban kecelakaan lalulintas yang terlindungi dalam Undangundang Nomer 34 Tahun 1964 , sehingga masyarakat terlindungi oleh negara yang di akibatkan dari kecelakaan lalulintas tersebut. PT Jasa raharja persero Perwakilan Bandung telah membantu korban kecelakana bagi masyarakat, hal itu tidak luput dari keseriusan serta upaya yang dilakukan oleh par aparatur PT Jasa Raharja persero Perwakilan bandung dalam memberikan perlayanan yang berkualitas bagi masayarakat.

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

Dari segi bahasa,kondisional identik dengan keadaan (kondisi). Sehingga bias kita artikan bahwa kondisional adalah pengambilan keputusan ataupun eksekusi berdasarkan syarat-syarat yang diajukan. Adapun pengertian kondisional disini adalah merupakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dalam proses pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas. dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas agar kualitas pelayanan dalam asuransi kecelakaan menjadi semakin baik lagi. Kondisi dan kemampuan aparatur dan pemohon pelayanan dalam proses pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung.

Dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas agar kualitas pelayanan dalam asuransi kecelakaan lalulintas menjadi semakin baik lagi. Pelayanan teknologi informasi yang efisien menciptakan tugas dengan tepat dan cermat, berdaya guna, serta tepat guna. Efisien dalam kualitas pelayanan publik lebih menjadikan upaya PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam menghemat sumber daya publik. Output yang dihasilkan dari setiap penyelenggaraan pelayanan pemberian dana santunan suransi kecelakaan lalulintas harus sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dan lebih antusias untuk lebih meningkatakan kepercayaannya terhadap kinerja PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung.

PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung perlu untuk memperhatikan kenyamanan lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan fasiltas penunjang lainnya dalam pemberian pelayanan. Berdasarkan keterangan Kepala Cabang PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung, Kredibilitas para petugas tercermin dalam melakukan pelayanan kepada pemohon pelayanan asuransi, para aparatur mendapatkan pembinaan serta pematantapan mengenai program,sarana, dan prasarana. Program pembinaan serta pemantapan tersebut ditujukan agar memiliki kemampuan serta keterampilan aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung ketika memberikan pelayanan kepada publik, dalam pelayanan pembayaran dana santunan asuransi kecelakaan tersebut. Para aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung melayani dengan dasar

kemampuan, keterampilan, serta pengetahuan yang cakap dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kemampuan serta pemahaman yang mantap dari para aparatur bertujuan agar meningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat umum.

Berdasarkan pemaparan di atas, kondisional dalam Pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung, peneliti lihat telah berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari adanya upaya yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung untuk memberikan pelayanan yang prima melalui pengefektifan, pengefisienan yang didasari kredibiltas, kesigapan, kejujuran serta rasa tangung jawab para aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung yang sesuai dengan kode etik. Peneliti mengamati kondisi yang tersedia di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam memberikan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas telah baik,seperti ruang tunggu yang nyaman, pelayanan yang ramah, yang telah sesuai dengan keinginan masyarakat seperti yang diungkapkan oleh beberapa informan yang peneliti wawacarai yang menyatakan bahwa sarana yang tersedia di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung telah dirasa nyaman untuk melakukan pengajuan asuransi kecelakaan lalulintas .Sarana yang telah memberikan kenyamanan bagi masyarakat sebagai Pemohon asuransi kecelakaan tersebut perlu untuk dimaksimalkan oleh para aparatur di PT Jasas raharja Persero Perwakilan Bandung sebagai pelaksanan atau penguna sarana tersebut, demi tecapainya pelayanan yang efektif dan efisien,

4.3.1 Efektif Dan Efisien Dalam Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Kehidupan yang bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, asuransi. Arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, mendorong pemerintah maupun organisasi publik untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan.

Efesiensi merupakan faktor yang mempengaruhi dari keberhasilan yang digunakan oleh perusahaan. Organisasi publik dikatakan efektif dan efesien apabila dalam realita pelaksanaannya birokrasi dapat berfungsi melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat (client), artinya tidak ada hambatan (sekat) yang terjadi dalam pelayanan tersebut, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan, serta mampu memecahkan fenomena yang menonjol akibat adanya perubahan sosial yang sangat cepat dari faktor eksternal. Sudah seharusnya setiap instansi pemerintah baik yang bergerak di bidang jasa pelayanan untuk lebih mengoptimalkan pelayanannya kepada publik. Hal ini seperti tercantum dalam visi dan misi serta tujuan dari instansi tersebut. Instansi pemerintah saat ini kurang mampu bersaing dengan pihak swasta dalam penyediaan pelayanan jasa dikarenakan tidak dimilikinya konsistensi dan produktivitas kerja yang handal dari instansi pemerintahan.

Pemerintah dituntut untuk mampu bersaing dengan pihak swasta, tidak ada salahnya apabila pihak instansi mau belajar dan bekerja dari pihak swasta khususnya dalam bidang pelayanan kepada publik, karena kedua belah pihak sama-sama ingin memberikan konstribusi yang efektif dan efesien kepada masyarakat yang memerlukan jasa. Salah satu contoh pemerintah memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dalam pembayaran dana santunan kecelakaan. Sehingga masyarakat tidak memerlukan waktu yang lebih lama untuk menunggu pencairan dana santunan kecelakaan.

PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung mentargetkan waktu seefektif mungkin dalam memberikan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas. dalam menjalankan misi dan tugasnya sebagai pemegang amanah Undang-Undang Nomor 33 dan 34 tahun 1964. Semua unit pelayanan diberikan target waktu, terutama dalam hal penyelesaian santunan kepada para korban maupun ahliwarisnya

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Cabang PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung efektifitas dalam pelayanan asuransi terlihat dalam pelayanan secara teknis oleh petugas berjalan dengan lancar dan tidak berbelit-belit. Pelayanan yang baik dan benar sangat mendukung terhadap pengefektifan waktu yang dilakukan menjadikan pelayanan yang berkualitas sesuai yang diharapkan oleh para pemohon klaim asuransi kecelakaan lalulintas. Petugas membatasi pelayanan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur serta hanya dalam konteks hal yang dilayani dan para petugas tidak melayani kepentingan lain di luar konteks pelayanan asuransi.

Namun pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung menyangkut seberapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pelayanan yang diberikan kepada satu orang, menurut peneliti belum maksimal,berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pelayanan asuransi sampai cairnya dana asuransi tersebut memakan waktu 3 minggu bahkan sampai 1 bulan lamanya

4.4 Parsitipatif Dan Kerja Sama Masyarakat dalam Pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung.

Pelaksanaan pelayanan antara petugas dan pemohon klaim asuransi kecelakaan lalulintas membutuhkan suatu bentuk komunikasi yang secara verbal maupun nonverbal. Hubungan yang sinergis antara aparatur dan pemohon dapat terwujud apabila adanya partisipatif dari kedua belah pihak. Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas dilakukan dalam wujud kerjasama, dalam hal ini kedua pihak saling aktif. Komunikasi dua arah yang saling membantu dan mendukung antara aparatur dengan pemohon klaim asuransi dalam pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Karena dengan proses komunikasi yang sinergis, maka terwujudlah hubungan yang baik antara petugas dengan pemohon. Partisipasi menjadikan prinsip bahwa setiap unit kerja dan masyarakat memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan di setiap kegiatan penyelenggaraan pelayanan.

Partisipasi masyarakat pemohon klaim dalam pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas menjadikan salah satu indikator penting atau ciri-ciri eksistensi system pelayanan yang demokratis. Partisipasi menciptakan sesuatu yang penting dalam setiap proses pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas menjadikan cermin kepuasanya masyarakat dalam pelayanan yang di berikan oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung terahadap pelaksanaan penyelenggaraan asuransi kecelakaan tersebut dan menjadi nilai tambah dimata masyarakat. Partisipasi masyarakat pemohon klaim asuransi kecelakaan menjadi salah satu prinsip yang dijalankan oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam upaya mewujudkan good corporate governance.

Prinsip partisipasi dalam pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas menciptakan upaya dalam mewujudkan good corporate governance. Partisipasi sejalan dengan upaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara melihat masyarakat tidak hanya sebagai pengguna melainkan sebagai warga negara yang memiliki negara dan sekaligus pemerintahan yang ada di dalamnya. Masyarakat dilibatkan mengenai jenis pelayanan publik yang mereka butuhkan, cara terbaik untuk menyelenggarakan pelayanan teknologi informasi, dan mekanisme untuk mengevaluasi pelayanan publik.

Masyarakat sebagai evaluator karena masyarakat yang merasakan baik buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh petugas PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Dalam pelaksanaannya, masyarakat dilibatkan sebagai evaluator berfungsi sesuai dengan yang diharapkan pleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Pelayanan publik yang partisipatif, khususnya

dalam pelayanan publik disebabkan karena PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung berorientasi pada kebutuhan dan keinginan masyarakat. Mulai dari sarana dan prasarana serta fasilitas yang disediakan oleh PT Jasa Raharja Perwakilan Bandung

Masyarakat dilibatkan dalam merumuskan berbagai hal yang menyangkut pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas, pemohon klaim asuransi dapat memberikan saran yang dapat mendukung peningkatan kualitas layanan asuransi kecelakaan lalulintas yang lebih baik di kemudian hari. Aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung juga memberikan tips dan saran kepada para pemohon klaim asuransi kecelakaan , agar mereka dapat dengan lancar melalui tahapan yang telah ditentukan tanpa melewati batas kode etik profesi. Harapan serta keinginan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dapat terwujud. Hal tersebut terjadi karena perubahan sistem dan teknologi yang menudukung akselerasi pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas. Sistem pengelolaan pengaduan dapat digunakan masyarakat melalui fasilitas saran dan komentar. Partisipatif dalam Pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja persero Perwakilan Bandung. Partisipatif dengan komunikasi yang sinergis antara aparatur PT Jasa Raharja persero Perwakilan Bandung dan pemohon klaim asuransi kecelakaan. Aparatur dan pemohon klaim asuransi kecelakaan lalulintas saling membantu, memperlancar lagi proses klaim asuransi kecelakaan lalulintas, memberi masukan terhadap kekurangan dalam proses pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas tersebut.

Menurut keterangan Pelaksana Administrasi PT Jasa Raharja persero Perwakilan Bandung, untuk mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan untuk perbaikan pelayanan publik. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang baik semakin menguat. Kredibilitas PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan dan mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. masyarakat sebagai pengguna jasa tidak berwujud ikut berpartisipasi dalam pelayanan publik sebagai evaluator pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Kebijakan ditentukan sebagai proses pelayanan publik yang bermutu. Kebijakan sebagai komitmen semua pihak, diantaranya aparatur PT Jasa raharja Persero Perwakilan Bandung dan masyarakat.

Komitmen diperlukan sebagai penentu keberhasilan pelayanan publik. Keberhasilan pelayanan publik termasuk ke dalam program pelayanan publik yang ditetapkan aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Perbaikan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas dilakukan dengan cara membuka sarana konsultasi, saran dan pengaduan serta forum dalam pelaksanaannya mendapatkan respon positif dari masyarakat. Sosialisasi yang cukup baik dari aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung berdampak bertambahnya pengetahuan masyarakat tentang instrumen partisipasi yang dipilih.

Berdasarkan pemaparan di atas,dapat dikatakan bahwa peran masyarakat dalam pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung cukup partisipatif. Peran masyarakat yang sangat

partisipatif disebabkan karena baiknya mutu orientasi pada kebutuhan dan harapan masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di atas, terdapat dua pihak yang saling bekerja sama untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Masyarakat yang semakin kritis menginginkan tuntutan mereka segera diatasi dengan cepat dan tepat. Ketika upaya perbaikan pelayanan publik dilakukan oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan bandung secara optimal mampu memenuhi tuntutan masyarakat tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaannya kinerja aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung yang sedang diperbaiki mengalami perubahan yang cukup memuaskan. Pelaksanaan asuransi kecelakaan lalulintas yang sedang dijalankan mendapatkan banyak respon dari masyarakat. Hal ini dikarenakan semakin bertambahnya kepercayaan masyarakat kepada PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dan baiknya sosialisasi kepada masyarakat. Masyarakat mengalami kepuasan dengan pelayanan publik yang diberikan PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Peningkatan kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas yang diharapkan masyarakat telah terealisasikan dengan baik. Partisipasi memiliki hubungan yang cukup erat dengan suatu jalinan hubungan kerjasama. Kerjasama adalah sebuah tindakan atas berbuat sesuatu secara bersama-sama untuk mencapai tujuan atau keuntungan bersama, sebagai kepedulian antara seseorang atau satu pihak dengan pihak lainnya yang tercermin dalam suatu kegiatan yang menguntungkan semua pihak dengan prinsip saling percaya, menghargai, dan adanya norma yang mengatur. Bentuk kerjasama disini, adalah bentuk komunikasi dua arah yang saling membantu dan

mendukung antara Aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dengan pemohon klaim asuransi dalam prose pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung.

Komunikasi yang dilakuakan dapat berupa suatu sosialisasi terhadap masyarakat baik itu secara langsung maupun tidak langsung, hal tersebut perlu untuk dilaksanakan karena bagaimanapun masyarakat merupakan penerima pelayanan dari pelaksanaan kegiatan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas. Perlunya sosialisasi terhadap masyarakat menyangkut asuransi kecelakaan, telah di pahami oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung, dengan mendirikan papan-papan himbauan yang dipasang dibeberapa titik disekitar PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dan tempat-tempat vital lainya di Kota Bandung, sesuai dengan observasi yang dilakuakn oleh peneliti. Namun sosialisai tersebut tentunya tidak akan berjalan , bilamana masyarakat Kota Bandung (sebagai pengaju klaim asuransi kecelakaan lalulintas), tidak dapat bekerjasama dengan PT Jasa Raharja persero Perwakilan Bandung menyangkut pelaksanaan asuransi kecelakaan lalulintas tersebut. Tingginya sosialisasi dan komunikasi yang dilakuakan, tentunya akan menghasilkan kerjasama yang dapat meningkatkan pelaksanaan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas, karena kerjasama tersebut akan membuat masyrakat tidak segan-segan bertanya kepada para aparatur di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung bilamana mengalami kesulitan atau tidak mengerti cara pengajuan klaim asuransi agar adanya kenyamanan dalam proses pelayanan asuransi kecelakaan tersebut.

4.4.1 Harapan Dalam Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung.

Kualitas pelayanan seringkali digunakan untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan organisasi. Pelayanan umum di Kantor PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung merupakan salah satu fungsi tugas pokok. Kualitas pelayanan tersebut mencerminkan kualitas dari instansi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Melalui pelayanan yang dilaksanakan untuk masyarakat, maka "wajah" sosok instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mencitrakan instansi pemerintah yang baik dimata masyarakatnya. Pelayanan umum yang kurang baik tidak akan menciptakan suatu kepuasan pada masyarakat. Penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas dibagi menjadi lima dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance,emphaty.

Dari dimensi tangible, seperti kenyamanan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas ruang tunggu, dan kelengkapan alat. Rata-rata menyebutkan bahwa kenyamanan ruang tunggu yang dinilai masyarakat cukup nyaman, alat -alat dan fasilitasnya dinilai baik dan difungsikan secara baik oleh petugas. Dimensi reliability yang terdiri dari: kemapuan petugas dalam memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan, kesederhanaan persyaratan pelayanan, kemampuan petugas dan tanggung jawab petugas dalam menyelesaikan pelayanan. Masyarakat menyebutkan kinerja mereka cukup baik dalam arti masyarakat menilai petugas apabila ada keluhan pelanggan petugas cukup menanggapi keluhan mereka tersebut dan kejelasan tentang informasi dinilai masyarakat adalah cukup baik,

artinya masyarakat kebanyakan sudah cukup jelas tentang prosedur pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas. Dimensi responsiveness terdapat beberapa hal seperti ketanggapan petugas, kejelasan petugas dalam memberikan informasi, kecepatan petugas, dan keadilan yang didapat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, dari penelitian yang peneliti lakuknan rata-rata menyebutkan bahwa kinerja dari PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Banndung adalah cukup baik.

Dimensi Assurance PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam melaksanakan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas, dari hasil penelitian yang peneliti lakukan menurut masyarakat sudah cukup baik, yang diukur dari sikap aparatur yang cukup sopan dalam melayani, ketanggapan petugas apabila kita membutuhkan mereka cukup menanggapinya. Dimensi emphaty, terdiri dari kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan perhatian petugas kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. Kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan perhatian petugas kepada masyarakat dinilai masyarakat cukup baik. Sehingga komunikasi yang terjalin cukup baik. Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja suatu produk baik itu perasaan senang atau kecewa. Rasa puas timbul karena harapan seseorang telah terpenuhi. Oleh karena itu, individu tidak akan puas apabila harapannya belum terpenuhi, dan pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman dimasa lalu, opini teman dan kerabat, serta informasi-informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing.

Ada beberapa penyebab utama tidak terpenuhinya harapan pelanggan, penyebab tersebut ada yang bias dikendalikan oleh penyedia jasa. Dengan demikian, penyedia jasa bertanggung jawab untuk meminimunkan miskomunikasi yang mungkin terjadi. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi seorang yang

Secara umum tingkat kepuasan individu asuransi kecelakaan lalulintas, berdasarkan hasil pengamatan dilapangan terdapat ketidak sejajaran antara harapan dan pelayanan yang didapat oleh pemohon. Hal ini dapat dilihat dari lebih kecilnya persentasi pencapaian dari pada harapan yang mereka inginkan karena kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan tersebut. Data yang peneliti peroleh dari informan yang peneliti wawancarai memaparkan bahwa harapan yang diinginkannya menyangkut pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung belum terpenuhi, yang disebabkan masih lamanya proses pelayanan klaim asuransi kecelakaan lalulintas yang memakan waktu tiga hingga empat minggu. Sesuai dengan apa yang peneliti sampaikan sebelumnya lamanya pembayaran klaim asuransi kecelakaan lalulintas karena masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan yang harus dilakukan dalam pengajuan. PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam memberikan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas perlu lebih mensosialisasikan kembali kepada masyarakat mengenai berbagai macam keunggulan dan prosedur yang perlu untuk dipenuhi oleh masyarakat dalam asuransi kecelakaan lalulintas karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui prosedur pelayanan asuransi tersebut.

4.5 Kesamaan Hak Pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung

Kesamaan hak pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung adalah tidak adanya perbedaan perlakuan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas yang dilakukan oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung terhadap para klaim asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Setiap masyarakat yang mengajukan klaim asuransi kecelakaan memiliki hak yang sama dengan yang mengajukan klaim asuransi yang lainnya. Hak perlakuan yang sama harus diberikan oleh setiap aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung kepada semua masyarakat yang mengajukan klaim asuransi kecelakaan tersebut.

Sikap merupakan prilaku yang ditunjukan oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung kepada para pengaju klaim asuransi. Sikap aparatur yang baik adalah sikap yang memegang prinsip, aturan dan moral yang seharusnya ditaati dan dipatuhi. Prinsip adalah aturan dasar yang harus dipatuhi oleh sebagai pegangan aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam memberikan layanan asuransi kecelakaan lalulintas kepada para pengaju klaim asuransi. Kemudian, atauran adalah kaidah- kaidah yang yang harus dilaksanakan agar setiap pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas yang diberikan kepada masyarakat yang mengajukan klaim asuransi sesuai dengan aturan yang ada. Selanjutnya, moral adalah menyangkut kepantasan aparatur dalam berprilaku, memberikan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas kepada pengaju klaim asuransi tersebut.

Prilaku teguh dan tegas aparatur harus berpegang teguh pada ketiga hal tersebut, yaitu prinsip, aturan dan moral dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian,keteguhan dan ketegasan aparatur yang baik adalah keteguhan dan ketegasan yang harus berpegang pada prinsip, aturan dan moral pelayanan.Kesamaan hak pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dapat dikatakan baik. Hal itu dilihat dari keteguhan dan ketegasan aparatur dalam memberikan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas. Keteguhan dan ketegasan itu diwujudkan oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam prilaku yang tidak membeda-bedakan,memegang prinsip yang telah disepakati yaitu selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada klaim asuransi kapanpun membutuhkan. Sikap yang hangat dan ramah juga ditunjukan oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Penjelasan mengenai keteguhandan ketegasan aparatur di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan bandung akan dijabarkan pada bagian dibawah ini:

4.5.1 Keteguhan AparaturPelayanan Asuransi Kecelakaaan Lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung

Keteguhan adalah sikap kukuh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung yang berpegang pada aturan, nilai moral dan prinsip-prinsip pelayanan dalam memberikan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas kepada pemohon klaim asuransi kecelakaan.Aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam menjalankan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas yang ada harus berpegang pada prinsip yang ada. Pemahaman akan prinsip

pelayanan menjadi sangat penting agar tindakan yang dilakukan dapat dipertanggung jawabkan.Nilai-nilai pelayanan yang baik adalah nilai-nilai yang dapat membentuk semangat kerja para aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Nilai-nilai tersebut harus dibentuk, dicari dan ditanamkan dalam diri masing-masing aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Nilai-nilai untuk memberikan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas yang maksimal akan menghasilkan pelayanan yang optimal tentunya. Nilai-nilai pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas yang dibentuk akan menciptakan cara baru dalam memberikan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas kepada pemohon klaim asuransi. Bersikap kreatif dalam memberikan pelayanan akan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Prinsip adalah suatu dasar bagi aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam memberikan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintasagar pelayanan tersebut menjadi optimal, prinsip-prinsip pelayanan optimal terdiri dari bukti langsung berupakan faslitas fisik, dan sarana komunikasi, serta kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Daya tanggap, yaitu keinginan para aparatur untuk membantu para kalim asuransi dan memberikan pelayanan dengan tanggap, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para aparatur, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.Serta empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para klaim asuransi tesebut.

Dengan demikian, aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung harus memiliki daya keratifitas untuk membembentuk suatu sistem pelayanan yang baru, agar pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas yang ada menjadi lebih optimal dan berkualitas tentunya. Sikap proaktif dengan melibatkan diri dengan banyak pekerjaan, bekerja dengan inisiatif yang tinggi tanpa menunggu perintah dari atasan merupakan nilai prilaku yang perlu dibentuk oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan bandung. Prilaku tersebut akan membentuk budaya kerja, yaitu semangat kerja yang akan menular kepada aparatur lainnya, sehingga terbentuk budaya kerja yang baik, memilki mindset untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada para pemohon klaim asuransi. Bersikap positifadalah nilai yang perlu dilakukan oleh aparatur PT Jasa raharja Persero Perwakilan Bandung.

Prilaku positif dapat ditunjukan oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dengan memberikan keramahan berupa senyuman kepada setiap klaim asuransi dan aparatur lainnya yang ada di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Melalui sikap positif akan menghasilkan energi positif pula bagi aparatur lainnya dan juga kepada para klaim asuransi. Sikap keramahan melalui senyuman membentuk emosional yang kuat dan menimbulkan rasa nyaman antara aparatur yang ada di PT Jasa raharja Persero Perwakilan Bandung dan para pemohon klaim asuransi kecelakaan, sehingga terbentuk pola pikir bahwa anggota-anggota yang ada di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung adalah sebuah keluarga yang harus diperlakukan dengan baik.Perlakuan yang baik sudah menjadi suatu keharusan bagi aparatur PT Jasa

Raharja Persero Perwakilan Bandung sesuai dengan prinsip-prinsip, etika, dan moral dalam memberikan pelayanan prima.

Dari hasil wawancara, sikap yang diberikan dalam memberikan pelayanan dalam hal menanggapi keluhan dari masyarakat selalu berpegang pada prinsip dan etika pelayanan yang ada, aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan bandung selalu memahami latar belakang pemohon klaim asuransiyang menyampaikan keluhan terhadap hal dalam proses pelayanan asuransi.bahasa yang digunakan oleh masyarakat tersebut dalam menyampaikan keluhan, hal itu dikarenakan oleh latar belakang yang berbeda dari setiap masyarakat . Aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung menanggapi keluhan dari para pemohon klaim asuransi dengan bahasa yang mudah dimengerti dan dapat dipahami dengan mudah, hal itu bertujuan agar informasi yang disampaikan kepada masyarakat dapat diterima dengan baik, dan di pahami.

Hal itu sejalan dengan pernyataan salah satu masyarakat yang mengajukan klaim asuransi pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas tentang sikap dari aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung mengatakan, bahwa. “ keluhan dalam mengajukan asuransi yang diajukan ditanggapi dengan baik serta tanggapan yang diberikan mudah dimengerti dan ditanggapi dengan cepat”

Dari hasil wawancara diatas, masyarakat sudah mendapatkan kepuasan mengenai sikap yang diberikan kepada masayarakat pengaju klaim asuransi, hal itu ditunjukan dengan tanggapan yang diberikan kepada masyarakat yang mengajukan klaim asuransi selalu direspon dengan baik, dan cepat oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung.

Keteguhan aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dinilai sudah cukup baik, hal itu dinilai dari sikap aparatur yang menanggapi keluhan pengajuan dari setiap masyarakat yang mengajukan klaim asuransi dengan cepat dan memuaskan serta mudah di mengerti, aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan bandung juga berupaya memahami latar belakang dari masyarakat. Hal itu dilakukan agar jawaban yang diberikan kepada masyarakat yang mengajukan klaim asuransi dapat diterima dengan baik

4.5.2 Ketegasan Aparatur Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung

Ketegasan menjadi suatu keharusan serta kewajiban bagi aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam memberikan pelayanan, hal ini bertujuan agar tidak adanya perbedaan perlakuan terhadap penerima pelayanan, dengan tidak adanya perbedaan perlakuan yang diberikan, maka pandangan masyarakat tidak akan merasakan kesenjangan perlakuan antara satu dengan lainya, hal itu dapat terlihat dari pemberian dana asuransi kecelakaan lalulintas. Bentuk ketegasan aparatur PT. Jasa Raharja Persero melakukan pengecualian-pengecualian kepada korban dalam pemberian santunan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas, dimana tujuannya agar dana santunan tersebut dapat diberikan kepada pihak yang tepat sesuai dengan Undang Undang Nomor 34 Tahun 1964 yang sepantasnya untuk diberikan santunan asuransi tersebut.

Hal itu sesuai dengan hasil wawancara dengan aparatur penanggung jawab pelayanan PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandungmengenai Bentuk ketegasan aparatur PT. Jasa Raharja Persero melakukan pengecualian-

pengecualian kepada korban dalam pemberian santunan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas

Berdasarkan hasil wawancara aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung tidak melakukan perbedaan perlakuan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat dalam pemberian jaminan dana santunan asuransi kecelakaan. Aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung tidak memandang status, semua mendapatkan pelayanan yang sama. Hal itu dilakuakan karna perlakuan yang sama merupakan suatau kewajiban yang harus dilakukan sesuai dengan prinsip pelayanan yang baik dan sesuai denganperaturan undang-undang yang di jalaninya.Sejalan dengan pernyataan diatas,

Dari hasil wawancara, aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung menberikan pelayanan yang baik dan harus semestinya, hal itu ditunjukan bahwa, tidak ada perbedaan perlakuan yang diberikan, selama hal yang diajukan masih sesuai dengan permasalahan kecelakaan sesuai dengan pelayanan untuk pemberian dana santunan asuransi kecelakaan lalulintas tersebut, penerima klaim asuransi selalu mendapatkan perlakuan yang baik dari aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung.

Ketegasan aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam memberikan pelayanan dinilai baik, hal ini dilihat dariketegasan pihak PT Jasa Raharja Persero terhadap pemberian dana asuransi kecelakaan lalulintas yanpa pandang buluPerlakuan yang tegas merupakan keharusan sikap yang harus ditunjukan oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Namun, perlakuan yang tegas bukan perlakuan yang tidak wajar dan semena-mena.

Perlakuan yang semena-mena merupakan tindakan yang buruk dalam pelayanan. Untuk itu, aparatur PT Jasa Raharja harus bisa memilah-milah setiap tindakan tegas yang mereka lakukan kepada masyarakat yang harus mendapatkan asuransi sesuai dengan ketentuannya.

4.6Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan Asuransi Kecelakan Lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung

Keseimbangan adalah keadan yang terjadi apabila semua gaya dan kecenderungan yang ada tepat, berimbang atau netral, oleh gaya dan kecenderungan yang sama dan tidak berlawanan, dengan tidak membedakan hak dan kewajiban dalam suatu pemberian pelayanan. Kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat, dengan perkataan lain semua masyarakat mendapat perlakuan yang sama, memiliki kewajiban dan hak yang sama dalam pelayanan tersebut.

Hak adalah segala sesuatu yang harus didapatkan oleh setiap orang yang telah ada sejak lahir bahkan sebelum lahir. Kekuasaan yang benar atas sesuatu atau untuk menuntut sesuatu, derajat atau martabat. Hak dimiliki oleh manusia pada hakikatnya merupakan salah satu bentuk perlindungan terhadap eksistensi dan martabat manusia sebagai individu maupun kelompok.

Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilaksanakan. Sedangkan hak dan kewajiban merupakan sebagian dari aturan-aturan dasar yang ada dalam kehidupan bermasyarakat. Hak dan kewajiban dalam kehidupan masyarakat harus

jelas dan bersifat terbuka agar setiap individu sebagai bagian masyarakat mengetahui hal-hal yang harus ia kerjakan dalam hidup bermasyarakat.

Keseimbangan hak dan kewajiban disini adalah merupakan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan dalam pelayanan asuransi di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Seperti yang dimaksud antara aparatur dan masyarakat penerima dana santunan asuransi kecelakan harus saling mengetahui kapasitas hak dan kewajiban masing-masing.

Upaya aparatur PT Jasa Raharja Persero dalam melaksana kan hak dan kewajiban dilihat dari keadilan dan kejujuran yang digunakan oleh peneliti sesuai dengan teori, adapun penjelasan keadilan dan kejujuran aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung akan dijelaskan pada sub bagian dibawah ini:

4.6.1 Keadilan dalam Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung

Pemberian pelayanan publik diberikan kepada semua golongan masyarakat dan bagi setiap warga negara. Pelayanan yang berkualitas menciptakan pelayanan yang tidak membeda – bedakan pelaksanaannya baik berdasarkan jenis kelamin, suku, etnis, agama, golongan serta tidak diskriminatif. Penghapusan segala bentuk diskriminasi membutuhkan waktu yang lama dan harus dilakukan dengan komitmen yang kuat karena berkaitan dengan cara pandang dan struktur sosial.

Keadilan dalam pemeberian pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas kepada masyarakat merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh aparatur

PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Masyarakat harus mendapat perlakuan yang sama dari pelayanan yang diberikan. Karena dengan pelayanan yang bersifat adil, masyarakat akan merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

Sikap demokratis dimiliki oleh pelaksana pelayanan mampu menerima masukan dari pihak lain. Adanya sikap yang demokratis dan standar pelayanan menjadikan ukuran yang dipergunakan dalam menilai suatu proses pemberian produk pelayanan baik berupa barang maupun jasa. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat pasti mempunyai sifat yang demokratis dalam mengambil keputusan agar keputusan yang dibuat tidak merugikan masyarakat. Demokratis dalam pemberian pelayanan memberikan kebebasan kepada masyarakat untukberpendapat dan menerima saran dan kritik. Sifat tersebut harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan agar kebijakan yang dibuat sejalan dengan kepentingan masyarakat. Sifat demokratis yang dimiliki Aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung sebagai pelaksana dan pemberi layanan asuransi kecelakaan kepada masyarakat, karena sikap tersebut dijadikan sebagai upaya meningkatkan akselerasi pelayanan yang efektif dan efisien.

Sifat demokratis yang dimiliki aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung menciptakan bukti bahwa mereka menerima masukan atau aspirasi dari masyarakat sebagai penerima yang berhak menerima dana santunan tersebut sesuai dengan undang-undang. Sifat demokratis yang menerima aspirasi dari masyarakat, apabila dalam melaksanakan tugasnya tidak sesuai dengan komitmen yang sudah ditetapkan. Masing – masing aparatur Jasa Raharja dapat

memberikan kritik dan saran kepada Jasa Raharja Pusat sebagai penanggungjawab dari pelayanan asuransi kecelakaan, apabila kebijakan yang diterapkan tidak memberikan perubahan yang berarti dalam hal menciptakan akselerasi pelayanan kepada masyarakat.

Pelatihan dan penanaman etika yang diterapkan aparatur Jasa Raharja pada pelayanan asuransi kecelakaan mengarah pada kualitas pelayanan dan menjadikan standar pendidikan personalnya. Komitmen untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas ditandai dengan besarnya manfaat pelayanan asuransi kecelakaan bagi masyarakat. Besarnya manfaat pelayanan asuransi kecelakaan bagi kepentingan masyarakat secara bertahap dapat memeberikan kenyamanan bagi masyarakat yang di lindungi oleh negara dengan baik. Pemberian pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas kepadamasyarakat yang lebih berkualitas setidaknya menciptakan upaya untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan umum, khususnya pelayanan dalam bidang asuransi.

Pelatihan yang dijalankan oleh PT Jasa Raharja Persero disamping sebagai peningkatan kinerja dalam kualitas pelayanan, ditujukan pula untuk membentuk pelayanan yang adil. Pelayanan yang adil mencerminkan pelayanan yang berkualitas, keadilan dalam memberikan pelayanan menjadikan jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil, keadilan dalam pelayanan menciptakan kondisi ideal secara moral.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berhak mendapatkan dana santunan dinilai cukup adil. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa

masyarakat, pelayanan yang diberikan petugas PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung Bandung dirasa cukup baik dengan tidak adanya bentuk pelayanan yang diskriminatif dan menjangkau masyarakat yang akan melakukan pengajuan asuransi kecelakaan lalulintas tersebut. Sikap yang ditunjukan Aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam melayani masyarakat dinilai baik, karena para aparatur menjalankan peran dan fungsinya melayani masyarakat yang akan mengajukan klaim asuransi kecelakaan lalulintas dan didasari dengan rasa tanggungjawab. Keadilan merupakan suatu kewajiban yang harus diberikan kepada setiap individu,mereka berhak mendapatkan pelayanan yang adil dari aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dengan tidak membeda – bedakan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berhak untuk mendapatkan dana santunan.

Aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung yang telah memberikan rasa keadilan dalam pelayanan asuransi kecelakaan, merupakan suatu hasil yang baik terhadap kualitas pelayanan yang akan dicapai. Walaupun menurut peneliti masih ada sebagian yang tidak memberikan pelayanan secara adil, dalam pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas, karena masyarakat yang mengajukan sendiri permohonan dana asuransi tersebut cenderung lama dalam memprosesnya hal ini di sebabkan karena pihak PT Jasa Raharja Persero cenderung memperhatikan kecelakaan yang besar yang banyak mengalami korban, dibandingkan dengan kecelakaan individu yang di menimpa masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, keadilan dalam peningkatan kualitas pelayanan harus lebih dilakukan dengan lebih baik lagi, hal itu ditunjukkan

dengan diciptakannya pelayanan yang adil kepada seluruh masyarakat yang berhak mendapatkan dana asuransi dengan menghilangkan pelayanan yang bersifat diskriminatif. Aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung juga tidak membeda – bedakan masyarakat asalkan masyarakat tersebut berhak untuk mendapatkan dana asuransi tersebut, sehingga seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama dan mendapatkan rasa keadilan dari pelayanan yang diberikan Aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Dengan tidak adanya pelayanan diskriminatif yang dilakukan oleh aparatur Jasa Raharja , maka pelayanan yang diberikan oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dirasa adil oleh masyarakat sehingga masyarakat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

4.6.2 Kejujuran dalam Pelayanan asuransi Kecelakaan Lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung

Etika dalam pelayanan menjadi salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani. Etika dalam pelayanan menjadi tingkat keberhasilan dari pelayanan asuransi kecelakaan yang diberikan oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Etika seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik.Etika dalam pelayanan menciptakan suatu praktek pemberian pelayanan publik (delivery system) yang didasarkan atas serangkaian tuntunan perilaku (rules of conduct) atau kode etik. Kode etik mengatur ha – hal baik yang harus dilakukan atau sebaliknya, yang tidak baik agar dihindarkan. Pelayanan yang jujur tidak mengharapkan imbalan atau balas jasa atas pelayanan tersebut. Khususnya yang berdampak positif pada

masyarakat yang berhak untuk menerima dana santunan asuransi tersebut, dan semata – mata karena menjalankan tugas atau amanah yang ditugaskan oleh pemerintah.

Sikap demokratis dimiliki oleh pelaksana pelayanan mampu menerima masukan dari pihak lain. Adanya sikap yang demokratis dan standar pelayanan menjadikan ukuran yang dipergunakan dalam menilai suatu proses pemberian produk pelayanan baik berupa barang maupun jasa. Pelaksanaan pelayanankepada masyarakat pasti mempunyai sifat yang demokratis dalam mengambil keputusan agar keputusan yang dibuat tidak merugikan masyarakat. Demokratis dalam pemberian pelayanan memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk berpendapat dan menerima saran dan kritik. Sifat tersebut harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan agar kebijakan yang dibuat sejalan dengan kepentingan masyarakat. Sifat demokratis yang dimiliki aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung sebagai pelaksana dan pemberi layanan asuransi kecelakaan kepada masyarakat, karena sikap tersebut dijadikan sebagai upaya meningkatkan akselerasi pelayanan yang efektif dan efisien.

Keterbukaan dan kejujuran menciptakan hal terpenting yang dimiliki oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Kejujuran menciptakan sifat terbuka dan apa adanya atau tidak ditutup – tutupi. Sikap keterbukaan dalam pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas yang dilakukan oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung, berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan yaitu untuk akselerasi pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien.

Sikap terbuka atau jujur tersebut memberikan dampak yang baik terhadap proses kinerja aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung.

Sikap kejujuran sebagai pelaksana pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas yang dimiliki oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung, menjadikan kinerja petugas bersikap jujur. Sikap kejujuran dengan menginformasikan segala sesuatu yang berhubungan mengenai pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas. Kejujuran dalam pelayanan menciptakan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. kejujuran ditunjukkan oleh perilaku aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung yang diikuti dengansikap tanggung jawab. Kejujuran menjadikan keberanian aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung untuk mengatasi diri sendiri, berani menolak dan bertindak konsisten terhadap pekerjaannya.

Kejujuran diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan, karena mendorong aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan amanah yang diberikan. Kejujuran membentengi sebagian aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dari melakukan hal – hal yang tidak sesuai dengan kode etik. Sebagian petugas menyadari bahwa kejujuran diperlukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas.Aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung yang memiliki kejujuran yang tinggi sudah berusaha semaksimal mungkin dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemberian

informasi dan pelayanan yang sebenar – benarnya serta pemberian solusi yang disertai dengan kejujuran.

Aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung yang tidak bertindak jujur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mendapatkan sanksi dari Jasa Raharja Pusat selaku penanggungjawab dari pelayanan asuransi kecelakaan. Sanksi yang diberikan tergantung pada berat atau ringannya pelanggaran yang dilakukan. Sanksi yang diberikan berupa penundaan kenaikan gaji, penundaan kenaikan pangkat, dan penurunan pangkat. Aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung yang tidak berindak jujur disebabkan karena petugas tersebut selalu memikirkan untuk kepentingan sendiri dibandingkan untuk kepentingan masyarakat.Tanggungjawab untuk menciptakan sebuah pelayanan yang jujur tidak hanya menjadi milik aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung saja, tetapi menjadi tanggungjawab bersama. Partisipasi masyarakat yang berhak mendapatkan dana asuransi tersebut disadari sebagai sebuah keharusan dalam mewujudkan cita – cita bersama, yaitu menciptakan pelayanan yang jujur dan adil. Peran masyarakat ikut menciptakan iklim yang menjadikan partisipasi publik sebagai elemen wajib dalam ikut menciptakan pelayanan yang berkualitas, beretika dan jujur.

Kejujuran dalam pelayanan publik diperlukan dalam melaksanakan setiap tugas karena dengan kejujuran pekerjaan yang berat terasa ringan. Kejujuran menciptakan pelaksanaan tugas dianggap sebagai ibadah bukan sebagai beban. Kejujuran sebagai nilai etik yang fundamental ditandai dengan sikap terbuka sebagian aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung yang tidak pernah

menutup – nutupi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung bersedia mengungkapkan sesuatu yang menjadi perhatian masyarakat mengenai pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas tersebut.

Sebagian aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung tidak mempunyai vested interest (kepentingan sendiri) karena mengganggu kelancaran dan keberhasilan pekerjaan. Oleh karena itu mereka juga mampu menghindar dari kepentingan sendiri antara tanggung jawab sebagai pemberi pelayanan dengan segala bentuk keinginan dan tuntutan yang bersifat personal.

Aparatur yang mampu menghindar dari segala bentuk keinginan yang bersifat personal dikarenakan mereka memegang teguh prinsip bahwa semata – mata menjalankan tugas dan amanah yang ditugaskan oleh pemerintah sesuai dengan undang-undang.Aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung yang menjalankan tugas dengan jujur, percaya bahwa dengan kejujuran tugas yang dijalankan terasa lebih ringan.

Berdasarkan uraian di atas, kejujuran menciptakan tugas yang dijalankan terasa lebih ringan. Aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung yang lebih mementingkan kepentingan sendiri dibandingkan dengan kepentingan masyarakat banyak, akan mengurangi kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas. aparatur yang didapati melakukan pelanggaran akan mendapatkan sanksi yang sesuai dengan pelanggaran yang dibuatnya. Dengan seringnya petugas melakukan pelanggaran, maka kepercayaan masyarakat terhadap

pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas yang diberikan oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung akan berkurang.