BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian, maka peneliti menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Tranparansi pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dinilai sudah cukup baik hal itu dilihat dari keterbukaan data yang diberikan kepada masyarakat , namun dari segi kelengkapan informasi pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas masih belum lengkap, seperti pada media website:www.jasaraharja.co.id. Hal itu disebabkan, karena informasi yang disediakan di dalam website hanya menginformasikan mengenai profil Jasa Raharja secara menyeluruh, sehingga untuk informasi yang berada di setiap perwakilan kota belum tersampaikan, seperti alamat perwakilan yang ada di kota Bandung tidak di cantumkan, sehingga masyarakat hanya mengetahui alamat perwakilan Jawa Barat. 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.
2. Akuntabilitas pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung sudah dinilai cukup baik, dikarenakan telah terlaksana dengan cukup baik dan cukup optimal karena adanya bukti nyata sebagai penunjang kualitas pelayanan itu sendiri yang telah

memenuhi standar pelayanan yang berlaku di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung

3. Kondisional dalam Pelayanan asuransi Kecelakaan Lalulintas Di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung sudah di nilai cukup baik,hal ini di lihat 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 serta dalam memberikan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas telah baik,seperti ruang tunggu yang nyaman, pelayanan yang ramah, yang telah sesuai dengan keinginan masyarakat demi tecapainya pelayanan yang efektif dan efisien,
4. Parsitipatif Dan Kerja Sama Masyarakat dalam Pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. di nilai cukup baik,hal ini di lihat dari adanyaperan masyarakat dalam pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Peran masyarakat yang sangat partisipatif disebabkan karena baiknya mutu orientasi pada kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dinilai dari keteguhan dan ketegasan aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung. Keteguhan dan ketegasan itu diwujudkan oleh aparatur PT Jasa Raharja Persero Perwakilan

Bandung dalam prilaku atau sikap yang memegang teguh prinsip kerja, nilai-nilai dalam menjalankan pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas kepada para masyarakat yang berhak mendapatkan pelayanan asuransi. Dengan demikian Kesamaan hak pelayanan asuransi kecelakaan di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dikatakan baik.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban di PT Jasa RaharjaPersero Perwakilan Bandung dalam melayani asuransi kecelakaan lalulintas belum cukup adil. Hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja Persero lebih mendahulukan kecelakaan besar dibanding yang terkena kecelakaan individu, PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung dalam peningkatan kualitas pelayanan harus lebih dilakukan dengan lebih baik lagi dalam keseimbangan dan kewajiban ini , hal itu ditunjukkan dengan diciptakannya pelayanan yang adil kepada seluruh masyarakat yang berhak mendapatkan dana asuransi dengan menghilangkan pelayanan yang bersifat diskriminatif.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang disimpulkan di atas, dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Penginformasian atau penyebarluasan informasi mengenai pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung,harus lebih dilakukan dengan lebih maksimal lagi khusunya

melalui media internet perlu dilengkapi dengan mencantumkan alamat di setiap perwakilan kota.

2. Dalam melayani asuransi kecelakaan lalulintas, PT Jasa Raharja Persero harus melakukan pelayanan yang adil anatara kecelakaan individu dengan kecelakaan besar, agar masyarakat merasa tidak tersampingkan terhadap masyarakat yang mengalami kecelakaan individu
3. Dalam pemberian dana santunan harus lebih cepat pemberianya,agar masyarakat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan oleh PT Jasa Raharja Persero Perwakilan Bandung