
ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG SIANTAR)

Oleh:

Juliana Mas Kinanti Saragih¹

Trenda Aktiva Oktariyanda²

Meirinawati³

Eva Hany Fanida⁴

Universitas Negeri Surabaya

Alamat: Jl. Ketintang No.18, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur (60231).

Korespondensi Penulis: julianamas.22014@mhs.unesa.ac.id,

trendaoktariyanda@unesa.ac.id, meirinawati@unesa.ac.id, evafanida@unesa.ac.id.

Abstract. This study is motivated by the increasing public demand for fast, accurate, and accountable public services, particularly in the provision of compensation funds for traffic accident victims. PT Jasa Raharja, as a state-owned enterprise responsible for social insurance, plays a crucial role in ensuring service quality for accident victims or their heirs. This research aims to analyze the implementation of service quality in the distribution of traffic accident compensation funds at PT Jasa Raharja Pematang Siantar Branch. The study employed a qualitative research method with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation involving internal employees and members of the public who received compensation services. Data analysis was conducted using an interactive model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the implementation of service quality has generally been carried out well based on five service quality dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Adequate facilities, professional staff behavior, timely service processes, and

Received December 06, 2025; Revised December 23, 2025; January 09, 2026

*Corresponding author: julianamas.22014@mhs.unesa.ac.id

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG SIANTAR)

clear information delivery contribute positively to public trust and satisfaction. However, several challenges remain, including incomplete administrative requirements, limited public understanding of service procedures, and suboptimal utilization of digital service applications. The study implies that strengthening public education, improving service assistance, and enhancing digital service innovation are essential to further optimize the quality of compensation services provided by PT Jasa Raharja.

Keywords: Compensation Fund, Jasa Raharja, Public Service, Service Quality.

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, tepat, dan *akuntabel*, khususnya dalam pelayanan dana santunan korban kecelakaan lalu lintas. PT Jasa Raharja sebagai badan usaha milik negara yang menyelenggarakan jaminan sosial memiliki tanggung jawab penting dalam memastikan kualitas pelayanan bagi korban kecelakaan atau ahli warisnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan kualitas pelayanan dana santunan korban kecelakaan lalu lintas di PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi dengan melibatkan pegawai internal serta masyarakat penerima santunan. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dana santunan secara umum telah berjalan dengan cukup baik berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Ketersediaan fasilitas yang memadai, sikap profesional pegawai, ketepatan proses pelayanan, serta kejelasan informasi menjadi faktor pendukung kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa kelengkapan persyaratan administrasi, keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan, serta pemanfaatan layanan digital yang belum optimal. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan sosialisasi, pendampingan kepada masyarakat, serta penguatan inovasi layanan digital guna mengoptimalkan kualitas pelayanan dana santunan.

Kata Kunci: Dana Santunan, Jasa Raharja, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.

LATAR BELAKANG

Negara Indonesia mengalami pelayanan sangat berkembang di berbagai bidang terkhususnya pada bidang transportasi publik. Transportasi publik mempunyai peranan penting terhadap pembangunan, karena menjadi sarana yang digunakan sebagai modal untuk memudahkan aksesibilitas dalam menunjang berbagai aspek di kehidupan. Pelayanan transportasi adalah kebutuhan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Setiap manusia menggunakan transportasi untuk melakukan aktivitasnya, artinya setiap manusia memakai alat transportasi untuk melalukan maupun akan melaksanakan kegiatan setiap hari. Upaya yang diberikan Negara Indonesia untuk warga negaranya ialah memberikan perlindungan khusus sebagai bentuk pelayanan publik dari risiko lintas kecelakaan jalan raya dengan mengirimkan dana santunan kepada korban lalu lintas yang terjadi kecelakaan atau kepala ahli warisnya. Dalam memberikan dana santunan pemerintah tidak akan lepas dari pemberian pelayanan publik diberikan kepada korban atau ahli waris kecelakaan lalu lintas jalan raya.

Pelayanan publik adalah pelayanan dalam mengupayakan pemberian layanan kepada masyarakat, baik warga negara maupun bukan yang dilaksanakan oleh pelaksanaan pelayanan publik, seperti organisasi dan penyelenggara pelayanan publik lainnya baik dari pemerintah atau swasta, dengan dibantu dari berbagai kelengkapannya (Hidayatulloh, 2023). Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik ialah kegiatan dengan bertujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat disesuaikan pada peraturan yang berlaku bagi semua warga negara serta penduduk atas jasa, barang, serta pelayanan dalam bidang administratif yang disediakan dari pelaksana pelayanan publik. Jaminan kecelakaan yang diberikan Indonesia adalah dana santunan melalui pihak swasta, yaitu PT Jasa Raharja. PT Jasa Raharja ialah salah satu bagian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang pemberian asuransi di bawah pembinaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Terhitung mulai 1 Januari 1960 PT Jasa Raharja telah berdiri dan terbentuk. PT Jasa Raharja dalam memberikan jaminan asuransi atau dana santunan tersebut tertuang dalam Undang – Undang No. 33 Tahun 1964 mengenai Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang Transportasi Umum dan Asuransi Pertanggung Jawaban Mengikut Peraturan Hukum. Tertuju pada pihak ketiga tertulis pada Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 1965 yang dilaksanakan berdasarkan

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG SIANTAR)

Undang – Undang No. 34 Tahun 1964 mengenai Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1965.

Selanjutnya, dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya PT Jasa Raharja harus senantiasa berpegang teguh pada standar ilmu pengetahuan dan perkembangan teknologi yang maju. Selain berdampak positif dalam hal teknologi, perkembangan teknologi yang semakin canggih ini juga harus terkena dampak positifnya pada bidang lalu lintas. Selain dampak positif teknologi yang maju bidang lalu lintas juga terkena dampak negatifnya, seperti meningkatnya jumlah korban dan kecelakaan lalu lintas yang terkena dampak. Sangat penting bagi PT Jasa Raharja dalam kedudukan dan eksistensinya dalam usaha memberikan perlindungan dan jaminan kepada korban atau ahli waris kecelakaan lalu lintas jalan raya, baik korban dengan jenis kecelakaan luka ringan, luka berat, maupun meninggal dunia tetap akan memperoleh jaminan asuransi atau dana santunan dari PT Jasa Raharja. Bersamaan dengan pernyataan Direktur Utama PT Jasa Raharja, yaitu bapak Rivan A. Purwanto “Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Jasa Raharja tentunya memiliki standar aturan yang telah di atur oleh Pemerintah seperti dalam POJK Nomor 69 Tahun 2016 Pasal 40 bahwa perusahaan asuransi wajib menyelesaikan paling lama 30 hari.” (Kompas.com, 2022).

PT Jasa Raharja dalam kegiatannya memperoleh iuran serta wajib pembayaran yang biasa disebut dengan bayar pajak kendaraan diperoleh dari pemilik atau pengusaha transportasi angkutan jalan juga penumpang yang menaiki angkutan umum tersebut. Pembayaran pajak tersebut akan kembali kepada mereka melalui dana santunan oleh pihak PT Jasa Raharja. Disisi lain, dalam memanajemen operasionalnya PT Jasa Raharja menerapkan tujuan kecepatan dan ketepatan untuk pelayanan dana santunan yang akan diberikan kepada masyarakat, seperti : korban meninggal dunia di Tempat Kejadian Perkara (TKP) ialah 3 hari mulai dari tanggal kecelakaan serta dalam mengajukan dana santunan 60 menit setelah semua berkas yang dibutuhkan lengkap sudah diserahkan kepada pegawai PT Jasa Raharja yang mengurus dana santunan. Dalam merealisasikan visi dan misi PT Jasa Raharja bertujuan menyelesaikan pemberian dana santunan korban meninggal dunia di seluruh Indonesia dengan tenggat waktu rata – rata 1 hari 10 jam dari target kecepatan yang telah ditetapkan. Sesuai pernyataan yang disampaikan dari Direktur Utama PT Jasa Raharja, ialah bapak Rivan A. Purwanto, “Dan lebih cepat 28 hari

dibandingkan regulasi, bahkan saat ini beberapa kejadian kecelakaan yang viral karena mengakibatkan korban yang cukup banyak dapat diserahkan santunan hanya dalam hitungan jam saja atau kurang dari 1x24 jam,” (Kompas.com, 2022). “Sementara untuk pengajuan berkas santunan yang sudah lengkap dapat kami selesaikan dalam waktu 15 menit 24 detik dari target kecepatan 1 jam lebih cepat 44 menit 36 detik.” (Kompas.com, 2022).

PT Jasa Raharja memberikan beragam manfaat yang berpotensi baik dengan tujuan memperoleh kepuasan pelayanan, di antaranya dampak pada masyarakat yang turut pada loyalitas peraturan yang sudah dibuat. Loyalitas tersebut dapat dilihat dari penekanan pada beban biaya untuk komunikasi dalam konteks pemasaran, karena adanya penjualan serta layanan guna kepercayaan mitra kerja terus meningkat. Hal yang penting ialah kualitas pelayanan yang diberikan bersifat optimal efektif meningkatkan *image* sebuah perusahaan maupun citra pada masyarakat juga meninggi. Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi yang menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan menurut (Kotler & Keller, 2016), sebagai berikut: 1) Keandalan (*Reliability*) ialah kemampuan penyelenggaraan pelayanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, konsisten sesuai standar prosedur, dan memenuhi apa yang diharapkan oleh masyarakat; 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan ketersediaan petugas untuk membantu pengguna jasa, kecepatan menanggapi kebutuhan atau keluhan masyarakat, menunjukkan perilaku yang tanggap terhadap permintaan pelayanan; 3) Keyakinan (*Confidence*) adalah pengetahuan, kesopanan petugas untuk membangun kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat bahwa pelayanan akan berjalan aman, profesional dan dapat dipercaya; 4) Empati (*Empathy*) ialah perhatian sifat pribadi (individual), kemampuan petugas untuk memahami situasi dan kebutuhan spesifik masyarakat, memberikan layanan dengan memperhatikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna; dan 5) Berwujud (*Tangible*) merupakan aspek fisik dari pelayanan, seperti fasilitas, sarana dan prasarana pendukung, peralatan, ruang pelayanan, media komunikasi, dan elemen fisik lainnya yang terlihat yang mendukung pelayanan administratif.

Gambaran yang komprehensif dapat memberikan pandangan mengenai sebaran pengajuan dana santunan korban kecelakaan lalu lintas di Kota Pematang Siantar sepanjang tahun 2024, berikut disajikan data korban/ahli waris yang mengajukan dana santunan berdasarkan lokasi kecamatan dan periode waktu pengajuan.

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG Siantar)

Tabel 1. Data Korban/Ahli Waris Pengajuan Dana Santunan Tahun 2024 Di Pematang Siantar

| Lokasi Kabupaten | Lokasi Kecamatan | Jan uari | Feb ruari | Ma ret | Ap ril | Me i | Ju ni | Jul i | Ag ustus | Sep tember | Okt ober | No ve mber | De se mber | Gr an d Total |
|-----------------------------|---------------------------------|-------------|--------------|-----------|-----------|---------|----------|----------|-------------|---------------|-------------|------------------|------------------|------------------------|
| Kota Pematang Siantar | Kec.S iantar marto ba | 3 | 11 | 10 | 12 | 1 | 9 | 8 | 7 | 3 | 14 | 7 | 5 | 90 |
| | Kec.S iantar timur | 11 | 3 | 2 | 10 | 11 | 6 | 4 | 7 | 7 | 1 | 6 | 5 | 73 |
| | Kec.S iantar mari mbun | 6 | 10 | 7 | 5 | 13 | 2 | 4 | 8 | 2 | - | 5 | 5 | 67 |
| | Kec.S iantar barat | 10 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 11 | 2 | 6 | 4 | 2 | 2 | 58 |
| | Kec.S iantar Utara | - | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | - | 7 | 8 | 4 | 30 |
| | Kec.S iantar Selatan | - | 6 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 6 | 4 | 4 | 1 | 30 |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------|
| | Kec.S iantar Sitala sari | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | - | 1 | 3 | - | 1 | 2 | 21 |
| | Kec.S iantar Marih at | 1 | - | 1 | - | 1 | - | - | 1 | - | 3 | - | - | 7 |
| Kota Pema tang Siant ar Total | | 36 | 40 | 28 | 37 | 35 | 24 | 31 | 28 | 27 | 33 | 33 | 24 | 37 6 |

Sumber: Staf Bidang Pelayanan PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar

(2025)

Berdasarkan data dari Tabel 1. Data Korban/ahli waris pengajuan dana santunan tahun 2024 di Pematang Siantar, yang tertera di atas jumlah kasus per bulan berkisar antara 24-40 kasus korban/ahli waris kecelakaan lalu lintas pada Kota Pematang Siantar dan menjadi nomor 2 tertinggi, di mana cukup besar dan tinggi untuk kapasitas Kota Pematang Siantar, sehingga korban dan masyarakat membutuhkan jaminan dalam berkendara melalui asuransi dana santunan oleh PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar. Maka dari itu, mengindikasikan adanya kebutuhan untuk standarisasi dalam melayani masyarakat oleh PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar bersifat konsisten dan berkualitas kepada masyarakat. Dengan urutan angka kasus tertinggi hingga terendah dalam Kota Pematang Siantar tahun 2024, sebagai berikut: 1) Kecamatan Siantar Martoba: 90 korban; 2) Kecamatan Siantar Timur: 73 korban; 3) Kecamatan Siantar Marimbun: 67 korban, 4) Kecamatan Siantar Barat: 58 korban; 5) Kecamatan Siantar Utara: 30 korban; 6) Kecamatan Siantar Selatan: 30 korban; 7) Kecamatan Siantar Sitalasari: 21 korban; dan 8) Kecamatan Siantar Marihat: 7 korban; dengan Total keseluruhannya 376 korban pada tahun 2024.

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG SIANTAR)

Dana santunan yang terlaksana sudah berjalan dengan baik, tetapi masih ada masalah terkait pengajuan berkas dana santunan. Sama seperti pendapat dari salah satu pegawai pelayanan publik yang mengemukakan beberapa masalah yang dihadapi oleh pengaju dana santunan di PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar, sebagai berikut : berkas pengajuan dana santunan di tunda untuk di input ke sistem PT Jasa Raharja karena ada beberapa berkas yang masih belum lengkap seperti dari rumah sakit berupa kwitansi tagihan rumah sakit selama dirawat, hasil radiologi, dokumen medis lainnya, sesuai dengan rincian kwitansi total yang tertera. Dapat menyebabkan pihak pengajuan dana santunan (pelapor) masih kurang mengerti syarat kelengkapan berkas-berkas dari rumah sakit dan hanya mengetahui syarat umumnya saja, seperti KTP korban atau KTP ahli waris, buku nikah (jika korban menikah), akta kelahiran (jika ahli waris anak atau orang tua korban), dan buku tabungan atas nama ahli waris; serta keluhan masyarakat terkait persyaratan pengajuan dana santunan, karena masyarakat hanya mengandalkan arahan dari pihak rumah sakit atau kantor polisi untuk mengurus dana santunan ke PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar sehingga menyebabkan mereka bolak balik untuk mengurus berkas persyaratan.

Fenomena masalah yang sudah di paparkan di atas juga memiliki dampak yang dirasakan oleh masyarakat yang mengurus dana santunan ke PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar pada pelayanan dana santunan. Salah satu masyarakat yang sedang mengurus dana santunan di kantor PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar yaitu Bapak Falber Sinambela mengatakan bahwa “Banyaknya masyarakat yang belum mengetahui aplikasi *JR Safety Road* dan *JRKu* yang diciptakan untuk membantu masyarakat dalam pengajuan dana santunan jika mereka tidak mengurus persyaratan dana santunan (korban dalam musibah kecelakaan lalu lintas jalan); maka pencairan santunan ditunda mengakibatkan korban berdampak lebih lama menunggu supaya menerima bantuan finansial yang diterima dapat mendukung pemulihan atau penggantian biaya medis; beban finansial tambahan bagi korban dan keluarga juga terlambatnya proses pemulihan korban, karena harus menanggung biaya pengobatan terlebih dahulu sementara menunggu pencairan dana santunan. Tetapi sebenarnya keterlambatan bukan semata – mata disebabkan oleh Jasa Raharja, juga karena faktor eksternal seperti tidak jelasan berkas dari rumah sakit atau pun pihak polisi.” (Wawancara, 24 Februari 2025)

Berdasarkan fakta di lapangan PT Jasa Raharja sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki tantangan untuk memperbaiki citranya agar dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat lebih baik lagi. PT Jasa Raharja yang mengabdi pada masyarakat mempunyai tugas dan pertanggung jawaban pada menjalankan pembaharuan serta meningkatkan kualitas pelayanan harus disamakan pada apa yang diharapkan oleh masyarakat penerima layanan. Sesuai yang tertulis pada Permenpan RB Nomor 7 Tahun 2021 dalam mendukung kecepatan guna meningkatkan kualitas pelayanan bisa direalisasikan pada sebuah trobosan terbaru, seperti adanya sebuah inovasi dalam ruang pelayanan publik. Terbukti menurut Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 bahwa ide dan gagasan pelayanan publik ialah sebuah pelayanan dalam bentuk gagasan atau ide yang kreatif bersifat asli dan/atau beradaptasi bila dimodifikasi sehingga dapat menghasilkan arti atau bermanfaat pada masyarakat secara langsung atau tidak.

Pembaharuan inovasi diberikan pihak PT Jasa Raharja ialah pelayanan publik yang disosialisasikan lewat aplikasi JR *Safety Road* dan JRku melalui pihak perantara yaitu rumah sakit dan polisi sebagai perpanjangan tangan pemberian informasi kepada masyarakat, selain masyarakat datang langsung ke kantor Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar. Sebagaimana pelayanan yang dituntut diberikan kepada masyarakat pelayanan di Jasa Raharja Kota Cabang Pematang Siantar yang berhadapan langsung kepada masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan Bapak Arnold H Tinambunan penanggung jawab bidang pelayanan “Ada aplikasi JR *Safety Road* dan JRku yang dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai informasi, termasuk syarat dan pengajuan daftar online dana santunan, tetapi masyarakat banyak yang belum tahu soal itu dikarenakan aplikasi ini diketahui jika korban/ahli waris mengalami kecelakaan, dan itu juga di informasikan melalui kita pegawai Jasa Raharja, atau pihak rumah sakit, atau pihak polisi yang bersangkutan.” (Wawancara, 27 Februari 2025). “Maka dari itu muncul masalah yang menjadi tantangan bagi kita pihak Jasa Raharja, di antaranya ialah berkas pengajuan dana santunan di tunda untuk di input ke sistem PT Jasa Raharja karena ada beberapa berkas yang masih belum lengkap, seperti kwitansi dan surat rumah sakit, dan lainnya. Masyarakat juga mengeluh terkait persyaratan pengajuan dana santunan, karena Masyarakat hanya mengandalkan arahan dari pihak rumah sakit atau kantor polisi yang menyebabkan mereka bolak balik untuk mengurus dana santunannya.” (Wawancara, 27 Februari 2025).

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG SIANTAR)

Pernyataan yang sudah dipaparkan di atas mengenai latar belakang dilakukannya penelitian ini memiliki fokus yang akan menjadi landasan dalam penyusunannya ialah kualitas pelayanan dana santunan di PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar dengan menggunakan lima ciri – ciri pelayanan publik yang baik (*service excellent*) berdasarkan (Kotler & Keller, 2016) terdapat 5 dimensi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu: 1) Keandalan (*Reliability*); 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*); 3) Keyakinan (*Confidence*); 4) Empati (*Empathy*); dan 5) Berwujud (*Tangible*). Sehingga, dalam penulisan ini memiliki alasan penting dilakukannya penelitian, dikarenakan perlunya mengidentifikasi kesenjangan antara kualitas pelayanan yang telah ditetapkan dengan implementasinya di lapangan, untuk menentukan solusi yang dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dana santunan di PT Jasa Raharja Cabang Pematang Siantar.

KAJIAN TEORITIS

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan oleh instansi pemerintah maupun badan usaha milik negara. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hardiyansyah (2011) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian jasa yang dilakukan oleh penyelenggara layanan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik. Dalam konteks pelayanan sosial, kualitas pelayanan menjadi indikator utama keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Konsep kualitas pelayanan banyak dikaji oleh para ahli, salah satunya Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat. Kotler dan Keller (2016) menegaskan bahwa kualitas pelayanan tercermin dari kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. PT Jasa Raharja sebagai

penyelenggara jaminan sosial kecelakaan lalu lintas memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan dana santunan yang cepat, tepat, dan transparan. Pelayanan dana santunan tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan hak korban atau ahli waris, tetapi juga mencerminkan kualitas pelayanan publik yang berkeadilan dan berempati. Oleh karena itu, penerapan kualitas pelayanan yang optimal menjadi tuntutan utama agar kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik dapat terjaga.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Penelitian Chaq dan Fanida (2022) menemukan bahwa penerapan kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL mampu meningkatkan rasa percaya dan kepuasan pengguna layanan, khususnya pada pelayanan publik berbasis sosial. Penelitian Wulansari dan Meirinawati (2022) menunjukkan bahwa keandalan, daya tanggap, dan empati pegawai menjadi faktor dominan dalam menciptakan pelayanan yang memuaskan, meskipun masih diperlukan perbaikan pada aspek pendukung pelayanan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Oktariyanda (2023) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang baik ditandai dengan adanya kepastian prosedur, kompetensi petugas, serta keterbukaan informasi kepada masyarakat. Sementara itu, penelitian terkait pelayanan dana santunan oleh PT Jasa Raharja menunjukkan bahwa meskipun secara umum pelayanan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan, masih terdapat kendala administratif dan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis penerapan kualitas pelayanan dana santunan korban kecelakaan lalu lintas di PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai kerangka analisis. Kerangka pemikiran ini menjadi dasar dalam memahami bagaimana kualitas pelayanan diterapkan serta faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan dana santunan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai penerapan kualitas pelayanan dana santunan korban kecelakaan lalu lintas. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali fenomena pelayanan publik secara komprehensif berdasarkan

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG SIANTAR)

pengalaman, persepsi, dan interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan. Lokasi penelitian dilaksanakan di PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar. Subjek penelitian terdiri atas pegawai PT Jasa Raharja yang terlibat langsung dalam pelayanan dana santunan serta masyarakat korban kecelakaan atau ahli waris yang menerima layanan santunan. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, dengan mempertimbangkan keterlibatan dan pengetahuan informan terhadap proses pelayanan yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi terkait proses pelayanan, kendala yang dihadapi, serta persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung kondisi fisik pelayanan, interaksi petugas dengan masyarakat, serta alur pelayanan dana santunan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa arsip, laporan pelayanan, dan dokumen resmi yang relevan dengan penelitian. Instrumen penelitian utama adalah peneliti sendiri, dengan pedoman wawancara dan lembar observasi sebagai instrumen pendukung. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis ini digunakan untuk menginterpretasikan data berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa data yang diperoleh konsisten dan dapat dipercaya sehingga layak digunakan sebagai dasar penarikan kesimpulan. Model penelitian dalam studi ini menggambarkan keterkaitan antara penerapan lima dimensi kualitas pelayanan dengan kualitas pelayanan dana santunan yang diterima oleh masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Profil PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar

PT Jasa Raharja adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bawah Departemen Keuangan, yang ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan

program asuransi sosial, yaitu mengelola pelaksanaan Undang-undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Yang memiliki bentuk logo sebagai simbol dari perusahaan sebagai berikut:

Gambar 1. Logo PT Jasa Raharja



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

Berdasarkan Gambar 1. di atas logo PT Jasa Raharja melambangkan komitmen terhadap pelayanan publik yang berkualitas, penyediaan perlindungan dan santunan kecelakaan secara tepat waktu, serta kredibilitas, profesionalisme, dan kepercayaan yang dibangun kepada masyarakat. Terbentuknya perusahaan yang baik didukung oleh pegawai dan pembagian struktur organisasi yang baik. Dengan moto dan kebijakan perusahaan yang sudah disusun dengan baik. PT Jasa Raharja memiliki moto “Utama dalam Perlindungan, Prima dalam Pelayanan”, dengan slogan “Asuransinya Masyarakat Indonesia”, serta didukung oleh kebijakan mutu perusahaan “menerapkan sistem kerja terpadu dengan menjadikan mutu terbaik sebagai budaya kerja untuk mendukung kegiatan perusahaan yang efisien dan produktif”.

1) Dana Santunan

Santunan bisa diartikan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) bahwa santunan merupakan suatu pemberian bantuan berupa sumbangan dana atau uang sebagai pengganti kerugian karena kecelakaan, kematian, dan

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG SIANTAR)

sebagainya. Menurut Undang – Undang No. 34 Tahun 1964, PP No. 18 Tahun 1965, korban yang berhak atas santunan adalah setiap orang yang berada di luar angkutan lalu lintas jalan yang menjadi korban akibat kecelakaan dari penggunaan alat angkutan lalu lintas jalan. Serta setiap orang atau mereka yang berada di dalam pengemudi kendaraan bermotor yang menyebabkan kecelakaan, termasuk dalam hal ini para penumpang kendaraan bermotor dan sepeda motor pribadi.

Dana santunan adalah bantuan, sesuatu yang dipakai untuk mengganti kerugian karena kecelakaan, kematian, dan sebagainya dalam bentuk uang tunai. Namun demikian, mengingat pelaksanaan Undang - Undang No. 33 Tahun 1964, Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 1965 maupun Undang - Undang No. 34 Tahun 1964, Peraturan Pemerintah No.18 Tahun 1965 mengandung fungsi dan risiko menderita kerugian akibat kecelakaan, maka merupakan lebih tepat jika pembayaran dana kepada korban/ahli waris korban kecelakaan tersebut menggunakan kata “santunan”. Santunan merupakan sejumlah yang akan dibayarkan kepada korban atau ahli waris korban yang dananya dihimpun dari Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) menurut Undang - Undang No. 34 Tahun 1964, Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1965.

2) Jenis-jenis Dana Santunan

Setiap korban kecelakaan lalu lintas yang berada dalam jaminan pertanggungan berdasarkan Undang-undang No. 33 Tahun 1964. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 1965 dan Undang-undang No. 24 Tahun 1964. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 1965, diberi hak atas suatu pembayaran santunan yang berbagi menjadi beberapa jenis santunan sebagai berikut : santunan meninggal dunia, santunan luka – luka, santunan cacat tetap, santunan cacat tetap fungsi, serta santunan penguburan. Untuk mendapatkan dana santunan, korban/ahli waris harus melengkapi prosedur pengajuan dana santunan oleh PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar, sebagai berikut:

- a. Melengkapi surat keterangan kecelakaan dari pihak polisi.
- b. Meminta surat keterangan sehat atau meninggal dunia dari rumah sakit yang bersangkutan.

- c. Menunjukkan identitas diri korban atau ahli warisnya (seperti Kartu Keluarga (KK), surat nikah, atau Kartu Tanda Penduduk (KTP) korban/ahli waris).
- d. Datang untuk mengambil formulir pengajuan ke kantor Jasa Raharja.
- e. Melengkapi salah satu lembar isian yang sudah disediakan dan melengkapi data diri.
- f. Bukti klaim dan dokumen sudah pasti lengkap dan sah.
- g. Setelah semuanya lengkap dokumen akan ditinjau dan pengajuan dana santunan akan di proses.

3) Proses Pemberian Dana Santunan

Dalam upaya untuk melindungi masyarakat dari risiko kecelakaan lalu lintas jalan adalah dengan adanya PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar sebagai wadah untuk memberikan dana santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan atau diberikan kepada ahli warisnya. Pemungutan dana untuk PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar bersumber dari pemilik kendaraan bermotor sebagaimana ditetapkan dalam Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Proses pemberian santunan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan:

- a. Meminta surat keterangan kecelakaan pihak korban atau ahli waris meminta surat keterangan kecelakaan dari unit laka lantas Polres setempat atau instansi yang berwenang, antara lain PT KAI (untuk kereta api) dan Syah Bandar (untuk kapal laut).
- b. Pengajuan klaim ke pihak jasa raharja korban kecelakaan atau ahli waris korban mendatangi kantor PT Jasa raharja terdekat untuk mengajukan permohonan santunan kecelakaan. Selanjutnya , untuk hal penetapan klaim PT Jasa Raharja menentukan apakah klaim yang akan diterima atau ditolak harus memperhatikan langkah-langkah utama dalam penyelesaian proses pencairan santunan kecelakaan tersebut.
- c. Memberi penjelasan mengenai kejadian yang dialami oleh korban. Korban kecelakaan atau ahli waris memberitahukan kejadian apa saja yang telah dialami oleh korban.
- d. Mengisi surat pengajuan santunan yang telah disediakan oleh PT. Jasa Raharja yang dapat dilakukan pada bagian pelayanan dengan melampirkan:

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG SIANTAR)

- a) Surat keterangan mengenai kejadian kecelakaan oleh korban yang ditandatangani oleh pegawai jasa raharja.
- b) Surat laporan polisi, sketsa gambar, *fotocopy* Surat Izin Mengemudi (SIM) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).
- c) Surat keterangan kesehatan dari rumah sakit yang merawat korban.
- d) Kwitansi pembayaran biaya pengobatan dari pihak rumah sakit jika korban luka-luka. Surat kematian korban (jika meninggal dunia) dari Rumah Sakit. Surat keterangan ahli waris dan kartu identitas ahli waris jika korban meninggal dunia
- e. Pihak PT Jasa Raharja melakukan survei ke tempat kejadian kecelakaan sebelum dilakukannya survei ke lapangan petugas jasa raharja memeriksa dan menganalisa kembali formulir pengajuan santunan, lalu pihak bagian asuransi melakukan survei lapangan mengenai peristiwa terjadinya kecelakaan lalu lintas tersebut. Lalu langkah selanjutnya petugas bagian asuransi tersebut menetapkan apakah korban layak mendapatkan hak santunan tersebut atau tidak.
- f. Melengkapi semua dokumen untuk pengajuan klaim oleh korban pihak PT Jasa Raharja akan menghubungi pihak korban atau ahli waris yang bersangkutan setelah dokumen maupun formulir sudah dilengkapi dan pihak korban sudah menyerahkan seluruh bukti kerugian dan kejadian kecelakaan untuk mendapatkan hak santunan.
- g. Pencairan klaim dana santunan korban kecelakaan lalu lintas jalan pihak PT Jasa Raharja memberikan dana santunan tersebut kepada korban atau ahli waris melalui rekening pribadi. Jika korban atau ahli waris tidak memiliki rekening, maka pihak PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar akan membantu melakukan pembukaan akun rekening. Pihak PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar telah menerapkan *one day one service* di mana proses pencairan klaim dapat dilakukan hanya dalam satu hari saja. PT Jasa Raharja menargetkan pencairan santunan untuk korban kecelakaan meninggal dunia di Tempat Kejadian Perkara (TKP) maksimal dua minggu sejak tanggal kecelakaan.

Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar pada periode Oktober hingga Desember 2025. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan dana santunan serta masyarakat korban kecelakaan atau ahli waris penerima santunan. Selain itu, observasi dilakukan untuk mengamati kondisi fisik pelayanan dan alur proses pelayanan, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa arsip pelayanan dan dokumen resmi. Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis hasil penelitian difokuskan pada penerapan kualitas pelayanan dana santunan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi ini digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat.

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan menunjukkan bahwa kondisi fisik PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar telah mencerminkan pelayanan yang profesional. Gedung kantor, ruang pelayanan, ruang tunggu, meja pelayanan, serta papan informasi berada dalam kondisi bersih, rapi, dan mudah diakses oleh masyarakat. Fasilitas pendukung seperti komputer, printer, dan sistem layanan digital juga tersedia untuk menunjang kelancaran proses pelayanan dana santunan. Menurut Kotler & Keller (2016) berpendapat bahwa bukti fisik (*tangibles*) merupakan pelayanan dalam bentuk tampilan fisik, peralatan, teknologi, dan bahan komunikasi yang digunakan untuk menyediakan layanan. Bukti fisik ini menunjukkan profesionalisme dan komitmen organisasi untuk menyediakan layanan berkualitas. Bukti Fisik sendiri dimaknai sebagai tampilan fisik, peralatan, teknologi, dan bahan komunikasi yang digunakan untuk menyediakan layanan. Bukti fisik ini menunjukkan profesionalisme dan komitmen PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar untuk menyediakan layanan berkualitas kepada masyarakat yang membutuhkannya.

Dalam hal ini wawancara dengan Bapak Berman H. Hutapea sebagai kepala cabang PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar tentang bukti fisik “Ya mba, kondisi fisik gedung dan fasilitas di kantor kami sudah dirancang untuk

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG SIANTAR)

mencerminkan pelayanan prima. Ruang pelayanan dibuat terang, bersih, ramah disabilitas, dan dilengkapi sarana informasi. Semua ini agar masyarakat merasa nyaman dan percaya sejak pertama kali masuk ke kantor. Kami menggunakan sistem layanan digital seperti JR-Care, JRKu, dan integrasi data kecelakaan dengan kepolisian (IRSMS) dan rumah sakit. Teknologi ini tentu sangat mendukung efektivitas pelayanan, terutama percepatan verifikasi dan pemberian santunan yang ada di sini mba.” (Wawancara pada 3 Desember 2025).

Bentuk bukti fisik yang terlihat ialah pertama gedung PT Jasa Raharja Cabang Pematang Siantar sebagai berikut:

Gambar 2. Gedung PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

Pada Gambar 2. gedung PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar yang terlihat baik dan rapi, serta ada kursi tunggu di luar untuk orang yang merokok. Hasil wawancara lainnya, bukti fisik di PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar dengan Bapak Noveda Mulya Wibowo sebagai bidang penanggung jawab dana santunan “Ruang tunggu, kursi, meja pelayanan, dan papan informasi sudah kami atur agar nyaman dan mudah digunakan. Informasi penting seperti alur santunan, persyaratan, dan besaran santunan ditampilkan jelas. Penampilan profesional sangat berpengaruh pada kepercayaan masyarakat. Karena itu kami selalu menjaga kerapian, identitas pegawai, dan sikap kerja yang ramah.” (Wawancara pada 3 Desember 2025).

Selanjutnya dalam gedung tersebut terdapat ruang pelayanan yang bisa di lihat pada gambar berikut ini:

Gambar 3. Ruang Pelayanan Dana Santunan PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

Berdasarkan Gambar 3. di atas ruang pelayanan yang terang, ruang tunggu yang tertata, serta keberadaan papan informasi yang jelas turut meningkatkan dan membantu kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dana santunan. Ruangan pelayanan yang bersih, rapi, dan tertata dengan baik terbukti menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena menciptakan suasana yang nyaman dan meningkatkan kepercayaan pengguna layanan sejak pertama kali memasuki area kantor. Bapak Romi Hansyah sebagai masyarakat penerima dana santunan juga memberikan pendapatnya mengenai bukti fisik yang ada di kantor PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar “Gedung pelayanan Jasa Raharja terlihat bersih, rapi, dan nyaman. Ruangannya tidak sumpek dan fasilitasnya cukup memadai. Papan informasi, loket, formulir, dan alat bantu sangat membantu proses pengajuan. Alurnya jelas dan tidak membingungkan.” (Wawancara pada 3 Desember 2025).

Bapak J. Manihuruk sebagai masyarakat penerima dana santunan juga memberikan pendapatnya mengenai bukti fisik yang ada di kantor PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar “Ya tentu, bisa dilihat sendiri gedung dan ruangan pelayanan termasuk lokasinya cukup bagus dan bersih sehingga masyarakat senang

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG SIANTAR)

termasuk saya yang datang mengurus segala surat-surat untuk klaim dana santunan. Soal pengurusan surat persyaratan administrasi dana santunan di perusahaan PT Jasa Raharja sangat mudah sekali karena surat-surat dan pegawai kantor sudah memahami bagaimana supaya si pengurus santunan cepat selesai karena mempunyai fasilitas yang lengkap.” (Wawancara pada 3 Desember 2025).

Ibu Bos Sinaga sebagai masyarakat penerima dana santunan juga memberikan pendapatnya mengenai bukti fisik yang ada di kantor PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar bersifat positif dan negatif “Bisa dilihat dek, gedung dan ruang pelayanan di jasa raharja ibu suka bersih, rapi dan terasa, jadinya nyaman, kalau waktu masuk ke dalam ruangan juga suasana tenang, segar, dan wangi juga. Petugas pelayanan di sini juga sangat ramah dan baik ga pilih – pilih orang. Oh kalau untuk menjaga kebersihan ruangan bagus seperti yang ibu bilang tadi. Jadi menciptakan kenyamanan bagi siapa pun yang berkunjung ke ruangan ini. Fasilitas yang tersedia dapat membantu pelayanan dan memudahkan pengajuan santunan bagi penerima dengan baik dan tepat waktu dek, saya juga merasakannya, barusan saya dibantu untuk photocopykan KTP karena di sini lumayan jauh kalau jalan kaki. Proses yang dilalui oleh kita sebagai pengaju dana santunan merasa lebih ringan tanpa beban karena pelayanan yang tidak mempersulit, kayak setiap administrasi buat persyaratannya itu yang diminta jelas gitu dek, seperti KTP, KK, akta kelahiran, ada juga buku nikah, dan pengisian form ahli warisnya juga mudah, jadi lebih cepat kelengkapannya. Tetapi saya merasakan ada yang kurang dari parkirannya agak sempit jadi harus parkir jauh sedikit jauh jalannya ke sini juga panas.” (Wawancara pada 10 Desember 2025).

Dapat dilihat di depan gedung PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar terdapat parkiran motor dan parkiran mobil yang ketika siang hari ramai dan penuh, sehingga terkadang masyarakat harus parkir di tempat lain yang lumayan cukup jauh jika jalan menuju jasa raharja dan jika waktu siang hari cuaca sedang panas, berikut adalah gambar parkiran PT. Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar:

Gambar 4. Parkiran PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

Pada Gambar 4. di atas memperlihatkan bahwa parkiran masyarakat yang mengurus dana santunan juga memberikan saran untuk memperluas dan sudah diterima oleh pihak pegawai PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar.

Kondisi fisik ruangan yang baik perlu ditunjang oleh kelengkapan fasilitas penunjang seperti komputer, printer, alat tulis, dan perlengkapan administrasi lainnya agar pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien. yang dapat di lihat dalam gambar berikut ini:

Gambar 5. Kondisi Fisik Ruang Pelayanan Beserta Alat Pendukung Lain Dana Santunan PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar

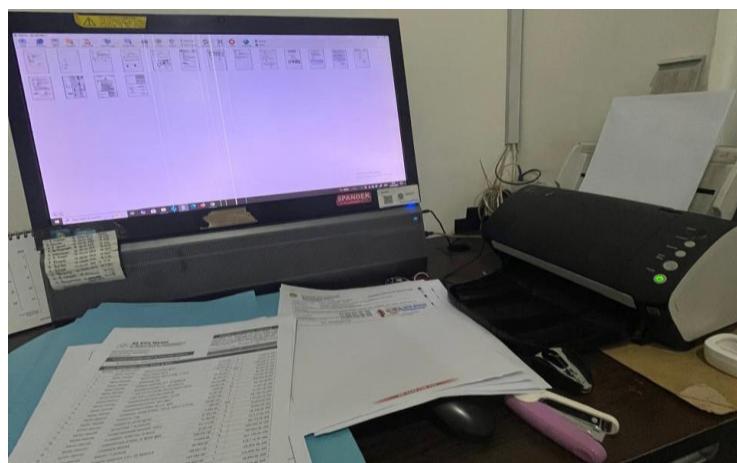


Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG SIANTAR)

Berdasarkan Gambar 5. di atas bahwa kombinasi antara lingkungan fisik yang baik dan fasilitas operasional yang memadai inilah yang memastikan proses pelayanan dapat diberikan secara optimal, cepat, dan tanpa hambatan bagi masyarakat. Alat pendukung yang dimaksud seperti *scanner* dan komputer dapat dilihat dalam gambar berikut ini:

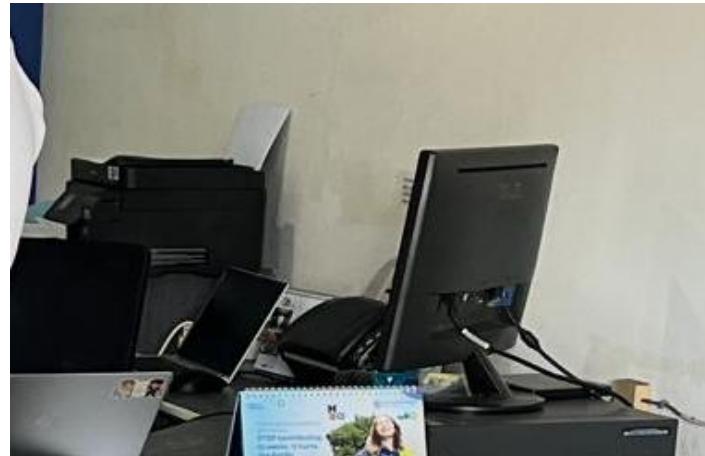
Gambar 6. Alat Pendukung Pelayanan Dana Santunan *Scanner* Dan Komputer PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

Berdasarkan Gambar 6. di atas alat pendukung pelayanan dana santunan *scanner* dan komputer yang di pakai oleh pegawai PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar dalam memberikan pelayanan, seperti berkas – berkas yang masuk akan di scan dan dimasukkan ke komputer yang sudah ada tempat penyimpanan berkasnya sendiri, dengan tujuan menyimpan dan menginput data ke *website* <https://smdd.jasaraharja.co.id>. Berikutnya dibantu dengan alat *scanner* dan printer untuk membantu pegawai dalam melengkapi berkas” yang dibutuhkan masyarakat penerima santunan, yang dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 7. Alat Pendukung Pelayanan Dana Santunan Mesin *Fotocopy* Dan Printer
PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025).

Berdasarkan Gambar 7. di atas alat pendukung pelayanan yang lainnya selain *scanner* dan komputer ada juga printer dan *fotocopy* yang dipakai dalam membantu mencetak berkas yang dibutuhkan masyarakat penerima dana santunan. Secara menyeluruh, temuan penelitian menunjukkan bahwa indikator bukti fisik di PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar telah memenuhi standar teori dan praktik pelayanan publik yang baik. Keberadaan gedung yang representatif, fasilitas fisik yang lengkap, penggunaan teknologi yang efektif, serta penampilan pegawai yang rapi dan profesional menjadi bukti nyata bahwa perusahaan berkomitmen menyediakan pelayanan berkualitas tinggi. Dengan demikian, bukti fisik yang ada tidak hanya meningkatkan efektivitas pelayanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas dan profesionalisme PT Jasa Raharja.

2. Keandalan (*Reliability*)

Ketepatan proses dan prosedur pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan dana santunan telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Petugas mampu memberikan pelayanan secara konsisten, mulai dari penerimaan berkas, proses verifikasi, hingga pencairan dana santunan. Sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa proses pelayanan berjalan tepat waktu dan tidak berbelit-belit. Dalam hasil wawancara oleh Bapak Berman H Hutapea sebagai kepala cabang PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar, peneliti menemukan bahwa indikator keandalan “Seluruh proses pelayanan mengacu pada SOP yang ditetapkan

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG SIANTR)

secara nasional. Pengawasan rutin kami lakukan untuk memastikan prosedur dijalankan konsisten dan transparan. Kami selalu menekankan budaya kerja cepat dan tepat. *Monitoring* dilakukan melalui pengawasan harian, evaluasi mingguan, serta *customer feedback.*” (Wawancara pada 3 Desember 2025).

Hasil wawancara lainnya dengan Bapak Noveda Mulya Wibowo selaku penanggung jawab bidang pelayanan dana santunan terkait indikator keandalan di PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar “Kami berupaya menyelesaikan setiap proses santunan tepat waktu sesuai standar pelayanan, termasuk verifikasi, koordinasi dengan rumah sakit, hingga pencairan santunan. Meminimalisasi kesalahan adalah prioritas. Kami selalu mengikuti SOP dan standar waktu penyelesaian. Janji layanan seperti kemudahan berkas dan ketepatan penyerahan santunan selalu kami penuhi, dan informasi data korban/ahli waris yang akan kami jaga kerahasiaannya.” (Wawancara pada 3 Desember 2025).

Masyarakat penerima dana santunan lainnya juga memberikan pendapatnya yang dikemukakan oleh Bapak Romi Hansyah mengenai indikator keandalan yang ada di kantor PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar “Petugas tanggap menjawab pertanyaan saya dan membantu jika ada hal yang belum saya mengerti. Saya tidak menunggu terlalu lama. Prosesnya cukup cepat dan tertib.” (Wawancara pada 3 Desember 2025).

Pelayanan yang diberikan pihak PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar kepada masyarakat sudah baik, tetapi ada masyarakat yang mengemukakan pendapatnya tentang peristiwa negatif yang dirasakan pada proses mengurus dana santunan, yaitu Bapak J. Manihuruk “Ada tetapi hanya di awal saja jadi ketika saya mengumpulkan berkas” persyaratannya kan saya tidak tahu awalnya untuk keseluruhan berkasnya, jadi saya hanya di kasih tahu dari rumah sakit saja untuk mengurus ke jasa raharja, nah sampai di sini ternyata ada beberapa berkas yang kurang dari pihak rumah sakit, jadi saya harus bolak balik ambilnya ke rumah sakit terus kesini lagi, dan waktunya juga habis, tetapi setelah semua selesai uangnya masuk cepat dan bisa bantu saya. Pelayanan perusahaan PT Jasa Raharja cukup bagus masalah pengambilan data, nominal dan waktu sangat memuaskan masyarakat hasilnya.” (Wawancara pada 3 Desember 2025).

Ibu Bos Sinaga sebagai masyarakat penerima dana santunan juga memberikan pendapatnya mengenai bukti fisik yang ada di kantor PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar “Kalau proses pemberian santunan sesuai tahap yang dilalui dan prosedurnya juga berjalan dengan lancar, jadi kita juga menerima dana santunannya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan dijanjikan sama petugas pelayanan jasa raharja. Kalau ibu kemarin datang kesini terus mengurusnya hari ini dan berkas-berkasnya sesuai jadi prosesnya cepat dan baru saja sudah keluar uangnya. hasil pelayanan data sudah sesuai dengan perjanjian dan kesepakatan dari petugas jasa raharjanya. Kalau nominal jumlah dana santunan yang telah diklaim oleh petugas pelayanan sesuai sebesar Rp 12.000.000 untuk uang berobat ke rumah sakit dan juga cek up. Waktu yang dijanjikan sangat cepat, saya ga nyangka kalau keluarnya hari ini juga. Semuanya berjalan lancar sesuai harapan saya. Saya sangat berterima kasih terhadap pelayanan jasa raharja yang benar - benar memperhatikan klaimennya dengan membantu agar berjalan lancar dan tepat waktu sesuai prosedur yang ditentukan.” (Wawancara pada 10 Desember 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal dan eksternal, dapat disimpulkan bahwa indikator keandalan (*reliability*) pada PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar telah berjalan dengan baik dan mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten sebagaimana dikemukakan Kotler & Keller (2016). Pihak internal, melalui Kepala Cabang dan Penanggung Jawab Pelayanan Dana Santunan, menegaskan bahwa seluruh proses pelayanan berpedoman pada SOP nasional, disertai pengawasan rutin, *monitoring* harian, evaluasi mingguan, serta penggunaan umpan balik pelanggan untuk memastikan konsistensi dan akurasi layanan. Penyelesaian santunan dilakukan tepat waktu melalui verifikasi cepat, koordinasi efektif dengan rumah sakit, serta pencairan dana yang sesuai standar. Masyarakat penerima santunan juga mengonfirmasi bahwa layanan yang diberikan bersifat tanggap, tertib, dan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama. Walaupun terdapat pengalaman kurang nyaman seperti yang dialami Bapak J. Manihuruk terkait kelengkapan berkas dari pihak rumah sakit sehingga harus bolak-balik, hal tersebut bukan berasal dari kesalahan prosedur Jasa Raharja. Setelah berkas lengkap, proses pencairan berjalan cepat dan memuaskan. Informan lain, seperti Ibu Bos Sinaga, menyatakan bahwa

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG SIANTAR)

pencairan santunan bahkan dapat diselesaikan dalam hari yang sama selama persyaratan lengkap, dengan nominal yang sesuai dan waktu penyelesaian yang sangat cepat. Secara keseluruhan, keandalan pelayanan PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar terbukti kuat melalui ketepatan waktu, konsistensi prosedur, akurasi data, serta komitmen dalam memenuhi janji layanan kepada masyarakat.

Meskipun terdapat hambatan kecil seperti tidak lengkapan berkas dari pihak eksternal, prosedur internal Jasa Raharja tetap berjalan akurat dan cepat setelah persyaratan dipenuhi. Upaya jemput bola ke rumah duka korban kecelakaan lalu lintas semakin memperkuat bukti keandalan, karena menunjukkan komitmen perusahaan untuk proaktif memverifikasi data dan mempercepat proses pencairan tanpa membebani keluarga korban. Dengan demikian, indikator keandalan pada PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar terbukti berjalan sangat baik dan konsisten dengan teori, ditandai oleh ketepatan waktu, akurasi data, konsistensi prosedur, serta pemenuhan janji layanan yang mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan menunjukkan bahwa petugas PT Jasa Raharja cukup sigap dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan masyarakat. Petugas memberikan penjelasan terkait prosedur pelayanan dan membantu masyarakat dalam melengkapi persyaratan administrasi. Sebagian besar masyarakat menilai bahwa petugas mudah dihubungi dan bersedia memberikan bantuan selama proses pelayanan. Dalam hasil wawancara dengan Bapak Berman H Hutapea sebagai kepala cabang PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar, peneliti menemukan bahwa indikator daya tanggap “Karyawan telah dibekali pelatihan *service excellent* dan prosedur penanganan keluhan. Setiap permintaan informasi atau keluhan wajib ditindaklanjuti secepat mungkin, baik melalui kunjungan langsung, telepon, maupun aplikasi layanan.” (Wawancara pada 3 Desember 2025).

Kualitas dari indikator daya tanggap ini bisa dilihat dari hasil observasi yang dilakukan oleh pihak PT Jasa Raharja ketika memberikan pelayanannya dalam yang cepat, tanggap, dan respon yang baik, seperti berikut ini:

Gambar 8. Petugas PT Jasa Raharja Menerima Telepon Dari Petugas Polisi dan Pihak Rumah Sakit Mengabarkan Korban Kecelakaan



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025).

Berdasarkan Gambar 8. di atas ialah petugas menunjukkan kesiapannya dalam menindaklanjuti setiap laporan secara langsung sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat dan efektif. Hal ini menunjukkan bahwa PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar memiliki tingkat *responsivitas* yang tinggi dalam menangani kasus kecelakaan dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hasil wawancara lainnya oleh Bapak Noveda Mulya Wibowo selaku penanggung jawab bidang pelayanan dana santunan, terkait indikator daya tanggap di PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar “Kami berupaya menyelesaikan setiap proses santunan tepat waktu sesuai standar pelayanan, termasuk verifikasi, koordinasi dengan rumah sakit, hingga pencairan santunan. Meminimalisasi kesalahan adalah prioritas. Kami selalu mengikuti SOP dan standar waktu penyelesaian. Janji layanan seperti kemudahan berkas dan ketepatan penyerahan santunan selalu kami penuhi, dan informasi data korban/ahli waris yang akan kami jaga kerahasiaannya.” (Wawancara pada 3 Desember 2025).

Masyarakat yang menerima dana santunan Bapak Romi Hansyah juga memberikan pendapatnya mengenai indikator daya tanggap yang ada di kantor PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar “Petugas tanggap menjawab pertanyaan saya dan membantu jika ada hal yang belum saya mengerti. Saya tidak menunggu terlalu lama. Prosesnya cukup cepat dan tertib.” (Wawancara pada 3 Desember 2025).

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG SIANTAR)

Pelayanan yang diberikan dalam indikator daya tanggap oleh pihak PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar kepada masyarakat sudah baik yang dikemukakan oleh Bapak J. Manihuruk sebagai penerima dana santunan “Selama saya melakukan pengurusan surat-menyerat petugas tidak mempersulit saya. Di perusahaan PT Jasa Raharja saya mendapatkan pelayanan yang sangat memuaskan, di mana bapak pimpinan dan pegawai lainnya memberikan petunjuk yang jelas kepada saya sehingga saya merasa dimudahkan dalam melengkapi syarat administrasinya. PT Jasa Raharja adalah perusahaan Pemerintah, yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pada prinsipnya mengutamakan hasil pekerjaannya, jadi saya tidak lama menunggu hasil yang saya butuh kan setelah laporan saya masuk ke pihak perusahaan.” (Wawancara pada 3 Desember 2025).

Ibu Bos Sinaga sebagai masyarakat penerima dana santunan juga memberikan pendapatnya mengenai bukti fisik yang ada di kantor PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar “Petugas selalu menjawab pertanyaan saya terkait dengan data yang mau dikumpulkan mau pun nominal jumlah santunan yang akan diterima sesuai dengan peraturan yang berlaku selama proses pelayanan berjalan dan tidak ada kesulitan. Saya tidak menunggu terlalu lama dalam mendapatkan pelayanan jaminan atau asuransi karena petugas jasa raharja langsung memproses pengajuan asuransi dan penyesuaian dengan waktu yang telah ditetapkan saat akan dicairkan .Sehingga dana tersebut dapat diterima dengan waktu singkat dan cepat.” (Wawancara pada 10 Desember 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar serta penerima dana santunan, dapat disimpulkan bahwa indikator daya tanggap (*responsiveness*) pada kantor tersebut telah berjalan dengan sangat baik. Seluruh pegawai menunjukkan kemampuan dan kesiapan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, serta responsif sebagaimana konsep yang dikemukakan oleh Kotler & Keller (2016). Hal ini terlihat dari penjelasan pimpinan cabang yang menyatakan bahwa karyawan telah dibekali pelatihan *service excellent* serta diwajibkan menindaklanjuti setiap keluhan atau permintaan informasi melalui berbagai saluran. Selain itu, penanggung jawab bidang pelayanan dana santunan menegaskan bahwa proses penyelesaian klaim santunan selalu dilakukan sesuai

standar waktu, SOP, serta menjaga kerahasiaan data korban/ahli waris. Perspektif masyarakat juga memperkuat temuan tersebut, di mana penerima santunan menyatakan bahwa petugas memberikan jawaban yang jelas, tidak mempersulit, serta mampu menyelesaikan proses dengan cepat dan tertib. Beberapa warga bahkan menegaskan bahwa pelayanan yang diterima sangat memuaskan karena seluruh prosedur administratif dibantu dengan baik hingga pencairan dana dapat dilakukan tanpa penundaan. Secara keseluruhan, tingkat daya tanggap pegawai PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar telah memenuhi harapan masyarakat dan mencerminkan komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan publik yang optimal, cepat, dan profesional.

Dalam merespons masyarakat yang bukan hanya dituntut harus cepat, tepat, dan sigap jasa raharja juga ikut berperan langsung ke lapangan atau Tempat Kejadian Perkara (TKP) dapat dilihat dari gambar berikut ini :

Gambar 9. Petugas PT Jasa Raharja Turun Ke Tempat Kejadian Perkara (TKP)

Korban Kecelakaan Lalu Lintas

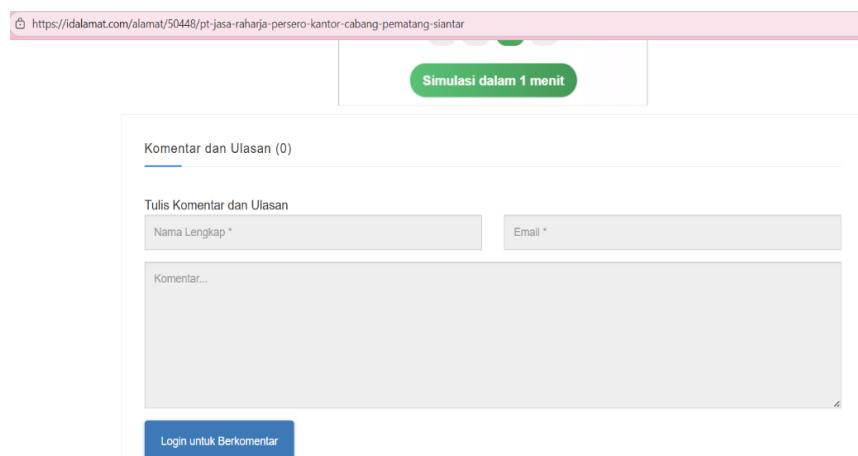


Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

Berdasarkan Gambar 9. di atas ialah petugas jasa raharja turun ke TKP untuk memeriksa kejadian benar terjadi di tempat ini dan untuk menjadi bukti kepada pihak polisi dan jadi salah satu persyaratan pengajuan dana santunan korban kecelakaan lalu lintas. Kemudian, bagi masyarakat dibuka juga kotak komentar dan ulasan yang bisa diberikan kepada masyarakat sebagai berikut:

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG SIANTAR)

Gambar 10. Kotak Komentar Dan Ulasan Kepada Pihak PT Jasa Raharja Dari Masyarakat Melalui *Website* PT Jasa Raharja



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

Berdasarkan Gambar 4.15 ialah kotak saran dan komentar dari masyarakat kepada pihak PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar dan bisa di akses bebas melalui [website PT Jasa Raharja \(Persero\) - Kantor Cabang Pematang Siantar](#), tetapi harus *login* menggunakan email terlebih dahulu. Bisa dilihat bahwa kotak komentar dan ulasan di atas masih belum ada, dan beberapa masyarakat masih menyampaikan komentar dan ulasannya langsung kepada pegawai pada saat mereka mengurus dana santunan.

Secara keseluruhan, kualitas daya tanggap PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar telah sesuai dengan konsep teoritis dan ekspektasi masyarakat, ditandai dengan kecepatan pelayanan, ketepatan prosedur, kejelasan informasi, serta kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan publik, sehingga pelayanan yang diberikan dapat dinilai sangat baik dan profesional.

4. **Jaminan (Assurance)**

Kompetensi dan rasa aman dalam pelayanan menunjukkan bahwa petugas memiliki pengetahuan dan kompetensi yang baik terkait pelayanan dana santunan. Informasi mengenai persyaratan, waktu pencairan, dan besaran santunan disampaikan secara jelas dan transparan. Sikap petugas yang sopan dan profesional memberikan

rasa aman serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada hasil wawancara dengan Bapak Berman H Hutapea sebagai kepala cabang PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar, peneliti menemukan bahwa indikator jaminan “Kami menjamin seluruh pegawai memiliki kompetensi teknis dan etika pelayanan yang memadai. Pelatihan dilakukan berkala, termasuk etika pelayanan publik, komunikasi empati, dan perlindungan data pribadi. Ini untuk membangun kepercayaan masyarakat.” (Wawancara pada 3 Desember 2025).

Usaha pegawai dalam mendapatkan rasa kepercayaan dan rasa aman dari masyarakat terkait jaminan data identitas korban/ahli waris kecelakaan lalu lintas, pegawai juga diberikan pelatihan yang diberikan oleh PT Jasa Raharja yang bisa dilihat dalam gambar berikut ini :

Gambar 11. Pelatihan Rutin Pegawai Petugas PT Jasa Raharja



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

Berdasarkan Gambar 11. di atas ialah pelatihan yang dilakukan karena adanya kelemahan yang timbul dalam pelayanan kepada masyarakat sehingga dilakukannya evaluasi dalam bentuk pelatihan rutin dengan tujuan meningkatkan keterampilan dan kinerja yang lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus dana santunan.

Hasil wawancara lainnya oleh Bapak Noveda Mulya Wibowo sebagai penanggung jawab pelayanan dana santunan terkait indikator jaminan di PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar “Kami memastikan masyarakat mendapatkan

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG SIANTAR)

informasi yang benar, lengkap, dan tidak berbelit. Kepastian waktu pencairan, nominal, dan status berkas selalu kami sampaikan secara transparan.” (Wawancara pada 3 Desember 2025).

Masyarakat penerima dana santunan lainnya Bapak Romi Hansyah juga memberikan pendapatnya mengenai indikator jaminan yang ada di kantor PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar “Petugas bersikap sopan, ramah, dan profesional. Cara menjelaskan juga mudah dipahami. Saya merasa aman karena prosesnya jelas dan sesuai prosedur. Semua dijelaskan secara transparan.” (Wawancara pada 3 Desember 2025).

Pelayanan yang diberikan dalam indikator jaminan oleh pihak PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar kepada masyarakat penerima santunan Bapak J. Manihuruk sudah baik “Dalam hal pelayanan perusahaan selalu bersikap sopan dan memberikan petunjuk-petunjuk yang lebih bagus lagi. Menurut yang saya alami perusahaan tersebut adalah perusahaan yang dipercaya oleh negara dan membantu masyarakat dalam proses pelayanan. Jadi saya juga sangat percaya dan merasa aman terkait data diri.” (Wawancara pada 3 Desember 2025).

Ibu Bos Sinaga sebagai masyarakat penerima dana santunan juga memberikan pendapatnya mengenai bukti fisik yang ada di kantor PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar “Petugas jasa raharja bersikap ramah dan sopan saat berhadapan dengan klaim serta sangat membantu terhadap data yang diperlukan serta membimbing saat menjawab segala pertanyaan yang berkaitan dengan prosedur yang akan dilalui. Tetapi saat saya masuk ke dalam pertama kali petugas terlihat cuek, mungkin karena cape atau saya datang pada saat jam istirahat, tetapi setelah saya mengatakan maksud dan tujuan saya bapaknya sangat merespons baik dan menjawab semua pertanyaan saya dengan jelas. Mantap banget. Saya merasa aman dan sangat mempercaya semua proses yang jasa raharja yang sifatnya kemanusiaan menolong korban dengan tulus sehingga korban merasa diperhatikan dan memang melayani dengan tulus dan ikhlas sebagai semboyan dari tim pelayanan jasa raharja.” (Wawancara pada 10 Desember 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar serta masyarakat penerima dana santunan, dapat disimpulkan

bahwa indikator jaminan (*assurance*) telah terlaksana dengan baik dan mencerminkan kualitas pelayanan yang profesional, sopan, aman, serta terpercaya. Hal ini sejalan dengan pandangan Kotler & Keller (2016) bahwa jaminan merupakan aspek pelayanan yang berkaitan dengan kesopanan, pengetahuan, keterampilan teknis, dan kredibilitas pegawai dalam membangun rasa aman serta kepercayaan masyarakat. Pimpinan cabang menjelaskan bahwa seluruh pegawai telah dibekali kompetensi teknis, etika pelayanan publik, komunikasi empati, serta pemahaman tentang perlindungan data pribadi melalui pelatihan rutin. Transparansi informasi juga dijaga, sebagaimana disampaikan oleh penanggung jawab pelayanan santunan yang memastikan bahwa kepastian waktu pencairan, kelengkapan berkas, dan nominal santunan selalu disampaikan secara jelas dan tidak berbelit. Penilaian masyarakat semakin memperkuat bahwa aspek jaminan telah berjalan optimal, di mana petugas dinilai sopan, ramah, profesional, serta memberi penjelasan yang mudah dipahami sehingga menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan selama proses pelayanan berlangsung. Meski terdapat pengalaman awal yang kurang responsif pada salah satu informan, kejadian tersebut bersifat situasional dan segera diikuti dengan pelayanan yang baik, ramah, dan informatif. Secara keseluruhan, PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar telah mampu menghadirkan jaminan pelayanan yang memenuhi prinsip keahlian, kesopanan, integritas, serta transparansi sehingga masyarakat merasa aman, percaya, dan terbantu dalam proses pengurusan dana santunan.

Kualitas dari indikator jaminan ini bisa dilihat dari hasil observasi yang dilakukan oleh pihak PT Jasa Raharja ketika menjaga dengan benar dan pasti terkait kerahasiaan identitas dan segala berkas korban/ahli waris oleh PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar, seperti berikut ini:

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG SIANTAR)

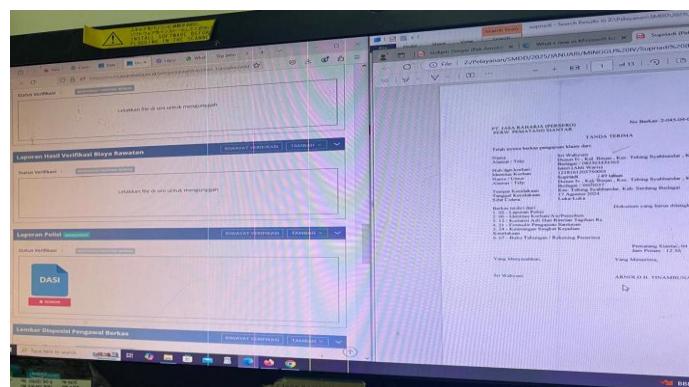
Gambar 12. Pengarsipan Berkas *Hardfile* Korban/Ahli Waris Korban Kecelakaan Lalu Lintas Oleh Petugas PT Jasa Raharja



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

Berdasarkan Gambar 12. di atas ialah berkas korban/ahli waris yang disimpan berupa *hardfile* yang tersusun rapi dengan mengelompokkan sesuai nama pada map biru, lalu *box* sesuai bulan/minggu berkas masuk ke PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar. Hal ini mencerminkan komitmen instansi dalam memberikan rasa aman dan kepastian kepada masyarakat terkait pengelolaan data pribadi dan dokumen penting. Berkas yang disimpan bukan hanya dalam bentuk *hardfile* tetapi dalam bentuk *softfile* juga yaitu pada website <https://smdd.jasaraharja.com.id>, sebagai berikut ini:

Gambar 13. Pengarsipan Berkas *Softfile* Korban/Ahli Waris Korban Kecelakaan Lalu Lintas Oleh Petugas PT Jasa Raharja



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

Berdasarkan Gambar 13. ialah berkas korban/ahli waris yang disimpan berupa *softfile* yang tersusun rapi dan terkelompok sesuai tanggal, bulan, dan tahun berkas masuk, guna menyimpan data identitas korban/ahli waris yang lebih cepat dan praktis dan mencegah kehilangan berkas *hardfile* yang sudah disimpan.

Secara keseluruhan, penerapan indikator jaminan pada PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar telah memenuhi prinsip keramahan, kompetensi, kredibilitas, keamanan, serta integritas sebagaimana ditegaskan dalam teori-teori pelayanan. Temuan lapangan membuktikan bahwa masyarakat merasa aman, percaya, dan puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga indikator jaminan dapat dikatakan berjalan sangat baik dan mendukung kualitas layanan secara keseluruhan.

5. Empati (*Empathy*)

Kepedulian terhadap kondisi masyarakat menunjukkan bahwa petugas memberikan perhatian dan kepedulian kepada masyarakat, khususnya kepada korban kecelakaan atau ahli waris yang sedang mengalami kondisi emosional. Petugas melayani dengan bahasa yang santun, tidak diskriminatif, serta memberikan pendampingan selama proses pelayanan. Dalam hasil wawancara oleh Bapak Berman H Hutapea sebagai kepala cabang PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar, peneliti menemukan bahwa indikator empati “Jasa Raharja memiliki budaya “Melayani dengan Hati”. Pegawai kami dituntut memahami bahwa penerima santunan sedang menghadapi musibah. Karena itu pendekatan empati, kesabaran, dan pendampingan menjadi prioritas dalam setiap layanan.” (Wawancara pada 3 Desember 2025).

Hasil wawancara lainnya oleh Bapak Noveda Mulya Wibowo sebagai penanggung jawab pelayanan dana santunan terkait indikator empati di PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar “Sebagian besar penerima santunan sedang berada dalam situasi berduka atau syok. Karena itu kami selalu memberikan pendampingan dengan sabar dan empati, serta menghindari bahasa yang memperburuk kondisi emosional mereka.” (Wawancara pada 3 Desember 2025).

Kualitas dari empati keandalan ini bisa dilihat dari hasil observasi yang dilakukan oleh pihak PT Jasa Raharja ketika memberikan pelayanannya dalam mewujudkan umpan balik yang baik dari masyarakat dilakukannya sistem jemput

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG SIANTAR)

bola ke rumah duka korban kecelakaan lalu lintas untuk memastikan dan mendata kembali data apa yang kurang dan belum, sehingga proses pencairan dana santunannya segera di lakukan, seperti berikut ini:

Gambar 14. Jemput Bola Ke Rumah Korban Kecelakaan Lalu Lintas Oleh Petugas PT Jasa Raharja



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

Berdasarkan Gambar 14. ialah upaya yang dilakukan petugas PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar untuk memverifikasi kelengkapan data, mengidentifikasi dokumen yang masih kurang, serta memberikan pendampingan langsung kepada keluarga korban, sehingga proses pencairan santunan dapat dipercepat dan tidak membebani masyarakat. Tindakan jemput bola tersebut menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya menunggu masyarakat datang, tetapi berinisiatif hadir di lapangan demi memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan responsif, sehingga menghasilkan umpan balik yang positif dari masyarakat dan memperkuat kepercayaan publik terhadap kualitas layanan Jasa Raharja.

Masyarakat penerima dana santunan Bapak Romi Hansyah sebagai penanggung jawab pelayanan dana santunan juga memberikan pendapatnya mengenai indikator empati yang ada di kantor PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar “Petugas memberikan perhatian yang tulus, terutama karena saya sedang mengalami musibah. Saya merasa dibantu dan didampingi. Ya, saya merasa petugas benar-benar

peduli dan membantu sampai proses selesai. Tidak ada sikap yang membuat saya merasa terbebani.” (Wawancara pada 3 Desember 2025).

Pelayanan yang diberikan dalam indikator empati oleh pihak PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar kepada masyarakat sudah baik yang dapat dilihat dari hasil wawancara Bapak J. Manihuruk sebagai penerima dana santunan “Bericara tentang petugas yang ada di perusahaan PT Jasa Raharja, menurut saya bagus dan selalu memberikan perhatian yang tulus sehingga masyarakat dapat melakukan koordinasi saat ada laporan terkait kecelakaan lalu lintas. Ya, masalah petugas benar-benar peduli kepada masyarakat, termasuk saya. Ketika mengurus asuransi dana santunan saat ini di tanya dan dijawab dengan baik dan tidak ada yang menyulitkan baik itu bidang pelayanan maupun karyawan yang lain. Saya dan keluarga merasa puas akan pelayanan PT Jasa Raharja. Harapan kami selaku Masyarakat kepada PT. Jasa Raharja lebih ditingkatkan lagi biar lebih maju lagi, terima kasih.” (Wawancara pada 3 Desember 2025).

Ibu Bos Sinaga sebagai masyarakat penerima dana santunan juga memberikan pendapatnya mengenai bukti fisik yang ada di kantor PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar “Perhatian yang tulus dari petugas jasa raharja memberikan semangat bagi penerima santunan dan adanya rasa kekeluargaan dari cara berbicara maupun melayani atau tindakan dan setiap nasabah menjadi rasa syukur dengan bangunan ini sebagai bukti perhatian melalui pelayanan jasa raharja. Dari cara dan tindakan petugas saat melayani klaimnya saya merasakan kepedulian yang tinggi dari petugas dari prosedur awal sampai akhir didampingi dan diberikan petunjuk yang benar sehingga sangat mudah melalui setiap prosedur yang akhirnya memperoleh dana asuransi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.” (Wawancara pada 10 Desember 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan, petugas layanan, dan masyarakat penerima santunan, dapat disimpulkan bahwa indikator empati dalam pelayanan PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar telah terlaksana dengan sangat baik. Budaya “Melayani dengan Hati” yang diterapkan perusahaan tercermin dalam sikap petugas yang selalu menunjukkan perhatian tulus, kesabaran, serta pemahaman mendalam terhadap kondisi emosional penerima santunan yang umumnya sedang berduka atau mengalami musibah. Petugas memberikan

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG SIANTAR)

pendampingan penuh, menggunakan bahasa yang ramah dan tidak memperburuk keadaan emosional masyarakat, serta memastikan setiap proses pelayanan berjalan mudah dan tidak memberatkan. Para penerima santunan juga merasakan adanya kepedulian dan rasa kekeluargaan dari cara petugas berkomunikasi dan bertindak selama proses pengurusan, sehingga mereka merasa sangat terbantu dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Temuan ini menunjukkan bahwa PT Jasa Raharja telah mampu memenuhi konsep empati menurut Kotler & Keller, yaitu memberikan perhatian individual, mendengarkan dengan baik, berkomunikasi secara ramah, serta memahami kebutuhan spesifik masyarakat. Secara keseluruhan, pelayanan berbasis empati di kantor tersebut berjalan efektif dan diharapkan dapat terus ditingkatkan ke depannya.

Kualitas dari indikator empati ini bisa dilihat dari hasil observasi yang dilakukan oleh pihak PT Jasa Raharja ketika memberikan pelayanannya dalam mendengarkan keluhan dan berperilaku sopan santun ketika berusaha memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat yang datang, seperti berikut ini :

Gambar 15. Keadaan Pegawai Pelayanan Dalam Menyikapi dan Mendengarkan Kebutuhan Masyarakat Yang Datang



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

Berdasarkan Gambar 15. menunjukkan bahwa petugas mampu menunjukkan perhatian yang tulus, sehingga menciptakan pelayanan yang lebih humanis dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain mampu

menunjukkan perhatian tulus melalui pegawai yang mendengarkan masyarakat terhadap kebutuhannya, pegawai juga langsung turun ke rumah sakit dalam memberikan perhatian kepada korban/ahli waris kecelakaan lalu lintas seperti gambar berikut ini:

Gambar 16. Pegawai Jasa Raharja Datang Ke Rumah Sakit Untuk Memberikan Perhatian Dan Kepedulian Terhadap Korban/Ahli Waris



Sumber: Dokumentasi Peneliti (2025)

Berdasarkan Gambar 16. pegawai yang datang ke rumah sakit langsung memberikan perhatian dan menunjukkan rasa kepedulian kepada korban/ahli waris kecelakaan lalu lintas yang membutuhkan jasa asuransi jasa raharja.

Secara keseluruhan, hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi membuktikan bahwa penerapan empati pada PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar telah sejalan dengan teori-teori pelayanan yang relevan. Perusahaan mampu memberikan perhatian individual, memahami kondisi emosional penerima santunan, menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, serta memberikan pendampingan yang melebihi ekspektasi masyarakat. Dengan demikian, indikator empati telah berjalan sangat efektif dan berkontribusi besar terhadap meningkatnya kepuasan, kepercayaan, dan kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan PT Jasa Raharja.

ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG SIANTAR)

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan kualitas pelayanan dana santunan korban kecelakaan lalu lintas di PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar secara umum telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Hal ini terlihat dari terpenuhinya lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Bukti fisik pelayanan telah memberikan kenyamanan bagi masyarakat, keandalan pelayanan tercermin dari ketepatan prosedur dan konsistensi pelayanan, daya tanggap petugas menunjukkan kesiapan dalam membantu masyarakat, jaminan pelayanan mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan, serta empati petugas terlihat dari kedulian terhadap kondisi korban dan ahli waris. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan sarana pendukung tertentu dan pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi yang belum merata, sehingga berpotensi mempengaruhi efektivitas pelayanan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar PT Jasa Raharja Cabang Kota Pematang Siantar terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan melalui optimalisasi sarana dan prasarana pendukung, peningkatan sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat, serta penguatan kompetensi dan jumlah sumber daya manusia guna menjaga konsistensi pelayanan. Selain itu, pemanfaatan layanan berbasis digital perlu ditingkatkan untuk mempercepat proses pelayanan dan meminimalkan kendala administratif. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup lokasi penelitian yang terbatas pada satu cabang serta penggunaan pendekatan kualitatif yang belum memungkinkan generalisasi secara luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas lokasi penelitian, menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran, serta mengkaji variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dana santunan.

DAFTAR REFERENSI

Adhalia, R., & Septayuda, I. (2018). Pelaksanaan Pemberian Santunan Dalam Kecelakaan Lalu Lintas Pada PT Jasa Raharja Putera (Persero) Cabang Sumatera Selatan. *Seminar Hasil Penelitian Dan Vokasi (Semhavok)*, ISSN: 2654, 59–64.

Ananda Muhamad Tri Utama. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk Dan Kelompok Acuan Terhadap Keputusan Pembelian*. 9, 356–363.

Aqilah, R., Aqilah, R., Syahriza, R., Islam, U., & Sumatera, N. (2022). *Pelaksanaan Pemberian Santunan*. 3(1), 47–58.

Asiva Noor Rachmayani. (2015). *Tinjau Peranan PT Jasa Raharja Dalam Pemberian Biaya dan Santunan Kepada Korban Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan di Kota Makassar*.

Arie, Permana. 2013. “Kualitas Pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Dalam Memberikan Santunan Asuransi Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas”. <http://eprints.upnjatim.ac.id/4919/1/file1.pdf>.

Asri, K. N., Saptono, H., & Njatrijani, R. (2017). Pelaksanaan Asuransi Sosial Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Di Kota Semarang. *Diponegoro Law Journal*, 6(2), 1–17.

Chaq, M. R. M., & Fanida, E. H. (2022). Kualitas Pelayanan Braille E-Ticket and Extraordinary Access for Visual Disabilities (Brexit) Untuk Rehabilitasi Sosial Bina Netra Oleh Upt Puskesmas Janti Kota Malang. In *Publika* (pp. 1009–1024).

Damayanti, A., Bahar, H., & Hartoyo, A. M. (2023). Pelaksanaan Pemberian Santunan Pt. Jasa Raharja Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964. *Jurnal Kesehatan Dan Keselamatan Kerja Universitas Halu Oleo*, 4(2), 95–103.

Desianti, L. V., Widowati, N., & Marom, A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) DISDUKCAPIL Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. *Ournal Of Public Policy And Management Review*, 11, 3.

Desi Kurniawati dan Putut Haribowo, 2013. “Analisis Kepuasan Klaimen Atas Kualitas Pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Pati”.

**ANALISIS PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN DANA
SANTUNAN KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS (STUDI
KASUS PT JASA RAHARJA CABANG KOTA PEMATANG
SIANTAR)**

Fani, R. A., & Wibowo, H. (2021). Prosedur Pencairan Dana Santunan Asuransi Kecelakaan Terhadap Korban Kecelakaan Meninggal Dunia Pada Pt.Jasa Raharja (Persero) Purwokerto. *Review of Applied Accounting Research (RAAR)*, 1(1), 56.

Gaspersz, V. 1994, Manajemen Kualitas, Gramedia, Jakarta.

Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Kota Gunungsitoli: Mandar Maju.

Ihcwani, O., Rifa', A., Mahasiswa, H., Program, D., Publik, S. A., & Uir, F. (2016). Evaluasi Pemberian Santunan Pt. Jasa Raharja(Persero) Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. *Ihcwani PUBLIKa*, 2(2), 250–267.

Jonatan, S., Kadir, A., & Siregar, N. S. S. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Pada Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Gunungsitoli. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 1–13.

Kamal, P. M. (n.d.). *Overview of research on dana santunan jasa raharja 2020.pdf*.

Khoirista Afrinda. (2015). *Kualitas Layanan Dan Indikator*.

Lubis, D. F., Fadhila, T. I., Raharja, J., & Kebutuhan, A. (2025). *Analisis mekanisme prosedur klaim jasa raharja perwakilan medan*. 8(33), 1141–1145.

Manurung, F. E., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Tinjauan atas Prosedur dan Pengakuan Transaksi Penyelesaian Dana Santunan Kecelakaan: Studi Kasus PT Jasa Raharja Perwakilan TK II Padangsimpuan. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 1365–1371.

Meirinawati, B. T. L. (n.d.). *View of Kualitas Pelayanan Publik Bidang Poli Umum di Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kebupaten Jember*.

Meirinawati, E. T. P. A. (n.d.). *View of Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-EL (Kartu Tanda Penduduk Elektroknik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUK CAPIL)*.

Meirinawati, N. W. (n.d.). *View of Kualitas Pelayanan Pengiriman Pos Kilat Khusus di PT. Pos Kebonjoro Surabaya 2022*.

Meirinawati, V. E. D. P. (n.d.). *View of Analisis Pelayanan Prima (Excellent Service) pada Nasabah di Bank Jatim Cabang Sampang*.

Nezha, R. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping*. 1–203.

Nugraha, Agus. 2014. Kualitas Pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero)Perwakilan Bandung(Studi Pada Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Kota Bandung).

Oktariyahda, D. N. S. T. A. (n.d.). *View of Kualitas Pelayanan Pengaduan Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya*.

Putra, A. A. Pelaksanaan Pemberian Santunan Asuransi Jiwa Terhadap Korban Meninggal Duniadi PT. Jasa Raharja (Persero) Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri KeuanganNomor 16/PMK. 010/2017 Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau, 2019

Jasa Raharja, PT. 1999. Profil PT.Jasa Raharja (Persero), Jakarta

Leviana, Eka. Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang MedanTerhadap Pemberian Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Diss. Universitas IslamNegeri Sumatera Utara. 2019

Shufah, N. N. (2012). *Transparansi Pelayanan Santunan Di Kantor Jasa Raharja Sidoarjo*.

Siregar, A. M., Maidalena, M., & Syarbaini, A. M. B. (2024). Analisis Implementasi Kebijakan PT. Jasa Raharja dalam Pemberian Santunan pada Masyarakat yang Mengalami Kecelakaan Diri Tunggal di PT. Jasa Raharja Tk. II Padangsidimpuan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 5(3), 523–532.

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No.33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggung Wajib Kecelakaan Penumpang

Undang-Undang No.34 Tahun 1964 Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas.

Peraturan Menteri Keuangan RI No.37/ PMK.010/ 2008 Tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggung Wajib Kecelakaan Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/ Danau, Ferry/ Penyebrangan, Laut dan Udara

Peraturan No.17 Tahun 1965 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Kecelakaan Penumpang Wajib