

PELAYANAN PRIMA SANTUNAN KECELAKAAN

Khairil dan Endang Sutrisna

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Service Excellent Compensation Accident. The purpose of this study is to investigate and analyze the influence excellent service to the ministry of road traffic compensation accident PT. Jasa Raharja (Persero) Riau branch. This research was conducted at PT. Jasa Raharja (Persero) Riau branch. Where the informant is becoming an accident victim, the victim's parents (the heirs), the general public. Data collection is done by interviews and questionnaires, once collected and then analyzed using descriptive analysis kualitatif. dan simple linear regression test quantitatively. From the results obtained that there are significant benefits to service of excellent service kecelakaanan road traffic in PT. Jasa Raharja (Persero) Riau Branch.

Abstrak: Pelayanan Prima Santunan Kecelakaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis yang mempengaruhi pelayanan prima terhadap pelayanan santunan kecelakaan lalu lintas jalan di PT. Jasa Raharja (persero) cabang Riau. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Jasa Raharja (persero) cabang Riau. Dimana yang menjadi informan adalah korban kecelakaan, orang tua korban (ahli waris), masyarakat umum. pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan kuisioner, setelah terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis diskriptif kualitatif. dan dilakukan uji regresi linear sederhana kuantitatif. Dari hasil yang diperoleh bahwa terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap pelayanan santunan kecelakaanan lalu lintas jalan di PT. Jasa Raharja (persero) cabang Riau.

Kata Kunci: pelayanan prima, santunan kecelakaan, lalu lintas jalan

PENDAHULUAN

Pemerintah telah memberikan jaminan sosial melalui usaha secara gotong-royong. Undang-undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang menurut, Pasal 3 ayat (1) huruf a Tiap penumpang yang sah dari kendaraan bermotor umum, kereta api, pesawat terbang, perusahaan penerbangan nasional dan kapal perusahaan perkapalan/pelayaran nasional, wajib membayar iuran melalui pengusaha/pemilik yang bersangkutan untuk turut menanggung kerugian yang disebabkan karena kecelakaan lalu lintas di jalan raya. Demikian juga Undang-undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan, pada Pasal 2 (1) menentukan bahwa Pengusaha/pemilik angkutan lalu lintas jalan memberi sumbangan wajib tiap tahun, melalui pembayaran pajak kendaraan bermotor (sumbangan wajib jasa raharja). Dana yang dimaksud dalam Pasal 1 ayat (2) jumlah sumbangan wajib tersebut ditentukan berdasarkan Peraturan Pemerintah, namun demikian jaminan tersebut belumlah cukup memberikan jaminan perlindungan yang memadai dengan berbagai variannya. Manifestasi

dari iuran wajib dalam bentuk gotong-royong ini adalah dengan pembentukan dana-dana yang cara pemupukannya dilakukan dengan mengadakan iuran-iuran wajib berdasarkan pada Undang-undang No. 33 Tahun 1964.

Prinsip sebagaimana Undang-undang No. 34 Tahun 1964 adalah masyarakat pemilik kendaraan bermotor saja. Oleh sebab itu, dalam perkembangannya Pemerintah melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai alat untuk melakukan tugas dan tanggung jawab sosial untuk memupuk, menghimpun dan menyalurkan dana santunan jasa raharja sebagai jaminan pertanggungjawaban kepada korban/ahliwaris korban jasa raharja sebagai jaminan pertanggungjawaban kepada korban/ahliwaris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya, yang dewasa ini jumlahnya semakin meningkat pesat.

PT. Jasa Raharja (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibawah pembinaan Departemen Keuangan Republik Indonesia. PT Jasa Raharja (Persero) di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, senantiasa harus selalu menyesuaikan dengan perkembangan serta, kemajuan ilmu pengetahuan

dan teknologi. Karena teknologi selain berdampak positif khususnya, di bidang lalu lintas juga memberikan dampak negatif berupa peningkatan jumlah kecelakaan lalu lintas dan korban yang ditimbulkannya. PT. Jasa Raharja (Persero) adalah yang paling bertanggung jawab atas asuransi santunan kecelakaan di jalan raya. Santunan tersebut berasal dari iuran dan sumbangan wajib pemilik/pengusaha angkutan jalan dan penumpang angkutan umum, oleh karenanya dilakukan kerjasama yang baik dengan berbagai pihak, dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar iuran dan sumbangan wajib, guna memenuhi tuntutan santunan jasa raharja terhadap korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya.

PT. Jasa Raharja (Persero) sangatlah penting kedudukan dan eksistensinya dalam upaya memberikan jaminan dan perlindungan terhadap korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya, baik yang meninggal dunia, luka berat ataupun ringan akan tetap mendapatkan santunan jasa raharja. PT. Jasa Raharja (Persero) adalah lembaga yang bergerak dibidang asuransi berdasarkan undang-undang dan peraturan pemerintah dalam kegiatannya adalah menerima iuran dan sumbangan wajib dari pemilik/pengusaha angkutan lalu lintas jalan dan penumpang angkutan umum serta menyalurkannya kembali melalui santunan asuransi jasa raharja kepada masyarakat yang mendapatkan musibah kecelakaan baik di ruang lingkup UU. No. 33 dan UU No.34 Tahun 1964. Dan dalam pelaksanaannya diharapkan pelayanan prima dapat diberikat oleh PT. Jasa Raharja (Persero) khususny Cabang Riau dalam menyelesaikan santunan kecelakaan baik di ruang lingkup UU No. 33 tahun 1964 Jo PP No. 17 Tahun 1965 dan UU No. 34 Tahun 1964 Jo. PP No. 18 tahun 1965

Kerjasama antara PT. Jasa Raharja (Persero) dengan pihak Kepolisian dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota adalah dalam rangka meningkatkan pelayanan bagi masyarakat pemilik kendaraan bermotor dan pengguna fasilitas jalan raya lainnya. Selain dari pada itu untuk menumbuhkembangkan kesadaran pemilik kendaraan bermotor dan pengusaha angkutan umum untuk membayar iuran dan sumbangan wajib jasa

raharja. Bila masyarakat pengguna sarana jalan raya tertib hukum dan tertib berlalu lintas niscaya kecelakaan lalu lintas akan dapat ditekan sekecil mungkin, sehingga perusahaan akan semakin baik dan penyaluran santunan jasa raharja juga akan berjalan lancar. Dengan tingkat kesadaran masyarakat yang baik untuk memenuhi kewajiban akan pembayaran iuran dan sumbangan wajib maka, masyarakat akan tertib berlalu lintas, tertib hukum, sehingga dalam rangka ikut serta mendukung program pembangunan perekonomian nasional dapat terwujud.

Di dalam melaksanakan kegiatan perekonomian sehari-hari, kita selalu menghadapi risiko. Risiko yang dihadapi bisa bersifat risiko murni maupun spekulatif. Sedangkan di dalam dunia usaha atau bisnis, risiko yang dihadapi lebih bervariasi lagi, yaitu risiko biasa yang rutin sampai dengan risiko yang dapat menyebabkan kerugian yang sangat besar. Banyaknya kendaraan bermotor, sempitnya ruas jalan dan rusaknya sarana jalan raya sangat mempengaruhi terjadinya kecelakaan lalu lintas, terbukti dalam dewasa ini angka kecelakaan lalu lintas yang diakibatkan rusaknya jalan raya dari tahun ke tahun, senantiasa menunjukkan angka peningkatan yang signifikan. Negara Indonesia sebagai Negara hukum modern (BUMN), PT Jasa Raharja (Persero) bertugas untuk memberikan jaminan tujuan untuk mencapai masyarakat adil dan makmur, merata material dan spiritual. Negara tidak hanya bertugas memelihara ketertiban masyarakat, akan tetapi lebih luas dari pada itu, yaitu berke-wajiban turut serta dalam sektor kehidupan masyarakat. Oleh sebab itu Negara melalui, Badan Usaha Milik Negara pertanggung dan perlindungan terhadap masyarakat agar rasa aman dalam aktifitas berlalu lintas di jalan raya dapat terjamin.

PT. Jasa Raharja (Persero) tidak hanya menerima iuran dan sumbangan wajib, untuk selanjutnya menyalurkan kepada pihak korban atau ahli waris korban saja, namun diharapkan mampu memberikan jaminan keselamatan di jalan raya kepada setiap pemakai sarana jalan raya. Untuk menjamin tersebut diperlukan kerjasama dengan pihak kepolisian lalu lintas. Contohnya, sosialisasi, penyuluhan, pemberian rambu-rambu

dan peringatan-peringatan pada tempat yang strategis dan mudah dilihat oleh setiap pemakai sarana jalan raya, serta promosi keselamatan di jalan raya, dengan harapan keselamatan di jalan raya lebih terjamin dan angka kecelakaan lalu lintas dapat di tekan sekecil mungkin.

Dipilihnya PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai bahasan dalam penafsiran yang sangat tajam berkaitan dengan santunan asuransi jasa raharja. Hambatan-hambatan yang timbul ketika korban atau ahli waris korban menuntut hak atas asuransi jasa raharja dari kepolisian sampai kepada pihak PT. Jasa Raharja (Persero). Hambatan-hambatan yang ditemukannya ditengah masyarakat cukup bervariasi, sehingga terkesan sangat sulit mendapatkan haknya atas santunan jasa raharja. Dan Kepolisian Satuan Lalu Lintas sebagai pelayan dan penyaji persyaratan administrasi santunan jasa raharja berupa Laporan Polisi, terkesan mempersulit korban atau ahli waris korban.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap penyelesaian santunan kecelakaan lalu lintas jalan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan gabungan antara kualitatif dan kuantitatif yang dianalisis secara deskriptif. Narasumber atau informan dalam penelitian ini adalah para klaimen dan juga masyarakat yang mengajukan santunan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya sebagai berikut: korban kecelakaan, orang tua korban (ahli waris), masyarakat umum. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data skunder. Untuk mendapatkan data dan informasi serta bahan-bahan lainnya yang diperlukan dan berhubungan dengan penelitian ini, maka teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan kuisioner. Wawancara, yaitu pengumpulan data dan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan dan untuk dijawab secara lisan melalui tanya jawab langsung yang terarah. Validitas penelitian dipengaruhi oleh kedalaman menggali informasi yang mencakup beberapa hal, yaitu pertanyaan deskriptif, pertanyaan komparatif dan pertanyaan analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagian besar korban kecelakaan adalah usia produktif yang setiap hari hampir memenuhi penjurur jalan ibu kota Provinsi Riau. Untuk mengurangi angka kecelakaan Pihak Polantas Polda Riau telah melakukan beberapa kegiatan rutin yang dilakukan di seluruh wilayah Hukum Polda Riau yaitu Operasi Simpatik. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa pentingnya menjaga keselamatan diri di Jalan Raya. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk lebih menanamkan rasa tanggung jawab sebagai pengguna jalan.

Pihak PT. Jasa Raharja juga bekerja sama dengan pihak kepolisian dalam rangka untuk mewujudkan Zero Accident. Kegiatan Ruitn yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (persero) dan Dirlantas Polda Riau adalah Sosialisai kepada masyarakat baik melalui media elektronik maupun media cetak. Selain kerja sama dengan pihak kepolisian, PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau juga melakukan kerjasama dengan Syahbandar Provinsi Riau. Hal ini bertujuan agar setiap penumpang Kapal Laut, dan Sungai sudah menjadi Jaminan PT. Jasa Raharja (persero).

Kegiatan ini dijelaskan oleh Humas PT. Jasa Raharja (persero) Riau bertujuan untuk memberikan rasa nyaman kepada para penumpang. Dan dalam setiap pembelian tiket Kapal Laut didalamnya sudah terdapat premi Asuransi PT. Jasa Raharja (persero). Kegiatan ini dilakukan di Pelabuhan Sungai Duku Pekanbaru, Pelabuhan Dumai, Pelabuhan Bagansiapiapi, Pelabuhan Selat Panjang, Pelabuhan Siak, Pelabuhan pelawan, dan Pelabuhan di Wilayah Indragiri Hilir. Dengan masih tingginya animo masyarakat menggunakan angkutan Kapal Motor Laut ini, maka sering dilakukan sosialisasi tentang keselamatan dalam pelayaran laut dan sungai. kegiatan ini sering dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) bekerja sama dengan dinas perhubungan dan syahbandar.

Dengan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui dengan jelas apa tugas pokok Jasa Raharja, diharapkan dengan dengan semangat baru PRIME service masyarakat lebih mengenal Jasa Raharja. Sistem jemput Bola dilak-

sanakan oleh setiap insan Jasa Raharja. Penulis juga melakukan wawancara dengan masyarakat. Pada saat penulis masih bertugas di wilayah Rokan Hilir, penulis juga melakukan dialog dengan masyarakat sekitar.

Wawancara penulis dengan salah satu anggota DPRD Kab. Rokan Hilir dari Fraksi PKB Syarifuddin, SE, MM menjelaskan bahwa, keberadaan Jasa Raharja di tengah-tengah masyarakat sangat dibutuhkan. Dengan tingkat Kecelakaan cukup tinggi untuk wilayah Provinsi Riau, banyak masyarakat yang mendapatkan musibah kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Syarifuddin AD, SE, MM menambahkan pernah kehilangan anggota keluarganya akibat kecelakaan lalu lintas jalan dimana dua orang keponakan beliau meninggal akibat kecelakaan Lalu Lintas Jalan. dan pada saat itu informasi tentang PT. Jasa Raharja (Persero) masih sangat minim. Syarifuddin AD menambahkan dengan sulitnya mendapatkan informasi tersebut, pada saat itu banyak masyarakat yang belum tersantuni akibat kecelakaan lalu lintas jalan.

Beberapa masyarakat yang penulis temui juga memberikan tanggapan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau. Banyak cerita unik yang penulis temui pada saat menjumpai korban/keluarga korban kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Wawancara juga kami lakukan dengan pihak ketiga diantaranya Pihak Klinik Azura Balai Jaya. Penulis langsung bertemu dengan pemilik Klinik sekaligus Pimpinan Klinik tersebut H. Deddy Masyar, SKM. Pihak Klinik Azura sangat terbantu oleh PT. Jasa Raharja (persero) cabang Riau, apabila ada kecelakaan di wilayah tersebut, pihak klinik dengan cepat langsung membantu korban kecelakaan lalu lintas dan langsung memberikan pertolongan pertama kepada korban.

Perlu diketahui, Wilayah Rokan Hilir merupakan salah satu daerah rawan kecelakaan di Wilayah Polda Riau. Hal itu disebabkan oleh karena wilayah Rokan Hilir merupakan jalan lintas sumatera yang setiap hari dilalui oleh mobil lintas antar kota, baik dalam Provinsi maupun Luar Provinsi. Dan tidak dapat dipungkiri juga, kesadaran masyarakat yang masih rendah di wilayah tersebut, sehingga angka kecelakaan Lalu Lintas Jalan cukup tinggi.

Dengan semakin dekatnya PT. Jasa raharja (persero) Cabang Riau yang hadir ditengah-tengah masyarakat, Klinik Azura dapat memberikan pelayanan yang baik kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan. Pihak Klinik Azura juga berterima kasih kepada PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau atas kerjasama yang telah dilaksanakan dengan baik. Dan pada tahun 2014 ini Pihak Klinik Azura berencana untuk meningkatkan status kliniknya menjadi Rumah Sakit dan akan melakukan MoU dengan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau, sehingga sinergitas bisa tetap terjalin dengan baik dan pelayanan yang diberikan juga dapat terus ditingkatkan.

Penulis juga melakukan dialog dengan salah satu pegawai RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru bagian keuangan, Ibu Imawati. Dengan adanya MoU PT. Jasa Raharja (persero) dengan hampir diseluruh Rumah Sakit di Pekanbaru, sangat membantu korban kecelakaan lalu lintas jalan. Setiap hari ada korban kecelakaan yang masuk ke Rumah Sakit-Rumah Sakit dipekanbaru. Mulai dari korban luka-luka, sampai dengan korban meninggal dunia.

Mou yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja Persero dengan beberapa Rumah Sakit sangat membantu kedua belah pihak. Pihak PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau, dapat memberikan santunan dengan cepat dan Pihak Rumah Sakit juga dapat membantu korban dengan cepat sehingga kemungkinan terburuk yang akan terjadi. Untuk korban meninggal dunia, PT Jasa Raharja (persero) cabang Riau telah bekerja dengan baik dan maksimal, sehingga dengan target penyelesaian yang telah ditetapkan oleh Kantor Pusat PT. Jasa Raharja (persero) maksimal 7 hari, PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau bisa melaksanakannya 4 hari. Hal ini tidak terlepas dari pelayanan PRIME service yang diterapkan oleh setiap Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau.

Namun ada beberapa kendala yang dihadapi dilapangan, seperti Ahli Waris di daerah terpencil dan jauh, pengaruh adat dan budaya korban kecelakaan lalu lintas jalan, dan juga Laporan Polisi yang merupakan syarat terpenting yang harus dilengkapi untuk persyaratan yang harus dipe-

nuhi.PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau juga telah melakukan MoU dengan kepolisian khususnya Ditlantas Polda Riau, hal ini bertujuan untuk penerbitan Laporan Polisi telah siap 2x24 jam setelah kecelakaan tersebut terjadi.

Wilayah yang jauh bukan penghalang bagi setiap insan PT. Jasa Raharja (Persero) untuk memberikan pelayanan prima kepada korban dan keluarga korban kecelakaan Lalu lintas Jalan. Penulis sendiri pernah melakukan pembayaran santunan korban meninggal dunia di Gunung Tua-Sumatera Utara. Hal ini tidak terlepas dari rasa tanggung jawab dan nilai PRIME service yang ada di PT. Jasa Raharja (Persero).

Analisa Kuantitatif

Uji Regresi Linier Sederhana X₁-Y

Hasil analisis data regresi linier sederhana ditemukan pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Nilai penduga koefisien regresi dari masing-masing variabel dapat disubstitusikan ke dalam persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Sehingga diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 12,547 + 0,783X_1$$

Artinya, setiap peningkatan pelayanan sebesar 0,783 maka akan terjadi peningkatan pula terhadap kualitas pelayanan pegawai sebesar 1 tingkatan. Selanjutnya, akan dilakukan pengujian hipotesis yang telah ditentukan dalam penelitian ini yaitu hipotesis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Berikut adalah hasil dari pengujian hipotesis dalam penelitian ini :

Pengujian Hipotesis.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan prima terhadap santunan kecelakaan lalu lintas jalan di PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau” Hasil pengolahan data analisis linear berganda diketahui bahwa nilai koefisien regresi dari variabel komitmen (x) adalah sebesar 0,783. Nilai signifikansi dari variabel komitmen adalah 0,000. Jika nilai signifikansi dibandingkan dengan tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian

ini alfa ($\alpha=0,05$) maka terbukti bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari pada tingkat signifikan yang digunakan ($0,000 < 0,05$). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang positif dari terdapat pelayanan prima terhadap santunan kecelakaan lalu lintas jalan di PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat diterima pada tingkat kepercayaan 95%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pelayanan prima, maka semakin tinggi kualitas pengajuan santuna kecelakaan lalu lintas jalan. Artinya, jika ingin meningkatkan kualitas pengajuan santunan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan prima yang telah dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau

Uji T (t test)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah pelayanan prima berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap pengajuan santunan. Pengujian menggunakan tingkat signifikan 0.05. karena nilai t hitung $>$ t tabel ($4,753 > 1.661$) dan signifikansi < 0.05 ($0,000 < 0,05$), jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap pengajuan santunan.

Uji F (f test)

Uji F digunakan untuk membuktikan model yang dihasilkan dari hasil analisis regresi model apakah dapat memprediksi nilai variabel dependen. Adapun uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada table 4.34 dibawah ini.

Nilai F hitung sebesar 22,595 sedangkan F tabel dengan $\alpha 5\% = 3,068$ ($df_1 = k-1$), ($df_2 = N-1$) dengan signifikansi sebesar 0,000. Jika nilai signifikansi dibandingkan dengan tingkat signifikan yang digunakan dalam penelitian ini ($\alpha = 5\%$), maka terbukti bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari pada tingkat signifikan yang digunakan ($0,000 < 0,05$). Hal ini terdapat pengaruh positif pelayanan prima terhadap santunan kecelakaan lalu lintas jalan di PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau.

Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengetahui besarnya kontribusi va-

riabel bebas terhadap variabel tergantung dapat dilihat dari nilai $R_{squared}$ pada *output Model Summary (b)*. Ditemukan data pada koefisien determinasi di atas ditemukan nilai $R_{squared}$ sebesar 0,557, nilai ini menunjukkan besaran sumbangan kontribusi variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dalam penelitian ini. Nilai ini menunjukkan bahwa sumbangan efektif variabel pelayanan prima terhadap santunan adalah sebesar 55,7%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk bahasan dalam penelitian ini.

Pelayanan prima berpengaruh positif signifikan terhadap pengajuan santunan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin pegawai memiliki pelayanan prima yang kuat terhadap masyarakat maka kualitas pengajuan santunan akan semakin meningkat. Pihak manajemen harus memperhatikan faktor yang mendorong pegawai untuk selalu berpenampilan menarik dan memberikan pelayanan optimal sehingga konsumen merasa puas. Hal ini akan dapat tercapai ketika pegawai memiliki pelayanan prima yang tinggi untuk selalu memberikan pelayanan terbaik.

SIMPULAN

Pelayanan prima yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) yang dilaksanakan oleh seluruh karyawan PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau sudah baik, namun masih terdapat beberapa kendala, seperti belum adanya petugas PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau di beberapa daerah. Hal ini mengakibatkan pelayanan

pengajuan santunan belum maksimal, namun diharapkan dengan sistem jemput bola kekurangan pelayanan tersebut dapat dikurangi sehingga pelayanan prima tersebut dapat terwujud. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui secara pasti bagaimana prosedur pengurusan santunan PT. Jasa Raharja (persero). Masih ada korban kecelakaan yang belum mendapatkan santunan PT. Jasa raharja (persero) khususnya, yang tidak melaporkan kasus kecelakaan kepada pihak kepolisian. Nilai santunan PT. Jasa Raharja (persero) dianggap oleh masyarakat sangat kecil sehingga belum bisa membantu masyarakat dengan maksimal, hal ini dikarenakan Nilai santunan PT. Jasa Raharja (persero) sudah ditetapkan berdasarkan keputusan menteri keuangan republik Indonesia. Dengan adanya BPJS, diharapkan masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih baik dari pemerintah.

DAFTAR RUJUKAN

- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Zeithaml, Valarie A., A, Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press, A Division of Macmillan Inc.