

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBERIAN SANTUNAN
BAGI KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN RAYA
PADA KANTOR PELAYANAN PT. JASA RAHARJA (PERSERO)
GUNUNG SITOLI**

TESIS

OLEH

**SEPTIAN JONATAN
NPM. 171801005**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)21/1/20

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBERIAN SANTUNAN
BAGI KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN RAYA
PADA KANTOR PELAYANAN PT. JASA RAHARJA (PERSERO)
GUNUNG SITOLI**

T E S I S

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Magister Ilmu Administrasi Publik
Universitas Medan Area

OLEH

**SEPTIAN JONATAN
NPM. 171801005**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)21/1/20

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Santunan Pada Kantor Pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) Gunungsitoli

N a m a : Septian Jonatan

N P M : 171801005

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Abdul Kadir, M.Si

Pembimbing II



Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Iscandar Harjio, MA

Direktur



Prof. Dr. Iscandar Harjio, MA

Telah diuji pada tanggal 20 April 2019

N a m a : Septian Jonatan

N P M : 171801005



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Dr. Isnaini, S.H., M.Hum.
Sekretaris : Ir. Rizal Aziz, M.P.
Pembimbing I : Dr. Abdul Kadir, M.Si.
Pembimbing II : Dr. Nina Siti Salmaniah, M.Si.
Penguji Tesis : Dr. Warjio, M.A.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)21/1/20

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, April 2019



(Septian Jonatan)

A B S T R A K

Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Pada Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Gunungsitoli

N a m a : Septian Jonatan
N I M : 171801005
Program : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Abdul Kadir, M.Si
Pembimbing II : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

PT. Jasa Raharja (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi sosial. Adanya penurunan kualitas jasa PT. Jasa Raharja selama ini, disebabkan pelayanan Jasa Raharja yang masih belum optimal terkait dengan koordinasi dengan pihak kepolisian karena persyaratan untuk proses klaim jaminan sosial yang mengharuskan adanya laporan polisi jika terjadi kecelakaan. Yang kedua adalah sosialisasi ke masyarakat yang belum maksimal karena banyak masyarakat yang tidak mengetahui proses untuk mendapatkan jaminan sosial sehingga terkadang masyarakat beranggapan masih dipersulit oleh pihak Jasa Raharja.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **Kualitas Pelayanan Pemberian Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Pada Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Gunungsitoli**. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan informan penelitian Kepala Jasa Raharja Gunungsitoli, Humas Jasa Raharja Gunungsitoli, Humas Kepolisian Resort Nias dan Masyarakat/korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas. Dalam penelitian ini dilakukan teknik analisa data yaitu metode deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan asuransi kecelakaan lalulintas di PT. Jasa Raharja Persero Gunungsitoli, yang dilihat dari 6 (dimensi), yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipasi, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban, secara umum telah berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan yang ada. Dari keenam dimensi tersebut hanya ada satu dimensi yang dinilai masih kurang baik, yaitu kesamaan hak dan kewajiban. Hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) lebih mendahulukan kecelakaan besar dibanding yang terkena kecelakaan individu.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya, PT Jasa Raharja.

ABSTRACT

Analysis of Quality of Services for Providing Compensation for Road Accident Victims at Gunungsitoli PT. Jasa Raharja (Persero) Office

*Name : Septian Jonatan
N I M : 171801005
Program : Masters in Public Administration
Advisor I: Dr. Abdul Kadir, M.Sc.
Advisor I: Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Sc.*

PT. Jasa Raharja (Persero) is one of the companies engaged in social insurance services. The decline in the quality of PT. Jasa Raharja's services so far, due to Raharja's service that is still not optimal is related to coordination with the police because of the requirements for processing social security claims that require police reports in the event of an accident. The second is socialization to the community that is not optimal because many people do not know the process of obtaining social security so that sometimes the community thinks it is still complicated by Jasa Raharja.

This study aims to analyze the Quality of Service Providing Compensation for Road Traffic Accident Victims at the Gunungsitoli PT. Jasa Raharja (Persero) Office. The type of this research is descriptive with a qualitative approach, with research service chief Jasa Raharja Gunungsitoli, Jasa Raharja Public Relations Gunungsitoli, Public Relations at Nias Resort Police and Community / victims / heirs of victims of traffic accidents. In this study, data analysis techniques were carried out, namely descriptive quality method.

The results of this study indicate that the quality of traffic accident insurance services at PT. Jasa Raharja Persero, Gunungsitoli City, which is seen from 6 (dimensions), namely Transparency, Accountability, Conditional, participation, equality of rights, and Balance of Rights and Obligations, has generally proceeded with both in accordance with the provisions and standards of existing services. Of the six dimensions, there is only one dimension that is assessed to be still not good, namely the similarity of rights and obligations. This can be seen from the services provided by PT Jasa Raharja Persero prioritizing major accidents compared to those affected by individual accidents.

Keywords: Service quality, compensation for road traffic accident victims, PT Jasa Raharja

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Pada Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Gunungsitoli”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

- Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, MSc, M.Eng.
- Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS.
- Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik, Dr. Warjio, MA,
- Komisi Pembimbing, Dr. Abdul Kadir, M.Si, Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si. yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dan semangat dalam penyelesaian tesis ini.
- Ibunda saya Linda Mena Harahap, serta semua saudara/keluarga.
- drg. Ribka Julia Sihombing yang selalu memberikan semangat dalam penyelesaian tesis ini.
- Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2017.
- Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area

- Pimpinan PT Jasa Raharja (Persero) Gunungsitoli beserta seluruh staf yang telah memberikan ijin penelitian dan informasi dalam penyelesaian tesis ini.
- Rekan-rekan yaitu abang anda : A. Affifudin Lubis, Azhar Paras Muda Hasibuan, Marwan Rambe, dan M. Yuniansyah Regen

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, April 2019

P e n u l i s

(Septian Jonatan)

DAFTAR ISI

Halaman

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Hasil Penelitian	6
1.5. Kerangka penelitian.....	6

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik	10
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.1.2 Standar Pelayanan Publik.....	17
2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	18
2.2. Penelitian Terdahulu.....	39

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.2. Jenis Penelitian	42
3.3. Informan Penelitian	42
3.4. Jenis dan Sumber Data.	43
3.5. Teknik Pengumpulan Data.	44
3.6. Teknik Analisis Data.	44

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

4.1. Gambaran Umum PT Jasa Raharja Persero	46
4.1.1 Sejarah Singkat	46
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	49
4.1.3 Struktur Organisasi	50
4.1.4 Deskripsi Jabatan	51
4.1.5 Aspek Kegiatan Perusahaan	56
4.2. Analisis Kualitas Pelayanan Publik PT Jasa Raharja	57
4.2.1. Transparansi Pelayanan	58
4.2.2. Akuntabilitas Pelayanan	72
4.2.3. Kondisional dalam Pelayanan.....	87
4.2.4. Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan.....	92
4.2.5. Kesamaan Hak Pelayanan	101
4.2.6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pelayanan.....	109

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

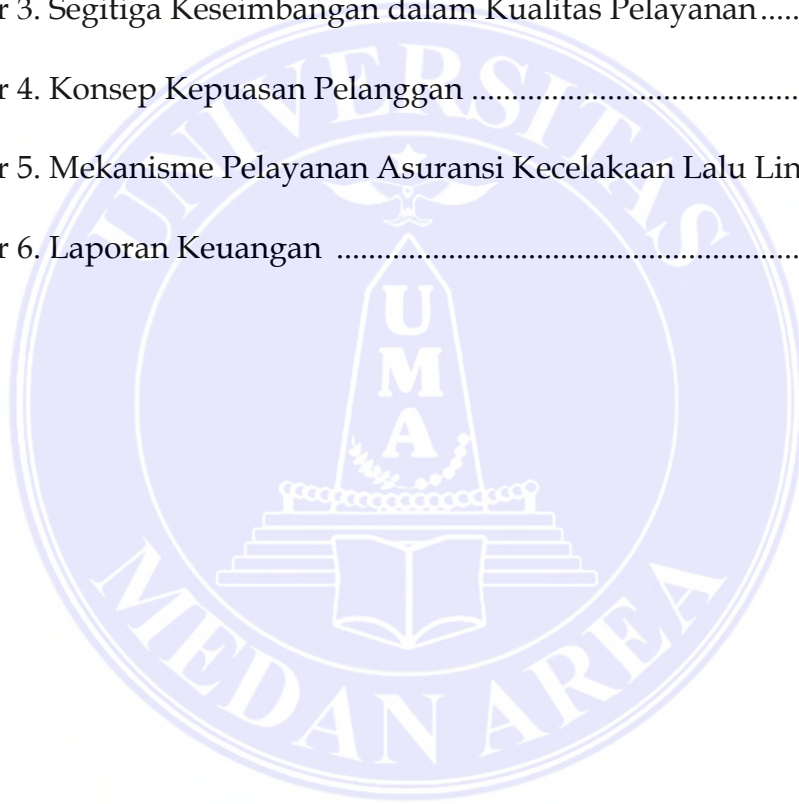
5.1. Kesimpulan.....	120
5.2. Saran-saran	123

DAFTAR PUSTAKA	124
-----------------------------	------------

DAFTAR GAMBAR

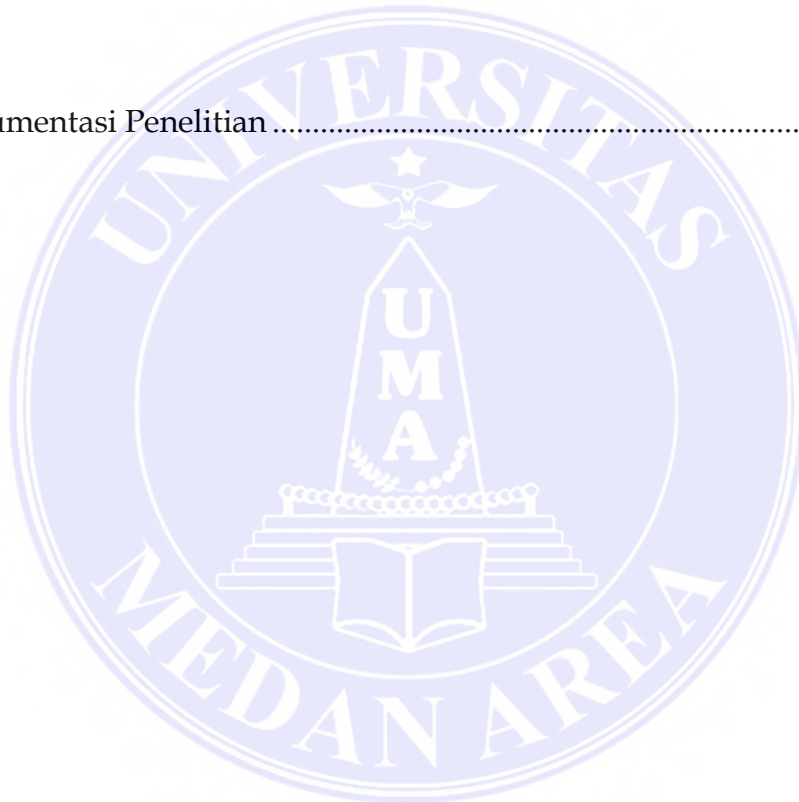
Halaman

Gambar 1. Kerangka Penelitian..	9
Gambar 2. Matrik Penilaian Pelayanan	22
Gambar 3. Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan.....	30
Gambar 4. Konsep Kepuasan Pelanggan	32
Gambar 5. Mekanisme Pelayanan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas....	69
Gambar 6. Laporan Keuangan	76



DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Halaman</i>
1. Surat Permohonan Izin Penelitian	129
2. Surat Keterangan Pelaksanaan/Selesai Penelitian	130
3. Dokumentasi Penelitian	131



BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Penelitian.

Perusahaan yang ingin berkembang dan selalu bertahan harus dapat memberikan kepada para pelanggan produk baik barang maupun jasa yang bermutu lebih baik, harga bersaing, penyerahan lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan penting dikelola perusahaan dengan baik. Dalam hal ini Wyckof dalam Usmara (2003: 230), Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menyadari hal tersebut di atas, tampak betapa pentingnya usaha pemahaman akan faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen dalam pencapaian keberhasilan pemasaran, yaitu: Dimensi *tangible* atau bukti langsung yang meliputi penampilan gedung, interior bangunan dan penampilan karyawan, dimensi *reliability* atau kehandalan yang meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik, dimensi *responsiveness* atau daya tanggap yang meliputi kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi *assurance* atau jaminan yang meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya konsumen, serta dimensi

empathy yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan pada konsumen Tjiptono (2007: 52).

Sejalan dengan pemikiran diatas, maka perlu adanya upaya yang dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan, maupun pembelajaran terhadap masyarakat. Untuk itu keterlibatan berbagai pihak sangat diperlukan, karena hal tersebut bukan hanya merupakan tanggung jawab pemerintah semata tapi merupakan tanggung jawab seluruh elemen bangsa. Selain itu pemerintahan harus mengatur dan mengurus kepentingan warganya dalam segala aspek penghidupan pemerintah baik dalam bidang pelayanan, pengaturan dan pemberdaya masyarakat. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Salah satu bentuk Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan asuransi masyarakat. Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan serta Peraturan Menteri Keuangan RI No.16/ PMK.010/ 2017 Tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib

Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan telah membentuk perusahaan negara yang bergerak dibidang perasuransian yaitu PT. Jasa Raharja. Adapun harapan pembentukan perusahaan perasuransian, agar masyarakat korban dan ahli waris korban kecelakaan lalu lintas memperoleh hak santunan sebagaimana mestinya menurut Undang-Undang dan peraturan yang mengatur hal yang dimaksud. Tugas dan tanggung jawab pokok PT. Jasa Raharja adalah memberikan santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964, dengan cara menghimpun dan mengelola iuran wajib dari penumpang alat angkutan umum darat, laut dan udara serta sumbangan wajib di Kantor Bersama Samsat dari pemilik kendaraan bermotor kepada korban kecelakaan maupun ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan raya. PT. Jasa Raharja memiliki kantor cabang di setiap provinsi, salah satunya di Sumatera Utara dimana cabang ini memiliki perwakilan dan kantor pelayanan di Daerah Kota/Kabupaten antara lain kantor pelayananGunungsitoli. PT. Jasa Raharjakantor pelayananGunungsitoliWilayah mempunyai wilayah kerja meliputi :Kota Gunungsitoli, Kabupaten Nias, Kabupaten Nias Utara dan Kabupaten Nias Barat. Mitra Kerja Jasa Raharja Gunungsitoli yaitu : Polres Nias, BRI Cabang Gunungsitoli, BPPRD Sumatera Utara UPT. Gunungsitoli, dan BPJS Cabang Gunungsitoli.

PT. Jasa Raharja (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa asuransi sosial. Adanya penurunan kualitas jasa PT. Jasa Raharja selama ini, disebabkan pelayanan Jasa Raharja yang masih

belum optimal terkait dengan koordinasi dengan pihak kepolisian karena persyaratan untuk proses klaim jaminan sosial yang mengharuskan adanya laporan polisi jika terjadi kecelakaan. Yang kedua adalah sosialisasi ke masyarakat yang belum maksimal karena banyak masyarakat yang tidak mengetahui proses untuk mendapatkan jaminan sosial sehingga terkadang masyarakat beranggapan masih dipersulit oleh pihak Jasa Raharja. Sehubungan dengan fakta tersebut, jika PT. Jasa Raharja tidak dapat meningkatkan pelayanannya dan kalah bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya bahkan kepercayaan masyarakat telah berkurang, hal ini akan mengakibatkan munculnya permintaan amandemen atau perubahan Undang-Undang Nomor 33 dan Nomor 34 Tahun 1964. Serta apabila PT. Jasa Raharja tidak mampu meningkatkan kualitas jasanya, perusahaan asuransi sosial milik negara ditutup dan akan dibuka untuk umum.

Kenyataan yang terjadi dilapangan adalah bahwa setiap korban kecelakaan/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan raya yang mengajukan klaim santunan asuransi yang tidak selalu memperoleh santunan kecelakaan lalu lintas jalan raya sebagaimana mestinya. Hal tersebut jelas menjadi masalah bagi pemerintahan melalui PT. Jasa Raharja (Persero) dalam menyalurkan santunan asuransi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964 yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 16/ PMK.010/ 2017 Tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Kenyataan tersebut menunjukkan bahwa masih banyak korban kecelakaan lalu lintas jalan raya yang belum

mendapatkan haknya untuk memperoleh santunan asuransi kecelakaan jalan raya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 33 dan 34 tahun 1964 yang ditetapkan melalui Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 16/PMK.010/2017. Hal tersebut belum bisa direalisasikan oleh Jasa Raharja, hal ini terlihat dari banyaknya keluhan serta laporan dari masyarakat yang melakukan klaim asuransi di instansi.

Pemberian pelayanan dalam bidang asuransi yang dimaksud dapat mengurangi resiko maupun kejadian kecelakaan, maka PT. Jasa Raharja bisa melakukan kerjasama dengan pihak kepolisian maupun pemerintahan dan masyarakat. Sebagai salah satu instansi pemerintahan PT. Jasa Raharja Gunungsitoli adalah instansi yang bertanggung jawab memberikan pelayanan dalam bidang transportasi termasuk dalam pengurusan pelayanan asuransi sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan. Atas dasar uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Pada Kantor Pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) Gunungsitoli.**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : **Bagaimana Kualitas Pelayanan Pemberian Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Pada Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Gunungsitoli ?**

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan Pemberian Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Pada Kantor PT. Jasa Raharja (Persero)Gunungsitoli.

1.4. Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

- 1) Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi PT. Jasa RaharjaGunungsitoli dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.
- 2) Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah khasanah pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan penelitian di bidang manajemen pelayanan publik.

1.5. Kerangka Penelitian

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang masuk dalam kerangka negara Indonesia sebagai *welfare state* dengan tujuan *bestuur zorg* dan juga pelaksanaan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemerintah yang juga akrab disebut birokrasi (termasuk pemerintah daerah) selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat.

Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel. Kondisi ini jelas tidak menguntungkan masyarakat. Posisi tawar masyarakat cenderung lemah, mereka hanya menerima produk layanan dari pemerintah tanpa bisa memberikan kontribusi langsung terhadap produk layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Sehingga birokrasi tidaklah dibangun hanya sebagai bangunan semu untuk melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat serta menciptakan kondisi setiap anggota masyarakat yang sejahtera dan mampu berkefektifitas dengan produk pelayanan tersebut sehingga akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan sekaligus peluang, Pemda sudah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat.

Pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan publik yang harus responsif terhadap berbagai kepentingan publik yang ada. Dengan sifat masyarakat yang dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus senantiasa berubah mengiringi dinamika perkembangan masyarakat. Pola paradigma baru sistem pelayanan publik haruslah berbasiskan prinsip good governance dan menganut teori demokrasi sebagai model pelayanan publik yang sesuai di Indonesia ke depannya.

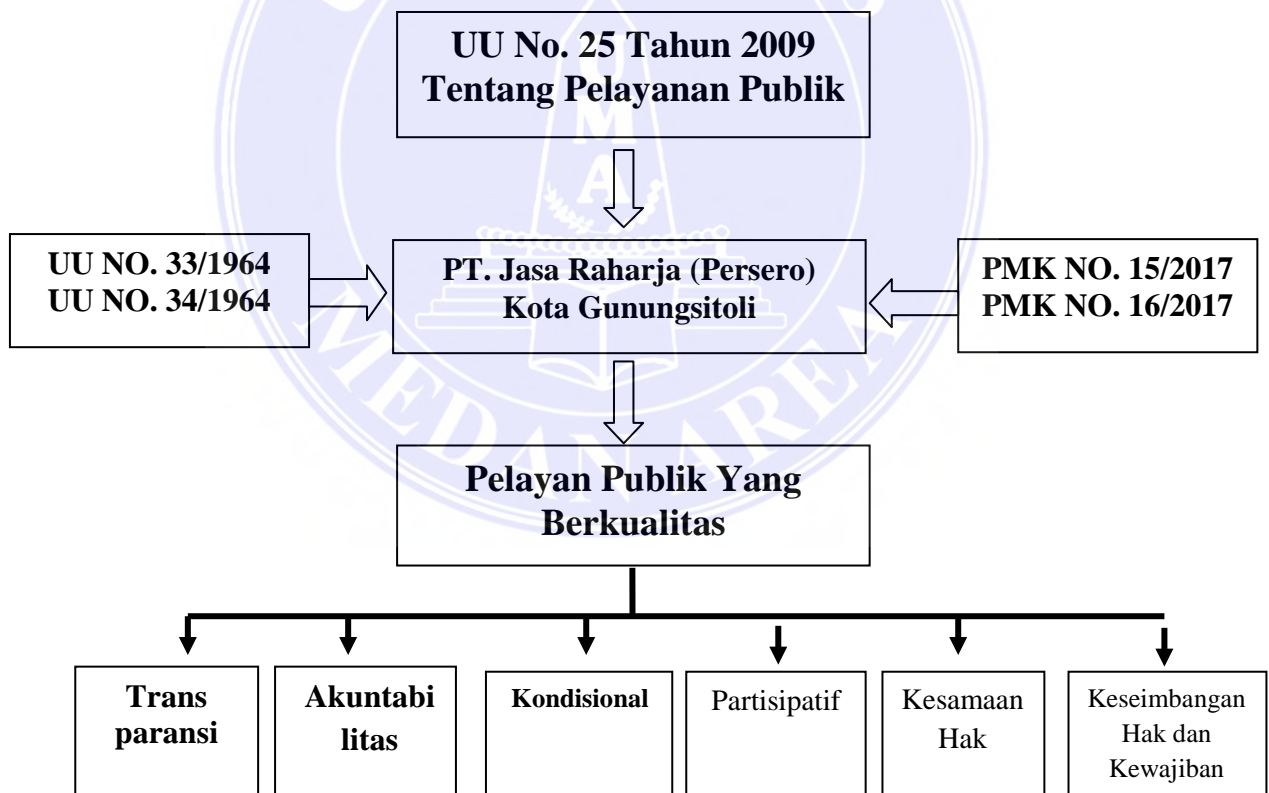
Salah satu bentuk Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan asuransi masyarakat. Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan serta Peraturan Menteri Keuangan RI No.16/ PMK.010/ 2017 Tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan telah membentuk perusahaan negara yang bergerak dibidang perasuransian yaitu PT. Jasa Raharja. Adapun harapan pembentukan perusahaan perasuransian, agar masyarakat korban dan ahli waris korban kecelakaan lalu lintas memperoleh hak santunan sebagaimana mestinya menurut Undang-Undang dan peraturan yang mengatur hal yang dimaksud. Tugas dan tanggung jawab pokok PT. Jasa Raharja adalah memberikan santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964, dengan cara menghimpun dan mengelolah iuran wajib dari penumpang alat angkutan umum darat, laut dan udara serta sumbangan wajib dari pemilik kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat kepada korban kecelakaan maupun ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan raya. PT. Jasa Raharja memiliki kantor pelayanan di setiap provinsi, salah satunya di Kota Gunungsitoli.

Menurut Sinambela (2010: 6). pada dasarnya pelayanan merupakan usaha memuaskan masyarakat. Agar masyarakat merasa puas, dituntut kualitas pelayanan prima, yang tercermin dari:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan Hak dan kewajiban.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat digambarkan kerangka penelitian sebagai berikut :

Gambar 1 : Kerangka Penelitian



Sumber :Peneliti, 2019

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik

Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*public service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir (1998:41) bahwa “hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan”.

Selanjutnya tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, menurut Thoha (1995:4) bahwa: “Tugas pelayan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi”.

Oleh karena fungsi pelayanan oleh pemerintah selalu berkaitan dengan kepentingan umum dan bukan dikonsepsikan untuk orang

perorangan. Sebagaimana disebutkan Moenir (1998:10) kepentingan umum adalah : “Suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak/masyarakat itu”.

Kata publik dalam pelayanan publik itu sendiri oleh Nasution (1990:94) diartikan sebagai “kumpulan orang-orang yang sama minat dan kepentingannya (interest) terhadap sesuatu issue”.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa “publik” dalam pelayanan publik tidak lain adalah pelayanan umum. Dalam hubungannya dengan pemerintahan, kata umum merupakan singkatan dan sebutan “masyarakat umum”

Selanjutnya Saefullah (1999:5) mengemukakan :

Pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Beberapa konsepsi tentang pelayanan dijelaskan pula oleh Djaenuri (1997:15) bahwa pelayanan adalah “proses kegiatan memenuhi kebutuhan orang lain, baik yang sifatnya hak atau kewajiban karena adanya peraturan pemerintah, wujudnya berupa jasa maupun layanan”.

Sedangkan Moenir (1998:27) menyebutkan hakikat pelayanan adalah :

“serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Kemudian Ndraha (2000:58) menjelaskan bahwa : “ pelayanan publik adalah hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum”.

Terhadap pelayanan ini Ndraha (2000:60) membedakan antara wujud layanan dengan jasa yaitu: “Jasa adalah produk yang ditawarkan oleh provider dan konsumen harus menyesuaikan diri dengan tawaran itu sedangkan layanan adalah produk yang disediakan oleh provider; provider harus menyesuaikan diri dengan kondisi atau tuntutan konsumen”.

Dengan demikian yang dimaksud dengan layanan dalam hubungan ada layanan sebagai produk. Memperhatikan berbagai konsep pelayanan sebagaimana tersebut atas, tidak terlepas dan masalah pemenuhan kebutuhan dan kepentingan umum. Lebih spesifik lagi Thoha (1995:39) mengemukakan bahwa:

Pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Secara teknis pelayanan itu hakikatnya ada bagaimana memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Sebagaimana yang dikemukakan pada bagian terdahulu bahwa sebagai unit kerja publik, pemerintah bekerja guna memenuhi (memproduksi, mentransfer, mendistribusikan) dan melindungi kebutuhan, kepentingan dan tuntutan pihak yang diperintah sebagai konsumen dan *sovereign*, akan jasa-publik dan layanan civil, dalam hubungan pemerintahan. Dengan

demikian, masyarakat sebagai konsumen produk pemerintah berhadapan dengan pemerintah sebagai produser dan distributor dalam posisi sejajar, yang satu tidak berada dibawah yang lain.

Oleh karena itu posisi yang diperintah sebagai konsumen erat sekali berkaitan dengan posisi *sovereign*. Melalui posisi sebagai *sovereign*, masyarakat memesan, mengamanatkan, menuntut dan mengontrol pemerintah, sehingga jasa publik dan layanan publik bisa dirasakan oleh setiap orang pada saat dibutuhkan dalam jumlah dan mutu yang memadai.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pegawai negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk

mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perUndang-Undangan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Pegawai Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum adalah: segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasilguna.
3. Mendorong tumbuh kembangnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
4. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Maka dapat dirumuskan yang menjadi unsur yang terkandung dalam pelayanan publik yaitu :

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
2. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
3. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.

4. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Agar pelayanan publik berkualitas, sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna.

2.1.2. Standar Pelayanan Publik

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009, Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar dalam pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Pegawai Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya harus meliputi:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian

- e. Biaya/tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan sesuai dengan standar pelaksana
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana

2.1.3. Kualitas Pelayan Publik

Berbicara mengenai kualitas pelayanan publik berarti berbicara tentang bagaimana cara yang harus diperoleh dalam usaha meningkatkan kualitas. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamika yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan proses pemberian pelayanan kepada publik tanpa membedakan golongan tertentu dan diberikan secara cuma-cuma atau dengan sejumlah biaya tertentu sehingga kelompok yang paling rendah sekalipun dapat menjangkaunya. Masyarakat tidak bisa lepas dari pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah karena pemerintah dan aparat birokrasi ada untuk melayani kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks secara efektif dan efisien.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- b. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh pegawai dalam memberikan pelayanan;
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;

- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan (lihat gambar 2).

Gambar 2
Matrik Penilaian Pelayanan

Tingkat kesulitan produsen di dalam mengevaluasi kualitas	Tingkat kesulitan pengguna di dalam mengevaluasi kualitas	
	Rendah	Tinggi
Rendah	<i>Mutual Knowledge</i>	<i>Producer Knowledge</i>
Tinggi	<i>Consumer Knowledge</i>	<i>Mutual Ignorance</i>

Sumber : Kieron Walsh, 1991 (dalam majalah Public Administration)

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan (Boediono, 2003:114), yaitu:

1. Bukti langsung (*Tangible*) yaitu, sejauh mana pegawai mampu memberikan kesan yang komunikasi dengan pengguna layanan publik.
2. Keandalan, kemampuan organisasi untuk menjalankan janji pelayanan terpercaya, tepat waktu dan dapat diandalkan.
3. Daya tanggap yaitu kesiapan pegawai dalam membantu masyarakat mmberikan pelayanan seperti yang diinginkan masyarakat serta mendengarkan keluhan yang diajukan oleh masyarakat.

4. Jaminan yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya, reputasi yang baik dalam hal pelayanan karyawan yang kompeten.
5. Toleransi yaitu mengenal pelanggan, pendengar yang baik dan sabar, yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (pegawai pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas , birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama pegawai pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari

masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992).

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan publik oleh pegawai pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan pegawai pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya kaduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang

dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik = umum). Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;

2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

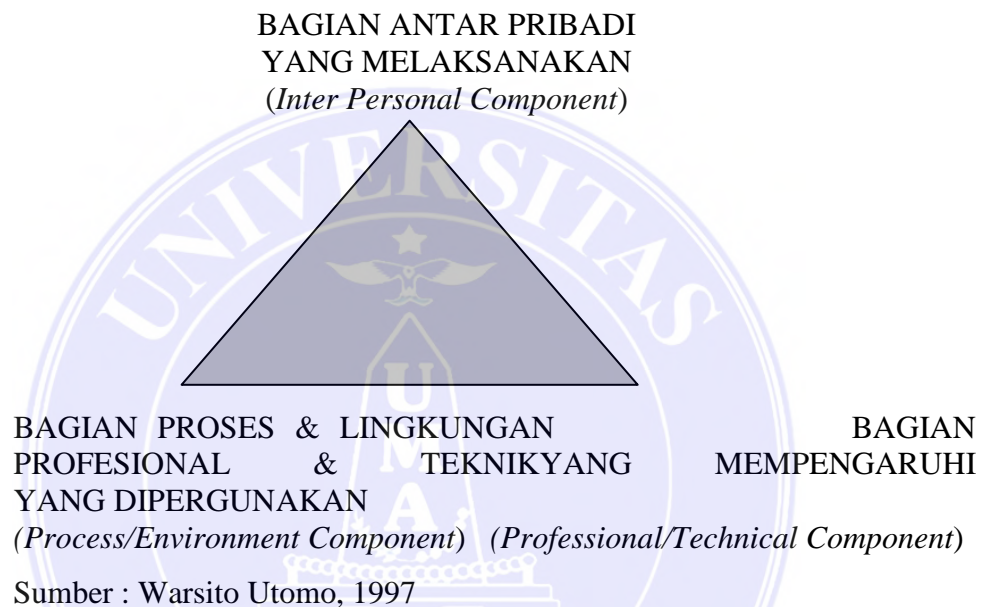
Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana gambar 3 berikut ini :

Gambar 3
Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan
(The Triangle of Balance in Service Quality)



Dari gambar 2 tersebut menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment Component*);
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical Component*).

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu:

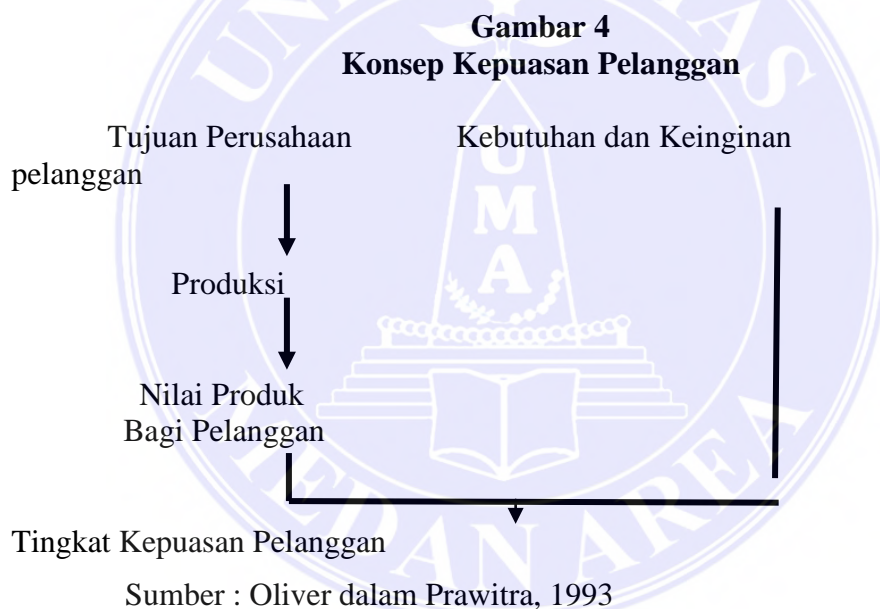
1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Sementara itu, peneliti lain pernah melakukan penelitian untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan :

1. Gaji rendah;
2. Sikap mental aparat pemerintah;
3. Kondisi ekonomi buruk pada umumnya.

Pada hakekatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) (lihat gambar 3). Yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono, 1995). Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Dari semua uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri.

Menurut Sinambela “ kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of costumers). (Sinambela, 2010: 13). Jadi, dengan demikian pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi keinginan

dan kebutuhan pelanggan. Penyedia layanan harus berupaya mencari tahu apa yang menjadi keinginan pelanggannya, sehingga sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan tersebut. Hal itu dilakukan agar pelanggan menjadi puas dan kualitas pelayanan mereka semakin meningkat. Upaya pemenuhan harapan atau keinginan pelanggan akan kebutuhannya, perlu dipenuhi dengan baik oleh pemberi layanan. Harapan menjadi sebuah pertanyaan atau misteri bagi para penyedia layanan dan perlu dicari jawabannya. Menurut Sinambela pada dasarnya pelayanan merupakan usaha memuaskan masyarakat. Agar masyarakat merasa puas, dituntut kualitas pelayanan prima, yang tercermin dari:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan Hak dan kewajiban (Sinambela, 2010: 6).

Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai, serta mudah dimengerti. (Sinambela, 2010: 6).

Transparansi, memiliki makna keterbukaan dalam pelayanan. Menurut Herdiansyah, makna keterbukaan meliputi: “Keterbukaan prosedural/ tata cara, persyaratan, satuan kerja/ pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/ tarif dan hal- hal

lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. (Hardiansyah, 2011:142). Pelayanan akan menjadi transparan apabila pelayanan tersebut diinformasikan kepada para pelanggan/ konsumen. Dengan demikian, apabila penyedia ingin pelayanannya menjadi transparansi, maka pelayanan tersebut harus diinformasikan atau diberitahukan kepada para pelanggan/ konsumen, baik itu dari segi waktu, biaya dan prosedur pelayanan. Bentuk dari penginformasian pelayanan tersebut adalah pemberitahuan pelayanan melalui media informasi, seperti media televisi, koran, website dan media informasi lainnya.

Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan aturan perUndang-Undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik adalah penyelenggaraan publik yang bertanggung jawab kepada publik itu sendiri atas apa yang mereka lakukan kepada publik, khususnya dalam hal ini dalam hal pelayanan itu sendiri. Pertanggung jawaban itu dilakukan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, dan kepada atasannya sebagai orang yang menyuruh. Menurut Mahsun, akuntabilitas adalah: “Suatu bentuk pertanggung jawaban yang dilakukan oleh oleh para pejabat atau aparat kepada masyarakat atas apa saja yang telah mereka lakukan. Adapun bentuk dari akuntabilitas itu terdiri dari fiscal accountability, legal accountability, proses accountability, outcome accountability ”.(Mahsun, 2006:85).

Pertama, *fiscal accountability* adalah bentuk pertanggungjawaban oleh penyedia layanan kepada masyarakat terkait pemanfaatan keuangan yang diterima dari masyarakat. Kedua, *legal accountability* adalah bentuk pertanggungjawaban penyedia layanan terhadap undang-undang atau peraturan-peraturan layanan. Hal itu dilihat apakah undang-undang atau peraturan-peraturan layanan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik oleh penyedia layanan. Ketiga, *process accountability* adalah bentuk pertanggungjawaban tentang berkaitan dengan bagaimana penyedia layanan mengelola dan memberdayakan sumber-sumber potensi atau sarana dan prasarana pelayanan yang ada secara ekonomis dan efisien. Keempat, *outcome accountability* adalah bentuk pertanggungjawaban berkaitan dengan bagaimana *efektifis* (hasil) dari layanan yang diberikan dapat bermanfaat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat

Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh dengan prinsip efektivitas dan efisiensi. Pelayanan yang diberikan harus ekonomis (terjangkau oleh masyarakat), dalam artian pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar. Hal ini dilakukan karena tujuan dari pelayanan publik adalah membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Partisipatif, menurut Susiloadi melalui presentasi *power point*nya, mengatakan bahwa pelayanan partisipatif, yaitu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan

harapan masyarakat. (Susiloadi, 2013:2). Penyedia layanan mesti mendorong agar masyarakat juga dapat ikut serta dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut baik secara langsung, maupun secara tidak langsung (sumbangan pendapat atau ide). Untuk itu, penyedia harus memiliki cara agar masyarakat ikut berperan serta dalam pelayanan tersebut, misalkan ajak masyarakat melalui media website, televisi dan seminar- seminar. Dikarenakan ada ruang bagi masyarakat untuk ikut bagian dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, maka penyedia layanan harus menyediakan wadah atau peran apa yang dapat menampung atau diperankan oleh masyarakat, sehingga masyarakat dapat ikut ambil bagian dan menjadi jelas peranannya di pelayanan tersebut. Kesamaan hak, menurut Susiloadi mengatakan bahwa kesamaan hak pelayanan, yaitu: 23 “Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, seperti suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain yang ditunjukkan dari ketegasan dan keteguhan pemberi layanan”. (Susiloadi, 2008:2). Penyedia layanan tidak boleh berlaku diskriminatif kepada para penerima layanan. Kesamaan hak tersebut dapat dilihat dari sikap perilaku pemberi layanan yang teguh pada prinsip-prinsip dan aturan pelayanan dan juga ditunjukkan dengan perilaku tegas kepada penerima layanan tersebut tanpa ada perbedaan perlakuan antara penerima layanan satu dengan yang lainnya .

Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan dan kejujuran antara pemberi dan

penerima pelayanan publik. Menurut, Ibrahim hak dan kewajiban ini harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguraguan dalam pelaksanaann,jujur dan adil dalam pelaksanaanya.(Ibrahim,2008: 19). Selanjutnya Tjiptono mengemukakan bahwa bahwa”kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan”. (Tjiptono,1995: 51).Pelayanan merupakan suatu yang bersifat dinamis. Karena tuntutan kualitas tersebut, maka penyelenggara dan penyedia pelayanan harus berupaya keras untuk mengerti dan memahami apa yang menjadi keinginan pelanggannya. Untuk hal itu, maka harus dilakukan upaya evaluasi dan perbaikan terus menerus oleh penyelenggara dan penyedia layanan. Ciri-ciri pelayanan yang kualitas, menurut Tjiptono adalah:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain- lain.

- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu berAC, kebersihan dan lain- lain. (Tjiptono, 1995: 51).

Pelayanan yang berkualitas memiliki ciri- ciri yaitu waktu pelayanan yang tepat. Pelayanan dengan waktu yang singkat, sehingga pelanggan atau konsumen tidak merasa bosan dengan menunggu terlalu lama selama proses pelayanan itu selesai. Untuk itu, akurasi pelayanan harus diperhatikan. Pelayanan harus selesai sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan atau direncanakan. Untuk menunjang selama proses pelayanan berlangsung, maka penyedia layanan harus mendukung pelayanan tersebut dengan fasilitas-fasilitas penunjang. Hal itu, perlu dilakukan agar penerima layanan merasa nyaman, tidak terlalu merasa bosan disaat menunggu proses layanan itu berlangsung. Fasilitas-fasilitas penunjang itu seperti kursi tunggu, televisi, penyediaan air minum dan fasilitas pendukung lainnya. Selanjutnya, kesopanan penyedia atau pemberi layanan merupakan salah satu ciri dari pelayanan yang berkualitas. Sikap pemberi layanan yang ramah dan sopan akan membuat penerima layanan merasa nyaman dan puas akan layanan yang diberikan. Untuk itu, setiap lembaga penyedia layanan harus menekankan perilaku ramah dan sopan kepada setiap karyawannya. Kemudian, layanan yang mudah tidak perlu persyaratan yang berbelit-belit merupakan ciri dari pelayanan yang berkualitas selanjutnya. Untuk itu, penyedia layanan harus membuat persyaratan pelayanan semudah mungkin tanpa mengabaikan keamanan pelayanan. Rancangan persyaratan secara matang

sangat diperlukan agar pelayanan yang diberikan mudah dan praktis, tanpa mengabaikan keamanan pelayanan.

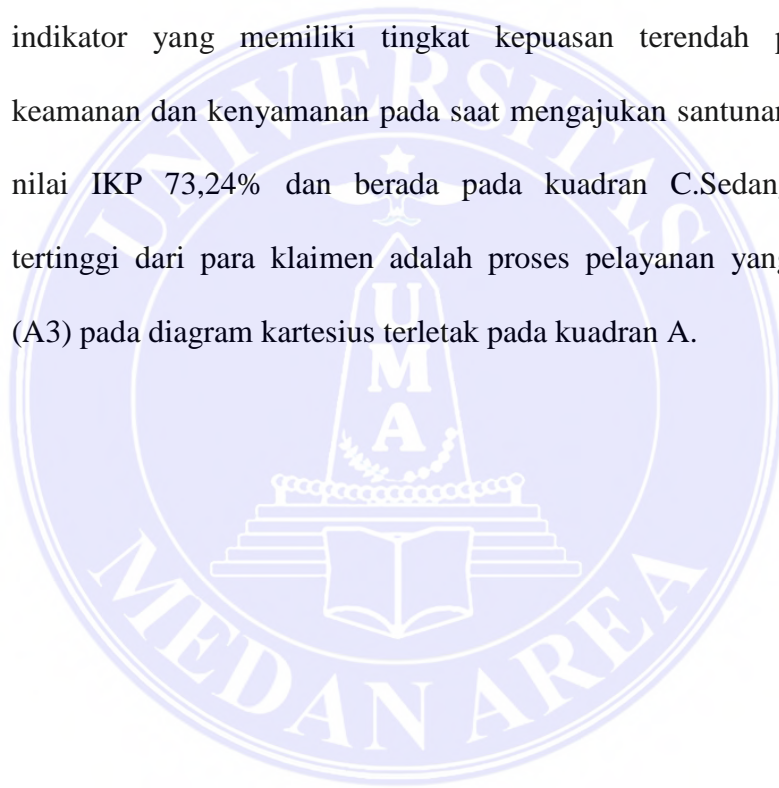
2.2. Penelitian Terdahulu

1. Melda Ria Yanti (2017), dengan judul penelitian :Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. Jasa Raharja (Persero)Kota Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik pada PT. Jasa Raharja (Persero)Kota Pekanbaru masih “kurang maksimal”. Dari segi ketepatan waktu pelayanan pada PT. Jasa Raharja belum maksimal. Jumlah dan sumber daya manusia (pegawai) yang dimiliki PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru ini menjadi salah satu penyebabnya. Dari segi prosedur dan ketentuan yang jelas serta kesatuan pandangan terhadap siapa dan apa yang menjadi tujuan program masih belum jelas. Ini terlihat dengan korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan yang mengajukan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas jalan namun mereka (korban/ahli waris korban tersebut) tidak berhasil mendapatkannya.
2. Agus Nugraha, (2014), dengan judul penelitian :Kualitas Pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) Gunungsitoli (Studi Pada Asuransi Kecelakaan Lalu lintas Jalan Raya Perwakilan Bandung). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Transparansi yang diberikan masih belum lengkap, seperti pada media *website*:www.jasaraharja.co.id. informasi yang disediakan di dalam website hanya menginformasikan mengenai profil Jasa Raharja secara menyeluruh, sehingga untuk informasi yang berada di setiap perwakilan kota belum tersampaikan, serta Keseimbangan hak dan

kewajiban dalam melayani asuransi kecelakaan lalu lintas belum cukup adil. Hal ini terlihat dari pelayanan lebih mendahulukan kecelakaan besar dibanding yang terkena kecelakaan individu.

3. Arie Permana, 2013, dengan judul penelitian: Kualitas Pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Dalam Memberikan Santunan Asuransi Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) masih belum tepat banyaknya masyarakat tahu tentang informasi yang di buat oleh PT. jasa Raharja mulai dari teleo bebas pulsa website maupun sosialisasi yang diadakan oleh kantor Jasa Raharja, 2) banyak korban dan ahli waris didalam pengurusan prosedur untuk jumlah santunan yang akan diberikan ole PT. Jasa Raharja, 3) dimana dalam pemberian santunan masih banyak ketidaktahuan keluarga untuk siapa yang diberikan santunan dari korban kecelakaan jika korban berada di Rumah sakit ataupun meninggal dunia, 4) Masih lambatnya waktu didalam pemberian santunan korban kecelakan lalu lintas jalan.. Maka ddalam pelaksanaan sangat tidak tepat waktu dan memperlambat jalannya pemberian dana santunan korban kecelakaan lalu lintas Jalan dengan waktu yang ditetapkan, 5) Sudah banyak masyarakat yang tahu bahwa pengurusan kecelakaan korban yang terjadi dimana pun dapat di klaim di kantor Jasa Raharja sesuai dengan identitas terdekat.
4. Desi Kurniawati dan Putut Haribowo (2013), dengan judul penelitian : Analisis Kepuasan Klaimen Atas Kualitas Pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Pati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

Tanggapan klaimen yang diukur berdasarkan lima dimensi yaitu kehandalan (*Reliability*), buktilangsung (*Tangible*), ketanggapan (*Responsivness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*) rata-rata menunjukkan tanggapan yang baik dengan hasil IKP antara 76% - 100%. Indikator yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi yaitu Ruangan yang bersih dan rapi (B2) dengan nilai IKP 95,38% dan berada pada kuadran B. Sedangkan indikator yang memiliki tingkat kepuasan terendah pada jaminan keamanan dan kenyamanan pada saat mengajukan santunan (D2) dengan nilai IKP 73,24% dan berada pada kuadran C. Sedangkan harapan tertinggi dari para klaimen adalah proses pelayanan yang tepat waktu (A3) pada diagram kartesius terletak pada kuadran A.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian tentang kualitas pelayanan publik ini lebih difokuskan pada pelayanan Pemberian Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Pada Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Gunungsitoli. Penelitian lapangan dilaksanakan selama dua bulan Januari s/d Februari 2019) dalam rangka pengumpulan data primer dan data sekunder sekaligus mengadakan pengamatan tentang analisis kualitas pelayanan publik pada PT. Jasa Raharja Gunungsitoli.

3.2. Bentuk Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu menghasilkan penelitian dengan menggunakan kata-kata dan berdasarkan hasil yang diperoleh dilapangan. Dengan metode ini diharapkan penulis memperoleh hasil penelitian secara obyektif..

3.3. Informan

Tujuan dan prosedur sampling dalam penelitian kualitatif lebih terfokus kepada representasi terhadap fenomena sosial. Penelitian kualitatif bertolak dari asumsi tentang realitas atau fenomena sosial yang bersifat unik dan kompleks. Padanya terdapat regularitas atau pola tertentu, namun penuh dengan variasi (keragaman). Data atau informasi harus ditelusuri seluas luasnya (sedalam mungkin) sesuai dengan variasi yang ada. Hanya dengan

cara demikian, penelitian mampu mendeskripsikan fenomena yang diteliti secara utuh. Informan yang dianggap penulis mampu memahami dan mengerti tentang proses Pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Jasa Raharja Kota Gunungsitoli.

- a. Kepala Jasa Raharja Gunungsitoli
- b. Humas Jasa Raharja Gunungsitoli
- c. Humas Kepolisian Resort Nias
- d. Masyarakat/korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas

3.4. Jenis dan sumber data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada penulis, yaitu data dikumpulkan melalui teknik observasi dan wawancara, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Maka observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi terus terang, yaitu dengan menyatakan terus terang kepada informan bahwa penulis sedang melakukan penelitian.

b. Data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data berupa data-data yang sudah tersedia, yaitu data yang dikumpulkan melalui teknik dokumentasi. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari arsip dan dokumen meliputi: 1. Gambaran umum tentang PT. Jasa Raharja 2. Mekanisme Pelayanan di

PT. Jasa RaharjaGunungsitoli 3.Pelayanan asuransi yang ada di PT. Jasa Raharja Gunungsitoli 4. Data yang lain mendukung penelitian ini.

3.5. Teknik pengumpulan data

- a. Observasi :Suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung terhadap informan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan pelayanan pada PT. Jasa Raharja Gunungsitoli.
- b. Wawancara :Suatu teknis pengumpulan data dengan melalui informasi melalui wawancara langsung kepada informan. Bertujuan untuk mengetahui secara keseluruhan sebagaimana peristiwa yang terjadi dilapangan.
- c. Studi Pustaka: Suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan peneliti dengan cara membaca literature seperti buku, jurnal dan pemberitaan media massa seputar masalah penelitian.

3.6. Teknis Analisis Data

Menurut Bogdan dalam Sugiono (2012:88) mengadakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah di pahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang

lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis non-statistik, yaitu berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan data dokumentasi terhadap informan yang berkaitan dengan analisis Pelayanan Publik pada PT. Jasa Raharja Gunungsitoli, yaitu analisis data yang berpangkal dari kenyataan-kenyataan kasus sehingga nantinya akan menghasilkan kesimpulan.



DAFTAR PUSTAKA

- A. E. & Riduwan. (2008). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Kota Gunungsitoli: Alfabeta.
- Akerlof, G.A., 2009. *An Economic Theorist's Book of Tales*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Abukhalifeh, A. N., & Som, A. P. M. 2012. *Service quality management in hotel industries: A conceptual framework for food and beverage departments*. International Journal of Business and Management, 7(14), 135–141. doi: 10.5539/ijbm.v7n14p135
- Al-Zoubi, M. R. 2013. *Service quality effects on customer loyalty among the Jordanian telecom sector "Empirical Study"*. International Journal of Business and Management, 8(7), 35–45. doi: 10.5539/ijbm.v8n7p35. Analisis Kualitas Pelayanan (Enny Noegraheni Hindarwati; Anintia Jayasari) 637
- Anwar, Iwanul. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ekspedisi Pt. Sinar Mas Transindo Surabaya*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 10, Oktober 2017 ISSN:2461-0593. <https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/viewFile/3608/2972> (28Maret).
- Arikunto, Suharsimi. 1996, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- 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>.
- A.Usmara. 2003. *Starategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amoro Book
- Bala, N., Sandhu, H. S., & Nagpal, N. 2011. *Measuring life insurance service: An empirical assessment of servqual instrument*. International Business Research, 4(4), 176–190.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Butt, M. M., & de Run, E. C. 2010. *Private healthcare quality: applying a SERVQUAL model*. International Journal of Health Care Quality Assurance, 23(7), 658–673. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/09526861011071580>
- Desi Kurniawati dan Putut Haribowo, 2013. *"Analisis Kepuasan Klaimen Atas Kualitas Pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan"*

Pati” <http://admisibisnis.blogspot.com/2013/07/analisis-kepuasan-klaimen-atas-kualitas.html>.

Djaenuri, H.M. Aries. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : IIP Press

Dwitama, Rynaldi.2012.“*Pengertian Struktur Organisasi*”<http://rynalddwitama.blogspot.com/2012/05/pengertian-struktur-organisasi.html>.Online.Diakses pada tanggal 17 April 2019

Fitzsimmons, James A., Mona AF. 1994, *Service Management for Competitive Advantage*, Mc Graw Hill, London.

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

Gasvers, Vincent. 2007. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*.Jakarta : Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka Utama.

Gaspersz, V. 2012.All in One Management Toolbook. Bogor: Tri Albros. Heizer, J. & Render, B. (2010).*Operations Management Global Edition*. 10th Edition.Canada: Pearson.

Ispurwanto, W. & Pricillia, V. W. 2011.*Analisis Kepuasan Penumpang Gerbong Kereta Api Khusus Wanita Menggunakan Metode Servqual*. Thesis Program Pascasarjana, Universitas Bina Nusantara.

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

J. Supranto M.A. 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*.Jakarta :PT. Renika Cipta.

Kotler, P. & Armstrong, G. 2012.*Principles of Marketing*.14th Edition. United States: Pearson. Kuncoro.

Mishra, P. K., & Shekhar, B. R. 2010.*Measuring quality of service in retail outlets using fuzzy numbers*. Management Science and Engineering, 4(3), 80–86. doi: <http://dx.doi.org/10.3968%2Fj.mse.1913035X20100403.008>

Miftah, Thoha. 1995. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*.Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Melda, Ria Yanti, 2017, “*Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. Jasa Raharja (Persero)Kota Pekabaru*”. JOM FISIP Vol. 4 No. 1 – Februari 2017.<https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/13235>

Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Moenir, H.A.S., 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta. Bumi Aksara.
- Nasution, S. 1990. *Pengertian Belajar*. Bandung : Bumi Aksara
- Nawawi, Hadari, 2010, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Jogjakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2000. Ilmu *Pemerintahan (Kybernology)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nugraha, Agus. 2014. *Kualitas Pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Bandung(Studi Pada Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Kota Bandung)*.https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/717/jbptunikompp-gdl-agusnugrah-35809-9-unikom_a-v.pdf
- Nugraha, Agus.2014.“*Kualitas Pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) Gunungsitoli (Studi Pada Asuransi Kecelakaan Lalu lintas Jalan Raya Kota Gunungsitoli)*. <https://repository.unikom.ac.id/29756/>.
- Osborne, David, dan Ted Gaebler, 2012, *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*, Addison-Wesley.
- Osborne, David dan P. Plastrik, 1997, *Banishing Bureaucracy : The Five Strategies for Reinventing Government*, New York, Addison–Wesley.
- Parasuraman. 2000. *Delivering Quality Service. (Terjemahan)*. New York : The Free Press. *Jurnal of Retailing Kotler, P. 1997*. Marketing management. New Jersey, USA: Prentice Hall. Inc
- Pawitra, Teddy. 1993. *Pemasaran : dimensi falsafah, disiplin, dan keahlian*. Sekolah Tinggi Manajemen Prasetiya Mulya
- Profil PT.Jasa Raharja (Persero)*, Jakarta
- Ratminto, 2009, *Konsep-konsep Dasar Manajemen Pelayanan*, Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rasyid, M. Ryaas. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*. Jakarta : Yarsif Watampone
- Sejarah.Yes.2017.<http://yes-sejarah.blogspot.com/2017/05/sejarah-perusahaan-pt-jasa-raharja.html>. Online.Diakses pada tanggal 17 April 2019

- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Kota Gunungsitoli.
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Administratif*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Supriatna, Tjahya, 2006, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta : Nimas Multima.
- Susiloadi, Priyanto. 2008. *Implementasi Corporate Sosial Responsibility untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan*. Spirit Publik.
- Tjiptono, Fandy, 1995, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono Fandy. 2000. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- Utomo, Waristo. 1997. *Peranan Dan Starategi Peningkatan dan Pendapatan Asli Daerah (PAD)*. Jakarta : Pustaka Pelajar
- Walsh, Kieron. 1991. *Public Administration*
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya : Insan Cedekia.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 2008, *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality dalam Journal of Retailing, Spring*.
- Zeithaml, Valarie A. (et.al), 2010, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*
- Peraturan PerUndang-Undangan**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Pegawai Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.**
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik**

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

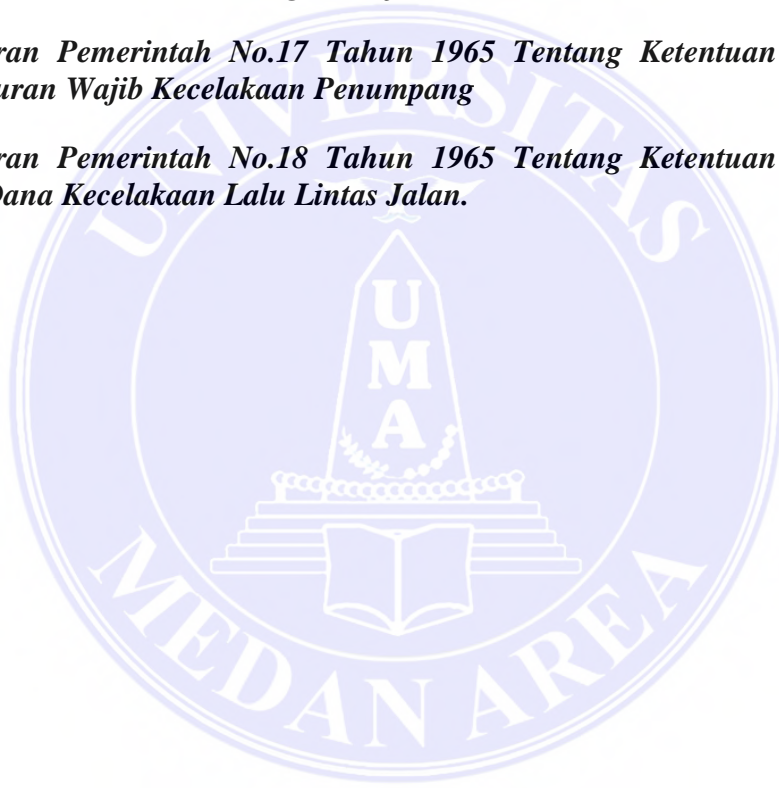
Undang-Undang No.34 Tahun 1964 Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas.

Peraturan Menteri Keuangan RI No.15/ PMK.010/ 2017 Tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggung Wajib Kecelakaan Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/ Danau, Ferry/ Penyebrangan, Laut dan Udara

Peraturan Menteri Keuangan RI No.16/ PMK.010/ 2017 Tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

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

Peraturan Pemerintah No.18 Tahun 1965 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.





Gunungsitoli, 9 Januari 2019

SURAT KETERANGAN
NOMOR : PP / R / 02 / 2019

Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Gunung Sitoli Menerangkan bahwa :

Nama : SEPTIAN JONATAN
NPM : 171801005
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Judul Tesis : "Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Pada Kantor Pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) Gunung Sitoli"

Telah selesai melaksanakan pengambilan data/penelitian di PT. Jasa Raharja (Persero) Gunung Sitoli dari tanggal 10 Januari s/d 30 Januari 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.


Kantor Pelayanan Jasa Raharja (Persero)
Gunung Sitoli
M. Sitompul, S.Sos.
PJ. K.P.R Gunung Sitoli
NPP 729315919

Tembusan :

1. Ka. Perwakilan Padang Sidempuan

**FOTO DOKUMENTASI PENELITIAN KEPADA KEPALA JASA
RAHARJA GUNUNGSITOLI TANGGAL 11 JANUARI 2019**



**FOTO DOKUMENTASI PENELITIAN KEPADA INFORMAN
KEPOLISIAN RESORT NIAS TANGGAL 18 JANUARI 2019**



**FOTO DOKUMENTASI PENELITIAN KEPADA INFORMAN
MASYARAKAT/KORBAN/AHLI WARIS KORBAN KECELAKAAN
LALU LINTAS TANGGAL 25 JANUARI 2019**



**FOTO DOKUMENTASI PENELITIAN KEPADA INFORMANDI
SAMSAT GUNUNGSITOLI TANGGAL 29 JANUARI 2019**

