

**SISTEM LAYANAN “JEMPUT BOLA” DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PT JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG
KEPULAUAN RIAU**

SKRIPSI



**Oleh :
MARIA GORETTI
131010046**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**SISTEM LAYANAN “JEMPUT BOLA” DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PT JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG
KEPULAUAN RIAU**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



Oleh:

Maria Goretti

131010046

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di Perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Batam, 10 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

Maria Goretti
131010046

**SISTEM LAYANAN “JEMPUT BOLA” DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PT JASA
RAHARJA (PERSERO) CABANG KEPULAUAN RIAU**

**Oleh
Maria Goretti
131010046**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 10 Februari 2017

Yuswarni, S.Ap., MPA.

Pembimbing

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (SI) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.S.I. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Karol Teovani Lodan, S.AP, M.AP. selaku Kaprodi Ilmu Administrasi Negara.
3. Ibu Yuswarni, S.Ap., MPA. selaku Dosen Pembimbing saya yang telah menyediakan waktu dan memberikan bimbingan serta arahan sampai selesainya skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Prodi Administrasi Negara yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di Universitas Putera Batam.

5. Bapak Harry W. Santoso, SH. selaku Kepala Unit Operasional di PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau yang telah membantu Peneliti dalam memenuhi informan.
6. Bapak Muhammad Satria Nur Hidayat, SH. selaku Humas di PT. Jasa Raharja dan Bapak Kahrul Fadly. selaku Mobile Service Cabang Batam yang telah meluangkan waktunya kepada peneliti.
7. Kedua orang tua tercinta serta Keluarga Besar saya yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman Prodi Administrasi Negara angkatan 2013 dan sahabat-sahabat tercinta khususnya, Yulianti Harianja, Putri Pranita, Yeyen Angelica, Monalisa Theresia Sijabat, Febri Wulan Sari, Ari Andini dan Rio Alfredo Pakpahan yang telah memberi dukungan dan membantu saya.

Dengan demikian penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang penulis sebutkan, dan apabila ada yang tidak disebutkan penulis mohon maaf, dengan besar harapan semoga skripsi yang ditulis oleh penulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Semoga amal dan kebbaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa, Amin.

ABSTRAK

PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kepulauan Riau merupakan salah satu BUMN yang menjalankan tugas dalam memberikan santunan kepada mereka yang mengalami musibah kecelakaan saat menumpang angkutan umum dan mereka yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Sistem Layanan Jemput Bola pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kepri. Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang mencoba mendeskripsikan temuan-temuan dalam pelaksanaan penelitian. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil yang didapatkan sistem layanan jemput bola berhasil meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kepri dengan menggunakan indikator 1) Kemudahan Akses dan Proses Pelayanan, 2) Kemampuan dan Keandalan Petugas, 3) Kesiediaan Membantu Masyarakat dengan Memberikan Pelayanan dengan Cepat dan Tepat, 4) Kepastian Biaya dalam melakukan Pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas, Sistem Layanan Jemput Bola, PT. Jasa Raharja

ABSTRACT

PT. Jasa Raharja (Persero) Riau Islands is one of the BUMN who perform tasks in providing benefits to those of the unfortunate accident while riding public transportation, and those who are victims of traffic accidents. This study aims to determine, describe and Analysis System Pick up Ball Service at PT. Jasa Raharja (Persero) Kepri. This type of research that is descriptive research with qualitative approach that attempts to describe the findings in the conduct of research. The data obtained through observation, interview, and documentation. Based on the results obtained proactive service system has improved the quality of service at PT. Jasa Raharja Kepri using indicators 1) Ease of Access and Process Services, 2) Capability and Reliability Officer, 3) Willingness to Help Citizens with Providing Services with Fast and Precise, 4) Assurance Services Cost of doing.

Keywords: Quality, Service System Pick up Ball, PT. Jasa Raharja

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.	8
2.2 Landasan Teori	12
2.3 Kerangka Pemikiran	27
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Fokus Penelitian	30
3.3 Lokasi Penelitian.....	30
3.4 Sumber Data.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil	35
4.2 Pembahasan.....	48
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran.....	66
 DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Korban Kecelakaan Lalu Lintas Pada Kota Batam	3
Tabel 3.1 Informan Penelitian Pada PT Jasa Raharja (Persero).....	33
Tabel 4.1 Data Korban Penerima Santunan	39
Tabel 4.2 Presentase Santunan Yang Diberikan	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Dokumen Dasar Pengajuan Santunan	45
Gambar 4.2 Kemudahan Akses PT JasaRaharja	50
Gambar 4.3 Prosedur Pelayanan PT Jasa Raharja	52
Gambar 4.4 Pihak Jasa Raharja Melakukan Sistem Layanan Jemput Bola	54
Gambar 4.5 Pihak Jasa Raharja Mengklaim Dana Santunan	55
Gambar 4.6 Wawancara dengan Pihak Ahli Waris.....	57
Gambar 4.7 Pihak Jasa Raharja Membantu Pihak Ahli Waris.....	59
Gambar 4.8 Memproses Keluhan Pihak Ahli Waris.....	60
Gambar 4.9 Klaim Santunan Terhadap Kepastian Biaya.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I JADWAL PENELITIAN
LAMPIRAN II PEDOMAN WAWANCARA
LAMPIRAN III DOKUMENTASI