

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini adalah, setelah berjalannya sistem layanan jemput bola terbukti meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kepulauan Riau yang dapat dilihat dari peningkatan jumlah pengguna layanan dan pemberian santunan oleh PT. Jasa Raharja dari tahun ketahun yang dinilai oleh peneliti berdasarkan data dua tahun terakhir, bahwa PT. Jasa Raharja tiap waktu kewaktu berusaha meningkatkan performannya. Sistem layanan jemput bola telah berhasil memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan pengguna layanan asuransi korban kecelakaan lalu lintas.

1. Pelayanan publik yang diterapkan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam sistem layanan jemput bola memberikan kemudahan akses kepada korban maupun ahli/waris dalam melakukan klaim santunan serta proses pelayanan yang tidak berbelit-beli dan mudah diproses. Hal ini sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan yang *tangibel* (berwujud).
2. Kemampuan petuags Jasa Raharja dalam memproses keluhan pihak korban/ahli waris dan kehandalan petugas dalam menggunakan alat bantu seperti komputer, printer, scan, mesin fotocopy dan fax sehingga mempermudah proses pelayanan dengan cepat. Jadi sistem layanan

jemput bola pada PT. Jasa Raharja (Persero) dapat dikatakan cukup baik dalam memberikan pelayanan yang *reliability* (Kehandalan).

3. Kesiediaan membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat merupakan salah satu bentuk respon yang diberikan PT. Jasa Raharja kepada pihak korban/ahli waris ketika mengalami keluhan dalam memproses pelayanan, sehingga sistem layanan jemput bola ini sudah berjalan baik dengan memberikan pelayanan yang *responsiveness* (Ketanggapan).
4. Jaminan yang ada pada PT. Jasa Raharja dengan kepastian biaya dalam melakukan pelayanan kepada pihak korban/ahli waris menjamin dengan tidak adanya memungut biaya atau bisa dikatakan gratis, sehingga sistem layanan jemput bola ini memberikan kemudahan dalam hal biaya dan berjalan cukup baik untuk pelayanan *assurance* (Jaminan).

5.2 SARAN

Setelah menganalisis data serta melihat langsung buktinya kelapangan peneliti ingin menyampaikan beberapa kritik masukan kepada pihak Jasa Raharja yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk waktu dimasa yang akan datang pihak Jasa Raharja dapat meningkatkan serta pelayanan publik yang telah berjalan baik ini secara konsisten. Karena dengan adanya sistem layanan jemput bola yang diterapkan oleh Jasa Raharja sedikit banyaknya sudah dapat membantu pihak pemerintah dalam merubah citra pemberian pelayanan yang buruk kepada masyarakat oleh pemerintah.
2. Diharapkan kepada pihak Jasa Raharja dapat meningkatkan jumlah santunan yang diberikan kepada masyarakat. Dan tentu saja semua itu dilakukan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan dan faktor-faktor tertentu.
3. Hal selanjutnya yang ingin disampaikan peneliti adalah agar dimasa yang akan datang pihak Jasa Raharja melakukan prosedur pengklaiman dana santunan dengan lebih banyak lagi melibatkan peran teknologi dan komunikasi.