

**OPTIMALISASI PROSES ADMINISTRASI
LAYANAN ASURANSI OLEH PT JASA RAHARJA
KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Betty Krisdayanti Sihombing
191010026**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**OPTIMALISASI PROSES ADMINISTRASI
LAYANAN ASURANSI OLEH PT JASA RAHARJA
KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh

Betty Krisdayanti Sihombing

191010026

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Betty Krisdayanti Sihombing
Npm : 191010026
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan Judul:

**"OPTIMALISASI PROSES ADMINISTRASI LAYANAN ASURANSI
OLEH PT JASA RAHARJA KOTA BATAM"**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 28 Juli 2023



Betty Krisdayanti Sihombing

191010026

**OPTIMALISASI PROSES ADMINISTRASI
LAYANAN ASURANSI OLEH PT JASA RAHARJA
KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memenuhi gelar Sarjana**

**Oleh
Betty Kridayanti Sihombing
191010026**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 28 Juli 2023



**Timbul Dompok, S.E., M.Si
Pembimbing**



ABSTRAK

Tujuan penekanan penelitian ini adalah untuk membantu peneliti dalam memahami masalah yang diteliti menggunakan indikator Optimalisasi Proses Administrasi Layanan Asuransi Oleh Pt Jasa Raharja Kota Batam optimalisasi proses administrasi layanan asuransi oleh pt jasa raharja Kota Batam. Menurut Pasal 1 sampai dengan 24 UU/22 Tahun 2009 kecelakaan lalu lintas adalah suatu kejadian di jalan raya yang tidak terduga dan tidak disengaja yang melibatkan dua kendaraan atau lebih yang saling bertabrakan atau kendaraan yang tidak ada pengguna jalan lain, dimana resiko kecelakaan seperti luka ringan, luka berat, kematian, dan hanya mengalami kerugian harta benda yang dialami oleh salah satu atau bahkan kedua korban. Metodologi penelitian kualitatif diterapkan dalam penelitian ini. Untuk mendeskripsikan fakta dan informasi di lapangan, seperti kegiatan sosial, sikap, peristiwa, dan kepercayaan yang telah terjadi atau belum terjadi di tempat penelitian digunakan metode penelitian kualitatif. Optimalisasi Proses Administrasi Layanan Asuransi Oleh Pt Jasa Raharja Kota Batam optimalisasi proses administrasi layanan asuransi oleh pt jasa raharja kota batam PT Jasa Raharja Kota Batam bekerja sama dengan kepolisian dan pemerintah daerah kabupaten/kota dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat umum pemilik kendaraan bermotor dan memanfaatkan fasilitas jalan lainnya. 33 Tahun 1964 tentang iuran dan sumbangan wajib untuk di pupuk dan di himpun dan selanjutnya disalurkan kembali kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan, sebagai asuransi jasa raharja. Asuransi jasa raharja adalah perlindungan dan jaminan negara kepada rakyatnya yang mengalami kecelakaan, sedang obyeknya adalah manusia dan asuransi ini memberikan jaminan terhadap kerugian yang disebabkan oleh kecelakaan.

Kata kunci: Optimalisasi; Asuransi; Kecelakaan Lalu Lintas

ABSTRACT

The purpose of this research emphasis is to assist researchers in understanding the problem under study using the indicator Optimization of the Insurance Service Administration Process by Pt Jasa Raharja Batam City optimization of the insurance service administration process by PT Jasa Raharja Batam City. According to Articles 1 to 24 of Law/22 of 2009 a traffic accident is an unexpected and unintentional incident on the highway involving two or more vehicles colliding with each other or vehicles with no other road users, where the risks of accidents include minor injuries, serious injuries, death, and only experiencing property loss experienced by one or even both victims. Qualitative research methodology was applied in this study. To describe facts and information in the field, such as social activities, attitudes, events, and beliefs that have occurred or have not occurred at the research site, qualitative research methods are used. Optimization of Insurance Service Administration Process by Pt Jasa Raharja Batam City Optimization of insurance service administration process by PT Jasa Raharja Batam City PT Jasa Raharja Batam City cooperates with the police and district/city regional governments in order to improve services for the general public who own motorized vehicles and utilize other road facilities. 33 of 1964 concerning obligatory fees and donations to be collected and collected and then redistributed to people who have had accidents, as insurance for raharja services. Jasa raharja insurance is the protection and guarantee of the state to its people who have an accident, while the object is humans and this insurance provides guarantees against losses caused by accidents.

Keywords: Optimization; Insurance; Traffic Accidents

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi srata satu (S1) pada program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu kritik dan 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 Dr. Nur Elfi Husada, S.Kom.,M.S.I Selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.AP., M.AP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
3. Ibu Lubna Salsabila, S.IP.,M.I.P.,MPA. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.
4. Bapak Timbul Dompok Sibarani, S.E.,M.Si Selaku Pembimbing Skripsi dan Pembimbing Akademik pada program Studi Administrasi Negara yang telah banyak membantu penulis menuntut Ilmu di Universitas Putera Batam.
5. Bapak/Ibu Dosen pengajar Di Universitas Putera Batam yang telah membuka wawasan penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan, pengalaman serta motivasinya.
6. Bapak/Ibu penguji yang telah bersedia menjadi penguji dan memberikan saran dan kritik yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kedua orang tua Bapak Suranto Sihombing dan Ibu Lamria Simamora, kedua abang Mulyadi Ardi Sihombing dan Hengky Pernando Sihombing dan kedua adik Agus Sihombing dan Lestari Sihombing beserta keluarga besar yang sangat penulis cintai yang selalu memberikan motivasi,

dukungan, serta mendoakan agar tidak mudah menyerah dan terus bekerja keras dalam menyelesaikan studi.

8. Bapak Mulyadi selaku Kepala Cabang operasional Humas, Bapak Irfan Ardiansyah selaku Penanggung Jawab Humas serta Ibu Sekar selaku Sekretaris Jasa Raharja yang telah ikut membantu dalam memberikan data untuk menyelesaikan skripsi ini;
9. Pegawai dan Staff Jasa Raharja Kota Batam yang sudah membantu memberikan informasi kepada penulis dalam memberikan ilmu dalam penulisan skripsi ini;
10. Teman-teman Prodi Administrasi Negara Angkatan 2019 khususnya Hafizah Nurul katresna, Eva Lesna Nainggolan , Agustina Sombo, Meysi Ansari, Fijar, Randi, Alfon, Melanda Pramitha Indah dan teman-teman seperjuangan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Penulis sangat mengharapkan saran kritik yang membangun untuk perbaikan sehingga pada akhirnya penelitian ini dapat membantu bidang pendidikan serta dapat dikembangkan lebih lanjut. Amin

Batam, 28 Juli 2023



Betty Krisdayanti Sihombing



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Pelayanan Publik	8
2.1.1 Standar Pelayanan Publik	8
2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik	10
2.2 Optimalisasi Pelayanan Publik	16
2.2.1 Indikator Optimalisasi	17
2.3 Asuransi	21
2.3.1 Jenis-Jenis Asuransi.....	22
2.3.2 Manfaat Asuransi.....	23
2.4 Jasa Raharja	24
2.5 Penelitian Terdahulu.....	26

2.6	Kerangka Pemikiran	37
BAB III: METODE PENELITIAN		36
3.1	Jenis Penelitian	36
3.2	Fokus Penelitian	37
3.3	Sumber Data	37
3.4	Teknik Pengumpulan Data	39
3.5	Metode Analisis Data	40
3.7	Lokasi Dan Periode Penelitian.....	43
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Hasil Penelitian	44
4.1.1	Gambaran Umum Jasa Raharja Kota Batam	44
4.1.2	Visi Dan Misi PT Jasa Raharja Kota Batam.....	48
4.1.3	Budaya Perusahaan Jasa Raharja.....	49
4.1.4	Pembayaran Santunan Jasa Raharja Kota Batam.....	50
4.1.5	Optimalisasi Proses Administrasi Layanan Asuransi Oleh PT Jasa Raharja Kota Batam.....	51
4.1.5	Faktor Pendukung Optimalisasi Pelayanan.....	58
4.2	Pembahasan.....	68
4.2.1	Optimalisasi Proses Layanan Asuransi Oleh PT Jasa Raharja Kota Batam	68
4.2.2	Faktor-Faktor Pendukung Optimalisasi Pelayanan	71
BAB V: SIMPULAN DAN SARAN.....		74
5.1	Simpulan.....	74
5.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		76
PEDOMAN WAWANCARA		81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Pemikir	37
Gambar 4. 1. Cara Pengajuan Santunan Jasa Raharja	46
Gambar 4. 2. Budaya Perusahaan	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Jumlah Data Kendaraan Di Kepri	2
Tabel 1. 2. Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas Dari 2019-2022	3
Tabel 1. 3. Besaran Santunan Jasa Raharja	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3. 1. Informan Penelitian	38
Tabel 4. 1. Pembayaran Santunan Cabang Kepulauan Riau.....	50



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan meningkatnya perkembangan zaman, maka meningkat pula segala kegiatan manusia untuk memenuhi segala kebutuhan dan keperluannya. salah satu kebutuhan masyarakat ialah dalam bidang transportasi, dengan adanya transportasi dapat mempermudah masyarakat untuk bergerak dari satu tempat ketempat lainnya. Tingginya tingkat kebutuhan masyarakat terlihat dari semakin meningkatnya jumlah kendaraan yang ada pada saat ini. Selain mempermudah manusia untuk berpindah dari satu tempat ketempat lainnya, transportasi juga merupakan salah satu komponen yang bergerak dibidang perekonomian.

Berdasarkan perkembangan di Kota Batam adalah pertumbuhan penduduk yang tinggi, pertumbuhan ekonomi yang masih meningkat, dan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Kota Batam. Masyarakat kini beralih menggunakan sepeda motor sebagai alat transportasi utama khususnya di Kota Batam. Sepeda motor merupakan alat transportasi yang murah, praktis dan efisien yang diminati oleh masyarakat. Berikut adalah data perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Kepulauan Riau.

Tabel 1. 1. Jumlah Data Kendaraan Di Kepri

NO	POLRES/TA	MP	BUS	MB	SPD MOTOR	RANSUS	TOTAL	%
1	Kota Batam	156915	1570	25227	774591	175	959213	66,6
2	Kota Tanjung Pinang	24140	225	5644	160595	160	190835	13,3
3	Karimun	15695	143	2737	124512	52	143176	9,95
4	Bintan	8727	359	2441	84754	53	96347	6,69
5	Lingga	1875	23	403	21734	16	24054	1,67
6	Natuna	2290	19	658	19265	23	22261	1,55
7	Kepulauan Anambas	175	19	54	3346	19	3613	0,25
8	(Tak Diisi)	1	0	0	4	0	5	0
	TOTAL	209818	2358	37164	1188801	498	1439504	

Sumber: (*Electronic Registration Identification, 2022*) Korlantas Polri

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa tingkat penggunaan sepeda motor di Kota Batam jumlahnya meningkat. salah satu faktor yang menyebabkan kenaikan jumlah kendaraan pribadi karna jumlah penduduk yang terus meningkat. Serta bertambahnya kebutuhan akan penggunaan transportasi pribadi yaitu kendaraan roda dua.

Dengan hal tersebut, Kota Batam menjadi salah satu kota dengan pertumbuhan penduduk yang sangat pesat di Indonesia. Menurut data yang tercatat Dinas kependudukan dan catatan sipil mencatat 1.196.396 juta jiwa (BPS Batam, 2020). Selain itu, masih ada kemungkinan pertumbuhan populasi pada tahun 2037 populasi diperkirakan akan meningkat menjadi lebih dari 2,8 juta jiwa.

Populasi kota tumbuh sangat cepat karena pertumbuhan penduduk yang pindah ke Batam untuk mencari pekerjaan dan tingkat kelahiran kota yang meningkat. Beberapa industri di Kota Batam terkena dampak signifikan dari isu ini.

Sektor pekerjaan di Kota Batam berkembang pesat karena meningkatnya jumlah pendatang. Masuknya tenaga kerja baru yang sangat besar telah mempermudah bisnis dan sektor untuk berkembang di kota metropolitan ini. Status Batam sebagai pusat industri terpadu menarik banyak investasi dan proyek-proyek penting, yang pada gilirannya membuka peluang kerja baru dan berbagai pilihan karir baik bagi penduduk lokal maupun pendatang.

Penyelenggaraan infrastruktur dan pelayanan masyarakat harus dioptimalkan mengingat penambahan penduduk yang terjadi begitu cepat. Infrastruktur harus diperluas dan ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan penduduk yang terus bertambah. Ini melibatkan pembangunan jalan, transportasi umum, fasilitas kesehatan, lembaga pendidikan, dan fasilitas lainnya.

Pemerintah Daerah Kota Batam harus melakukan Pembangunan infrastruktur yang direncanakan secara matang untuk mengakomodasi penambahan penduduk yang cepat. Misalnya, menentukan lokasi mana yang harus diprioritaskan ketika membangun jalan-jalan penting dan infrastruktur transportasi karena akan ada peningkatan populasi yang besar. Dengan mengutamakan optimalisasi infrastruktur dan layanan masyarakat, Kota Batam dapat menghadapi tantangan pertumbuhan penduduk dengan lebih baik. Upaya ini akan menciptakan lingkungan yang nyaman, produktif, dan berkualitas bagi penduduk, serta mendorong perkembangan kota yang berkelanjutan dan inklusif.

Menurut Pasal 1 sampai dengan 24 UU/22 Tahun 2009 dalam (Fazrijal, 2014), kecelakaan lalu lintas adalah suatu kejadian di jalan raya yang tidak terduga dan tidak disengaja yang melibatkan dua kendaraan atau lebih yang saling bertabrakan dimana resiko kecelakaan seperti luka ringan, luka berat, kematian, dan hanya mengalami kerugian harta benda yang dialami oleh salah satu atau bahkan kedua korban. Kondisi jalan, kondisi kendaraan, cuaca (alam atau lainnya), kemacetan lalu lintas, kondisi pengemudi, pelanggaran, dan jumlah mobil yang terus meningkat merupakan variabel yang berkontribusi terhadap kecelakaan lalu lintas.

Adapun jumlah kecelakaan lalu lintas di Kota Batam dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 2. Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas Dari 2019-2022

Kecelakaan	Jumlah Kecelakaan, Korban Mati, Luka Berat, Luka Ringan, dan Kerugian Materi			
	2019	2020	2021	2022
Jumlah Kecelakaan	5.944	4.599	5.350	7830
Korban Mati (Orang)	419	346	452	570
Luka Berat (Orang)	9	1	6	n/a
Luka Ringan (Orang)	7.259	5.715	6.390	10.170
Kerugian Materi (Juta Rupiah)	2.920.191.000	2.111.235.500	2.393.687.000	3.901.777.000

Sumber : Kantor Kepolisian Republik Indonesia

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, semakin banyak kecelakaan di jalan setiap tahunnya. Pemerintah membuat Undang-Undang No. 33 tahun 1964 untuk mengurangi beban yang dialami oleh korban kecelakaan dengan memberikan penggantian asuransi setelah memperhitungkan fenomena kecelakaan yang terjadi di Kota Batam. Kompensasi ini diberikan oleh PT Jasa Raharja yang memiliki metode dan praktik pembayaran klaim yang dikelola perusahaan.

Tanggung jawab PT Jasa Raharja untuk memberikan penggalangan dana, dan mengalokasikan uang dari biaya yang diperlukan korban kecelakaan. Oleh karena itu, PT Jasa Raharja memberikan santunan kepada biaya untuk penumpang yang terkena musibah, memberikan sejumlah uang bagi yang meninggal dunia kepada ahlinya (ahli warisnya), biaya pengobatan hanya bagi yang luka ringan, serta santunan dan pengobatan bagi yang mengalami luka berat. Besaran kompensasi yang ditawarkan oleh PT Jasa Raharja berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia, sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15 dan 16/PMK.10/2017, tanggal 13 Februari 2017.

Tabel 1. 3. Besaran Santunan Jasa Raharja

Sifat Cidera	UU No. 33 Tahun 1964	UU NO. 34 Tahun 1964	
	Penumpang Umum di Darat dan Laut	Penumpang Umum di Pesawat Udara	Lalu Lintas Jalan
Meninggal	50.000.000	50.000.000	50.000.000
Luka-Luka	20.000.000	25.000.000	20.000.000
Cacat Tetap	50.000.000	50.000.000	50.000.000
P3k	1.000.000	1000.000	1.000.000
Ambulance	500.000	500.000	500.000
Penguburan	50.000.000	4.000.000	4.000.000

Sumber: *Jasa Raharja.Co.Id*

Berdasarkan Tabel 1.3 mengenai Besaran Santunan Jasa Raharja, dapat dilihat bahwa santunan yang diberikan oleh Jasa Raharja berbeda tergantung pada sifat cedera dan transportasi yang digunakan oleh korban kecelakaan. Selain itu, besaran santunan untuk kebutuhan tambahan dicantumkan pada Tabel 1.3. Satu juta rupiah diberikan sebagai santunan P3K (Pertolongan Pertama pada Kecelakaan). Jumlah penggantian ambulans adalah 500.000 rupiah. Penggantian biaya pemakaman adalah 50.000.000 rupiah untuk penumpang umum darat dan 4.000.000 rupiah untuk penumpang umum udara dan darat.

Santunan-santunan ini memberikan perlindungan dan dukungan keuangan kepada korban kecelakaan dan keluarga mereka. Masyarakat dapat merasa lebih aman dan terlindungi karena bantuan dan santunan yang diberikan PT Jasa Raharja kepada korban kecelakaan. Proses pengajuan santunan korban kecelakaan lalu lintas ditangani oleh PT Jasa Raharja. Tuntutan diajukan oleh korban atau ahli waris korban dengan mengisi formulir permohonan ganti rugi yang berisi informasi tentang kasus kecelakaan, identitas korban kecelakaan, dan jenis luka yang dideritanya. Untuk pembayaran pelunasan santunan asuransi korban yang akan diterima langsung oleh korban atau ahli waris sah korban, formulir permohonan santunan harus diserahkan kepada PT Jasa Raharja (Persero) terdekat. Salinan laporan polisi dan formulir klaim harus diserahkan untuk mendapatkan ganti rugi baik bagi korban yang meninggal atau terluka.

Sesuai dengan deskripsi atau penjelasan peneliti pada bagian latar belakang penelitian, peneliti merasa sangat tertarik untuk mengangkat tema dengan layanan administrasi kota batam dengan uraian judul “Optimalisasi Proses Administrasi Layanan Asuransi oleh PT Jasa Raharja Kota Batam”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penyampain Latar Belakang diatas maka kita dapat mengindetifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Tingginya kecelakaan lalu lintas dari tahun ke tahun semakin meningkat dikota Batam.
2. Lamanya proses pengklaiman santunan asuransi Jasa Raharja Kota Batam.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan deskripsi yang peneliti lakukan pada sub judul latar belakang penelitian dan identifikasi masalah penelitian, peneliti menilai bahwasannya terdapat batasan yang peneliti lakukan untuk dapat secara fokus dalam menguji penelitian. Batasan tersebut merupakan keterbatasan peneliti dalam mengulas penelitiannya sehingga fokus kepada layanan administrasi di PT Jasa Raharja Kota Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang diatas, maka masalah-masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana optimalisasi proses administrasi layanan asuransi oleh PT Jasa Raharja Kota Batam?
2. Apa saja faktor-faktor yang mendukung optimalisasi proses administrasi layanan asuransi oleh PT Jasa Raharja Kota Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa optimalisasi proses administrasi layanan asuransi oleh PT Jasa Raharja Kota Batam.
2. Untuk menganalisa faktor-faktor yang mendukung optimalisasi proses administrasi layanan asuransi oleh PT Jasa Raharja Kota Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka ada beberapa manfaat yang bisa dirasakan yaitu:

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi dalam pengembangan teori-teori yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik dan manajemen sumber daya manusia
2. Memberikan informasi pebanding dalam menggunakan teori-teori yang berkaitan dengan administrasi layanan.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi karyawan PT Jasa Raharja terkait dengan sistem yang diterapkan.
2. Memahami faktor-faktor yang dapat mengetahui layanan administrasi. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan sebagai salah satu referensi untuk melakukan penelitian yang sejenis dan dikembangkan lagi guna kepentingan penelitian terkait system layanan administrasi tersebut.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sedarmayanti, Gronroos dalam Ratminto, dan Winarsih (2013:2), pengertian pelayanan publik mengandung arti bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian yang tidak terlihat yang dihasilkan dari interaksi antara pelanggan dan karyawan atau produk lain yang ditawarkan oleh usaha penyedia jasa dalam rangka untuk mengatasi masalah pelanggan atau konsumen (Sedarmayanti, 2020).

Menurut (Zeithaml et.al dalam Ulum, 2018). Berdasarkan justifikasi yang diberikan, penyelenggaraan aparatur negara yang profesional diperlukan untuk terciptanya pelayanan publik yang profesional. Menurut Kurniawan dalam Pasolong (2016:128), pelayanan publik adalah tindakan menyediakan kebutuhan orang lain atau komunitas yang berkepentingan dengan suatu organisasi dengan tetap mematuhi kebijakan dan prosedur mendasar yang telah ditetapkan.

2.1.1 Standar Pelayanan Publik

Ikrar dan janji penyelenggara kepada masyarakat umum disebut sebagai standar pelayanan. Sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas layanan dan memberikan layanan, standar ini menjadi acuan. Berbagai organisasi, termasuk lembaga administrasi negara, bisnis, lembaga otonom yang dibentuk oleh undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan organisasi hukum lainnya yang

khusus dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik terlibat dalam penyelenggaraan layanan publik. Semua organisasi ini menyediakan layanan publik.

Mereka memiliki kewajiban untuk menegakkan standart layanan yang ditetapkan dalam kapasitasnya sebagai penyelenggara. Kriteria ini berfungsi sebagai panduan dalam menawarkan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat umum. Diantisipasi bahwa penetapan standart layanan akan memungkinkan evaluasi dan pengukuran kualitas produk dan layanan secara objektif.

Ditegaskan dalam Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik meliputi kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk. Layanan dari penyedia layanan publik ini meliputi produk, layanan, dan layanan administrasi. Menurut Moenir (2010), pelayanan publik adalah segala upaya yang dilakukan untuk membantu orang lain dalam mencapai tujuannya. Kualitas layanan masyarakat sangat penting karena berdampak pada hasil pelaksanaan layanan. Oleh karena itu, sangat penting untuk menjamin pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik yang baik dapat dibedakan dengan beberapa ciri, antara lain transparansi, keterlibatan, akuntabilitas, daya tanggap, kejelasan pelayanan, kepastian waktu, dan efisiensi pelayanan, menurut Puspitosari et al. (2012: 109).

1. Layanan yang terbuka, tersedia secara cuma-cuma untuk semua pihak yang membutuhkannya, disediakan dengan tepat, dan cepat dipahami semuanya bergantung pada transparansi.

2. Akuntabilitas adalah konsep kunci dalam layanan yang harus dilaporkan sesuai dengan persyaratan hukum.
3. Dengan tetap menjaga prinsip efisiensi dan efektifitas, pelayanan harus disesuaikan secara kondisional dengan keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima.
4. Layanan partisipatif harus mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyampaian layanan publik sambil mempertimbangkan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat.
5. Layanan Persamaan Hak tidak boleh mendiskriminasi berdasarkan kelas sosial ekonomi, ras, agama, etnis, atau kategori lainnya.
6. Aspek keadilan antara penyelenggara dan penerima pelayanan publik harus diperhatikan dalam keseimbangan hak dan kewajiban.

Agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan dalam hubungan antara penyedia layanan dengan masyarakat, setiap penyedia layanan harus mengikuti prinsip-prinsip tersebut di atas. Berkaitan dengan pelayanan publik yang professional seperti diharapkan oleh masyarakat, Thoha dalam Widodo (2001:126) mengemukakan bahwa pelayanan publik yang professional ialah pelayanan yang bercirikan akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan dalam hal ini ialah aparatur pemerintah.

2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik

Seiring dengan berjalannya waktu, segmentasi sektor publik harus terus maju. Salah satu faktor penting dalam peningkatan pelayanan publik adalah

mengedepankan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan di lokasi tersebut akan meningkat dengan berkurangnya pengaduan masyarakat. Perlu ditekankan bahwa informasinya langka dan dokumennya masih relatif singkat. Prinsip-prinsip pelayanan publik telah dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEPMENPANRB) No. 63 Tahun 2003, yang (Kepmenpan, 2003).

- a. Kesederhanaan: Proses dan prosedur layanan tidak rumit, membuatnya mudah dipahami.
- b. Kejelasan: Untuk mencegah kesalahan pembayaran, prosedur dan informasi administrasi harus dipahami dengan jelas, termasuk biaya yang terkait dengan pembayaran.
- c. Waktu: Layanan dapat diimplementasikan dan diselesaikan dalam waktu tertentu.
- d. Keamanan: Data, prosedur, dan barang layanan dikirimkan dengan cara yang bertanggung jawab dan aman.
- e. Akurasi: Informasi yang benar dan akurat diberikan tentang produk atau layanan.
- f. Pimpinan dan pegawai dengan jabatan yang melibatkan kewenangan bertanggung jawab atas pelayanan publik ini.
- g. Sarana dan Prasarana yang Lengkap : Yaitu ruangan dan peralatan yang cukup untuk menunjang pelayanan tersebut.
- h. Aksesibilitas: Masyarakat seharusnya tidak kesulitan menemukan situs dan area layanan yang mudah diakses.

- i. Disiplin Pelanggan dilayani dengan sopan dan ramah sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- j. Kenyamanan: Untuk membuat pengunjung ke area layanan nyaman, area sekitar, ruang tunggu, dan kenyamanan yang sesuai seperti toilet dan musala harus dipertimbangkan.

Prinsip pelayanan publik dapat dibedakan kembali menjadi beberapa faktor, diantaranya (Purwanto et al, 2022) :

- a) Partisipatif, pelayanan publik ini melibatkan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan dalam pengevaluasian
- b) Transparan, pelayanan publik memberikan akses kepada pengguna layanan untuk mengetahui segala hal yang diselenggarakan. Seperti: prosedur, tata cara, sistematika, biaya, dan persyaratan
- c) Responsif, pelayanan publik memberikan fasilitas terhadap pengguna layanan untuk mendengar, memenuhi dan memberikan solusi kepada masyarakat.
- d) Non-diskriminatif: Orang yang menggunakan layanan publik tidak dapat diperlakukan secara berbeda tergantung pada identitas mereka, termasuk posisi sosial, keyakinan politik, agama, atau pekerjaan mereka.
- e) Sederhana dan terjangkau: Harus sederhana dan murah untuk mendapatkan kebutuhan yang dibutuhkan untuk mengakses layanan. Dengan kata lain, pengeluaran masyarakat harus dapat dikelola.

- f) Efektif dan efisien: Pelayanan publik harus hemat biaya dan secara strategis mencapai tujuannya.
- g) Dapat diakses: Masyarakat harus memiliki akses terhadap pelayanan publik dalam hal transportasi, lokasi, kemudahan lokasi, harga, dan aspek terkait lainnya.
- h) Integritas adalah prinsip utama dalam pelayanan publik. Akuntabilitas untuk pelayanan publik harus meluas ke masyarakat umum serta atasan.
- i) Gagasan keadilan juga harus dilestarikan dalam pelayanan publik. Pelayanan publik harus mengedepankan rasa keadilan di masyarakat, terutama bagi kelompok marginal hingga kelompok yang berkuasa.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu jenis pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah, baik berupa barang, jasa, maupun secara administratif, berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan. Prinsip-prinsip pelayanan publik berfungsi sebagai dasar untuk pelaksanaannya. Penyelenggaraan pelayanan publik, di mana personel atau peralatan diperlukan untuk menerapkan standart pelayanan publik sejalan dengan prinsip-prinsip yang disebutkan sebelumnya, membuat konsep ini sangat relevan.

2.1.3 Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Adapun faktor pendukung terciptanya pelayanan umum (moenir, 2010) dijelaskan dengan detail sebagai berikut:

1. Faktor Kesadaran

Keadaan kesadaran seseorang, yang mewakili konvergensi atau keharmonisan dari banyak faktor, dapat dianggap sebagai keadaan jiwa. Pemahaman ini menghasilkan keyakinan diri, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan batin. Seseorang dapat memperoleh keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan suatu kehendak dengan kesadaran.

2. Faktor Aturan

Setiap tindakan dan perilaku individu memiliki aturan sebagai komponen penting. Ada lebih banyak peraturan dalam masyarakat yang lebih maju dan canggih. Peraturan yang menjadi landasan kerja pelayanan setiap organisasi yang menyangkut jalannya organisasi tersebut. Dengan peraturan yang telah ditetapkan, diharapkan setiap kegiatan dan pekerjaan akan berjalan dengan tertib dalam mencapai tujuan yang ditetapkan

3. Faktor Organisasi

Pengorganisasian penyelenggaraan fungsi pelayanan, baik dari segi struktur maupun metode, merupakan salah satu komponen organisasi dalam pelayanan publik. Efisiensi dan kualitas layanan ditingkatkan secara signifikan oleh organisasi yang efektif. Pengorganisasian dalam organisasi ini tidak semata-mata mengenai pembentukan susunan organisasi, tetapi lebih banyak diartikan dalam peraturan dan mekanisme kinerja yang harus

menghasilkan pelayanan yang memadai. Sistem, metode dan prosedur yang ditetapkan dalam organisasi harus mendukung pelaksanaan pelayanan.

4. Faktor Pendapatan

Istilah "faktor pendapatan" mengacu pada semua uang yang dihasilkan seseorang sebagai kompensasi atas waktu, tenaga, dan/atau ide yang mereka habiskan untuk orang, entitas, atau organisasi lain. Insentif jenis ini dapat berbentuk uang tunai, peraturan, fasilitas, atau bentuk lainnya selama jangka waktu tertentu.

5. Faktor Sarana Pelayanan

Komponen sarana pelayanan meliputi segala bentuk mesin, peralatan, dan sarana lain yang berfungsi sebagai alat untuk melakukan pelayanan. Keefektifan dan efisiensi pelayanan yang ditawarkan dapat didukung oleh fasilitas pelayanan yang memadai dan sesuai.

Selain itu menurut (OBARA, n.d.) untuk dapat menciptakan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas peran aparat dalam hal ini harus mempunyai profesionalisme dalam bekerja. Upaya aparat pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan seringkali terkendala oleh lemahnya kompetensi sumber daya manusia aparat Negara. Fasilitas dan sarana pelayanan yang memadai, yang sejalan dengan bentuk pelayanan, akan mendukung tercapainya efektivitas dan efisiensi pelayanan di samping kompetensi peralatan. Selain memiliki kewajiban, hak, dan tanggung jawab, setiap aparat juga diperbolehkan untuk memanfaatkan sarana dan prasarana organisasi untuk menjalankan fungsinya. Perencanaan yang paling baik untuk

memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat akan tersendat jika tidak ada infrastruktur yang sesuai dan terjangkau.

2.2 Optimalisasi Pelayanan Publik

Kamus Besar Bahasa Indonesia (2012) menyatakan bahwa kata optimal, asal istilah optimalisasi, berarti optimalisasi proses yang terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, metode untuk mencapai hasil terbaik, dan seterusnya. Sebuah desain, sistem, atau pilihan dapat dioptimalkan dalam upaya untuk meningkatkan efisiensi, kesuksesan, atau kualitasnya, untuk mendapatkan hasil terbaik mungkin adalah tujuannya. "Sumber lain mengklaim bahwa istilah "sangat bagus" dan "maksimum" tidak identik, terlepas dari kenyataan bahwa sangat penting untuk mempertimbangkan faktor konstan atau pembatas. Lebih menekankan kualitas daripada kuantitas. Menemukan opsi terbaik adalah tujuan dari optimasi, yang tidak selalu berarti mendapatkan harga terbaik atau keuntungan terbesar (Shabrina, 2013).

Kondisi masyarakat saat ini telah mengalami suatu perkembangan yang dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, yang merupakan indikasi dari "empowering" yang dialami masyarakat (OBARA, n.d.). Hal ini berarti bahwa masyarakat semakin menyadari hak dan kewajibannya sebagai warga negara di tengah kehidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Termasuk tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah. Menyadari hal tersebut tentunya perbaikan pemberian pelayanan

kepada masyarakat harus terus diupayakan secara berkelanjutan agar tuntutan masyarakat dapat terpenuhi. Upaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik (optimal) bagi masyarakat salah satunya adalah dengan melakukan optimalisasi pelayanan publik (Madjid, 2017).

(OBARA, n.d.) juga mengatakan bahwa optimalisasi pelayanan itu dilakukan dengan menciptakan prosedur pelayanan yang dapat mempermudah pelayanan, memperbaiki kendala infrastruktur organisasi yang belum mendukung pola pelayanan prima yang diidolakan. Sementara optimalisasi pelayanan publik menurut (Lindawaty, 2016) “Optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat birokrasi ditentukan oleh faktor intern, seperti perilaku kepemimpinan birokrasi, rangsangan yang memadai, kejelasan tugas dan prosedur kerja, kejelasan peran dan perlengkapan sarana prasarana kerja serta faktor ekstern yang antara lain berupa norma sosial dan sistem budaya, seperti persepsi, sikap, dan sentimen masyarakat terhadap kinerja aparat birokrasi”.

2.2.1 Indikator Optimalisasi

Menurut (Fitri & Kurniawati, 2021) adapun indikator optimalisasi antara lain:

1. Transparansi

Transparansi adalah pemahaman dan layanan pelanggan yang cepat berdasarkan hak yang luas dan tidak terbatas. Menurut (Hehanussa, 2015), ini mengacu pada aksesibilitas informasi gratis di semua aspek pengelolaan sumber daya kepada orang yang membutuhkannya. Transparansi, menurut Unit Program Pembangunan Bangsa (UNDP), adalah ketersediaan informasi secara gratis bagi

mereka yang mungkin terkena dampak keputusan serta pengungkapan informasi ini melalui sistem yang tersedia, transparan, dan prosedur pengambilan keputusan publik yang transparan.

Ada juga cara bagi otoritas dan pemangku kepentingan untuk berkomunikasi satu sama lain. Menurut beberapa definisi yang telah diberikan sebelumnya, “transparansi” diartikan sebagai suatu keadaan atau karakteristik yang membuat segala sesuatu terlihat dengan jelas (Syachbrani & Baharuddin, 2019).

Menurut Syachbrani dan Baharuddin (2019), persyaratan berikut harus dipenuhi oleh transparansi:

- a. Informasional berarti menyediakan berita, artikel, penjelasan proses, statistik, dan fakta-fakta terkini kepada orang-orang yang membutuhkannya.
- b. Hak setiap orang untuk mengakses informasi melalui data entitas publik dijamin dengan prinsip keterbukaan. Konsep ini menekankan bahwa publik harus memiliki akses dan ketersediaan semua informasi publik, kecuali informasi yang dilarang dan dibatasi oleh undang-undang.
- c. Pengungkapan (disclosure) yaitu pemanfaatan informasi tentang kegiatan dan kinerja untuk publik atau pemegang saham.

2. Akuntabilitas

Pihak fidusia (dalam contoh ini, perusahaan asuransi) harus menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan semua aktivitas yang berada di bawah kendalinya kepada wali amanat atau prinsipal yang memiliki kewenangan hukum untuk meminta pengungkapan tersebut agar dianggap bersalah. Akuntabilitas adalah kewajiban untuk menjawab permintaan informasi atau pertanggungjawaban dari

pihak yang berwenang dan untuk memberikan pembenaran atas kinerja dan tindakan orang tertentu, bisnis, atau kepemimpinan keseluruhan organisasi (Hehanussa, 2015).

Akuntabilitas adalah kapasitas untuk memenuhi kewajiban seseorang, baik pribadi maupun kolektif, kepada komunitas organisasi yang lebih besar. Akuntabilitas mengacu pada gagasan bahwa pembuat keputusan dalam organisasi dari sektor pemerintah, swasta, dan masyarakat sipil bertanggung jawab kepada pemangku kepentingan serta publik yang lebih luas. Akuntabilitas mencakup pertanggungjawaban kepada publik atas semua tindakan seseorang. Menurut UNDP, akuntabilitas memerlukan penilaian bagaimana tujuan organisasi dan prosedur kerja telah dilakukan untuk mempromosikan dialog dan memberikan arahan bagi mereka yang bertanggung jawab untuk merencanakan pertumbuhan organisasi di masa depan.

Akuntabilitas dapat disediakan melalui (Syachbrani & Baharuddin, 2019):

- a. Pemerintah dan personel bisnis dimintai pertanggungjawaban atas tindakan mereka, dan mereka diharapkan untuk menanggapi orang yang menjadi tanggung jawab mereka.
- b. Untuk mencapai tujuan manajemen yang telah ditetapkan, konstruksi proses berusaha untuk menjamin bahwa standar telah dipenuhi dan kriteria telah dikembangkan untuk mengevaluasi kinerja pegawai atau bisnis pemerintah. Pengertian akuntabilitas didasarkan pada akuntabilitas publik, sehingga publik harus mengetahui tahapan perencanaan, persiapan, dan pelaksanaan penganggaran keuangan secara transparan. Masyarakat memiliki hak untuk

menuntut tanggung jawab atas penggunaan anggaran serta hak untuk mengetahui apa yang dibelanjakan untuk itu. Alhasil, dengan membangun akuntabilitas dalam pengelolaan dana pertanggung, jumlah uang yang terserap akan dapat dimaksimalkan.

3. Responsibilitas

Istilah Latin untuk kekuatan adalah tempat asal kata "respon". Selanjutnya dijelaskan bahwa tanggung jawab adalah hubungan yang paling signifikan antara perintah organisasi, janji (komitmen), dan posisi. Tanggung jawab memerlukan penilaian bagaimana kegiatan organisasi dilakukan sesuai dengan pedoman administrasi yang pasti dan ketat atau standar organisasi. Akuntabilitas dan daya tanggap kadang-kadang bisa bertentangan satu sama lain. Personil publik harus memiliki rasa tanggung jawab yang kuat ketika melakukan tugas yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat umum.

Responsibilitas merupakan gambaran tingkat kualitas layanan dengan tanggung jawab atas metrik setiap layanan, yang mengharuskan penyedia layanan memiliki kapasitas untuk menilai suatu tindakan dan menerima segala risiko. Pertanggung jawaban seseorang dalam melaksanakan kewajibannya sebagai pelaksana tugas bagi orang yang dilayaninya serta sangat menentukan dalam memenuhi tanggung jawab utama seorang pegawai.

Kemudian akuntabilitas, kewajiban dan penggerak, semua istilah ini dapat diartikan sebagai tanggung jawab. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

a. Akuntabilitas

Sejauh mana pemerintah atau pelaku usaha telah menunjukkan kemampuannya untuk melaksanakan tugas dan perintah sesuai dengan teknik, instrumen, dan tingkat tujuan yang telah ditetapkan, terlepas dari apakah mereka menerima perintah secara sukarela, dengan enggan, atau atas kemauan sendiri, sementara juga sadar akan risiko yang terkait dengan melakukannya.

b. Kewajiban

Menunjukkan kemampuan perusahaan untuk menepati janji dan menjunjung tinggi kewajiban yang dihasilkan dari kontrak, serta kesediaannya untuk melakukan aktivitas yang terkait dengan menjadi korporasi dan jumlah risiko yang terkait (Rusantono,2015).

c. Penggerak

Tingkat motivasi pemerintah atau organisasi untuk bertindak secara mandiri, terlepas dari status atau posisi (tinggi atau rendah). Yang dimaksud dengan “sintesis tanggung jawab” mengacu pada tugas karyawan untuk melakukan kegiatan sesuai dengan tingkat administrasi yang tepat dan aturan, peraturan, dan prosedur yang ditentukan (Rahadian & Rusantono, 2015).

2.3 Asuransi

Entitas ekonomi yang disebut asuransi menggabungkan banyak hal di bawah manajemen yang cukup besar dalam upaya untuk menutupi risiko. Akibatnya, kerugian keseluruhan dapat diproyeksikan sampai titik tertentu (Mark, 1996:23). Dalam buku organisasi administrasi Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

mendefinisikan asuransi atau pertanggungan sebagai suatu pengaturan dimana orang yang menerima pertanggungan mengikatkan dirinya kepada tertanggung dengan membayar suatu premi. Tujuan dari perjanjian ini adalah untuk memberikan kompensasi atas kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diantisipasi yang mungkin berasal dari kejadian yang tidak terduga.(Hasannudin, 1976). Asuransi atau pertanggungan adalah suatu persetujuan dimana yang menerima pertanggungan mengikat diri pada yang mempertanggungkan dengan memperoleh suatu premi untuk membayar suatu ganti kerugian kepadanya yang disebabkan oleh sesuatu kerugian, kerusakan atau kehilangan sesuatu keuntungan yang diharapkan, yang akan dapat menyimpannya karena sesuatu kejadian yang tidak terduga.

Pengertian pertanggungan yang masih berlaku adalah suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana penanggung mengikatkan dirinya kepada tertanggung dengan cara menagih premi asuransi. Tujuannya adalah untuk mengkompensasi tertanggung atas potensi kerugian, kerusakan, atau kerugian. Selain itu, asuransi dapat memberikan perlindungan hukum kepada pihak ketiga jika terjadi kerugian yang dapat ditimbulkan oleh tertanggung sebagai akibat dari keadaan yang tidak terduga. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 1992, pertanggungan juga dapat memberikan pembayaran berdasarkan keadaan hidup atau matinya orang yang ditanggung.

2.3.1 Jenis-Jenis Asuransi

UU No. 2 Tahun 1992 Pasal 3 menjelaskan banyaknya model bisnis layanan asuransi di Indonesia. Berikut daftar bidang usaha yang diambil dari artikel tersebut:

- a. Asuransi kerugian, khususnya kontrak asuransi yang menawarkan bantuan dalam mengelola risiko terhadap kerugian, kerugian, keuntungan, dan tanggung jawab hukum pihak ketiga akibat kejadian yang tidak terduga.
- b. Dengan asuransi, produktivitas bisnis dapat dipertahankan, memastikan kelangsungan hidup perusahaan. Risiko dapat dikurangi dengan metode penutup.
- c. Asuransi juga mendukung alokasi biaya yang adil artinya, premi asuransi harus sesuai dengan tingkat resiko yang di tanggung. Akibatnya, premi asuransi harus disesuaikan secara wajar dengan tingkat resiko yang di tanggung.

2.3.2 Manfaat Asuransi

Bagi masyarakat, komunitas, dan bisnis, asuransi memiliki berbagai aplikasi. Ketersediaan asuransi memungkinkan kita menangani berbagai bahaya yang kita hadapi setiap hari. Di antara kelebihan asuransi adalah:

- a. Baik bagi individu maupun bisnis, asuransi menumbuhkan rasa aman. Baik pemilik usaha maupun warga negara dapat merasa aman dengan memiliki perlindungan asuransi, misalnya dengan mengamankan barang-barang mereka selama transportasi untuk mencegah kerugian seperti kerusakan, pencurian, dan lain sebagainya. Untuk memberikan perlindungan, seseorang dapat

menyerahkan hal-hal ini kepada penyedia asuransi (seperti asuransi pengangkutan).

- b. Asuransi dapat memelihara efisiensi usaha dan mempertahankan operasi perusahaan yang efisien (*going concern*). Risiko yang dihadapi perusahaan dapat dikurangi melalui mekanisme pertanggungan.
- c. Konsep pembebanan harga yang adil (*the equitable appraisal of cost*) sudah lazim dalam industri asuransi. Dengan kata lain, biaya asuransi harus sepadan dengan tingkat risiko yang ditanggung. Akibatnya, biaya asuransi harus dihitung secara wajar berdasarkan tingkat risiko yang diasuransikan.

2.4 Jasa Raharja

Di bawah arahan Kementerian Keuangan, PT. Jasa Raharja (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi sosial. Sebagai perusahaan yang menawarkan asuransi sosial, PT. Jasa Raharja (Persero) selalu berupaya memberikan dukungan terbaik kepada kliennya. Mereka membayar klaim kompensasi untuk kecelakaan mobil sebagai salah satu layanan mereka.

Namun, kegagalan untuk memberikan layanan terbaik di sektor jasa terkadang dapat menimbulkan keluhan dari pelanggan terhadap bisnis. Keluhan klien langsung ke bisnis diterima. Akibatnya, bisnis harus menangani masalah klien ini secara efektif. Ini berusaha untuk menjaga hubungan timbal balik, termasuk kesenangan pelanggan asuransi, dan untuk menawarkan jawaban terbaik atas masalah klien.

Menurut Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana penanggung mengikatkan diri untuk membayar ganti rugi tertanggung sebagai ganti premi yang telah dibayarkan, untuk menutup kerugian, kerusakan, atau kerugian yang mungkin timbul dari suatu kejadian yang tidak pasti. Menurut definisi asuransi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), asuransi adalah kontrak antara perusahaan asuransi dan pemegang polis yang menetapkan dasar untuk membayar premi kepada perusahaan asuransi sebagai imbalan atas perlindungan dan mitigasi risiko. Polis asuransi adalah dokumen hukum yang berfungsi sebagai perjanjian tertulis formal antara perusahaan asuransi dan nasabah. Berikut adalah berbagai jenis asuransi yaitu asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi mobil, asuransi rumah, dan asuransi properti, serta asuransi untuk pendidikan, bisnis, bahaya umum, dan kredit. Ketika ahli waris mengalami kecelakaan asuransi jiwa memberikan dana santunan kepada ahli waris. Dana tersebut dikelola dan disalurkan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) melalui Asuransi PT Jasa Raharja.

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis/Tahun	Judul	Metode	Temuan/Hasil
1.	(Ali & Saputra, 2020)	Optimalisasi pelayanan publik dalam tata kelola pemerintahan Desa di desa pematang johar	Metode penelitian kualitatif	Salah satu inisiatif yang akan mengurangi kejadian buruk administrasi yang sering muncul dalam efisiensi pemerintahan desa dalam melayani masyarakat adalah penerapan program e-Village di Desa Pematang Johar. Warga desa yang menggunakan smartphone yang menjalankan sistem operasi bernama Android dapat memanfaatkan penggunaan e-Village

				ini, yang telah diterapkan.
2.	(Novia Tumilantouw et al., 2019)	Optimalisasi pelayanan publik di kantor kecamatan Suluun Tareran kabupaten Minahasa selatan.	Metode deskriptif kualitatif	Hal-hal yang perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di kantor kecamatan Suluun Tareran adalah sebagai berikut: Untuk setiap kegiatan atau bisnis yang dilayani, buatlah Standar Operasional Prosedur (SOP). Alur layanan dari awal hingga akhir, persyaratan yang diperlukan, dan waktu penyelesaian yang diantisipasi semuanya harus dimasukkan dalam SOP. SOP ini

				<p>dibuat secara tertulis untuk memudahkan mereka yang dilayani untuk membaca dan memahami. Dengan menetapkan tugas dan tanggung jawab yang ditentukan sesuai dengan peran masing-masing, kejelasan dan disiplin petugas layanan akan ditingkatkan.</p> <p>Deskripsi pekerjaan ini harus dibuat secara tertulis sehingga dipahami oleh semua pejabat dan staf pelaksana. Penting juga untuk mengamanatkan pemakaian tanda pengenal dan seragam</p>
--	--	--	--	--

				<p>pada waktu dan hari yang ditentukan. Hal ini dimaksudkan agar dengan dilaksanakannya langkah-langkah tersebut di atas, pelayanan publik di kantor Kecamatan Suluun Tareran dapat ditingkatkan dengan proses yang lebih sederhana dan mudah, serta peningkatan kejelasan dan kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat.</p>
3.	(Fitri & Kurniawati, 2021)	Optimalisasi insurance technology sebagai solusi pelayanan online pada perusahaan	Kualitatif	Optimalisasi Insurance Technology sebagai solusi

		asuransi syariah di Indonesia.		<p>pelayanan online pada perusahaan asuransi di Indonesia (Studi Kasus PT. Asuransi Simas Insurtech)</p> <p>bahwa Simas Insurtech khususnya, terus menjunjung tinggi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan reponsibility kepada masyarakat dan nasabah.</p>
4.	<p>Elisa Dwi Rahmawati, Arif Darmawan (2023)</p>	<p>Optimalisasi program kalimasada melalui layanan klampid di dispendukcapil kota Surabaya (studi kelurahan menurut pumpungan)</p>	Kualitatif	<p>Terbentuknya pencapaian pengoptimalan Program KALIMASADA berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana yang telah di</p>

				<p>tentukan. Sementara itu, adanya kegiatan yang dilakukan penulis, masyarakat lebih antusias untuk mengurus administrasi kependudukan.</p> <p>Tingkat kepuasan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Menur Pumpungan semakin efektif dan efisien.</p>
5.	(Muriawan et al., 2020)	Optimalisasi pelayanan publik(kajian layanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan kota kudas)	Kualitatif	<p>pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kota Kudus belum optimal, antara lain karena masih ada kesalahan</p>

				<p>penulisan dan format yang salah dalam melakukan administrasi kependudukan.</p> <p>Standar layanan di Kecamatan Kota Kudus umumnya baik dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Kecamatan Kota Kudus termasuk kurangnya pemahaman tentang administrasi kependudukan, kurangnya personil Pegawai Desa, sumber daya manusia yang rendah.</p>
6.	Putri Puspita Sari	Optimalisasi pelayanan masyarakat dalam	Kualitatif	Kurangnya petugas pemberi pelayanan,

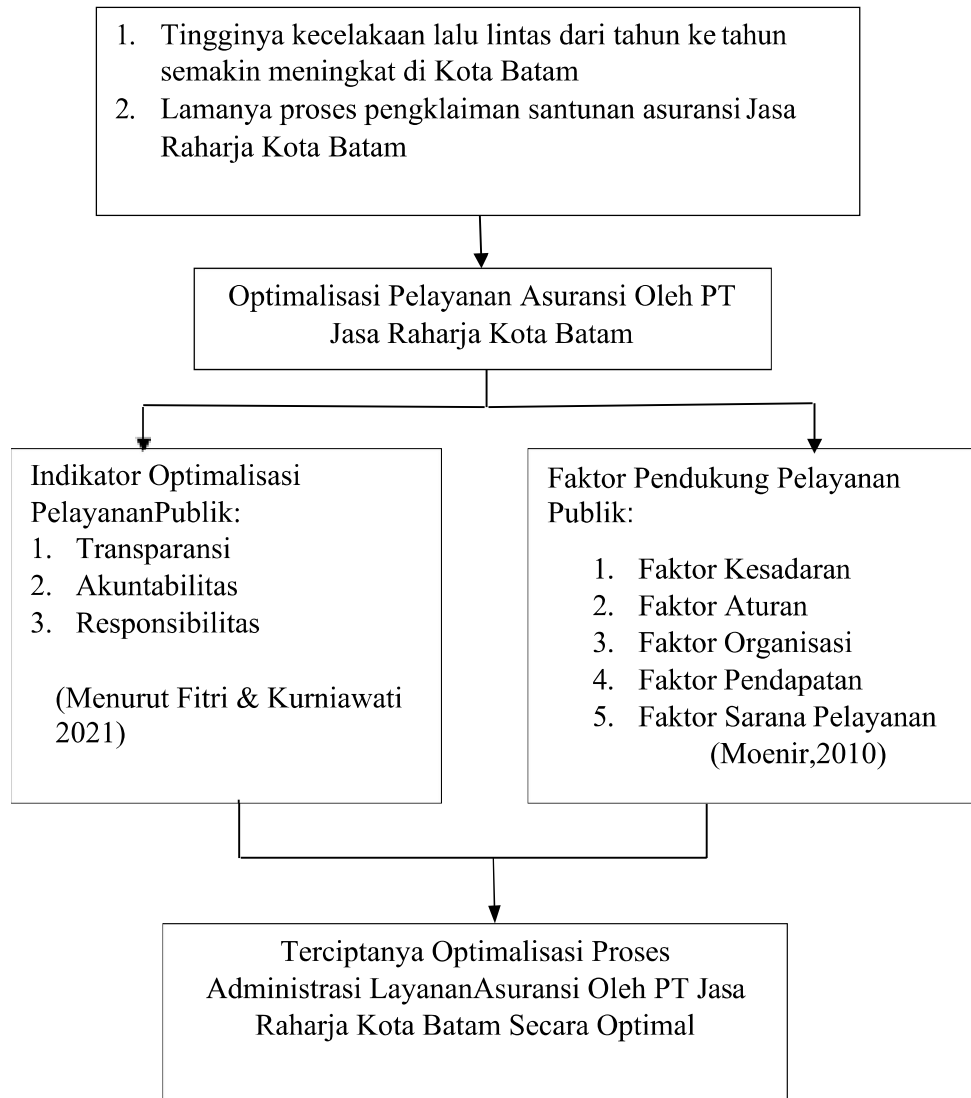
	(2022)	Meningkatkan partisipasi program e-ktp di kantor Kecamatan jogoroto kabupaten jombang		sehingga pelayanan pada Kantor Kecamatan Jogoroto kurang efisien. Kurangnya sosialisai dengan masyarakat mengenai biaya pelayanan yang sudah mendapat kebijakan dari pemerintah tentang tidak dipungut biaya sedikitpun.
7.	Rizahwa, Tulfia Rahmandani (2021)	Optimalisasi pelayanan jasa bongkar muat curah soybean meal oleh pt. Harindra mitra sempurna pada pt. Chaeron phokpand indonesia di pelabuhan tanjung emas semarang.	Kualitatif	Berikut permasalahan yang sering terjadi pada saat bongkar muat kargo curah: Proses bongkar muat dapat dipengaruhi oleh penyebab alami, seperti cuaca buruk atau kondisi lingkungan yang tidak

				<p>menguntungkan.</p> <p>Misalnya, proses pembongkaran mungkin tertunda atau terhenti karena hujan deras atau angin kencang. Tantangan tipikal lainnya adalah penundaan armada yang disebabkan oleh kerusakan mekanis. Prosedur bongkar muat truk angkutan barang bisa lebih lama jika ada masalah, seperti kerusakan mesin. Mengelola izin bongkar muat secara tidak benar juga dapat menyebabkan masalah. Proses bongkar muat dapat terhambat jika terjadi</p>
--	--	--	--	--

			<p>kesalahan atau kelalaian dalam proses perizinan, seperti dokumentasi atau proses yang tidak memadai. Proses bongkar muat juga dapat diperlambat oleh kerusakan peralatan selama prosedur berlangsung.</p> <p>Diperlukan waktu untuk memperbaiki mesin yang rusak, seperti derek atau konveyor, sebelum operasi dapat dilanjutkan. Masalah lain yang sering muncul adalah kemacetan lalu lintas di jalan raya. Prosedur bongkar muat</p>
--	--	--	--

				<p>mungkin tertunda jika kendaraan yang mengangkut kargo curah datang terlambat ke gudang atau dermaga di tempat yang seharusnya. Sangat penting untuk memperhatikan hambatan-hambatan ini dan menerapkan langkah-langkah pencegahan atau perbaikan yang diperlukan. Misalnya mengantisipasi perizinan dengan baik, rutin terhadap armada dan peralatan, serta mengawasi prakiraan cuaca untuk mencegah kerugian.</p>
--	--	--	--	---

2.6 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1. Kerangka Pemikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metodologi penelitian kualitatif diterapkan dalam penelitian ini. Untuk mendeskripsikan fakta dan informasi di lapangan, seperti kegiatan sosial, sikap, peristiwa, dan kepercayaan yang telah terjadi atau belum terjadi di tempat penelitian digunakan metode penelitian kualitatif.

Menurut Sugiyono (2013), konsep penelitian kualitatif adalah teknik penelitian yang didasarkan pada pemikiran konstruktif dan diterapkan pada keadaan yang melibatkan objek yang alamiah. Dalam pendekatan ini, peneliti berperan sebagai pengumpul data primer, dan metode pengumpulan data seperti triangulasi atau gabungan dari banyak pendekatan digunakan.

Analisis data induktif atau kualitatif digunakan dalam metodologi penelitian kualitatif, dan penekanan temuan penelitian terutama pada pemahaman pentingnya kejadian yang diteliti. Studi ini menggunakan metode kualitatif untuk lebih memahami fenomena yang terlihat, memberikan penjelasan yang diperluas tentang lingkungan sosial dan situasional, dan menerangi nilai data yang dikumpulkan. mengenai Optimalisasi Proses Administrasi Layanan Asuransi Oleh PT Jasa Raharja Kota Batam.

3.2 Fokus Penelitian

Metodologi penelitian kualitatif diterapkan dalam penelitian ini. Untuk mendeskripsikan fakta dan informasi di lapangan, seperti kegiatan sosial, sikap, peristiwa, dan kepercayaan yang telah terjadi atau belum terjadi di tempat penelitian digunakan metode penelitian kualitatif. Menentukan fokus penelitian sangat penting saat melakukan penelitian kualitatif karena mempengaruhi orientasi dan arah penelitian secara keseluruhan. Tujuan penekanan penelitian ini adalah untuk membantu peneliti dalam memahami masalah yang diteliti menggunakan indikator Optimalisasi Proses Administrasi Layanan Asuransi Oleh Pt Jasa Raharja Kota Batam yang digunakan:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Responsibilitas

3.3 Sumber Data

Dalam langkah awal untuk akses sumber data mengikuti dipilih oleh orang-orang yang mempunyai kekuatan atau otoritas atas situasi social atau objek yang sedang di pelajari. Pada studi ini akan memakai dua sumber data. (Sugiono,2016:137) :

1. Sumber data primer adalah seorang yang peneliti perlu berikan data dan informasi yang diperlukan kepada peneliti. Kriteria informasi yang dipilih oleh peneliti yang ditunjukkan dibawa ini (Sugiono,2016:231) ialah :

- a. Informan yang memahami dan mengerti sesuatu yang akan diteliti oleh peneliti.
- b. Informan yang masih termasuk atau masih berkecimpung atau berpartisipasi pada organisasi yang akan diteliti.
- c. Informasi memiliki integrasi atau waktu yang cukup adalah kesempatan untuk meminta informasi.
- d. Informan ketersediaan waktu yang banyak dimintai informasi.

Menurut kriteria diatas maka peneliti menetapkan beberapa informan penelitian ini, meliputi:

Tabel 3. 1. Informan Penelitian

No	Nama	Keterangan
1.	Mulyadi	Kepala Cabang Operasional Humas
2.	Irfan Ardiansyah	Penanggung Jawab Humas
3.	Sekar Rezky	Sekretaris Jasa Raharja
4.	Tirosmi Simanjuntak	Nasabah
5.	Fadillah Sadli Tarigan	Nasabah
6.	Purnama Tarigan	Nasabah
7.	Perdawa Tambun	Nasabah

2. Sumber Data Sekunder,

Yaitu data dan informasi dikumpulkan langsung oleh peneliti. Bentuk sumber data tambahan dalam penelitian adalah *file*, observasi, buku dan situs web yang terkait dengan administrasi layanan asuransi di Kota Batam.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, proses pengumpulan data bergerak dari data empiris ke pembangunan teori. Proses akuisisi data ini dijelaskan oleh Nasution (Sugiyono, 2016: 222) dan meliputi tahapan sebagai berikut:

- a. Masuk dalam fasilitas penelitian (*getting in*)
- b. Berada difasilitas penelitian (*getting along*)
- c. Pengumpulan data (*logging data*)

Ada beberapa macam teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ialah:

1. Wawancara rinci dimana peneliti dan informan bertemu secara langsung untuk mendapatkan gambaran umum dan memperoleh informasi yang diperlukan yang tidak dapat ditemukan dengan observasi. Dalam penelitian ini peneliti mewawancarai informan dari Dinas Pelayanan Kota Batam secara langsung.
2. Istilah observasi dan observasi mengacu pada kegiatan yang memperhatikan, memusatkan perhatian pada fenomena yang terjadi, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dari fenomena tersebut. Peneliti langsung menuju ke lokasi untuk mengamati perilaku dan aktivitas masyarakat di lokasi penelitian.
3. Dokumen ialah teknik pengumpulan data yang menggunakan dokumen sebagai sumber datanya. Dokumen merupakan sumber data penelitian berupa teks, gambar, dan foto sebagai bahan tambahan untuk penelitian.

3.5 Metode Analisis Data

Menurut (lexy j moloeng, 2012) Analisis data adalah proses pengambilan dan pengumpulan data secara sistematis dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Mengorganisasikan ke dalam kategori, menjelaskan dalam unit, sintesis, pola, dan pilih apa yang penting dan apa yang anda selidiki dan gambar.

Kesimpulan dengan mereka mudah dipahami bagi saya dan orang lain (Sugishirono, 2014). Teknik analisis data yang digunakan dalam peneliti ini adalah:

1) Reduksi Data

Selama proses pengumpulan data lapangan jelas ada banyak data yang harus dipilih dan didokumentasikan dengan baik selama prosedur pengumpulan data lapangan. Oleh karena itu, reduksi data diperlukan untuk berkonsentrasi pada isu-isu dan elemen-elemen krusial. Reduksi data adalah proses memadatkan dan memilih data yang relevan sehingga inti dari setiap masalah dapat lebih mudah dikenali. Hal ini memudahkan peneliti untuk terus mengumpulkan data dan menyajikan gambaran yang lebih lengkap.

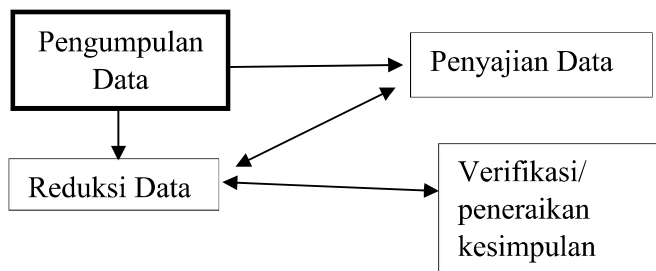
2) Penyajian Data

Selama fase pengumpulan data lapangan, data direduksi selama proses pengumpulan data lapangan, sejumlah besar data harus dipilih dan dicatat dengan cermat. Untuk berkonsentrasi pada masalah dan komponen penting, reduksi data diperlukan. Reduksi data melibatkan pemadatan dan pemilihan data yang relevan sehingga esensi dari setiap masalah dapat lebih mudah diidentifikasi. Untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap, kini lebih mudah bagi peneliti untuk terus mengumpulkan data.

3) Kesimpulan Dan Verifikasi

Langkah selanjutnya adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Temuan pertama bersifat tentatif dan dapat direvisi jika data yang cukup tidak dikumpulkan untuk mendukungnya. Kesimpulan yang ditarik dari temuan ini dapat mengatasi masalah seperti yang telah dikemukakan sejak awal dan menawarkan deskripsi atau penjelasan tentang subjek penelitian. Temuan penelitian ini didukung oleh data yang dikumpulkan oleh para ahli di bidang tersebut. Temuan studi ini akan menawarkan pembenaran dan rekomendasi untuk masalah yang ditelitinya.

Metode analisis digambarkan oleh huberman dan miles dapat dilihat seperti ini :



Gambar 3.1 Model Analisis Data Interatif Miles Dan Huberman

3.6 Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, dalam menjamin tingkat kepercayaan atau kebenaran, maka peneliti memakai uji keabsahan informasi sebagai berikut (Sugiyono, 2013):

1. Uji Kredibilitas, kepercayaan terhadap informasi hasil penelitian antar lain dilakukan dengan:
 - a) Ketika seorang peneliti melakukan perpanjangan pengamatan, mereka melakukan perjalanan langsung ke lapangan dengan maksud untuk mengamati fakta-fakta yang dapat diamati dan berbicara dengan informan

untuk mengumpulkan data. Seperti disebutkan dalam proses pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, verifikasi, dan penarikan kesimpulan, peneliti meningkatkan akurasi dalam langkah ini dengan memberikan fakta yang dapat ditafsirkan secara cermat dan konsisten.

- b) Triangulasi adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan proses verifikasi informasi dengan membandingkannya dengan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dan pada berbagai titik waktu atau waktu yang tidak sama.
 - c) Melakukan pengecekan dimana informasi peneliti dibandingkan dengan pemberi informasi berdasarkan penyajian Data, Penarikan Data, dan Data Terverifikasi/Penutup.
2. Uji *Transferability*, dalam membuat kesimpulan dilakukan secara detail, jelas, teratur, dan dapat dipercaya.
 3. Uji *Depenability*, melakukan penyeleksian terhadap semua tahapan penelitian.
 4. Uji *Konfirmability*, hasil dari penelitian telah diketahui semua orang.

3.7 Lokasi Dan Periode Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian ini adalah Pt Jasa Raharja Kota
Batam Jl. Engku Putri Utara No.1 Tlk,Kering, Kecamatan Batam Kota.

b. Periode Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Periode																											
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Observasi Lapangan	■	■	■	■																								
2	Pembuatan Proposal Penelitian		■	■	■																								
3	Perumusan Tinjauan Pustaka		■	■	■	■	■																						
4	Pengumpulan Data							■	■	■	■																		
5	Analisis Data									■	■	■	■	■	■	■	■												
6	Penulisan Laporan Akhir													■	■	■	■	■	■	■	■								
7	Pemaparan Hasil Penelitian																					■	■	■	■				

