

**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 Fernando 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

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
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
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
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
<b>BAB III: METODE PENELITIAN .....</b>		<b>36</b>
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
<b>BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>44</b>
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
<b>BAB V: SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>74</b>
5.1	Simpulan.....	74
5.2	Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>76</b>
<b>PEDOMAN WAWANCARA .....</b>		<b>81</b>

## DAFTAR GAMBAR

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

## DAFTAR TABEL

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