

## **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 bertanggung 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 mengamankan 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 menur 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,

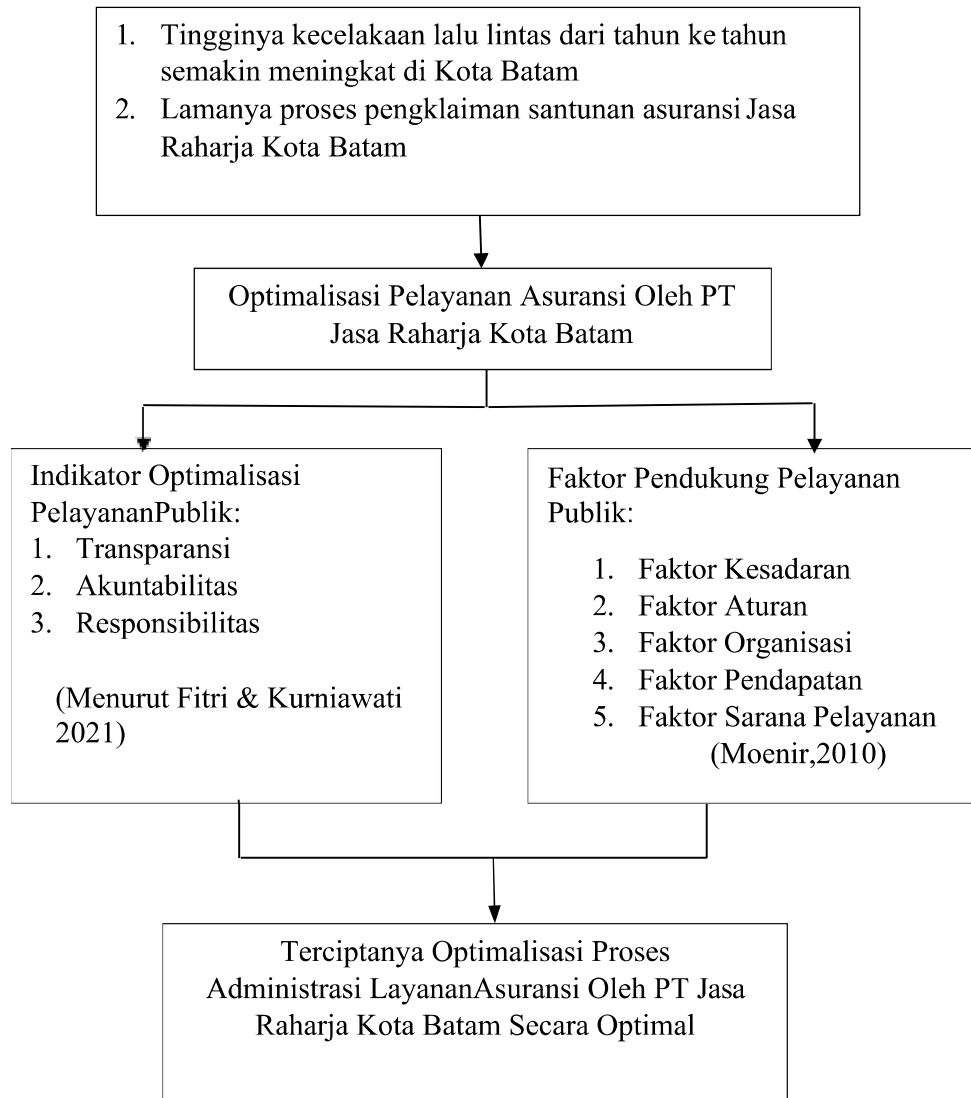
	(2022)	Meningkatkan partisipasi program e-ktp di kantor Kecamatan jogoroto kabupaten jombang		sehingga pelayanan pada Kantor Kecamatan Jogoroto kurang efisien. Kurangnya sosialisai dengan masyarakat mengenai biaya pelayanan yang sudah mendapat kebijakan dari pemerintah tentang tidak dipungut biaya sedikitpun.
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