

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan di bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan bahwa Optimalisasi Proses Administrasi Layanan Asuransi Oleh PT Jasa Raharja Kota Batam sudah terimplementasi dengan baik meskipun belum maksimal. Peneliti memperoleh simpulan dari bab sebelumnya sebagai berikut:

1. Peningkatan proses administrasi layanan asuransi: PT Jasa Raharja Kota Batam telah berupaya meningkatkan efektivitas, ketepatan waktu, dan kualitas pelaksanaan layanan asuransi. bertujuan untuk mempercepat tugas administrasi yang terkait dengan layanan asuransi dengan strategi metodis, teknologi yang sesuai, dan prosedur yang efektif. PT Jasa Raharja Kota Batam menerapkan keterbukaan dalam arti bahwa informasi klaim, premi, dan pelayanan asuransi lainnya tersedia untuk masyarakat umum. Keterbukaan ini mencakup prosedur administrasi, pedoman, dan penilaian yang melibatkan pengelolaan dana publik. Akuntabilitas dan Tanggung Jawab untuk bertanggung jawab atas pilihan, dan aturan yang mereka buat dalam industri asuransi. Prinsip tata kelola yang efektif mencakup akuntabilitas dan tanggung jawab untuk menjamin terwujudnya hasil yang diinginkan. Temuan analisis adalah bahwa PT Jasa Raharja Kota Batam telah membangun transparansi dalam pemberian layanan, terutama dalam hal pendataan kecelakaan lalu lintas melalui kerja sama dengan pihak kepolisian. Mereka menunjukkan akuntabilitas perusahaan dengan memajukan

penyelesaian kompensasi dengan cepat. Akuntabilitas perusahaan adalah memikul tanggung jawab atas kebijakan dan perbuatannya. Selain itu, PT Jasa Raharja masih perlu meningkatkan dimensi responsibility atau tanggung jawab di beberapa bidang untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Hal ini karena kesesuaian dengan prinsip dan ketentuan administrasi dan organisasi yang akurat dan mapan adalah bagaimana tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik diukur.

2. Aspek Pendukung Optimalisasi Pelayanan: PT Jasa Raharja Kota Batam memperhatikan beberapa aspek pendukung untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, antara lain pengetahuan aparatur, peraturan yang jelas dan lengkap, organisasi yang efektif, pendanaan yang cukup, dan fasilitas pelayanan yang memadai.

5.2 Saran

1. Saat menginformasikan kepada pengemudi tentang proses klaim dan persyaratan yang diperlukan, Jasa Raharja harus lebih transparan. Dengan menawarkan informasi yang ringkas dan mudah dipahami melalui situs web resmi, media sosial, atau aplikasi perangkat.
2. PT Jasa Raharja harus meningkatkan upaya edukasi masyarakat mengenai tata cara pengajuan klaim asuransi. Karena masih banyak masyarakat dilingkungan sekitar yang belum mengetahui langkah yang harus diambil jika terjadi sebuah kecelakaan. Selain itu PT Jasa Raharja menerima laporan dari masyarakat mengenai syarat prosedur klaim santunan asuransi yang berbelit-belit dan layanan masyarakat di PT Jasa Raharja di Kota Batam perlu ditingkatkan lagi.