



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**PELAYANAN PEMBERIAN SANTUNAN ONE DAY SERVICE
KORBAN MENINGGAL DUNIA PADA PT JASA RAHARJA CABANG RIAU**

SKRIPSI

RISKA SISILIA SIRAIT
2163201102

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
FEBRUARI 2025**



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**PELAYANAN PEMBERIAN SANTUNAN ONE DAY SERVICE
KORBAN MENINGGAL DUNIA PADA PT JASA RAHARJA CABANG RIAU**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik
Program Pendidikan Strata Satu (S1) Pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Lancang Kuning**

**RISKA SISILIA SIRAIT
2163201102**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
FEBRUARI 2025**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Riska Sisilia Sirait

NIM : 2163201102

Tanda Tangan : 

Tanggal : 09 Januari 2025



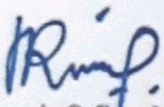
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jalan Yos Sudarso Km 08 Rumbai Pekanbaru Hp. 0851 7434 2024

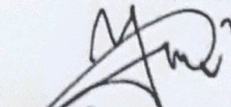
LEMBAR DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANANKAN

Nama : Riska Sisilia Sirait
NIM : 2163201102
Prodi : Administrasi Publik
Judul Proposal : Pelayanan Pemberian Santunan *One Day Service* Korban
Meninggal Dunia Pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau

Pembimbing I


Irawati, S.Sos.M.Si
NIDN. 1013057401

Pembimbing II


Sudaryanto, SP., M.Si
NIDN. 1019118002

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Publik


Fara Merian Sari, S.Sos., M.S.i
NIDN. 1012058804



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jalan Yos Sudarso KM 8 Rumbai, Telp. (0761) 526558 Pekanbaru

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini di ajukan oleh :

Nama : Riska Sisilia Sirait
NIM : 2163201102
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Pemberian Santunan *One Day Service* Korban Meninggal Dunia
pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau

Telah berhasil dipertahankan dihadapan penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (S-1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing	: Irawati, S.Sos., M.Si	()
Pembimbing	: Sudaryanto, SP., M.Si	()
Penguji	: Sri Roserdevi Nasution, S.Sos., M.Si	()
Penguji	: Harsini, S.Sos., M.Si	()

Ditetapkan di : Pekanbaru

Tanggal : 17 Februari 2025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia yang masih diberikan kepada Saya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini ditujukan untuk melengkapi persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi jurusan Administrasi Publik pada Universitas Lancang Kuning. Penulis mengangkat topik yang sesuai dengan latar belakang studi penulis pada Jurusan Administrasi Publik dan memberi judul: **PELAYANAN PEMBERIAN SANTUNAN ONE DAY SERVICE KORBAN MENINGGAL DUNIA PADA PT JASA RAHARJA CABANG RIAU**. Perhatian dan dukungan dari banyak pihak merupakan hal yang sangat berarti bagi penulis.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penulisan skripsi ini.

1. Ibu Dr.Khuriyatul Husna, S.Sos., MPA selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
2. Ibu Harsini, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Adminitrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
3. Ibu Dr.Li. Dra. Dian Rianita, MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu

Adminitrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.

4. Ibu Sri Roserdevi Nasution, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
5. Ibu Fara Merian Sari, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik. Dan juga sebagai dosen penguji seminar proposal yang telah memberi saran dan masukan agar skripsi saya lebih baik lagi.
6. Bapak Sudaryanto, SP., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik. Sekaligus dosen pembimbing kedua saya yang telah banyak memberikan masukan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Ibu Irawati, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membantu, dan memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teristimewa buat kedua orangtua saya, Ayahanda tercinta Dannert Sirait, Ibunda Netty br Napitupulu, yang memberi motivasi dan semangat saat saya jenuh dalam menyelesaikan skripsi ini, kakak adik saya Dion Sirait, Frida Yosanta br Sirait, Yones Sirait, Daniel Silaen dan seluruh keluarga yang selalu memberi semangat dukungan doa dan moral maupun materil, dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepada seluruh karyawan PT Jasa Raharja Cabang Pekanbaru yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu saya dalam penulisan

skripsi ini.

10. Kepada seluruh teman seperjuangan Fakultas Ilmu Administrasi, yang sama-sama berjuang dan memberi dukungan.

Semoga skripsi ini dapat bermamfaat bagi kita semua dan akhir kata dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur, Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberkati kita semua dan senantiasa dalam lindunganNya

Pekanbaru, 09 Januari 2025

RISKA SISILIA SIRAIT

ABSTRAK

Nama : Riska Sisilia Sirait
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan Pemberian Santunan One Day Service Korban Meninggal Dunia Pada PT Jasa Raharja Cabang Riau

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pemberian santunan one day service pada PT Jasa Raharja Cabang Riau. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pemberian santunan one day service telah mewujudkan penyelenggaraan pelayanan secara baik dan memuaskan, namun pelayanan santunan one day service masih belum bisa diterapkan karena ahli waris korban meninggal dunia tidak bisa melengkapi berkas-berkas dalam satu hari kerja. Faktor-faktor penghambat dalam penerapan one day service korban meninggal dunia pada PT Jasa Raharja Cabang Riau antara lain: kurangnya sosialisasi program, proses dan prosedur layanan yang tidak semua masyarakat mengetahui, dan masih ada korban meninggal dunia yang tidak mendapatkan santunan bantuan karena tidak memiliki dokumen pribadi maupun dokumen kendaraan secara lengkap. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi PT Jasa Raharja Cabang Riau dalam menganalisis dan mengambil kebijakan dalam hal memberikan pelayanan bagi masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan, Santunan, One Day Service, PT Jasa Raharja

ABSTRACT

Nama : Riska Sisilia Sirait
Program Studi : Public Administration
Judul Skripsi : One Day Service Claims Handling for Deceased Victims
at PT Jasa Raharja Riau Branch

This research aims to determine the implementation of providing one day service compensation at PT Jasa Raharja Riau Branch. The research method used is qualitative. The research results show that the one day service compensation service has provided good and satisfactory service delivery, however the one day service compensation service still cannot be implemented because the heirs of deceased victims cannot complete the documents in one working day. Inhibiting factors in implementing one day service for deceased victims at PT Jasa Raharja Riau Branch include: lack of program outreach, service processes and procedures that not all people are aware of, and there are still deceased victims who do not receive assistance because they do not have documents. complete personal and vehicle documents. It is hoped that this research can be used as evaluation material for PT Jasa Raharja Riau Branch in analyzing and making policies in terms of providing services to the community.

Keywords: *Service, Compensation, One Day Service, PT Jasa Raharja.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANANKAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	14
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Konsep Teoritis.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Daftar Operasional.....	28
2.4 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Lokasi Penelitian.....	31
3.2 Desain penelitian.....	31
3.3 Informan Penelitian.....	31
3.4 Jenis Dan Sumber Data	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Analisis Data.....	33
BAB IV PROFIL PERUSAHAAN.....	36
4.1 Sejarah Berdirinya PT. Jasa Raharja (Persero).....	36
4.2 Visi dan Misi PT. Jasa Raharja (Persero).....	40
4.3 Motto Dan Kebijakan Mutu Perusahaan	42
4.4 Kredo PT. Jasa Raharja	42
4.5 Budaya Dan Nilai Perusahaan	42
4.6 Pembagian Wilayah Operasional PT. Jasa Raharja Dengan Cabang-Cabang Dan Perwakilan.....	43
4.7 PT. Jasa Raharja Cabang Riau	47
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53

5.1	Hasil.....	53
5.2	Faktor-faktor penghambat Dalam pemberian Santunan One Day Service Korban Meninggal Dunia Pada PT. Jasa Raharja	55
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		74
6.1	Kesimpulan.....	74
6.2	Saran-saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN.....		78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Korban Laka Lanntas di Indonesia Tahun 2019-2023	3
Tabel 1.2 Jumlah Korban Laka Lantas PT. Jasa Raharja Riau Tahun 2023	4
Tabel 1.3 Data Penyelesaian Pelayanan Santunan Kepada Korban Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan Lalu Lintas PT Jasa Raharja Cabang Riau Tahun 2021 – 2023	7
Tabel 1.4 Tarif SWDKLLJ Berdasarkan Permenkeu RI No. 16/PMK.010/2017	10
Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Layanan One Day Service PT. Jasa Raharja Cabang Riau	13
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	30
Gambar 3.1 Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Wawancara Bersama Ka. Subbag Pelayanan PT. Jasa Raharja Cabang riau	78
Lampiran 2	: Wawancara Bersama Petugas Lapangan Penyerahan santunan PT. Jasa Raharja Cabang Riau.....	78
Lampiran 3	: Wawancara Bersama Ahli Waris Penerima Santunan	79
Lampiran 4	: Gambar Kantor PT Jasa Raharja Cabang Riau	79
Lampiran 5	: Gambar Ruang Tunggu Kantor Pelayanan jasa Raharja Cabang Riau	80
Lampiran 6	: Gambar Ruang Pelayanan Jasa Raharja Cabang Riau	80

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Seluruh warga negara memiliki haknya untuk dijamin oleh pemerintah dan negara Negara Indonesia. Jaminan warga negara tersebut merupakan suatu perwujudan sila ke-2 Pancasila yakni Kemanusiaan yang Adil dan Beradab. Jaminan tersebut meliputi perlindungan, keamanan, keselamatan serta kesehatan seluruh Warga Negara Indonesia (WNI) tanpa terkecuali. Pemerintah dalam hal tersebut membentuk berbagai lembaga yang berfungsi menjamin serta meminimalisir dampak finansial dan berbagai resiko-resiko serta kerugian yang dialami warga negara melalui ketersediaan pelayanan publik.

Terdapat berbagai jenis pelayanan publik yang telah disediakan pemerintah untuk memfasilitasi warga negara. Salah satu yang terpenting ialah pelayanan publik yang bergerak di bidang asuransi jiwa. Hal tersebut dibuktikan dengan banyaknya kecelakaan lalu lintas yang memakan banyak korban jiwa, baik itu luka ringan, luka berat, sampai kepada korban meninggal dunia. Salah satu penyebab kematian terbanyak di Indonesia adalah kecelakaan lalu lintas. Berdasarkan data Litbang tahun 2019-2023 bahwa jumlah kecelakaan lalu lintas di Indonesia sebanyak 599.809 kasus.

Sebagian besar masyarakat yang mengalami musibah kecelakaan lalu lintas adalah masyarakat yang memiliki banyak mobilitas di luar, karena

masyarakat dengan mobilitas tinggi cenderung lebih sering berada di jalan, baik sebagai pengemudi, penumpang, maupun pejalan kaki. Mobilitas tinggi sering kali dikaitkan dengan pekerjaan, pendidikan, atau aktivitas sehari-hari yang memerlukan perjalanan jarak dekat maupun jauh.

Dari data sumber Litbang Kompas tahun 2024 dapat diketahui bahwa kecelakaan lalu lintas di Indonesia selalu mengalami peningkatan dari tahun 2019 sampai dengan 2023, kecuali di tahun 2020 angka kecelakaan lalu lintas menurun hal ini disebabkan karena pada tahun tersebut terjadi Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Indonesia, untuk mengatasi pandemic *Covid-19* sehingga hal tersebut mempengaruhi seseorang untuk beraktivitas di jalan raya. Terlepas dari hal itu angka kecelakaan di Indonesia tergolong masih tinggi.

Kecelakaan Lalu Lintas menurut Undang-undang No 22 Tahun 2009 adalah suatu peristiwa di jalan yang tidak diduga dan tidak disengaja melibatkan kendaraan dengan atau tanpa pengguna jalan lain yang mengakibatkan korban manusia dan/atau kerugian harta benda, di dalam undang-undang tersebut dijelaskan juga mengenai jenis kecelakaan lalu lintas berdasarkan jenis korbannya diantaranya sebagai berikut:

- a. Kecelakaan lalu lintas ringan, merupakan kecelakaan yang mengakibatkan kerusakan kendaraan dan/atau barang.
- b. Kecelakaan lalu lintas sedang, merupakan kecelakaan yang mengakibatkan luka ringan dan kerusakan kendaraan dan/atau barang.

- c. Kecelakaan lalu lintas berat, merupakan kecelakaan yang mengakibatkan korban meninggal dunia atau luka berat.

Tingginya tingkat kecelakaan di Indonesia tidak terlepas dari minimnya kesadaran akan bahaya berlalu lintas yang dimiliki oleh masyarakat Indonesia, hal ini pun menjadi perhatian pemerintah pusat untuk memberikan peraturan bagi masyarakat untuk menekan angka kecelakaan di Indonesia.

Jumlah santunan kecelakaan tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan RI No.15 dan 16 /PMK.10/2017 Tanggal 13 Februari 2017. PMK ini mengatur besaran santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas di darat, laut maupun udara. Berikut besaran santunan bagi korban kecelakaan lalu lintas:

- a. Meninggal dunia Rp50 juta
- b. Catat tetap (maksimal) Rp50 juta
- c. Perawatan (maksimal) Rp20 juta
- d. Penggantian biaya penguburan (tidak mempunyai ahli waris) Rp4 juta
- e. Manfaat tambahan penggantian biaya P3K (maksimal) Rp1 juta
- f. Manfaat tambahan penggantian biaya ambulans (maksimal) Rp500 ribu.

Pemerintah Pusat menerbitkan PERPRES No.1 Tahun 2022 tentang Rencana Umum Nasional Keselamatan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Hal ini bertujuan untuk menekan jumlah kecelakaan di Indonesia merujuk akan tingginya korban yang terlibat dalam kecelakaan lalu lintas di Indonesia, berdasarkan data

yang di himpun korban kecelakaan lalu lintas yang berdampak pada korban meninggal dunia, kecelakaan luka berat dan luka ringan dapat dikemukakan pada tabel I.1 berikut:

Tabel 1. 1 Data Jumlah Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Indonesia Tahun 2019-2023

Tahun	2019	2020	2021	2022	2023	Total
Meninggal Dunia	25.671	23.529	25.266	28.177	22.172	124.815
Luka Berat	12.475	10.751	10.553	13.488	15.893	63.160
Luka Ringan	137.342	113.518	117.913	165.226	180.511	714.510
Total	175.488	147.798	153.732	206.891	218.576	902.485

Sumber; Polantas Dalam Angka, 2024

Data tersebut menggambarkan tingginya angka kecelakaan di Indonesia mulaidari tahun 2019 sebanyak 175.488 kasus kecelakaan dan tahun 2023 sebanyak 218.576 kasus kecelakaan lalu lintas yang banyak menimbulkan korban meninggal maupun korban kecelakaan berat dan ringan.

Kondisi korban tergantung pada tingkat fatalitas dari kecelakaan yang terjadi, kebanyakan korban luka ringan diakibatkan oleh kecelakaan tunggal namun juga tidak menutupi kemungkinan dengan kecelakaan ganda atau lebih, sedangkan kecelakaan yang mengakibatkan luka berat maupun meninggal dunia kebanyakan melibatkan lebih dari satu kendaraan bermotor.

Kehadiran PT Jasa Raharja memberikan perlindungan dasar kepada

masyarakat melalui 2 (dua) program pertanggungan yaitu asuransi kecelakaan penumpang alat angkutan umum yang dilaksanakan berdasarkan UU No.33 tahun 1964 tentang dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang serta asuransi tanggung jawab menurut hukum terhadap pihak ketiga yang dilaksanakan berdasarkan UU No 34 tahun 1964 tentang dana kecelakaan lalu lintas jalan.

PT. Jasa Raharja cabang Riau memberikan pelayanan *one day service* bekerja sama dengan Polres-Polres yang berada dalam wilayah Provinsi Riau terutama dalam memberikan layanan satuan kepada korban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas baik untuk korban meninggal dunia, luka berat dan ringan yang memungkinkan korban mendapat santunan yang besaran sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah.

**Tabel : 1.2 Jumlah Korban Kecelakaan Lalu lintas PT JasaRaharja
Cabang Riau Pada Tahun 2023**

NO	Wilayah Polres	Jumlah	Keterangan
1	Pekanbaru	982	Tertingi
2	Kampar	435	
3	Pelalawan	319	
4	Siak	368	
5	Indra Giri Hulu	224	Menengah
6	Indara giri Hilir	62	
7	Rokan Hulu	213	

8	Kuantan singing	143	
9	Dumai	150	
10	Rokan Hilir	214	
11	Bengkalis	213	
12	Kepulauan meranti	14	Terendah
	Jumlah	3.337	

Sumber : PT Jasa Raharja cabang Riau, Tahun 2024

Dari tabel di atas dapat dijelaskan data korban kecelakaan lalu lintas akibat kecelakaan lalu lintas jalan Raya yang di himpun dari data PT Jasa Raharja cabang Riau Tahun 2023 yaitu sebanyak 3.337 jiwa orang mengalami kecelakaan. Angka korban tertinggi terdapat di Kota Pekanbaru, selanjutnya sedang terdapat di Kabupaten Indragiri Hulu sebanyak 224 jiwa korban kecelakaan lalu lintas, dan paling rendah korbanlaka lantas yaitu berada di kabupaten kepulauan meranti yakni sebanyak 14 korban jiwa.

Berdasarkan Data Evaluasi Kinerja PT Jasa Raharja Cabang Riau, total berkas meninggal dunia korban kecelakaan lalu lintas pada tahun 2023 dari seluruh Kabupaten yang berada di Provinsi Riau mencapai 489 orang. Pada bulan Juni 2023 terdapat korban kecelakaan lalu lintas dengan korban tertinggi yaitu sebanyak total 326 orang korban kecelakaan lalu lintas pada bulan Juni 2023.

Berdasarkan Data Evaluasi Kinerja PT Jasa Raharja Cabang Riau, dari total korban meninggal dunia tahun 2023 sebanyak 486 orang dengan penyelesaian pembayaran santunan kecelakaan yaitu total 624 hari dimana

artinya, penyelesaian santunan korban kecelakaan lalu lintas meninggal dunia diselesaikan dalam waktu 1,28 hari, hal tersebut melebihi dari 24 jam atau satu hari kerja (*one day service*). Sedangkan 3 korban kecelakaan lalu lintas meninggal dunia tidak dapat diproses karena tidak dapat melengkapi syarat administrasi.

Dalam pelayanan PT Jasa Raharja Cabang Riau juga memperhatikan kecepatan penyelesaian korban meninggal dunia, berdasarkan dengan data evaluasi pelayanan PT Jasa Raharja Cabang Riau dari tahun 2021 sampai dengan 2023 sebagai berikut :

Tabel : 1.3 Data Penyelesaian Pelayanan Santunan Kepada Korban Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan Lalu Lintas PT Jasa Raharja Cabang Riau Tahun 2021 – 2023

No	Tahun	Total Korban Meninggal Dunia			
		Jumlah Berkas	Berkas Dibayarkan	Jumlah Hari	Kecepatan
1.	2021	463	463	779	1,68
2.	2022	495	495	770	1,56
3.	2023	486	486	624	1,28

Sumber : PT Jasa Raharja Cabang Riau, Tahun 2024

Pada tabel 1.3 dapat dilihat bahwa pada tahun 2021 Jasa Raharja telah menyantuni korban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas sebanyak 462 jiwa, pada tahun 2022 korban meninggal dunia bertambah menjadi 495 jiwa

sementara pada tahun 2023 korban kecelakaan lalu lintas yang telah disantuni Jasa Raharja turun menjadi 486 jiwa. Sementara untuk kecepatan *one day service*, PT. Jasa Raharja Cabang Riau terus meningkatkan pelayanan pemberian santunan berturut-turut dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023.

Berdasarkan data analisa dan evaluasi kinerja PT. Jasa Raharja Cabang Riau, dengan menggunakan rumus jumlah hari dibagi jumlah berkas sebagai berikut, Pada tahun 2021, PT. Jasa Raharja Cabang Riau dapat menyelesaikan pelayanan penyerahan santunan kepada 462 korban jiwa dalam waktu 1,68 hari, pada tahun 2022 pelayanan penyerahan santunan kepada 495 korban jiwa dalam waktu 1,56 hari dan pada tahun 2023 pelayanan penyerahan santunan kepada 486 korban jiwa dalam waktu 1,28 hari.

Adapun persyaratan untuk pengajuan santunan untuk korban luka-luka dan korban meninggal dunia, persyaratan administrasi untuk korban meninggal dunia sebagai berikut:

1. Formulir pengajuan santunan (blangko dari PT. Jasa Raharja)
2. Laporan Polisi, Sketsa gambar, STNK
3. Surat Keterangan Ahli Waris (blangko dari PT. Jasa Raharja)
4. Surat Kematian dari Rumah Sakit dan Pamong Praja.
5. Kartu Identitas Diri korban dan ahli waris korban.
6. Fotocopy Kartu Keluarga.
7. Fotocopy Surat Nikah (bagi korban yang sudah menikah).
8. Fotocopy Akta Kelahiran (bagi korban yang belum menikah).

Selanjutnya untuk persyaratan administrasi untuk korban luka-luka

yang yangdiberikan pelayann oleh jasa raharja adalah sebagai berikut :

1. Formulir pengajuan santunan (blangko dari PT. Jasa Raharja)
2. Laporan Polisi, sketsa gambar, STNK.
3. Surat keterangan kesehatan dari rumah sakit (blangko dari Jasa Raharja).
4. Kwitansi asli dari Rumah Sakit
5. Surat rujukan (bila korban pindah Rumah Sakit).
6. Kartu Identitas Diri korban yang masih berlaku.
7. Laporan polisi
8. Hasil Lab, Rontgen, Radiologi

Di Indonesia sebagai kewajiban pemilik kendaraan bermotor, mereka wajib membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), PKB ini dibayarkan oleh pemilik kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang ada di daerah kota maupaun kabupaten.

Pajak ini dikelola oleh daerah dan digunakan untuk menyediakan fasilitas jalan bagi kendaraan bermotor dan pembangunan fasilitas umum lainnya yang menjadi wewenang pemerintah daerah. Selain harus membayar PKB pemilik kendaraan bermotor juga wajib membayarkan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang merupakan upaya negara untuk memberikan perlindungan dasar kepada masyarakat, khususnya korban kecelakaan yang disebabkan oleh kendaraan atau tertabrak kendaraan.

Didalam Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) ini, masyarakat dalam membayar pajak kendaraannya akan dilindungi pada saat terjadi kecelakaan lalu lintas jalan. Berbeda dengan PKB, SWDKLLJ ditetapkan oleh pemerintah pusat, otoritas yang menjadi penanggung jawab atas pengelolaan sumbangan ini adalah PT Jasa Raharja. Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) wajib dilakukan bagi perusahaan atau orang yang memiliki kendaraan bermotor, hal ini diatur dalam UU No 34 Tahun 1964 Jo PP No 18 Tahun 1965 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, kemudian untuk penetapan besaran Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang harus dibayarkan diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan RI No. 16/PMK.010/2017 berikut datanya:

Tabel : 1.4 Tarif SWDKLLJ Berdasarkan Permenkeu RI No.16/PMK.010/2017

Jenis Kendaraan	Sumbangan Wajib (SW)	Kartu Dana	Jumlah
Sepeda Motor	-	3.000	3.000
Mobil Ambulance, Mobil Jenazah Dan Pemadam Kebakaran	-	3000	3.000
Mobil Derek Dan Sejenisnya	20.000	3.000	23.000
Sepeda Motor, Sepeda Kumbang Dan Scooter	32.000	3.000	35.000
Sepeda Motor	80.000	3.000	83.000
Pick Up/Mobil Barang , Sedan, Jeep Dan Mobil Penumpang Bukan Angkutan Umum	140.000	3.000	143.000
Mobil Penumpang Angkutan Umum	70.000	3.000	73.000
Bus Dan Mikro Bus Bukan Angkutan Umum	150.000	3.000	153.000

Bus Dan Mikro Bus Angkutan Umum, Serta Mobil Penumpang Angkutan Umum Lainnya	87.000	3.000	90.000
Truk, Mobil Tangki, Mobil Gandengan, Mobil Barang, Truk Container Dan Sejenisnya	160.000	3.000	163.000

Sumber: Peraturan Menteri Keuangan RI No. 16/PMK.010/20

Tabel 1.4 menjelaskan bahwa tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) ditentukan berdasarkan jenis kendaraan, selanjutnya pemilik kendaraan yang telah membayarkan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) tersebut akan memperoleh timbal balik berupa santunan dari PT. Jasa Raharja apabila mengalami kecelakaan lalu lintas jalan, dengan syarat yang ditentukan dalam Peraturan Menteri Keuangan RI No.16/PMK.010/2017.

Adapun korban yang mendapatkan santunan dari PT jasa raharja sebagai berikut :

1. Setiap penumpang sah dari alat angkutan umum yang mengalami kecelakaan diiri yang di akibatkan dari alat angkutan umum selama penumpang bersangkutan berada dalam angkutan tersebut.
2. Setiap orang yang berada di luar angkutan lalu lintas jalan yang menjadi korban akibat kecelaksaan dari penggunaan alat angkutan lalu lintas jalan, serta setiap orang atau mereka yang berada dalam suatu kendaraan bermotor ditabarak,dimna pengemudi kendaraan bermotor yang menjadi penyebab kecelakaan, termasuk dalam hal ini para penumpang kendaraan bermotor dan sepeda motor pribadi..

Sedangkan untuk korban kecelakaan yang tidak berhak mendapatkan santunan dari PT. Jasa Raharja berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI No.16/PMK.010/2017 diantaranya sebagai berikut:

- a. Korban kecelakaan adalah pengendara yang menyebabkan terjadinya kecelakaan dua atau lebih kendaraan bermotor.
- b. Korban kecelakaan baik pengendara atau pejalan kaki yang menerobos palang pintu kereta api.
- c. Korban kecelakaan yang disengaja, seperti bunuh diri dan/atau percobaan bunuh diri serta korban kecelakaan yang terbukti mabuk.
- d. Korban kecelakaan yang terbukti sedang melakukan kejahatan
- e. Korban kecelakaan akibat bencana alam, perlombaan kecepatan seperti misalnya perlombaan balapan mobil atau motor.

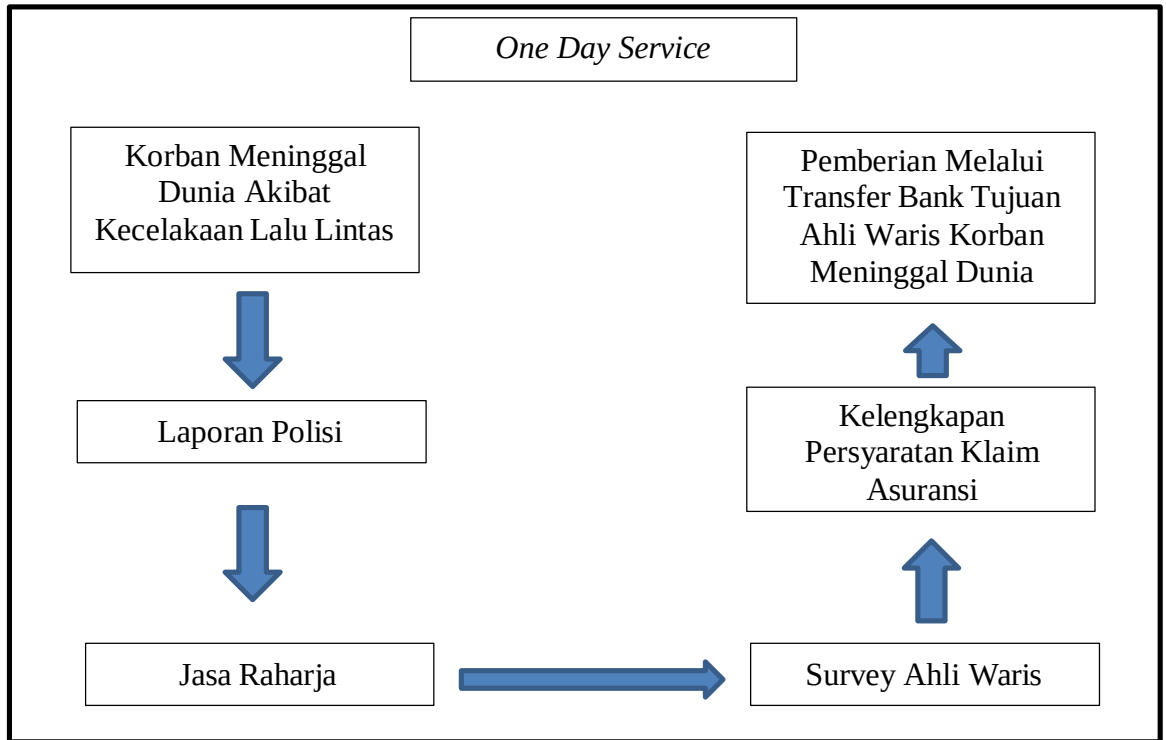
PT Jasa Raharja dalam fungsinya ikut serta dalam menekan angka kematian yang terjadi akibat kecelakaan lalu lintas di Indonesia. Begitu juga PT Jasa Raharja cabang Riau yang berkedudukan di kota Pekanbaru memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas. Dan pelayanan yang ditujukan agar berjalan secara efisien dan efektif.

Program *one day service* (pelayanan 24 jam) menjadi pegangan PT Jasa Raharja Cabang Riau dalam menangani dan melayani klaim asuransi santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas berupa santunan korban kematian, kecelakaan luka berat dan kecelakaan luka ringan

Berikut di gambarkan alur atau proses pemberian layanan one day

service PT. Jasa Raharja Cabang riau pekanbaru, dalam alur berikut :

Gambar 1.1 Layanan *One Day Service* PT Jasa Raharja Cabang Riau



Sumber : PT Jasa Raharja Cabang Riau, 2024

Dari uraian di atas dapat dilihat bahwa santunan yang diberikan korbankecelakaan lalu lintas terutama bagi korban meninggal dunia dari PT Jasa Raharja menjadi sangat penting bagi ahli waris dan keluarga sebagai penunjang hidup mereka untuk sementara waktu. Atas dasar hal tersebut pemberian Santunan *One Day Services* (pelayanan satu hari) diberikan oleh PT Jasa Raharja cabang Riau kota pekanbaru kepada korban meninggal dunia kecelakaan lalu lintas.

Berdasarkan pengamatan penulis dilapangan tentang pelayanan pemberian santunan korban meninggal dunia dengan konsep *One day services* PT Jasa Raharja cabang Riau dapat di temukan fenomena -

femomena sebagai berikut :

1. Tingginya angka kecelakaan lalu lintas yang menimbulkan korban kematian, luka berat dan luka ringan yang harus diberikan santunan oleh PT Jasa Raharja cabang Riau , seperti pada data table 1.3.
2. Program *one day service* (pelayanan 24 jam) belum bisa diterapkan sepenuhnya oleh PT. Jasa Raharja cabang Riau.
3. Pemberian santunan kepada korban meninggal tidak sesuai dengan waktu satu hari kerja.

Berangkat dari permasalahan di atas, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul : **Pelayanan Pemberian Santunan *One Day Service* Korban Meninggal Dunia Pada PT Jasa Raharja Cabang Riau.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

- 1) Bagaimana pelayanan pemberian santunan *one day service* korban meninggal dunia PT Jasa Raharja cabang Riau.
- 2) Apa saja faktor-faktor penghambat dalam pemberian santunan korban meninggal dunia dengan konsep *one day service* (pelayanan 24 jam).

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dicapai yaitu:

1. Untuk menganalisa dan mendeskripsikan pelayanan pemberian santunan *one day service* korban meninggal dunia pada PT Jasa Raharja cabang Riau.
2. Untuk menganalisa dan mendeskripsikan faktor-faktor penghambat dalam pelayanan pemberian santunan meninggal dunia pada PT Jasa Raharja Cabang Riau.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat penelitian dari penelitian ini ada sebagai berikut :

- a) Bagi Peneliti, diharapkan dapat memperoleh wawasan dan pengetahuan tentang pelaksanaan pemberian santunan *one day service* pada PT Jasa Raharja Cabang Riau
- b) Bagi Institusi, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi PT. Jasa Raharja Cabang Riau dalam menganalisis dan mengambil kebijakan dalam hal memberikan pelayanan bagi masyarakat
- c) Bagi penelitalain, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dan referensi sebagai bahan kajian dalam mempertimbangkan dalam melakukan penelitian terkait selanjutnya.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Penelitian tentang pelayanan pemberian layanan santunan one day service korban meninggal dunia (studi kasus pada PT Jasa Raharja cabang Riau) menggunakan konsep pelayanan dengan indikator : (*tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathy*), maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian tentang pelayanan pemberian santunan *one day service* PT. Jasa Raharja cabang Riau telah mewujudkan penyelenggaraan pelayanan secara baik dan memuaskan, namun pelayanan santunan one day service (satu hari) belum bisa diterapkan dikarenakan karena ahli waris korban meninggal dunia belum bisa melengkapi berkas-berkas dalam satu hari kerja, oleh karenanya proses pemberian santunan belum bisa dilakukan dalam satu hari dan melebihi dari waktu yang ditetapkan (*one day service*).
2. Faktor – faktor penghambat dalam penerapan one day service korban meninggal dunia pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau yaitu:
 - a) Ahli waris korban kecelakaan lalu lintas meninggal dunia tidak dapat melengkapi persyaratan dokumen dalam satu hari kerja.

- b) Masih kurangnya sosialisasi secara online atau digital maupun secara offline program *one day service* ini kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak mengetahui pelayanan one day service tersebut.
- c) Kurangnya dokumen kelengkapan kepemilikan kendaraan milik korban kecelakaan lalu lintas yang terlibat laka lantas.
- d) Proses dan prosedur layanan yang tidak semua masyarakat mengetahui tentang pengajuan klaim asuransi.

6.2. SARAN

Setelah diperolehnya hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Masyarakat yang telah berusia 17 tahun keatas hendaknya wajib memiliki KTP (Kartu Tanda Pengenal) atau setidaknya KK (Kartu Keluarga) dan data pribadi lain secara lengkap
2. Program *one day service* harus lebih disosialisasikan ke masyarakat, agar para pengguna jasa layanan PT.Jasa Raharja dapat diketahui publik.
3. Hendaknya setiap kendaraan harus memiliki dokumen-dokumen lengkap dalam menjalankan kendaraan berupa SIM, STNK, surat izin angkut barang maupun penumpang, serta pajak kendaraan.
4. Kesadaran masyarakat akan pentingnya melaporkan kasus kecelakaan lalu lintas kepada pihak kepolisian.

DAFTAR PUSTAKA

- Bovaird, T. (2020). *The new public service: What have we learned and where are we going?* Routledge.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Gaikindo, 2023, Kecelakaan Lalu-lintas 2023 Naik, Jawa Timur Tertinggi, <https://www.gaikindo.or.id>, 27 Desember 2023
- Indonesia, 2009, Undang-undang (UU) Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009.
- Indonesia. Dewan Perwakilan Rakyat. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor 159.
- Indonesia. Dewan Perwakilan Rakyat. (1964). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964, Nomor 100.
- Indonesia. Kementerian Keuangan. (2017). Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017, Nomor 149.
- Indonesia. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Jabatan Fungsional PNS.
- Indonesia. Presiden. (1965). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965, Nomor 38.
- Indonesia. Presiden. (2022). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022, Nomor 1.
- Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2019). *Polantas dalam Angka Tahun 2019*. Jakarta: Korlantas Polri.

- Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2018). Polantas dalam Angka Tahun 2018. Jakarta: Korlantas Polri.
- Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2021). Polantas dalam Angka Tahun 2021. Jakarta: Korlantas Polri.
- Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2022). Polantas dalam Angka Tahun 2022. Jakarta: Korlantas Polri.
- Merriam, S. B. (2009). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nada Naurah, 2023, Jumlah Korban Kecelakaan Meningkat Pada 2022, Kemenhub Sosialisasikan Keselamatan Berkendara, <https://goodstats.id>. 21 September 2023
- Pasolong, Harbani. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabet. Portal Informasi Indonesia, 2019, Cara Klaim Santunan Jasa Raharja bagi Korban Kecelakaan <https://www.indonesia.go.id>, 23 Agustus 2019.
- Sugiyono, 2017. *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Topan Yuniarto, 2023, Tingginya Kecelakaan Lalu Lintas di Indonesia, <https://kompaspedia.kompas.id>, 4 September 2023.
- Yuliani, C., & Agustina, I. F. (2015). Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 3(1), 79–92. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v3i1.182>.
- Zethalm, R., & Wahyudi, S. (2018). *Pelayanan: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.