



## **EFEKTIVITAS PELAYANAN KLAIM ASURANSI KECELAKAAN LALU LINTAS BAGI KORBAN MENINGGAL DUNIA PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG RIAU**

Siti Khumaiyah<sup>1</sup>, Lilis Suriani<sup>2</sup>

Universitas Islam Riau

Email : [sitikhumaiyah@student.uir.ac.id](mailto:sitikhumaiyah@student.uir.ac.id)<sup>1</sup>  
[Lilissuryani@soc.uir.ac.id](mailto:Lilissuryani@soc.uir.ac.id)<sup>2</sup>

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas dari Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Pada PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Riau. Indikator dari penelitian ini adalah Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan Dan Perubahan Nyata. Tipe Penelitian ini adalah Survey Deskriptif, yaitu memprioritaskan Daftar Kuisisioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dan obyektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi yang diteliti. Populasi dan Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian Pelayanan dan Masyarakat atau Ahli Waris. Teknik Sampling yang digunakan adalah Teknik Sampling Jenuh untuk Kepala Sub Bagian Pelayanan dan Teknik Purposive Sampling untuk Masyarakat atau Ahli Waris. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data yang digunakan terdiri dari Data Primer dengan menggunakan Kuisisioner dan Wawancara serta Data Sekunder yang dikumpulkan menggunakan Teknik Observasi. Kesimpulan Penelitian ini ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu tidak semua masyarakat mengetahui akan hadirnya Jasa Raharja, masih ada masyarakat yang tidak tahu bahwa apabila mengalami kecelakaan dapat mengurus Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Maka dari itu perlunya PT. Jasa Raharja untuk meningkatkan Sosialisasi di Lingkungan Masyarakat. Teknik Pengukuran Data yang digunakan adalah dengan menggunakan Skala Likert. Berdasarkan Teknik Pengukuran Data ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa Efektivitas dari Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Pada PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Riau berada pada interval penilaian angka 66% dalam kategori "Cukup Efektif".

***Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Klaim Asuransi***

## **I. PENDAHULUAN**

PT. Jasa Raharja Persero adalah sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berdiri pada tanggal 1 Januari 1961 yang bergerak dibidang Program Asuransi Sosial. Jasa Raharja didirikan untuk menjalankan Program Asuransi sosial yaitu berdasarkan Undang-undang No 33 tahun 1964 tentang Dana Pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-undang No 34 tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Adapun jenis Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Riau adalah :

1. Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia
2. Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Cacat Tetap
3. Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Biaya Perawatan
4. Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Penggantian Biaya Penguburan
5. Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Penggantian Biaya P3K
6. Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Penggantian Biaya Ambulance

Dari keenam Jenis Pelayanan Klaim Asuransi Kcelakaan Lalu Lintas tersebut, Peneliti mengambil salah satu Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas yaitu Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia.

Adapun Regulasi dalam memperoleh Santunan melalui Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia telah diatur dalam Undang-undang No. 34 tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagaimana yang dijelaskan dalam pasal 1 (b) Dana ialah dana yang

terhimpun dari sumbangan wajib, yang dipungut dari para pemilik/pengusaha alat angkutan lalu lintas jalan dan yang disediakan untuk menutup akibat keuangan karena kecelakaan lalu lintas jalan korban / ahli waris yang bersangkutan. Pasal 1(d) Sumbangan wajib ialah sumbangan tahunan yang wajib dibayar menurut/berdasarkan Undang-undang ini dan/ peraturan-peraturan pelaksanaannya.

Berdasarkan Undang-undang No. 34 tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, korban yang berhak atas santunan adalah setiap orang yang berada diluar angkutan lalu lintas jalan yang menjadi korban akibat kecelakaan dari penggunaan alat angkutan lalu lintas jalan, serta setiap orang atau mereka yang berada didalam suatu kendaraan bermotor dan ditabrak, dimana pengemudi kendaraan bermotor yang menjadi penyebab kecelakaan, termasuk dalam hal ini para penumpang kendaraan bermotor dan sepeda motor pribadi.

Adapun Mekanisme Prosedur Layanan Klaim Asuransi di PT. Jasa Raharja Cabang Riau adalah:

1. Bila korban mengalami kecelakaan dalam perjalanan baik darat, laut maupun udara segera melaporkan kejadian kepada pihak yang berwenang (kantor polisi terdekat). Jika korban meninggal dunia, ahli waris yang bertanggung jawab untuk segala kepengurusan klaim asuransi.
2. Korban/ ahli waris menghubungi kantor Jasa Raharja terdekat untuk mendapatkan informasi awal cara memperoleh santunan
3. Lampirkan surat keterangan kecelakaan dari instansi berwenang Kepolisian, PT. KAI/ Syah Bandar Laut/ Penguasa Pelabuhan Udara
4. Bila korban luka-luka, mintalah surat keterangan kesehatan dan siapkan kwitansi biaya rawatan dari Rumah Sakit serta pembelian obat di Apotik ,kartu keluarga, surat nikah, akte kelahiran, surat keterangan cacat dari dokter jika korban mengalami cacat tetap.

5. Bagi korban meninggal dunia, ahli waris menyiapkan dokumen berkas korban seperti yang tercantum dalam persyaratan administrasi pengajuan santunan korban meninggal dunia yang akan dibantu oleh anggota PT. Jasa Raharja
6. Bila dokumen sudah lengkap, dokumen lengkap tersebut diserahkan kepada Jasa Raharja untuk diproses pembayaran santunannya sampai ketahap pencairan.
7. Untuk korban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas, PT. Jasa Raharja akan melakukan penyaluran dana santunan dengan sistem pelayanan penjemputan bola. Sistem pelayanan penjemputan bola artinya anggota PT. Jasa Raharja berkunjung kerumah duka untuk mengetahui keadaan ahli waris korban sekaligus menerangkan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi.
8. Setelah berkas-berkas telah terisi lengkap. Pihak PT. Jasa Raharja akan segera memproses santunan

Adapun Persyaratan Administrasi Pengajuan Santunan Korban Meninggal Dunia adalah :

1. Laporan Kepolisian , sket gambar kecelakaan, Fotocopy STNK dan SIM Kendaraan-kendaraan yang terlibat Kecelakaan
2. Keterangan kesehatan korban (Blanko Jasa Raharja) diisi oleh Rumah Sakit /Puskesmas/Dokter yang merawat
3. Keterangan Kematian dari Rumah Sakit / Puskesmas/ Dokter atau dari Kepala Desa / Lurah
4. Keterangan Ahli Waris (Blanko Jasa Raharja) diisi oleh Kepala Desa/ Lurah
5. Fotocopy KTP Korban , KTP Ahli Waris, Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran
6. Buku Nikah (bagi korban yang sudah menikah)
7. Keterangan belum menikah dari Lurah (bagi korban yang belum menikah)
8. Rekening BRI yang aktif atas nama ahli warisnya

Walaupun sudah ada mekanisme dan juga tata cara prosedur untuk mendapatkan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas ini, terdapat adanya keluhan dari beberapa keluarga korban kecelakaan atau ahli waris yang melakukan pengurusan klaim asuransi kecelakaan lalu lintas ini, keluhan yang dirasakan oleh keluarga atau ahli waris yang mengurus klaim adalah dokumen yang terlalu banyak sehingga memperumit keluarga atau ahli

waris, ada juga yang sudah lama mengurus namun belum juga mendapatkan santunan, membuat keluarga atau ahli waris yang mengurus klaim asuransi ini datang ke kantor Jasa Raharja untuk menanyakan perihal kelanjutan proses klaim asuransi kecelakaan lalu lintas ini, ada juga yang belum mengetahui bagaimana proses klaim asuransi kecelakaan lalu lintas ini dan ada masyarakat yang baru mengetahui bahwa apabila mengalami kecelakaan kita bisa mendapatkan santunan dari Jasa Raharja.

## **II. Tinjauan Pustaka**

### **1. Konsep Administrasi**

Administrasi adalah kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 2008;2).

Zulkifli (2009;57) mengemukakan Administrasi Negara sebagai keseluruhan aktivitas yang dirancang dan di laksanakan secara bersama-sama oleh seluruh unsur penyelenggara negara dalam rangka mencapai satu atau sejumlah tujuan ideal dan substansional yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dimock dan Koenig (dikutip dalam buku administrasi publik untuk pelayanan publik Mulyadi dkk 2016) mendefinisikan administrasi publik sebagai kegiatan eksekutif dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan.

### **2. Konsep Administrasi Publik**

Secara global menurut Syafiie (2006:24) Administrasi Publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah pengarahannya kecakapan, dan

teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Menurut Gordon dalam (Syafiie, 2006:25) Administrasi dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta pengadilan.

Dalam Siagian (2015:7) jika ditinjau dari segi perkembangannya administrasi dapat dibagi atas dua bagian besar yaitu administrasi negara dan administrasi privat.

### **3. Konsep Organisasi**

Administrasi dan Organisasi saling berkaitan satu sama dengan lainnya. Untuk memenuhi kebutuhan yang ingin dicapai maka perlu adanya tempat (wadah) untuk bekerja sama dan tempat inilah yang dinamakan Organisasi. Sebagai suatu proses, organisasi berarti serangkaian aktivitas sekelompok orang yang diawali dengan penentuan tujuan, pembagian kerja dengan perincian tugas tertentu pendelegasian wewenang, pengawasan, dan diakhiri dengan pengevaluasian wewenang, pengawasan dan diakhiri dengan pengevaluasian pelaksanaan tugas.

James D. Mooney (dikutip dalam buku pengantar manajemen Zulkifli dan Nurmasari, 2015;99) menyatakan organisasi adalah yaitu bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama.

### **4. Konsep Manajemen**

Menurut H. Malayu S.P (2005:37) mengatakan bahwa Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber- sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

### **5. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan suatu organisasi. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor sentral dalam suatu organisasi.

Menurut A.F. Stoner dalam buku manajemen sumber daya manusia (2017; 2) manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi yang memerlukannya.

### **6. Konsep Klaim Asuransi**

Klaim Asuransi sendiri adalah sebuah proses seseorang dalam hal ini Pemegang Polis untuk mengajukan permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran manfaat asuransi berdasarkan ketentuan perjanjian yang tertuang dalam polis asuransi yang mereka miliki. Atau bisa dikatakan jika kita mengajukan asuransi dan disetujui oleh perusahaan artinya kita sudah mempunyai polis asuransi. Maka jika terjadi resiko pada diri kita, maka kita berhak mengajukan klaim penggantian resiko kepada perusahaan.

### **7. Konsep Efektivitas**

Efektivitas adalah daya guna, keaktifan serta adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan antara seseorang atau organisasi yang melaksanakan tugas dengan tujuan yang ingin dicapai. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah digunakan dalam organisasi, kegiatan ataupun program.

Menurut Sondang P. Siagian (2002:151) Efektivitas adalah tercapainya berbagai saran yang ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu.

Selanjutnya Strees dalam Tangkilisan (2005) mengemukakan lima kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi kerja
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan ber laba
5. Pencarian sumber daya

Menurut The Liang Gie (2015:45) faktor- faktor yang mempengaruhi efektivitas dalam organisasi :

1. Waktu
2. Tugas
3. Produktivitas
4. Motivasi
5. Evaluasi kerja
6. Pengawasan
- 7.

### **III. Metode Penelitian**

Tipe penelitian ini adalah survey deskriptif. Sugiono (2018:147) Tipe penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana dan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian *survey* deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan fenomena dan kejadian yang berlangsung dilapangan pada saat tertentu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Kuantitatif. Menurut Sugiono (2018:8) Metode Kuantitatif adalah Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode Kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data yang akurat berupa angka sebagai alat yang digunakan untuk menganalisis keterangan apa yang ingin diketahui. Penelitian yang dilakukan ada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang digunakan yaitu data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian-kejadian relative (Sugiono, 2012:11).

#### **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Untuk melihat fakta-fakta yang terjadi dilapangan mengenai penelitian ini tentunya menggunakan item penelitian seperti indikator. Adapun yang menjadi tolak ukur atau indicator dalam penelitian ini, terdiri dari lima yaitu : Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan dan Perubahan Nyata.

Setiap indikator akan dilengkapi dengan tiap-tiap sub indikator yang digunakan untuk alat menentukan item penilaian yang akan penulis gunakan dalam mencari jawaban dan hasil dari penelitian.

##### **1. Pemahaman Program**

Untuk indikator Pemahaman Program terhadap Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia dengan item penilaian Pengetahuan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dan Penilaian Sumber Informasi Tentang Sosialisasi

Pelayanan Klaim maka diperoleh hasil dari tanggapan responden yaitu memperoleh hasil **53% dengan kategori "Cukup Efektif"**.

Hal ini dikarenakan adanya sebagian pengetahuan ahli waris terhadap pelayanan klaim asuransi kecelakaan bagi korban meninggal dunia dan juga adanya sebagian ahli waris yang memperoleh sumber informasi tentang Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia tersebut. Selama ini PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Riau dalam melakukan sosialisasi program pelayanan yang bertujuan untuk pemahaman masyarakat terhadap program pelayanan tersebut diketahui melalui beberapa media sosial seperti Website dan Instagram dari PT. Jasa Raharja (PERSERO).

## **2. Tepat Sasaran**

Untuk indikator Tepat Sasaran terhadap Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia dengan item penilaian Ketepatan Dalam Proses Pendataan Yang Sesuai Dengan Prosedur Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Korban Meninggal Dunia dan Ketepatan Penerima Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Korban Meninggal Dunia memperoleh **82%** dengan **kategori "Efektif"**. Alasan mereka memberikan jawaban Efektif adalah Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia yang di laksanakan oleh PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Riau memang memiliki tujuan untuk melayani dan memberikan santunan kepada masyarakat terutama masyarakat atau ahli waris keluarga korban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas sesuai dengan

data dokumen yang benar adanya. Pemberian santunan klaim juga langsung diberikan kepada Ahli Waris yang sah.

### **3. Tepat Waktu**

Untuk indikator Tepat Waktu terhadap Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia dengan item penilaian Kesesuaian Waktu Pelaksanaan Dengan Rencana Yang Telah Ditetapkan Dan Adanya Keberlanjutan Program Pelayanan memperoleh hasil **"60%" dengan kategori "Cukup Efektif"**, alasan mereka memberikan jawaban Cukup Efektif adalah sebagian Masyarakat atau Ahli Waris yang mengurus Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia menerima santunan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Namun sebagian masyarakat atau ahli waris dalam mengurus Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia menerima santunan tidak sesuai dengan waktunya. Banyak dari mereka yang sudah melengkapi berkas data dokumen persyaratan klaim namun ada yang lebih dari satu minggu bahkan ada yang sampai satu bulan lebih baru santunan klaim untuk ahli waris dari korban kecelakaan meninggal dunia baru dapat dicairkan.

### **4. Tercapainya Tujuan**

Untuk indikator **Tercapainya Tujuan** terhadap Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia dengan item penilaian tercapainya tujuan program dan Adanya Pengawasan agar Tujuan Tercapai dengan Maksimal memperoleh hasil **"57%" dengan kategori "Cukup Efektif"**, alasan mereka memberikan jawaban Cukup Efektif adalah Ahli Waris ada yang mengetahui tujuan dari Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia, namun ada

juga yang tidak mengetahui tujuan pelayanan klaim asuransi tersebut. Saat melakukan observasi, banyak Ahli waris yang belum pernah mendapatkan informasi mengenai klaim asuransi kecelakaan tersebut.

### **5. Pencapaian Tujuan**

Untuk indikator **Tercapainya Tujuan** terhadap Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia dengan item penilaian Program Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Bagi Korban Meninggal Dunia Membantu Ekonomi Ahli Waris Yang Ditinggalkan dan Kebermanfaatan Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Bagi Penerima Santunan Asuransi Kecelakaan. memperoleh hasil **"80%" dengan kategori "Efektif"**, alasan mereka memberikan jawaban Efektif adalah Ahli Waris yang mendapatkan santunan atas Pelayanan Klaim Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia merasakan manfaat serta merasakan dampak sosial maupun perekonomiannya.

### **V. KESIMPULAN**

Untuk mengukur keberhasilan dalam Efektivitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia Pada penelitian ini menggunakan lima indikator yaitu Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan dan Perubahan Nyata. Pada ke lima indikator ini secara keseluruhannya pada kategori "Cukup Efektif" dengan rata-rata persentase tanggapan responden masyarakat berjumlah **"66%"**. Hal ini juga didukung dari hasil observasi penulis terhadap penelitian ini, Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia sudah dijalankan dengan baik,

tetapi hal ini tidak berjalan efektif, alasan dari jawaban ini adalah dikarenakan tidak adanya keterangan waktu atau SOP dalam memberikan santunan Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia Pada PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Riau. Keadaan lainnya yang penulis lihat dilapangan berdasarkan jawaban responden adalah banyak Masyarakat atau Ahli Waris yang tidak mengetahui adanya keberadaan PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Riau. Hal ini dikarenakan kurangnya informasi yang diperoleh oleh Masyarakat. Banyak Masyarakat yang tidak mendapat sosialisasi maupun informasi mengenai Jasa Raharja serta Pelayanan yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Riau.

Keluhan masyarakat dengan adanya syarat-syarat Pelayanan Klaim Santunan sangat banyak sehingga mempersulit atau memperumit Keluarga atau Ahli Waris yang hendak mengurus. Belum lagi masyarakat juga enggan dan malas berurusan dengan kepolisian karena pasti akan lama urusannya. Banyak Masyarakat atau Ahli Waris yang baru mengetahui adanya Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia Pada PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Riau ketika mengalami kecelakaan. Dan ada Masyarakat atau Ahli Waris yang tidak mengathui bagaimana proses pengurusan Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Bagi Korban Meninggal Dunia Pada PT. Jasa Raharja (PERSERO) Cabang Riau serta jumlah santunan yang akan diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2012). *Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Pustaka Setia.
- Danarti, Dessy. (2011). *Jurus Pintar Asuransi Agar Anda Tenang, Aman Dan Nyaman*. Jakarta : G-Media.
- Edy, S. (2007). *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Perusahaan*. Jakarta: Kencana.
- Garnida, D.J. (2013). *Manajemen Perkantoran : Efektif, Efisien dan Profesional*. Bandung : Alfabeta.
- Hasibuan, M. (2005). *Manajemen (Dasar, Pengertian, Masalah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_ (2012). *Manajemen Daerah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lexy, J. Moleong. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Muasaroh. (2010). *Aspek-Aspek Efektivitas*. Bandung: Kaifa.
- Mulyadi, dkk. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Nurmasasi, Z. d. (2015). *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Riva'i, V. (2013). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* . Rajawali Press.
- Salim. (2016). *Asuransi & Manajemen Resiko*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Siagian, S. P. (2002). *Kiat Meningkatkan Kualitas Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. (2008). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. (2015). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stoner 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Streers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

- \_\_\_\_\_. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syafiie, Inu Kencana. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafri, W. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia (Grasindo).
- The Liang Gie. (2015). *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru*. Bandung : Alfabeta
- Wahjono, S. I. (Jakarta). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 2015: Salemba Empat.
- Zulkifli. (2009). *Fungsi-Fungsi Manajemen (Suatu Bacaan Pengantar)*. Pekanbaru: Fisipol Uir.

### **Dokumentasi**

Undang-undang No. 33 tahun 1964 tentang Dana Pertanggung jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang

Undang-undang No. 34 tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

Peraturan Pemerintah RI No. 17 tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Dana Pertanggung jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang

Peraturan Pemerintah RI No. 18 tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Kecelakaan lalu lintas

Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 36/PMK.010/2008 tentang Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan