

PELAYANAN PEMBERIAN SATUAN ONE DAY SERVICE KORBAN MENINGGAL DUNIA PADA PT. JASA RAHARJA CABANG RIAU

¹Riska Sisilia Sirait, ²Irawati, ³Sudaryanto, ⁴Dwi Herlinda

^{1,2,3,4}Universitas Lancang Kuning

ARTICLE INFO

Article history:

Received : July 2025

Revised : July 2025

Accepted : July 2025

Available online June 2025

Korespondensi: Email:

¹riskasirait@gmail.com,

²irawatifia@unilak.ac.id,

³sudaryantofia@unilak.ac.id,

⁴dwiherlinda@unilak.ac.id



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas
Pendidikan Ganesha.

Abstrak

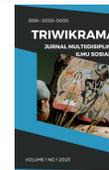
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pemberian santunan one day service pada PT Jasa Raharja Cabang Riau. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pemberian santunan one day service telah mewujudkan penyelenggaraan pelayanan secara 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

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.



PENDAHULUAN

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.

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 di miliki 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 berikut:

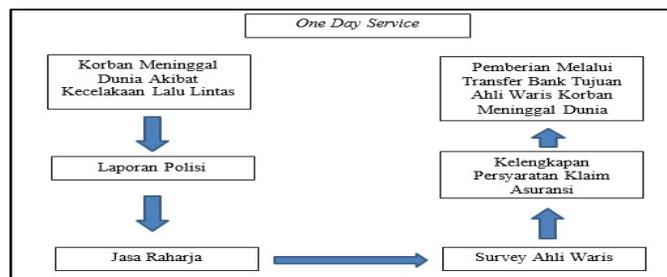
Tabel Data Jumlah Korban Kecelakaan Lalu Lintas di indoensia Tahun 2019-2023

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

Kehadiran PT Jasa Raharja memberikan perlindungan dasar kepada masyarakat melalui 2 (dua) program pertanggung jawaban yaitu asuransi kecelakaan penumpang alat angkutan umum yang dilaksanakan berdasarkan UU No.33 tahun 1964 tentang dana pertanggung jawaban 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.

Gambar Layanan One Day Service PT Jasa Raharja Cabang Riau



Sumber : PT Jasa Raharja Cabang Riau, 2024

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 koban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas baik untuk korban meninggal dunia, luka berat dan ringan yang memungkinkan korban mendapat santunan yang besaran sesuai denganperaturan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah.

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.

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 128 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.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Selain itu, Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yang utama dilakukan melalui wawancara mendalam dengan Informan; Petugas Frontliner PT. Jasa Raharja, Petugas Verifikasi PT. Jasa Raharja, Petugas Penyerahan Santunan Dan Ahli Waris atau Keluarga Korban. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap: reduksi data (kodifikasi), penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Pemberian Satuan *One Day Service* Korban Meninggal Dunia pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau

Penelitian yang dilaksanakan pada PT Jasa Raharja Cabang Riau tentang pelayanan pemberian santunan *One Day Service* untuk korban meninggal dunia. "*One Day Service* (ODS) adalah percepatan pemberian pelayanan publik yang diselesaikan dalam waktu satu hari kerja. Pelayanan *One Day Service* sangat mempermudah dan mempercepat pelayanan terutama kepada korban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas, korban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas yang sudah melengkapi kelengkapan klaim asuransi dapat langsung menerima santunan dalam waktu satu hari kerja.

Pelayanan *One Day Service* merupakan program layanan untuk kerja 1(satu) hari PT Jasa Raharja Cabang Riau dalam memenuhi layanan pemberian santunan kematian pada korban meninggal kecelakaan lalu lintas jalan raya wilayah kerja Provinnsi Riau. Adapun persyaratan untuk pengajuan santunan untuk korban luka-luka dan korban meninggal dunia, persyaratan administrasi untuk korban meninggal dunia sebagai berikut :

- 1) Laporan polisi,
- 2) Keterangan Kematian korban diisi oleh rumah sakit,
- 3) Identitas Ahli Waris Korban,
- 4) Fotocopy identitas korban dan
- 5) Buku Tabungan

Selanjutnya untuk persyaratan administrasi untuk korban luka-luka yang yang diberikan pelayanan oleh jasa raharja adalah sebagai berikut :

- 1) Laporan polisi,
- 2) Keterangan kesehatan korban (blangko Jasa Raharja) diisi oleh rumah sakit,
- 3) Kwitansi Biaya Rawatan Rumah Sakit,
- 4) Surat Kuasa (blangko Jasa Raharja),
- 5) Fotocopy identitas korban,
- 6) Identitas Ahli waris dan
- 7) Hasil Lab, Rontgen, Radiologi

Pelayanan pemberian santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas dan meninggal dunia merupakan tugas utama PT Jasa Raharja. Untuk memperkuat pelaksanaan penelitian yang bethubungan dengan pemberian layanan menggunakan konsep pelayanan yang meliputi :

- 1) *Tanggibels* (berwujud fisik),
- 2) *Reability* (kehandalan),
- 3) *Resfonsivennes* (ketanggapan),
- 4) *Assurance* (jaminan),
- 5) *Empathy* (kepedulian).

Sehubungan dengan penelitian tentang penberian layanan santunan *One Day Service* untuk korban meninggal dunia PT Jasa Raharja cabang Riau , maka hasil penelitian tentang pelayanan pemberian santunan *One Day Service* PT Jasa Raharja cabang riau telah dapat mewujudkan penyelenggaraan layanan secara baik dan memuaskan, namun pelayanan santunan *One Day Service* (satu hari) belum bisa diterapkan dikarenakan karena ahli waris korban meninggal dunia tidak bisa melengkapi berkas-berkas permohonan dalam satu hari kerja, oleh karenanya proses pemberian santunan tidak bisa dilakukan dalam satu hari bahkan melebihi dari waktu yang ditetapkan (*One Day Service*).

Penelitian tentang pelayanan pemberian santunan *One Day Service* korban meninggal dunia PT Jasa Raharja cabang Riau dengan menggunakan konsep pelayanan dan indikator - indikator pelayanan yang digunakan. 5 (lima) indikator pelayanan tersebut akan dibahas melalui tanggapan dan jawaban informen berikut :

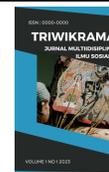
1. *Tangibels* (wujud fisik)

Tangibel adalah Pelayanan merujuk pada aspek fisik atau berwujud dari layanan, seperti fasilitas, perlengkapan, penampilan karyawan, atau lingkungan tempat layanan diberikan. Contohnya, kebersihan kantor, kualitas meja dan kursi, serta seragam staf. Keberadaan fisik kantor yang lengkap dan memadai sangat membantu pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dan juga dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan dalam menempati fasilitas layanan yang diberikan sebuah kantor. Sehubungan dengan pemenuhan kebutuhan layanan yang disediakan oleh PT Jasa Raharja cabang Riau berupa wujud bentuk fisik kantor, dimana masing-masing informen memberikan tanggapannya sebagai mana berikut ini:

“Petugas frontliner memberikan tanggapannya bahwa sebagai petugas yang ditugaskan untuk memberikan informasi tentang prosedur, tujuan dan manfaat dan persyaratan pengajuan klaim ke PT Jasa Raharja. Kami bertugas untuk memproses berkas yang telah lengkap dari petugas samsat. Dalam penyelenggaraan tugas keadaan fisik kantor yang berhubungan dengan ruang pendaftaran, ruang tunggu dan ruang pemberkasan pada PT Jasa Raharja telah baik yang didukung dengan sarana informasi layanan baik secara online maupun offline”, demikian informasi Syaiful Hidayat petugas frontliner .

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa wujud fisik dari penyelenggaraan layanan yang disediakan oleh Kantor PT. Jasa Raharja cabang Riau telah disediakan dengan fasilitas ruang tunggu, ruang pemberkasan, tersedianya sarana informasi baik secara offline maupun online yang mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan secara baik. Berkas yang telah dilengkapi masyarakat juga akan dikirimkan oleh petugas samsat atau petugas lapangan untuk selanjutnya diproses dana santunannya. Ruangan fisik yang tersedia di PT Jasa Raharja cabang Riau juga telah memadai dengan adanya ruang tunggu dan ruang pemberkasan yang baik dan rapi.

“Petugas verifikasi memberikan tanggapannya, bahwa kami bertugas dan tanggung jawab untuk memeriksa secara rinci dan detail kelengkapan administrasi berkas yang akan diterbitkan proses pembayaran klaim asuransi. Menurut petugas verifikasi bahwa berkas-berkas yang diajukan oleh masyarakat (ahli waris) diperiksa secara rinci, dan data-data permohonan



assuransi terekam dan tersimpan dikomputerisasi maupun di dalam arsip kantor PT. Jasa Raharja dengan baik”, demikian informasi Chairina Baafai petugas verifikasi.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa wujud nyata dari pelayanan untuk memeriksa kelengkapan secara rinci dan detail berkas yang akan dilakukan proses pembayaran klaim asuransi. Penerimaan permohonan asuransi bagi keluarga korban laka lantas telah tersimpan dan terekam dengan baik dan rapi yaitu pada sistem komputerisasi maupun dalam arsip kantor, sehingga mempermudah petugas pelayanan untuk memeriksa kembali berkas kelengkapan.

“Petugas penyerahan santunan memberikan tanggapannya bahwa kami sebagai petugas samsat dalam hal ini yang lansung turun ke masyarakat memperoleh semua data administrasi dan penyampaian secara lebih rinci mengenai santunan yang akan di terima. Dalam wujud nyata layanan fisik yang disediakan oleh Kantor Jasa Raharja cabang Riau, bahwa kami melaksanakan tugas terutama dalam penyerahan santunan kepada masyarakat telah disediakan armada transportasi untuk turun kelapangan dalam memberikan langsung bantuan dana santunan kepada korban meninggal dunia kecelakaan lalu lintas wilayah provinsi Riau”, demikian informasi Astri petugas penyerahan santunan.

Dari pendapat di atas dapat dijelaskan bahwa petugas pemberian santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas langsung turun kelapangan untuk melihat secara langsung keluarga korban dan memeriksa kelengkapan persyaratan pengajuan santuan Jasa Raharja. Selain itu, petugas penyerahan santunan atau petugas samsat juga mengedukasi masyarakat dan memberikan sosialisasi mengenai tugas pokok dan fungsi Jasa Raharja. PT. Jasa Raharja cabang Riau telah menyediakan armada transportasi kepada petugas penyerahan santunan atau petugas samsat untuk turun kelapangan,

“Selanjutnya ahli waris memberikan tanggapannya bahwa sebagai keluarga korban dalam hal ini adalah baik sebagai istri atau suami korban yang sah, ataupun anak kandung korban, maupun orang tua (ayah atau ibu kandung) dari korban kecelakaan lalu lintas. Dalam hal ini memberikan tanggapannya bahwa wujud fisik nyata dari layanan yang diberikan kepada kami berupa dana santunan sesuai dengan biaya-biaya yang telah ditetapkan pemerintah melalui PT Jasa Raharja Cabang Riau dan kami merasa terbantu atas dana duka atau santunan yang diberikan”, demikian informasi Amonio Zai sebagai ahli waris.

Dari pendapat tentang tanggibel atau wujud nyata layanan yang disediakan oleh kantor jasa layanan PT. Jasa Raharja cabang Riau telah menyediakan saran fisik kantor yaitu ruang tunggu yang nyaman, ruang pemberkasan secara offline maupun system komputerisasi yang memudahkan petugas pelayanan untuk memeriksa kembali kelengkapan persyaratan klaim asuransi Jasa Raharja. Armada transportasi yang memadai untuk memproses dan memberikan santunan secara langsung kepada ahli waris korban meninggal dunia kecelakaan lalu lintas wilayah kerja Provinsi Riau yang meliputi 12 Kabupaten/Kota.

2. *Reability* (kehandalan).

Pelayanan *reability* (kehandalan) mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan janji atau harapan pelanggan. *One Day Service* menjadi program layanan pemberian santunan yang diberikan PT Jasa Raharja cabang Riau dalam memberikan pelayanan klaim asuransi secara tepat waktu yaitu satu hari pelayanan yang diberikan kepada ahli korban meninggal kecelakaan lalu lintas di wilayah Provinsi Riau.

Sehubungan dengan hal di atas tentang pelayanan *reability* atau kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka - maka informen memberikan tanggapannya sebagai mana berikut ini :

“Petugas frontliner memberikan tanggapannya bahwa *reability* atau sikap kehandalan dalam

memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau ahli waris penerima klaim asuransi korban meninggal dunia kecelakaan lalu lintas telah kami terapkan dengan tepat waktu yaitu satu hari kerja. Tentunya dalam hal ini pelayanan *one day service* sebagai program pelayanan dapat dilakukan apabila masyarakat telah memenuhi persyaratan-persyaratan yang lengkap untuk meminta klaim asuransi yang dibutuhkannya. Namun kadang kala masih ada penerapan pelayanan *one day service* menjadi kendala, dikarenakan masih banyak yang belum melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan”, demikian informasi Syaiful Hidayat petugas frontliner.

Dari penjelasan di atas dapat dijelaskan bahwa reability atau kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada ahli waris korban meninggal kecelakaan lalu lintas jalan raya dengan menggunakan *One Day Service* (satu hari kerja) telah diterapkan dengan baik, namun terkadang waktu yang digunakan sering melebihi dari waktu yang dijanjikan dikarenakan pemberkasan dalam persyaratan masih ada yang kurang lengkap, sehingga tidak dapat dilakukan pemrosesan terhadap pengajuan permohonan klaim asuransi yang diajukan ahli waris korban kecelakaan meninggal dunia ke PT. Jasa Raharja cabang Riau.

“Selanjutnya petugas verifikasi memberikan tanggapannya, bahwa pemberian layanan yang kami berikan tetap mengacu pada penerapan layanan *one day service* (satu hari kerja) dalam penyelesaian pekerjaan kepada korban ahli waris korban meninggal kecelakaan lalu lintas, namun hal ini tergantung pada kelengkapan data yang lengkap untuk verifikasi berkas yang diajukan. Penelitian berkas-berkas adalah hal sangat penting untuk melihat jenis korban yang dialami baik pada berkas korban meninggal dunia, kecelakaan luka berat maupun kecelakaan luka ringan”, demikian informasi Chairina Baafai petugas verifikasi.

Dari penjelasan di atas dapat dijelaskan bahwa *One Day Service* adalah program layanan yang ditetapkan oleh PT. Jasa Raharja cabang Riau untuk mempermudah korban kecelakaan meninggal dunia menerima klaim asuransi Jasa Raharja dalam waktu satu hari kerja. Berkas yang lengkap akan diverifikasi dan diproses dengan ketepatan waktu yang telah ditentukan dalam satu hari kerja dan hal ini tergantung dari kelengkapan berkas yang ada. Penerapan *One Day Service* dapat diwujudkan sesuai dengan waktu yang ditetapkan yaitu satu hari kerja, dengan melengkapi persyaratan untuk klaim asuransi Jasa Raharja yang dilakukan oleh ahli waris korban kecelakaan meninggal dunia.

“Begitu juga petugas penyerahan santunan memberikan tanggapannya, bahwa tugas yang kami lakukan tetap mengacu pada program *one day service*, dan penyerahan bantuan santunan laka lantas korban meninggal dunia langsung kami antar kelapangan, tentunya dalam hal ini dilakukan sesuai dengan data- data yang telah

lengkap atau telah diverifikasi sebelumnya. Dan dalam hal ini memberikan besaran bantuan santunan sesuai dengan besaran biaya yang ditetapkan oleh pemerintah melalui PT Jasa Raharja cabang Provinsi Riau”, demikian informasi Astri petugas penyerahan santunan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa petugas penyerahan santunan melaksanakan tugasnya yaitu memberikan bantuan santunan sesuai dengan berkas- berkas yang sudah diverifikasi dan telah memenuhi persyaratan untuk mendapatkan bantuan santunan sesuai dengan besaran biaya yang telah ditetapkan PT Jasa Raharja cabang Riau. Petugas juga memberikan edukasi dan pemahaman serta sosialisasi pelayanan *One Day Service* untuk memudahkan ahli waris korban kecelakaan meninggal dunia menerima klaim asuransi Jasa Raharja dalam waktu satu hari kerja.

Begitu juga ahli waris memberikan tanggapannya, bahwa reability atau kehandalan pegawai PT Jasa Raharja dalam memenuhi janji layanan *one day service* belum dapat diterapkan sesuai dengan janji yang ditetapkan, karena kami harus melengkapi berkas-berkas secara lengkap, terutama dalam mempersiapkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan. Dan kami menerima

berkas klaim asuransi tidak secara langsung tetapi sebelum menerima berkas permohonan klaim dari petugas kepolisian. Pengumpulan dokumen secara lengkap sering menjadi kendala, sehingga klaim asuransi sampai waktu seminggu, dan baru bantuan santunan dapat diberikan kepada ahli waris

Dari pendapat diatas dapat dijelaskan bahwa ahli waris beranggapan bahwa bantuan santunan *One Day Service* (satu hari kerja) penyelesaian klaim asuransi belum bisa diterapkan oleh PT Jasa Raharja cabang Riau, karena untuk melengkapi dokumen sangat membutuhkan waktu yang cukup lama dikarenakan pemberkasan yang tidak lengkap, namun bantuan tetap diperoleh oleh ahli waris korban meninggal dunia kecelakaan lalu lintas di wilayah Provinsi Riau dengan cara memberikan bantuan arahan untuk melengkapi berkas persyaratan klaim asuransi Jasa Raharja dari proses awal hingga proses akhir, sehingga ahli waris korban kecelakaan meninggal dunia tidak lagi mengalami kesulitan dalam melengkapi persyaratan klaim asuransi Jasa Raharja dan ahli waris korban kecelakaan meninggal dunia dapat menerima klaim asuransi Jasa Raharja dengan waktu satu hari kerja setelah persyaratan klaim asuransi Jasa Raharja sudah terima lengkap oleh petugas lapangan atas petugas samsat .

Dari pendapat informan di atas dapat disimpulkan tentang *reability* (kehandalan) petugas pelayanan dan juga verifikasi pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau dapat dikatakan professional dalam memberikan layanan kepada masyarakat pengunjung ataupun korban kecelakaan lalu lintas, namun kendala pada waktu pengurusan dokumen yang disiapkan oleh pemohon (ahli waris) sering tidak lengkap dan butuh waktu yang lebih lama dalam perbaikan dan kelengkapan administrasi , hal inilah yang menyebabkan santunan *One Day Service* belum sepenuhnya efektif diterapkan oleh PT Jasa Raharja cabang Riau.

3. Responsiveness (Ketanggapan).

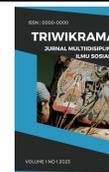
Responsiveness adalah kecepatan dan kesigapan dalam membantu pelanggan, menjawab pertanyaan, atau menangani masalah. Contohnya, staf segera merespon keluhan pelanggan dengan solusi cepat. PT. Jasa Raharja cabang Riau sebagai perusahaan Pemerintah yang memberikan jasa santunan kepada ahli waris korban meninggal dunia, luka berat dan luka ringan kecelakaan lalu lintas di jalan raya Provinsi Riau. Rasa tanggap yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja cabang Riau atas laporan dari pihak kepolisian dan keluarga korban (ahli waris) yang membutuhkan penanganan klaim asuransi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Sehubungan dengan responsiveness (ketanggapan) PT. Jasa Raharja cabang Riau memberikan tanggapannya sebagai berikut :

“Petugas frontliner memberikan tanggapannya bahwa responsiveness atau

ketanggapan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan maupun melayani masyarakat (ahli waris) untuk mendapatkan layanan santunan bantuan korban meninggal dunia laka lantas yaitu melayani pemohon dengan mendengarkan dan menerima berkas-berkas pemohon untuk mendapatkan claim asuransi. Menanggapi keluhan masyarakat yaitu dengan memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada pengunjung tentang tata cara dan persyaratan claim asuransi yang diinginkan. Dan apabila masyarakat kurang memahami tentang prosedur layanan yang diberikan, maka petugas front office menjelaskan informasi-informasi kepada pengunjung yang berkunjung ke PT. Jasa Raharja cabang Riau”, demikian informasi Syaiful Hidayat petugas frontliner.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa petugas frontliner telah tanggap dengan kebutuhan pelanggan (warga) terutama pada ahli waris yang menginginkan permohonan klaim asuransi. Tentunya klaim asuransi diberikan informasi dan persyaratan yang jelas kepada masyarakat atau pengunjung. Bila pengunjung belum paham tentang proses dan prosedur pengajuan klaim asuransi, maka petugas memberikan penjelasan yang sebaik- baiknya kepada masyarakat atau pengunjung di PT. Jasa Raharja cabang Riau.



“Selanjutnya petugas verifikasi memberikan tanggapannya bahwa responsiveness (ketanggapan) ditujukan pada penilaian atau verifikasi berkas-berkas yang diajukan pemohon dengan memenuhi persyaratan yang lengkap sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pengunjung (ahli waris) ketika telah mendapatkan permohonannya dan melengkapi persyaratan permohonan pengajuan klaim asuransi di PT Jasa Raharja cabang Riau. Kecepatan dan kesigapan petugas dalam memberikan bantuan layanan kepada warga atau pengunjung dengan memberikan salam dan pertanyaan atas kebutuhan pengunjung yang ada”, demikian informasi Chairina Baafai petugas verifikasi.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa petugas bagian verifikasi sangat peduli dan tanggap kepada warga atau pengunjung yang datang pada kantor PT Jasa Raharja cabang Riau dengan menindak lanjuti berkas-berkas yang telah diterima dari bagian penerimaan (frontliner) untuk diteliti kelengkapan berkas, apakah berkas sudah memenuhi persyaratan yang lengkap atau tidak untuk diberikan santunan. Dan kalau berkas masih kurang lengkap diinformasikan kembali kembali ahli waris untuk melengkapi berkasnya sesuai persyaratan- persyaratan yang ditetapkan.

“Begitu juga bagian penyerahan bantuan memberikan tanggapannya, bahwa kami telah siap melaksanakan tugas dalam penyelenggaraan layanan baik pada saat proses pelayanan di kantor maupun penyerahan berkas dan bantuan secara langsung kepada ahli waris untuk berkunjung ke rumah korban dengan memberikan santunan sesuai dengan besaran bantuan yang ditetapkan pemerintah melalui PT Jasa Raharja cabang Riau”, demikian informasi Astri petugas penyerahan santunan.

Dari pendapat di atas, dapat disimpulkan petugas penyerahan bantuan santunan juga memiliki tanggung jawab dan memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan terutama dalam memberikan bantuan langsung kepada ahli waris korban meninggal dunia kecelakaan lalu lintas oleh PT. Jasa Raharja cabang Riau, dengan memberikan pelayanan yang maksimal untuk membantu penyerahan klaim asuransi Jasa Raharja kepada ahli waris korban kecelakaan meninggal dunia dengan waktu satu hari kerja sesuai dengan tujuan dari One Day Service. Petugas penyerahan juga dapat memastikan dana klaim asuransi Jasa Raharja sudah diterima sesuai dengan data yang diberikan dengan melakukan komunikasi dengan penerima ahli waris korban kecelakaan meninggal dunia.

“Begitu juga ahli waris memberikan tanggapannya, bahwa petugas pelayanan pada Kantor PT Jasa Raharja cabang Riau memiliki rasa kepedulian atau ketanggapan ketika keluarga korban berkunjung ke kantor untuk mengajukan berkas permohonan bantuan. Wujud ketanggapan pada saat kejadian di lapangan atau perkara kecelakaan di jalan raya adalah wewenang kepolisian untuk menyelesaikannya. Bila ada laporan korban meninggal dunia, luka berat dan luka ringan maka segera ditindak lanjuti ke PT Jasa Raharja cabang Riau untuk mendapat klaim asuransi. Untuk itu pihak keluarga korban segera melengkapi berkas korban untuk mendapatkan santunan dari PT Jasa Raharja. Namun apa bila tidak dilaporkan kepada PT Jasa Raharja, maka hak klaim asuransi dari korban tidak dapat diberikan”, demikian informasi Martin Surbakti sebagai ahli waris.

Dari pendapat informan tentang responsiveness (ketanggapan) petugas pelayanan pemberian santunan pada kantor PT Jasa Raharja adalah menanggapi kebutuhan dan keluhan pengunjung (ahli waris) ketika mereka berkunjung ke kantor PT Jasa Raharja cabang Riau, namun apa bila kejadian kecelakaan yang telah berlangsung dan pihak keluarga korban tidak melaporkan klaim asuransinya, maka proses santunan bantuan korban kecelakaan lalu lintas kurang di tanggapi oleh kepolisian maupun PT. Jasa Raharja cabang Riau, dikarenakan kejadian yang sudah lama terjadi dan tidak langsung melakukan pelaporan ke kepolisian maupun PT. Jasa Raharja cabang Riau.

4. Assurance (jaminan)

Assurance adalah pelayanan atas jaminan yang diberikan kepada pelanggan melalui pengetahuan, kompetensi, sopan santun, dan kemampuan staf untuk menciptakan rasa percaya dan aman. Contohnya, pegawai resepsion yang menjelaskan diagnosis dengan jelas dan meyakinkan. PT. Jasa Raharja cabang Riau merupakan perusahaan pemerintah atau badan usaha milik negara yang mengelola pendapatan negara dari semua jenis kendaraan bermotor dan kemudian pendapatan dari pajak kendaraan bermotor digunakan untuk memberikan jasa kepada masyarakat, terutama bagi masyarakat pengguna jalan Raya yang mengalami kecelakaan lalu lintas yang berdampak meninggal dunia, luka berat dan luka ringan dan mendapat kan bantuan santunan sesuai dengan peristiwa yang di alami.

Sehubungan dengan itu PT. Jasa Raharja cabang Riau memberikan *assurance* (jaminan) perlindungan kepada masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor yang mengalami musibah dan perlu mendapatkan santunan.

Berikut dikemukakan tanggapan informen tentang *assurance* :

“Petugas frontliner memberikan tanggapannya, bahwa dalam melaksanakan tugas melayani kepada pengunjung dengan memberikan informasi yang sejelas-jelasnya tentang persyaratan dan prosedur untuk mendapat klaim asuransi. Jaminan yang diberikan kepada pengunjung adalah memberikan pengetahuan kepada pengunjung agar paham dan mengerti tatacara pengajuan klaim asuransi korban kecelakaan lalu lintas di PT Jasa Raharja cabang Riau. Menurutny kepada pengunjung yang telah memenuhi persyaratan, maka berkas pemohon akan diverifikasi lebih mendalam untuk disyahkan mendapatkan bantuan santunan kematian, luka berat dan luka ringan”, demikian informasi Syaiful Hidayat petugas frontliner.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa assurance (jaminan) yang diberikan adalah memastikan persyaratan dan prosedur dapat dipahami oleh pengunjung (ahli waris) ketika hendak melakukan klaim asuransi atau permohonan santunan yang diinginkan. Petugas PT. Jasa Raharja cabang Riau juga rutin memberikan sosialisasi kepada masyarakat khususnya Riau, untuk memastikan persyaratan dan prosedur dapat dipahami oleh masyarakat dan dapat membantu orang lain bila mana ada mengalami kecelakaan lalu lintas di sekitarnya. Sehingga proses klaim asuransi dapat selesai dalam satu hari kerja sesuai dengan pelayanan one day service PT. Jasa Raharja cabang Riau.

“Selanjutnya petugas verifikasi memberikan tanggapannya bahwa *assurance* (jaminan) diberikan kepada pengunjung yang telah memiliki berkas yang lengkap persyaratannya untuk mendapatkan santunan PT. Jasa Raharja, dan bagi yang belum lengkap untuk segera melengkapi berkasnya. Apabila berkas tidak lengkap maka surat pengajuan claim asuransi tidak diteruskan atau tidak dapat diproses dalam mendapat santunan tersebut”, demikian informasi Chairina Baafai petugas verifikasi.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam bentuk *assurance* (jaminan) di PT. Jasa Raharja cabang Riau dengan memberikan jaminan kepada pemohon klaim asuransi yang memiliki dokumen lengkap dan bagi yang tidak lengkap berkasnya tidak diproses atau segera melengkapi berkas sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan. Pelayanan juga dapat maksimal diberikan kepada ahli waris korban meninggal dunia dalam waktu satu hari kerja dan santunan juga diberikan dalam waktu satu hari kerja begitu dokumen persyaratan sudah lengkap diterima petugas verifikasi PT. Jasa Raharja cabang Riau.

“Begitu juga petugas penyerahan bantuan membrikan tanggapannya bahwa asuransi atau jaminan adalah tanggung jawab PT. Jasa Raharja cabang Riau untuk memberikan bantuan santunan kepada korban meninggal dunia kecelakaan lalu lintas jalan Raya cabang Riau. Dan pengemudi atau penumpang dapat dibantu dengan melengkapi persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan PT. Jasa Raharja cabang Riau”, demikian informasi Astri petugas penyerahan

santunan.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pemberian santunan kepada korban meninggal dunia kecelakaan lalu lintas di wilayah Provinsi Riau adalah para ahli waris yang memiliki persyaratan lengkap dan mengikuti prosedur dalam pengajuan klaim asuransi. Sesuai dengan prosedur yang sudah berjalan kelengkapan persyaratan sebagai dasar petugas PT. Jasa Raharja cabang Riau melakukan tinjauan sesuai dengan data yang diterima, sehingga dana santunan yang akan diterima ahli waris korban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas bias diterima dalam waktu satu hari kerja.

“Selanjutnya ahli waris memberikan tanggapannya, bahwa pelayanan dalam bentuk pemberian *assurance* (jaminan) kepada ahli waris sangat membantu dan meringankan keluarga korban kecelakaan lalu lintas yang diselenggarakan oleh PT Jasa Raharja cabang Riau. Namun asuransi yang diberikan belum sesuai dengan motto *one day service* (satu hari) pelayanan. Menurut pemerolehan asuransi sering mengalami keterlambatan yang diakibatkan oleh karena penyiapan berkas yang diajukan pemohon memakan waktu yang cukup lama”, demikian informasi Lodia Puspita sebagai ahli waris.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan, bahwa asuransi atau jaminan yang diberikan oleh PT. Jasa Raharja Cabang Riau sangat membantu bagi korban kecelakaan lalu lintas, namun pencairan dana asuransi yang dibutuhkan memakan waktu yang begitu lama sampai ke tangan keluarga korban. Proses dan prosedur administrasi tergantung pada pengajuan/ pendaftaran, verifikasi berkas dan pemberian santunan yang harus dipahami oleh petugas maupun pemohon klaim asuransi korban meninggal dunia kecelakaan lalu lintas wilayah Provinsi Riau. Petugas PT. Jasa Raharja cabang Riau juga rutin melakukan sosialisasi terkait persyaratan dan prosedur klaim asuransi kecelakaan lalu lintas, sehingga diharapkan dapat membantu pemohon klaim asuransi korban meninggal dunia kecelakaan lalu lintas dalam pengajuan klaim asuransi ke PT. Jasa Raharja cabang Riau.

5. *Empathy* (Perhatian)

Empathy adalah pelayanan memberikan perhatian, kepedulian, dan pemahaman yang diberikan kepada pelanggan secara personal. Contohnya, staf yang mendengarkan keluhan pelanggan dengan tulus dan menawarkan solusi yang sesuai. Korban meninggal dunia akibat kecelakaan lalu lintas adalah tanggung jawab bersama, baik kepolisian, PT. Jasa Raharja cabang Riau.

Kepada pengemudi kendaraan bermotor maupun penumpang pada kendaraan berhak mendapatkan santunan atau bantuan dari PT. Jasa Raharja cabang Riau, karena masyarakat telah membayar pajak kendaraannya dan melengkapi surat-surat izin ketika menggunakan kendaraan di jalan raya. Rasa Perhatian PT. Jasa Raharja cabang Riau kepada korban kecelakaan lalu lintas dengan memberikan santunan kepada korban atau keluarga korban (ahli waris).

Sehubungan dengan hal di atas yaitu tentang *empathy* (perhatian) yang diberikan PT. Jasa Raharja cabang Riau kepada masyarakat dapat dikemukakan tanggapan informan sebagai berikut :

“Petugas frontliner memberikan tanggapannya bahwa rasa *empathy* atau perhatian selalu kami terapkan ketika penyelenggaraan pelayanan berlangsung dan memberikan informasi-informasi mengenai persyaratan maupun prosedur dalam mengajukan permohonan santunan bantuan korban meninggal dunia, luka berat dan luka ringan sebagai jasa perlindungan untuk korban kecelakaan lalu lintas di wilayah kerja Provinsi Riau. Mengenai keluhan yang dihadapi oleh pengunjung ataupun pelanggan yang mengajukan permohonan santunan , bagian frontliner selalu memberikan terbaik untuk masyarakat”, demikian informasi Syaiful Hidayat petugas frontliner.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa rasa empathy atau perhatian dapat diwujudkan dengan memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada pengunjung yang ingin mendapatkan layanan pada PT. Jasa Raharja cabang Riau, terutama kepada pelayanan pemberian santunan korban meninggal dunia kecelakaan lalu lintas, dengan menginformasikan persyaratan dan prosedur administrasi secara lengkap dan rinci apa saja yang harus dipenuhi oleh pengunjung atau pemohon.

“Selanjutnya petugas verifikasi memberikan tanggapannya bahwa rasa perhatian sangat penting diterapkan kepada pengunjung atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan di kantor PT Jasa Raharja cabang Riau. Namun dalam hal ini bagian verifikasi memberikan informasi tentang ketelitian kelengkapan berkas atau dokumen pemohon yang sesuai dengan persyaratan penerimaan bantuan santunan korban meninggal dari PT. Jasa Raharja cabang Riau”, demikian informasi Chairina Baafai petugas verifikasi.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa perhatian penuh bagian verifikasi untuk pemohon santunan adalah penelitian berkas-berkas yang lengkap supaya hak dari ahli waris korban kecelakaan lalu lintas untuk mendapat klaim asuransi dari PT. Jasa Raharja cabang Riau secara cepat dan tepat dapat diperoleh oleh ahli waris atau pemohon.

“Begitu juga petugas bagian penyerahan santunan memberikan tanggapannya bahwa perhatian atau empathy yang dapat diberikan adalah menyerahkan bantuan langsung kelapangan (rumah) korban atas santunan duka milik korbam atau ahli waris, dan santunan tersebut merupakan hak ahli waris. Dalam hal ini kami juga merasakan sangat peduli pada keluarga (ahli waris) bahwa bantuan santunan dapat digunakam dan bermanfaat oleh keluargakorban yang ditinggalkan”, demikian informasi Astri petugas penyerahan santunan.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa petugas samsat atau petugas pemberi santunan melaksanakan tugasnya untuk memberikan santunan secara langsung kepada keluarga korban (ahli waris) dengan memberikan rasa empati sehingga berharap bahwa bantuan santunan tersebut dapat bermanfaat bagi keluarga korban kecelakaan lalu lintas.

“Selanjutnya ahli waris memberikan tanggapannya, bahwa rasa empathy (perhatian) dari PT. Jasa Raharja cabang Riau untuk memberikan santunan kepada keluarga korban kecelakaan lalu lintas sangat peduli dan petugas menyerahkan secara langsung kepada kami (ahli waris) untuk menerima bantuan santunan yang disiapkan oleh PT Jasa Raharja cabang Riau”, demikian informasi Usman Gumanti sebagai ahli waris.

Dari pendapat di atas, bahwa ahli waris (keluarga) korban meninggal dunia kecelakaan lalu lintas telah merasa mendapat kepedulian dan rasa empati yang besar dari petugas penyerahan santunan. Santunan berupa uang duka yang secara langsung diserahkan oleh petugas penyerahan pada saat tugas lapangan mengunjungu keluarga korban.

Dari keseluruhan indikator pelayanan yang dijadikan dalam penelitian ini, maka 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 tidak bisa melengkapi berkas-berkas dalam satu hari kerja, oleh karenanya proses pemberian santunan tidak bisa dilakukan dalam satu hari bahkan melebihi dari waktu yang ditetapkan (*One Day Service*).

Faktor-Faktor Penghambat Dalam Pemberian Santunan *One Day Service* Korban Meninggal Dunia Pada PT Jasa Raharja cabang Riau

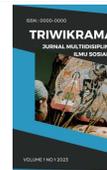
Setelah melakukan penelitian tentang pelayanan pemberian santunan *One Day Service* korban meninggal dunia pada PT. Jasa Raharja cabang Riau, maka terdapat factor- factor penghambat sebagai berikut :

1. Program pelayanan santunan *One Day Service* (satu hari kerja) merupakan wujud nyata layanan yang diberikan kepada korban meninggal dunia kecelakaan lalu lintas belum bisa di terapkan karena pemberkasan pemohon (ahli waris) belum bisa melengkapinya dalam satu hari kerja dalam hal ini korban maupun ahli waris kecelakaan meninggal dunia tidak dapat melengkapi persyaratan administrasi seperti Laporan Polisi, KTP, KK, akta lahir, akta nikah dalam satu hari kerja.
2. Kurangnya sosialisasi program atau program *One Day Service* kepada masyarakat serta enggannya masyarakat berhubungan dengan kepolisian untuk melaporkan kasus-kasus kecelakaan lalu lintas, sehingga masyarakat tidak mengetahui pelayanan *One Day Service* tersebut. PT. Jasa Raharja cabang Riau telah melakukan sosialisasi diantaranya berupa pendekatan kepada siswa-siswi melalui sekolah-sekolah, pendekatan kepada perangkat desa dengan turun langsung, namun sosialisasi tersebut tentunya belum merata karena belum dapat diterima oleh masyarakat pedalaman.
3. Masih ada korban meninggal dunia yang tidak mendapatkan santunan bantuan dari PT. Jasa Raharja cabang Riau berdasarkan data analisa dan evaluasi PT. Jasa Raharja cabang Riau tahun 2024 bahwa terdapat 3 korban maupun ahli waris korban kecelakaan lalu lintas yang tidak mendapatkan dana santunan kecelakaan dari PT. Jasa Raharja cabang Riau dikarenakan korban tidak memiliki dokumen- dokumen kendaraan secara lengkap.
4. Proses dan prosedur layanan yang tidak semua masyarakat mengetahui tentang pengajuan klaim asuransi PT. Jasa Raharja cabang Riau karena masih banyaknya masyarakat yang enggan berurusan dengan pihak kepolisian ketika mengalami kecelakaan lalu lintas.

KESIMPULAN

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.



SARAN

Berdasarkan temuan dan analisis yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat diberikan untuk untuk Layanan santunan one day service korban meninggal dunia melalui PT. Jasa Raharja Cabang Riau antara lain; Pertama, Bagi 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. Kedua, Program one day service harus lebih disosialisasikan ke masyarakat, agar para pengguna jasa layanan PT. Jasa Raharja dapat diketahui publik. Ketiga, Hendaknya setiap kendaraan harus memiliki dokumen-dokumen lengkap dalam menjalankan kendaraan berupa SIM, STNK, surat ijin angkut barang maupun penumpang, serta pajak kendaraan. Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu mengatasi hambatan dalam proses memberikan pelayanan One day Service bagi korban meninggal dunia dalam kasus kecelakaan oleh PT. Jasa Raharja Cabang Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adikampana, & Made, I. (2017). *Pariwisata Berbasis Masyarakat*. Cakra Press.
- [2] Afrizal. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif : Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. PT Raja Grafindo Persada.
- [3] Giampiccoli, Saayman, A., & Melville. (2018). Community-Based Tourism Development Model and Community Participation. *African Journal of Hospitality*, 3(4), 1-27.
- [4] Giddens, A. (2009). *Problematika Utama Dalam Teori Sosial : Aksi, Struktur, Dan Kontradiksi Dalam Analisis Sosial*. Pustaka Pelajar.
- [5] Moelong, L. J. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- [6] Saputra, T. (2023). Pendampingan Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS) Karang Taruna Dalam Tata Kelola Ekowisata Danau Air Hitam Binawidya Pekanbaru. *Jurnal Pengabdian UntukMu NegeRI*, 7(1), 151-156.