

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ASURANSI
JASA RAHARJA CABANG SULAWESI TENGGARA KEPADA KORBAN
KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN DI KOTA KENDARI**

HALAMAN JUDUL

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTION OF
SOUTHEAST SULAWESI BRANCH OF RAHARJA SERVICE INSURANCE
TO VICTIMS OF ROAD TRAFFIC ACCIDENTS IN KENDARI CITY**



**L.M HUSSEIN MUHAMMADIY
K052212006**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ASURANSI
JASA RAHARJA CABANG SULAWESI TENGGARA KEPADA KORBAN
KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN DI KOTA KENDARI**

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTION OF
SOUTHEAST SULAWESI BRANCH OF RAHARJA SERVICE INSURANCE
TO VICTIMS OF ROAD TRAFFIC ACCIDENTS IN KENDARI CITY**



**L.M HUSSEIN MUHAMMADIY
K052212006**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ASURANSI
JASA RAHARJA CABANG SULAWESI TENGGARA KEPADA KORBAN
KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN DI KOTA KENDARI**

L.M. HUSSEIN MUHAMMADIY

K052212006



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2024

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ASURANSI
JASA RAHARJA CABANG SULAWESI TENGGARA KEPADA KORBAN
KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN DI KOTA KENDARI**

Usulan Penelitian

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar magister

Program Studi

Magister Administrasi Kebijakan Kesehatan

Disusun dan diajukan oleh

L.M. HUSSEIN MUHAMMADIY

K052212006

Kepada

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2024

LEMBAR PENGESAHAN

TESIS

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ASURANSI JASA RAHARJA
CABANG SULAWESI TENGGARA KEPADA KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS
JALAN DI KOTA KENDARI

L.M. HUSSEIN MUHAMMADIY

K052212006

telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Magister pada tanggal 16 Agustus 2024 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

pada


Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin Makassar

Mengesahkan:

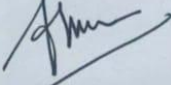
Pembimbing Utama


Dr. H. Muhammad Alwy Arifin, SKM., M.Kes
NIP. 19570102 198601 1 001


Ketua Program Studi
Kesehatan Masyarakat


Dr. Muhammad Yusran Amir, SKM., M.PH
NIP. 19741007 199303 1 001

Pembimbing Pendamping,


Prof. Dr. Darmawansyah, SE., MS
NIP. 19640424 199103 1 002

Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin,


Prof. Sukri Palutturi, SKM., M.Kes., M.Sc., Ph.D
NIP. 19720529 2001 12 1 001

**PERNYATAAN KEASLIAN TESIS
DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, tesis berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Asuransi Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara Kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Di Kota Kendari" adalah benar karya saya dengan arahan dari tim pembimbing (Dr. H. Muhammad Alwy Arifin, M.Kes sebagai Pembimbing Utama dan Prof. Dr. Darmawansyah, SE., MS sebagai Pembimbing Pendamping). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka tesis ini. Sebagian dari isi tesis ini telah dipublikasikan di Jurnal (*Journal of Chemical Health Risks*) sebagai artikel dengan judul "*Analysis of Service Quality on Satisfaction with Raharja Services Insurance Southeast Sulawesi Branch to Road Traffic Accident Victims in Kendari City*". Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa tesis ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 23 September 2024



L.M. Hussein Muhammadiy
K052212006

ABSTRAK

L.M. HUSSEIN MUHAMMADIY. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Asuransi Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara Kepada Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Di Kota Kendari (dibimbing oleh Muhammad Alwy Arifin dan Darmawansyah).

Latar Belakang Servqual terdiri dari lima dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Adapun harapan pembentukan perusahaan perasuransian, agar masyarakat korban dan ahli waris korban kecelakaan lalu lintas memperoleh hak santunan sebagaimana mestinya. Tujuan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan gap menggunakan metode servqual Metode. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif menggunakan analisis deskriptif dengan metode servqual dengan jumlah sampel 309 sampel peserta asuransi dan 27 sampel terdiri dari 4 manager dan 23 pegawai. Hasil. Pada gap 1 terjadi karena komunikasi manager dan karyawan lini depan menggunakan aplikasi chat whatsapp. Pada gap 2, manager mampu menyusun standart kinerja perusahaan namun karyawan lini depan tidak dapat melaksanakan standart kinerja yang disusun oleh manager. Pada gap 3 karyawan lini depan tidak mampu melaksanakan standar kinerja yang diberikan oleh manager karena tingkat pengalaman karyawan lini depan yang berbeda- beda. Pada gap 4 kurangnya karyawan lini depan berinteraksi dengan staf operasional untuk mendiskusikan tingkat layanan yang mampu diberikan Jasa Raharja kepada para peserta asuransi. pada gap 5 gap yang paling besar terjadinya gap adalah responsiveness yang memiliki gap negatif paling besar (-0.17). Kesimpulan. Kepuasan peserta asuransi pelayanan Jasa Raharja dapat dikatakan cukup baik, dimensi responsiveness menjadi prioritas utama perbaikan. terhadap gap yang terjadi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Servqual; Kepuasan; Asuransi Jasa Raharja.



ABSTRACT

L.M. HUSSEIN MUHAMMADIY. Analysis of Service Quality on the Satisfaction of Jasa Raharja Insurance in Southeast Sulawesi Branch for Road Traffic Accident Victims in Kendari City. (supervised by Muhammad Alwy Arifin and Darmawansyah).

Background: The five dimensions of Servqual are tangibles, certainty, responsiveness, consistency, and empathy. Insurance firms want to make sure victims of road accidents and their heirs get the recompense they deserve. **Aim.** This study aims to analyze service quality using gap analysis with the Servqual method. **Method.** A quantitative approach with descriptive analysis was employed using the Servqual method. The sample comprised 309 insurance participants and 27 individuals, including 4 managers and 23 employees. **Results.** Gap 1 occurred because communication between managers and frontline employees used the WhatsApp chat application. Gap 2 arose as managers could establish company performance standards, but frontline employees were unable to implement these standards. Gap 3 was due to frontline employees' inability to execute the performance standards provided by the managers, attributed to varying levels of experience among the frontline employees. Gap 4 resulted from a lack of interaction between frontline employees and operational staff to discuss the service levels Jasa Raharja could offer insurance participants. In gap 5, the most significant negative gap was found in the responsiveness dimension (-0.17). **Conclusion.** Participants in Jasa Raharja insurance report a generally high level of satisfaction, with response being the area that needs the most work. For Jasa Raharja to improve service quality, the gaps that now exist must be filled.

Keywords: Servqual; Satisfaction; Jasa Raharja insurance.



PRAKATA



Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, Alhamdulillah rabbiil aalamiin. Puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya kepada hamba-Nya; salawat dan salam kepada Nabi Muhammad Shallahu Alaihi Wasallam, semoga kita terus mengikuti jalan-Nya. untuk memungkinkan penulis menyelesaikan tesis ini. Saya dengan rendah hati menyampaikan penghargaan yang tak terhingga kepada Bapak Dr. H. Muhammad Alwy Arifin, SKM., M.Kes yang bertindak sebagai pembimbing utama dan Prof. Dr. Darmawansyah, SE., MS yang bertindak sebagai pembimbing pendamping. Mereka telah memberikan bimbingan, perhatian, insentif, dan insentif yang sangat penting bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Terima kasih juga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaludin Jompa, M.sc selaku Rektor Universitas Hasanudin Bapak Prof. Sukri Palutturi,SKM., M.Kes,M.Sc.PH,Ph.D selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Bapak Dr. Muhammad Yusran Amir, SKM.,MPH selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin, beserta seluruh tim pengajar konsentrasi Administrasi Kebijakan Kesehatan.

2. Prof. Dr. H. Indar, SH., MPH, Prof. Dr. Hj. Nurhaedar Jafar, Apt., M.Kes serta Prof. Dr. Suriah, SKM., M.Kes yang telah memberikan arahan dan masukkan dalam penyempurnaan menyelesaikan tesis ini
3. Kepala Cabang PT Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara serta pegawai yang telah memberikan izin dan membantu untuk melakukan penelitian ini
4. Bapak/Ibu/Saudara/i yang telah berpartisipasi untuk meluangkan waktunya menjadi responden dalam penelitian tesis ini
5. Teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan, motivasi, saran, kerjasama, kebersamaan dalam suka maupun duka selama menyelesaikan penyusunan tesis ini

Khususnya tesis ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya La Ode Jumaidin dan Ibu saya Irawati atas segala doa, dukungan, waktu, serta bantuan yang tak terkira. Penulis sadar bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna harapan besar kepada pembaca agar dapat memberikan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan tesis ini.

Dengan ini penulis mengakhiri prakata dengan harapan bahwa penelitian tesis ini dapat memberikan inspirasi dan bermanfaat bagi pembaca.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Masalah	7
D. Manfaat Masalah	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Umum Tentang Mutu Pelayanan.....	10
B. Tinjauan Umum Tentang Asuransi Jasa Raharja.....	32
C. Kerangka Teori	38
D. Kerangka Konsep	40
E. Definisi Operasional.....	41
F. Table Sintesa.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	59
A. Jenis Penelitian.....	59

B.	Lokasi Penelitian.....	59
C.	Populasi dan Sampel	59
D.	Instrumen Pengumpulan Data	63
E.	Etika Penelitian	63
F.	Pengelolaan Data	65
G.	Analisis Data.....	66
H.	Penyajian Data.....	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		68
A.	Gambaran Umum PT Jasa Raharja Sultra	68
B.	Hasil Penelitian	70
C.	Pembahasan Penelitian	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		114
DAFTAR PUSTAKA		117

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Peserta Asuransi.....	70
Tabel 4.2. Karakteristik Manager dan Pegawai.....	72
Tabel 4.3. <i>Knowledge Gap</i> (Gap 1).....	74
Tabel 4.4. Antecedent <i>Gap</i> 1	75
Tabel 4.5. Antecedent <i>Gap</i> 1 (<i>Upward Communication</i>).....	76
Tabel 4.6. Antecedent <i>Gap</i> 2	78
Tabel 4.7. Antecedent <i>Gap</i> 2 (<i>Management's Commitment To Service Quality</i>).....	79
Tabel 4.8. Antecedent <i>Gap</i> 3	81
Tabel 4.9. Antecedent <i>Gap</i> 3 (<i>Perceived Control</i>).....	81
Tabel 4.10. Antecedent <i>Gap</i> 4	84
Tabel 4.11. Antecedent <i>Gap</i> 4 (<i>Horizontal Communication</i>).....	84
Tabel 4.12. <i>Service Gap</i> (Gap 5).....	86
Tabel 4.13. <i>Service Gap</i> 5 (<i>Responsiveness</i>).....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Konseptual Servqual	32
Gambar 2. Kerangka Teori (Extended Model of Service Quality, Paarasuraman et.al (1990)).....	41
Gambar 3. Kerangka Konsep.....	42

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1. <i>Standart Gap</i> (Gap 2)	77
Grafik 4.2. <i>Delivery Gap</i> (Gap 3)	80
Grafik 4.3. <i>Communication Gap</i> (Gap 4).....	83

DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN

Istilah/ Singkatan	Kepanjangan/ Pengertian
IWKBU	Iuran Wajib Kendaraan Bermotor Umum
KPJR	Kantor Pelayanan Jasa Raharja
LP	Laporan Kepolisian
Persero	Perusahaan Perseroan
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>
Sultra	Sulawesi Tenggara
SWDKLLJ	Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan
UNECE	<i>United Economic Commission for Europe</i>
UU	Undang-Undang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kecelakaan lalu lintas adalah insiden yang terjadi di jalan yang tak terduga atau tanpa niat jahat yang melibatkan kendaraan dan mungkin tanpa keterlibatan orang lain, yang menyebabkan kerugian manusia atau harta benda. Selain kesalahan pengemudi, kondisi jalan yang tidak ideal juga dapat menjadi penyebab kecelakaan. (UU No 22 Tahun, 2009)

Data dari UNECE menunjukkan bahwa pada tahun 2019 sekitar 98.500 individu kehilangan nyawa mereka dalam kejadian kecelakaan lalu lintas. Ini mengartikan rata-rata 270 kematian setiap hari akibat kecelakaan di wilayah tersebut. Selain korban jiwa, negara-negara juga mencatat hampir 5 juta cedera terkait kecelakaan lalu lintas pada tahun tersebut. (UNECE, 2020)

Antara tahun 2015 dan 2019, jumlah kecelakaan lalu lintas di Indonesia meningkat sebesar 4,87% per tahun. Peningkatan ini diikuti oleh peningkatan jumlah korban meninggal dunia sebesar 1,41% dan jumlah cedera ringan sebesar 6,26%. Selain itu, kerugian materil akibat kecelakaan meningkat rata-rata 4,23% per tahun. (Subdirektorat Statistik Transportasi, 2020)

Di Indonesia, Jasa Raharja memberikan asuransi untuk 57.979 korban kecelakaan lalu lintas dari tahun 2020–2023 (hingga Agustus), dengan total jaminan sebesar 722.731.044.579. Dari tahun 2019–2022, Cabang Sultra memberikan santunan sebesar 87.195.519.292 kepada korban kecelakaan.

Dari Januari hingga Agustus tahun 2023, PT Jasa Raharja cabang Sultra memberikan santunan sebesar 19.889.704.440 kepada korban kecelakaan lalu lintas, berbeda dengan 16.828.036.674 tahun 2022. Perbandingan ini menunjukkan peningkatan jumlah santunan yang diberikan PT Jasa Raharja cabang Sultra dari bulan Januari hingga Agustus.

Jumlah korban kecelakaan lalu lintas setiap tahun berkisar antara 28.000 dan 38.000 orang, menurut data Kepolisian Republik Indonesia. Akibatnya, Indonesia berada di peringkat teratas di seluruh dunia dalam hal jumlah kematian akibat kecelakaan lalu lintas. (Miranti, Rumlawang, F. Y. and F, 2019).

Dalam kaitannya dengan asuransi perawatan jangka panjang, salah satu jenis layanan publik yang dilakukan pemerintah adalah untuk menangani kebutuhan masyarakat umum dalam hal asuransi. Pemerintah

telah membentuk perusahaan negara yang bergerak di bidang perasuransi melalui Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 Jo PP No 17 Tahun 1965 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang dan Undang- Undang Nomor 34 Tahun 1964Jo PP No 18 Tahun 1965 mengenai Dana Kecelakin Lalu Lintas Jalan, serta Peraturan Menteri Keuangan RI No.16/ PMK.010/ 2017 Tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lantas Jalan, yaitu PT. Jasa Raharja.

Tujuan dari ekspansi bisnis asuransi ini adalah untuk memungkinkan masyarakat umum, bersama dengan militer mereka, untuk dapat membuat keputusan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. PT Jasa Raharja bertujuan memberikan dukungan kepada korban pelecehan seksual sebelum lintas sesuai dengan Undang-Undang Nomor 33 dan 34 tahun 1964. Bisnis ini mengumpulkan dan mentransfer pendapatan wajib dari pengguna transportasi umum (darat, laut, udara), serta pendapatan obligasi dari pemilik kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat.

PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara di Kota Kendari memberikan layanan kepada masyarakat Indonesia melalui data kecelakaan yang diselesaikan oleh mitra kerja. Jasa Raharja berharap

dapat memberikan pelayanan terbaik untuk setiap klaim masyarakat dengan motto "Utama dalam Perlindungan, Prima dalam Pelayanan."

Syarat yang menjadi dasar untuk Jasa Raharja dapat menjamin atau tidaknya korban kecelakaan mendapatkan jaminan Jasa Raharja akibat kecelakaan lalu lintas maka diperlukan adanya Laporan Kepolisian (LP) yang diterbitkan oleh pihak kepolisian, namun yang menjadi permasalahan apabila LP terlambat diterbitkan dikarenakan dibutuhkan waktu untuk mengumpulkan bukti dan saksi di TKP kecelakaan. Hal ini dapat menghambat Jasa Raharja dalam proses pelayanan untuk menerbitkan surat jaminan kepada Rumah Sakit untuk korban kecelakaan lalu-lintas.

Selain itu permasalahan lainnya yang menghambat disebabkan oleh kelengkapan berkas tagihan yang akan dibayarkan oleh jasa raharja yang diberikan dari Rumah Sakit terkadang kurang lengkap dengan persyaratan klaim santunan Jasa Raharja seperti tidak dilampirkannya data diri korban KTP atau kartu keluarga korban, laporan operasi jika mendapatkan tindakan operasi, laporan hasil CT scan hal ini menyebabkan berkas yang diberikan dari pihak Rumah Sakit tidak dapat diproses untuk dibayarkan kepada rumah sakit disebabkan karena kurangnya berkas yang disiapkan oleh Rumah Sakit, selain itu banyaknya berkas klaim dari rumah sakit yang ada di Sulawesi Tenggara berdasarkan

surat jaminan yang telah dikeluarkan sebanyak 2.131 dari 1.894 surat jaminan yang telah dibayarkan sepanjang tahun 2023 dan jumlah pegawai Jasa Raharja dibagian pelayanan kantor cabang hanya memiliki 3 pegawai serta pekerjaan lain-lain yang dikerjakan memberikan beban kerja kepada pegawai.

Hasil penelitian sebelumnya (Arranury, Indar, dan Thaha, 2019) yang membandingkan kualitas perawatan pasien untuk pasien JKN-KIS dengan perspektif eksternal dan internal diperoleh dari 369 responden untuk keandalan dan hashing. Statistik uji menghasilkan nilai $p = 0,032$, karena nilai $p < \alpha = 0,032 < 0,05$ menunjukkan hubungan antara variabel keandalan dan perawatan pasien. Kepastian statistik (keyakinan) hasil yang diperoleh menggunakan teks Fisher yang tepat ditentukan oleh $p < 0.000$. Karena tingkat signifikansi $p < 0,05$, ada hubungan antara skor rasa sakit pasien dan variabel kepastian. Tubuh yang bersifat fisik (tangible) Hasil uji statistik adalah $p = 0,027$. Karena $p < \alpha = 0,027 < 0,05$, ada hubungan antara kondisi fisik pasien dan kondisi mental mereka. Empati atau Empati Hasil analisis statistik menggunakan tes Fisher yang akurat menunjukkan nilai $p = 0,001$. Ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara ambang rasa sakit pasien dan variabel empati. Hari Tanggap Hasil uji statistik adalah $p = 0.000$. Karena $p < \alpha = 0.000 < 0,05$, ada hubungan antara kepuasan pasien dan responsif.

Sebuah penelitian (Permata and Viendra, 2018) menemukan bahwa pelanggan mengharapkan peningkatan 18 atribut kualitas layanan, termasuk 5 dimensi bukti fisik, 4 dimensi keandalan, 3 dimensi tanggapan, 3 dimensi jaminan, dan 3 dimensi empati. Di antara dimensi kualitas layanan yang perlu diperbaiki adalah dimensi bukti fisik (selisih nilai GAP - 0,48) dan dimensi tanggapan (selisih nilai GAP -0,47). Analisis GAP menunjukkan bahwa semua skor GAP menunjukkan nilai negatif.

Hasil penelitian (Iryani, Sumiyana, dan Santoso, 2021) menunjukkan bahwa semua dimensi SERVQUAL—bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati—memiliki nilai GAP negatif. Oleh karena itu, layanan yang diberikan oleh Bagian Keuangan Rektorat Universitas Bangka Belitung tidak memenuhi harapan pelanggan internal. Hasil Analisis Kepentingan Kinerja menunjukkan bahwa ada 7 indikator di kuadran A yang menunjukkan prioritas utama untuk perbaikan, 7 di kuadran B yang menunjukkan pertahanan prestasi, 4 di kuadran C yang menunjukkan prioritas rendah, dan 2 di kuadran D yang menunjukkan berlebihan.

Studi (Hindarwati dan Jayasari, 2014) menemukan bahwa korban kecelakaan memiliki persepsi rata-rata 3,9212 terhadap kualitas layanan di PT Jasa Raharja, dan mereka memperkirakan kualitas layanan sebesar

3,9496. Tingkat kepuasan korban kecelakaan berdasarkan selisih antara persepsi dan harapan (*servqual*) yang paling rendah adalah -0,076, yang merupakan dimensi keandalan yang berkaitan dengan penyediaan santunan dana kepada korban kecelakaan. Untuk meningkatkan layanan, PT Jasa Raharja harus meningkatkan divisi layanan dan keuangan.

B. Rumusan Masalah

Adanya masalah ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian tentang kepuasan peserta asuransi dan karyawan PT Jasa Raharja di Kota Kendari, yang diukur melalui lima (5) dimensi kualitas pelayanan: Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan asuransi Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara berdasarkan analisis (*gap*) menggunakan metode *Servqual*?

C. Tujuan Masalah

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan asuransi Jasa Raharja Kota Kendari dengan menggunakan metode *Servqual* untuk melakukan analisis *gap*.

2. Tujuan Khusus

Mengukur kepuasan pelayanan dimensi kualitas pelayanan asuransi Jasa Raharja berdasarkan analisis *gap* menggunakan metode *servqual*.

D. Manfaat Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, keuntungan dari penelitian adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Ilmu Pengetahuan

Diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan informasi, pengetahuan, atau sebagai referensi untuk penelitian lanjutan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan asuransi Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara Kota Kendari.

b. Manfaat Untuk Organisasi

Penelitian ini berguna bagi organisasi khususnya Jasa Raharja baik di cabang daerah lain dan/atau khususnya di cabang Sulawesi Tenggara, dengan tujuan berupaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan pegawai terhadap Kepuasan asuransi Jasa Raharja Cabang Sultra Kota Kendari.

c. Manfaat Untuk Penulis

Manfaat sebagai penulis salah satu sumber referensi pengetahuan penelitian berhubungan dengan mutu pelayanan terhadap kepuasan asuransi Jasa Raharja serta berguna sebagai

wawasan dan informasi lebih untuk memperluas ilmu pengetahuan terhadap manajemen mutu pelayan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Mutu Pelayanan

1. Mutu Pelayanan

Menurut (Gaspersz, 2004), mutu memiliki berbagai definisi, mulai dari konvensional hingga lebih strategis. Definisi konvensional mutu biasanya menguraikan karakteristik produk dalam bahasa sederhana, seperti efisiensi kerja, daya tahan, dan kemudahan pengguna. Mutu, sebaliknya, didefinisikan sebagai objek apa pun yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan. Dengan demikian, dalam dash, mutu mengacu pada konsep dash berikut: Mutu terdiri dari beberapa fitur produk, termasuk fitur diam dan dinamis, yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan, akibatnya, memberikan dukungan bagi pengguna produk.

Menurut Donabedian cit. (Hanson, Hsiao and C.Yip, 2004), bahwa mutu adalah sesuatu konsep yang multidimensi, yaitu dapat dibedakan atas tiga dimensi antara lain :

1. *Technical quality* yang berhubungan dengan keefektifan suatu pelayanan

2. *Interpersonal quality* yang merujuk kepada hubungan antar penyedia pelayanan dengan pasien
3. Amenities kualitas yang berhubungan dengan lingkungan fisik dan atribut yang ada pada organisasi pelayanan kesehatan

Menurut Philip Kotler (2005:143) dalam Suryani (2010), kualitas mengacu pada seluruh seperangkat karakteristik dan atribut dari suatu produk atau layanan yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau yang belum diungkapkan. Berdasarkan pemahaman ini, dapat dilihat bahwa produk atau layanan adalah berkualitas tinggi jika dapat memenuhi harapan pelanggan tentang kualitas produk. Dengan kata lain, mutu adalah salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi konsumen.

Input, proses, dan output atau hasil adalah tiga faktor yang dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan (Basford and Slevin, 2006).

1. Semua sumber daya yang diperlukan untuk menyediakan layanan kesehatan dikenal sebagai input, yang mencakup tenaga kerja, obat-obatan, fasilitas peralatan, dan teknologi.
2. Proses terjadi selama interaksi antara penyedia layanan dan pasien atau klien.

3. Output/hasil menggambarkan tujuan akhir dari semua aktivitas pelayanan kesehatan.

Menurut Nasution (2004), penting bagi penyedia layanan untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan tentang kualitas layanan. Kesuksesan dalam mempertahankan pelanggan mungkin merupakan indikator terbaik untuk kualitas dan kemampuan perusahaan jasa. Perusahaan manufaktur dapat mencapai target kualitas zero defect, sementara penyedia layanan dapat mencapai target kualitas zero customer defections.

2. Kualitas Pelayanan

Salah satu faktor yang menilai sebuah perusahaan jasa adalah kualitas pelayanannya. Kualitas layanan yang diterima konsumen tercermin dari perbedaan antara harapan dan keinginan mereka serta tingkat persepsi mereka. Pelayanan perusahaan mengacu pada sejauh mana layanan tersebut dapat memberikan kepuasan maksimal kepada konsumen, sehingga kebijakan pelayanan perusahaan tidak bertentangan dengan keinginan dan harapan konsumen.

Pertahanan kualitas, atau layaway, berfokus pada kebutuhan dan keinginan pelanggan serta kecepatan dengan mana layanan diberikan untuk memenuhi harapan mereka. Menurut (Tjiptono, 2014),

mendefinisikan kualitas layanan dengan cara yang sederhana berarti menentukan seberapa dekat titik harga penyedia layanan tertentu dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai atau diharapkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pemohon. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah harapan pengguna/pelanggan dan masyarakat umum sehubungan dengan layanan tersebut. Kualitas layanan didasarkan pada kemampuan dan konsistensi perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan. Menurut Kotler (2012), evaluasi kualitas JavaScript dilakukan dengan cara yang sederhana berdasarkan ambang batas berikut:

- a. *Tangibles* (bukti langsung) adalah fasilitas fisik yang diberikan kepada konsumen, termasuk lokasi, perlengkapan, staf, dan rekomendasi komunikasi.
- b. *Emphaty* (empati) memberikan perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan, dan kemudahan berkomunikasi.
- c. *Reliability* (keandalan) adalah konsistensi dari penampilan dan kehandalan pelayanan, yaitu kemampuan perusahaan untuk

memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan.

- d. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kecepatan dan kepekaan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan menyediakan layanan.
- e. *Assurance* (jaminan) seperti keterampilan dan kemampuan petugas, keramahan, kepercayaan, dan keamanan.

Model Servqual (service quality), yang dikembangkan oleh Parasuraman, Valarie A. dan Berry (1990), menggambarkan kualitas jasa sebagai persepsi atau persepsi global tentang superioritas suatu jasa. Model ini banyak digunakan sebagai referensi.

Model servqual menganalisis lima kesalahan yang memengaruhi kualitas layanan, yaitu

1. Gap pertama, yaitu perbedaan antara harapan manajemen terhadap pelanggan dan persepsi manajemen terhadap pelanggan, yang terjadi ketika manajemen tidak memiliki pemahaman yang akurat tentang keinginan pelanggan.
2. Gap kedua, itulah perbedaan antara cara manajemen melihat harapan pelanggan dan standar kualitas layanan Ketika

manajemen tahu persis apa yang diinginkan pelanggannya, tetapi tidak menetapkan standar kinerja yang jelas, hal ini dapat menyebabkan masalah ini. Ini disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk: (1) kurangnya komitmen manajemen secara keseluruhan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan; (2) kekurangan sumber daya yang cukup untuk memenuhi spesifikasi layanan tersebut; dan (3) banyaknya permintaan untuk layanan tersebut.

3. Gap ketiga, Dengan kata lain, ada perbedaan antara pelaksanaan layanan dan spesifikasi kualitasnya, yang dikenal sebagai "gap penyediaan". Ini dapat terjadi karena karyawan tidak memiliki keterampilan yang cukup untuk menyelesaikan tugas yang diberikan; terlalu banyak beban kerja; standar kinerja yang tidak dapat dipenuhi oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya; atau mungkin karyawan tidak bersedia mengikuti standar kinerja yang ditetapkan oleh perusahaan. Selain itu, hal ini dapat terjadi karena karyawan dihadapkan pada standar yang kadang-kadang saling bertentangan sehingga mereka tidak dapat memenuhi kebutuhan mereka.
4. Gap keempat, Ini adalah perbedaan antara komunikasi eksternal dan pelaksanaan layanan. Ini dapat terjadi ketika apa yang

disampaikan perusahaan kepada pihak luar berbeda dengan apa yang sebenarnya dialami pelanggan perusahaan.

5. Gap kelima, Ini adalah kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan atau dipersepsikan oleh pelanggan. Kesenjangan ini terjadi ketika pelanggan melihat kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan salah memahami kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan.

3. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan

Pelayanan di lembaga pemerintah sangat bergantung pada beberapa komponen. Setiap komponen melakukan tugas yang berbeda, tetapi mereka saling memengaruhi dan berkontribusi pada penyediaan pelayanan yang memuaskan. Beberapa bukti mendukung hal ini, menurut Moenir (2002:11):

a. Faktor Kesadaran

Ini menunjukkan keadaan kejiwaan seseorang yang dihasilkan dari berbagai pertimbangan yang menciptakan rasa percaya diri, ketenangan, keteguhan hati, dan keseimbangan batin dalam bertindak. Tergantung pada individu, kesadaran ini berkembang di kalangan karyawan pada tingkat yang berbeda-beda. Oleh karena itu, organisasi harus terus melakukan

peningkatan kesadaran. Ini akan memungkinkan orang lebih memahami prinsip-prinsip positif yang harus dianut.

b. Faktor aturan

Aturan harus mendorong seseorang untuk bertindak sesuai keinginan mereka sendiri. Adanya peraturan akan berdampak baik secara langsung maupun tidak langsung pada bagaimana seseorang berperilaku dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Aturan juga menuntut seseorang untuk bertindak dengan sengaja. Aspek berikut menentukan pertimbangan yang berbeda: a) hak dan wewenang; b) pengetahuan dan pengalaman; c) kemampuan berbahasa; d) pemahaman pelaksanaan; dan e) disiplin.

c. Faktor organisasi

Dari perspektif mekanisme kerja yang terstruktur, komponen ini dipertimbangkan. Sistem yang jelas dan terdefinisi, struktur organisasi yang stabil, prosedur yang dipahami dengan jelas oleh seluruh stakeholder, dan metode yang dapat diterapkan adalah komponen pendukung yang sangat penting bagi kelancaran berfungsinya mekanisme kerja dalam suatu organisasi. Bagaimana

karyawan memberikan layanan akan dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut.

d. Faktor pendapatan

Analisis beban kerja harus dilakukan oleh karyawan untuk memastikan pelayanan yang memuaskan. Ketika suatu unit menilai tingkat penyelesaian tugasnya, beban kerja sangat penting. Faktor pendapatan harus disesuaikan dengan tingkat kesulitan dan jumlah pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Akibatnya, pendapatan harus sebanding dengan jumlah pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dan persyaratan organisasi harus dibandingkan dengan gaji atau upah yang diterima oleh karyawan.

e. Faktor Kemampuan

Organisasi harus mempertimbangkan kemampuan karyawannya saat menghadapi permintaan layanan dari berbagai pihak. Ini merupakan komponen penting dari seluruh komponen organisasi, dan kapasitas staf adalah ukuran seberapa baik mereka dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

f. Faktor sarana dan prasarana

Berbagai jenis peralatan dan alat kerja memberikan pelayanan terbaik dan efisiensi tertinggi berkat: a) mempercepat proses pelaksanaan tugas b) meningkatkan efisiensi c) ketepatan

pelaksanaan d) kenyamanan bagi pihak yang berkepentingan e) kepuasan pihak yang berkepentingan. Menurut Mulyawan (2016)

6. Pelanggan

Pelanggan didefinisikan sebagai setiap individu yang menginginkan perusahaan memenuhi standar kualitas tertentu yang akan mempengaruhi kinerja perusahaan (Gaspersz, 2002). Pelanggan terbagi menjadi dua kategori, yaitu

1. Pelanggan internal (*internal customer*), maksudnya orang-orang yang terlibat dalam perusahaan dan berdampak pada kinerjanya.
2. Pelanggan eksternal (*eksternal customer*), yaitu pengguna akhir atau pembeli dari produk jasa, yang biasanya disebut sebagai pelanggan sebenarnya atau pelanggan nyata.

Salah satu prinsip utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan adalah kepedulian terhadap pelanggan. Kepedulian terhadap pelanggan ditunjukkan dengan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sebagai syarat yang harus dipenuhi oleh organisasi penyedia layanan kesehatan (Kuntjoro, 2004).

7. Kepuasan Pelanggan

Parasuraman, Valarie A., dan Berry (1990) mengatakan kepuasan pelanggan adalah kesesuaian antara jasa yang diterima dan yang diharapkan. Mereka menekankan bahwa pelanggan tidak hanya menilai kualitas jasa berdasarkan hasil yang mereka terima, tetapi juga melihat bagaimana jasa diberikan.

Dalam melayani pelanggan, semua pihak yang terlibat harus menyadari bahwa keberadaan pelanggan yang setia adalah kunci keberlangsungan organisasi (Iqbal, 2006). Oleh karena itu, pelanggan harus dianggap sebagai aset yang berharga oleh semua jajaran perusahaan.

Pelayanan terbaik akan membuat pelanggan puas. Dan pelayanan terbaik hanya dapat diberikan jika pimpinan, karyawan, dan setiap anggota organisasi memiliki visi yang sama. Pengalaman pelanggan didefinisikan sebagai respons internal dan subjektif pelanggan terhadap interaksi mereka dengan sebuah perusahaan, baik langsung maupun tidak langsung (Verhoef et al., 2009). Para ahli berpendapat bahwa kepuasan karyawan dengan pelayanan yang baik dapat meningkatkan retensi dan loyalitas karyawan, yang pada gilirannya mengarah pada peningkatan kompetensi organisasi.

Dua hal yang saling terkait adalah pelayanan dan kepuasan masyarakat, karena dengan adanya kepuasan, pihak yang terlibat dapat saling mengevaluasi sejauh mana layanan yang diberikan telah mengalami perbaikan atau penurunan (Istanti, 2020).

Berdasarkan teori-teori tersebut, maka cara yang dipilih dalam penelitian untuk mengukur kepuasan pelanggan secara komprehensif adalah dengan survei kepuasan pelanggan. Konsep untuk pengukuran ini menggunakan analisis kelima Gap dari (Parasuraman, Valarie A and Berry, 1990). Dengan analisis ini diharapkan dapat tereksplorasi perbedaan yang terjadi antara pelanggan dan penyedia dalam menilai tingkat layanan yang telah diberikan selama ini. Langkah ini menjadi salah satu upaya untuk menggali lebih dalam kebutuhan dan harapan pelanggan sebagai dasar rencana perbaikan pelayanan, sehingga menjadi pelayanan yang lebih berorientasi kepada pelanggan.

Memahami tiap gap untuk menganalisis untuk menilai kualitas pelayanan yaitu :

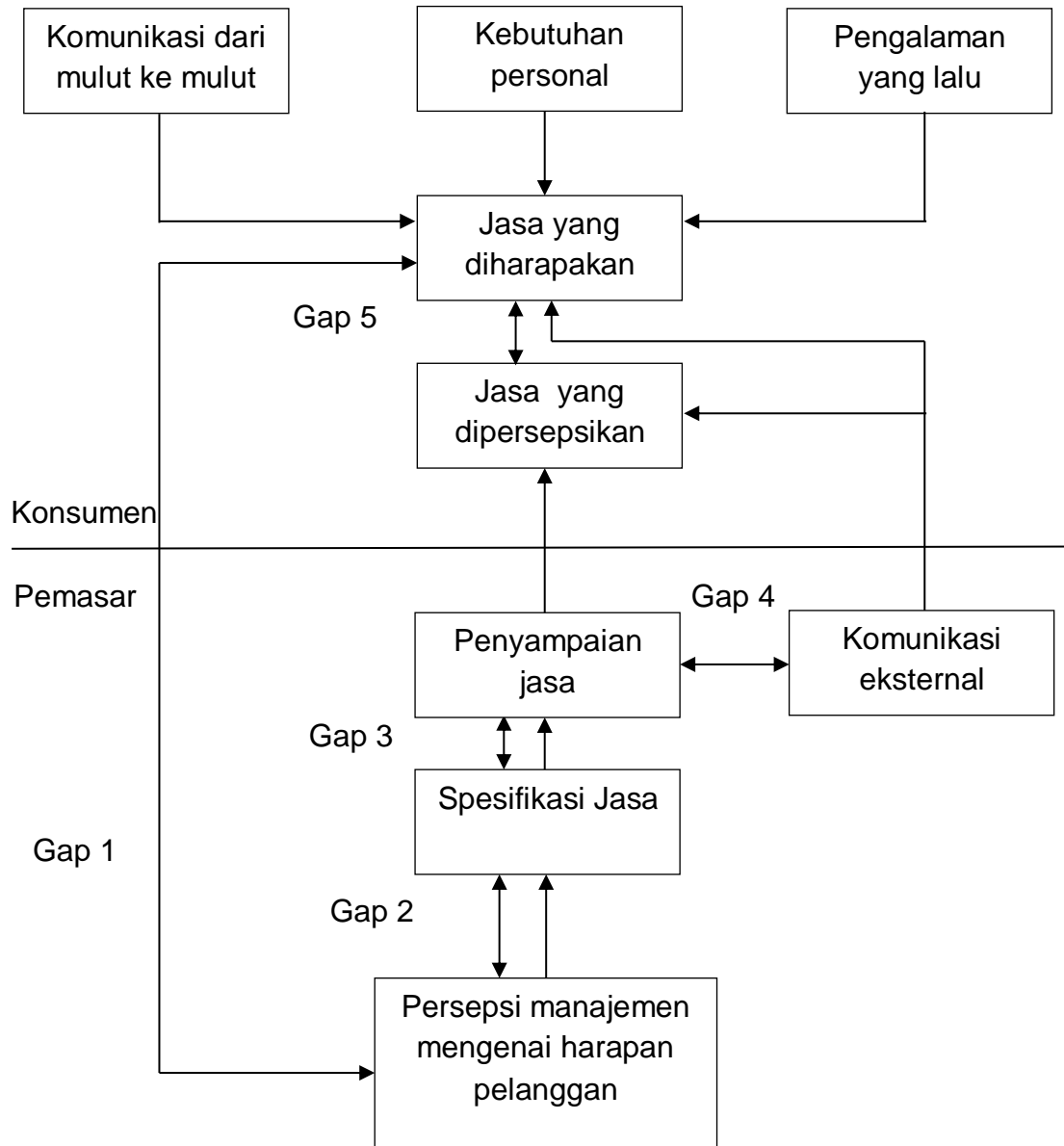
1. Gap 1 : tidak mengetahui harapan pelanggan, faktor yang dapat mengidentifikasi munculnya gap ini adalah :
 - a. Kurangnya orientasi penelitian pasar

- b. Kurangnya komunikasi antara manajemen dan karyawan lini depan
 - c. Terlalu banyaknya jenjang manajerial diantara top management dan karyawan lini depan.
2. Gap 2 : kesalahan standart kualitas pelayanan, terdapat 4 faktor konseptual yang teridentifikasi dari gap ini, yaitu :
- a. Komitmen terhadap kualitas pelayanan tidak adekuat
 - b. Kurang peka terhadap sesuatu yang akan terjadi
 - c. Standarisasi tugas yang tidak adekuat
 - d. Tidak adanya dasar penetapan tujuan
3. Gap 3 : kesenjangan kinerja pelayanan, tujuan faktor konseptual yang terdapat pada gap ini adalah :
- a. Adanya peran ganda
 - b. Adanya konflik peran
 - c. Pekerjaan yang kurang sesuai dengan para pegawai
 - d. Teknologi yang kurang menunjang pekerjaan
 - e. Sistem pengawasan yang kurang tepat

- f. Persepsi yang kurang sesuai terhadap pengendalian
 - g. Kurangnya kerjasama tim
4. Gap 4 : ketika janji tidak dipenuhi terdapat 2 kunci faktor konseptual dalam gap ini, yaitu :
- a. Ketidaksesuaian dalam komunikasi horizontal, seperti antara iklan dan operasional; antara sales people dan operasional; antara sumber daya manusia, pemasaran, dan operasional; perbedaan kebijakan dan prosedur antar cabang atau departemen.
 - b. Kecenderungan dalam memberikan janji yang berlebihan
5. Gap 5 : Kesenjangan ini menunjukkan ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan layanan yang diterima. Informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman sebelumnya, dan komunikasi eksternal dari penyedia layanan adalah komponen utama layanan pelanggan yang diharapkan.

Untuk menilai kualitas layanan menggunakan model SERVQUAL, nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk setiap pasangan pernyataan yang berkaitan dengan harapan dan persepsi harus dihitung (Parasuraman, Valarie A., dan Berry, 1990):

SERVQUAL dapat digunakan untuk menilai kualitas berbagai jenis layanan, termasuk layanan kesehatan, jika diterapkan. Dalam memberikan layanan, ada perbedaan antara layanan yang dirasakan (dilihat) dan layanan yang diharapkan (diharapkan).



Gambar 1. Model Konseptual Servqual

Dengan teori ini akan dapat diketahui mutu pelayanan secara keseluruhan, maupun mutu dari masing-masing faktor secara terpisah. Atas dasar ini, pihak manajemen dapat menentukan langkah-langkah yang penting untuk meningkatkan mutu pelayanan yang tujuannya dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

B. Tinjauan Umum Tentang Asuransi Jasa Raharja

1. Jasa Raharja

PT. Jasa Raharja (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengkhususkan diri dalam asuransi, khususnya dalam menyediakan asuransse cacat jangka panjang. Jasa Raharja sepenuhnya berkomitmen untuk menyediakan perlindungan asuransi untuk semua pengguna, termasuk pengguna transportasi umum, pengguna pribadi, dan pengguna cuci muka. Namun, tidak semua kejadian kecelakaan akan diabaikan oleh Jasa Raharja. Penumpang yang berada di pengangkutan umum saat kecelakaan terjadi diberi jaminan. Selain itu, warga yang berada di dalam kendaraan yang ditabrak, serta pengemudi kendaraan, tersebut penumpang dan pemilik kendaraan pribadi, berhak atas perlindungan dan kompensasi mencakup dampak kecelakaan yang melibatkan. Rakyat Indonesia sudah dilindungi oleh asuransi kecelakaan yang disediakan PT Jasa Raharja.

2. Besaran Dana Santunan

Berdasarkan Perenmkeu RI No. 15/Pmk.010/2017, jumlah dana yang dapat diberikan kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan adalah sebagai berikut:

- a. Ahli waris dari penumpang yang meninggal dunia berhak menerima kompensasi sebesar Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah).
- b. Penumpang yang mengalami cacat permanen berhak atas kompensasi yang dihitung berdasarkan angka persentase yang ditetapkan dalam Pasal 10 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang dari besar kompensasi meninggal dunia yang disebutkan dalam huruf a.

Penumpang yang membutuhkan perawatan medis dan pengobatan berhak atas pembayaran yang meliputi:

1. penggantian biaya perawatan dan pengobatan dokter paling banyak Rp25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah);
2. Maksimal Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) untuk biaya ambulans atau kendaraan yang membawa penumpang ke fasilitas kesehatan; dan/atau

3. biaya pertolongan pertama pada Kecelakaan paling banyak Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah).
- c. Jika penumpang yang meninggal karena kecelakaan yang terjadi saat berada di dalam kendaraan angkutan umum di darat, sungai, danau, feri, penyeberangan, laut, atau udara tidak memiliki ahli waris, pihak yang menyelenggarakan penguburan akan diberikan penggantian biaya penguburan sebesar Rp4.000.000,00 (empat juta rupiah).

Pada dasarnya, setiap warga negara harus dilindungi dari kerugian yang diderita sebagai akibat dari risiko-risiko ini. Ini adalah pemikiran sosial. Karena kondisi ekonomi dan keuangan saat ini tidak memungkinkan pemerintah untuk menanggung semua konsekuensi dari penerapan jaminan sosial tersebut, upaya ini harus dilakukan secara kolektif. Menurut Kementerian Keuangan Republik Indonesia, tahun 2017.

3. Sumbangan Wajib dan Iuran Wajib

Pembayaran kontribusi wajib akan diatur sehingga tidak membebankan lebih banyak tanggung jawab kepada pemilik dan pengusaha. Ini akan berfungsi sebagai langkah awal menuju sistem perlindungan sosial yang melindungi. Besar SWDKLLJ adalah kontribusi yang harus dibayar oleh pengusaha dan pemilik kendaraan

bermotor kepada perusahaan yang mengelola Dana Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

- a. Mobil ambulans, mobil jenazah, dan mobil pemadam kebakaran tidak dikenakan biaya SWDKLLJ.
- b. Mobil derek dan sejenisnya sebesar Rp20.000,00 (dua puluh ribu rupiah).
- c. Sepeda motor, sepeda kumbang, dan scooter dengan kapasitas 50 cc hingga 250 cc, serta kendaraan roda tiga dengan harga Rp32.000,00 (tiga puluh dua ribu rupiah).
- d. Sepeda motor di atas 250 cc sebesar Rp80.000,00 (delapan puluh ribu rupiah).
- e. Mobil pick-up atau barang sampai dengan 2400 cc, sedan, jeep, dan penumpang bukan angkutan umum dengan harga Rp140.000,00.
- f. Mobil penumpang Angkutan umum sampai dengan 1600 cc sebesar Rp70.000,00 (tujuh puluh ribu rupiah).
- g. Bus dan mikro bus bukan Angkutan umum sebesar Rp150.000,00 (seratus lima puluh ribu rupiah).
- h. Bus dan mikro bus angkutan umum, serta mobil penumpang angkutan umum lainnya berukuran lebih dari 1600 cc, masing-masing dihargai Rp87.000,00.

- i. Pembuatan kartu dana atau sertifikat diperlukan sebesar Rp3.000,00 (tiga ribu rupiah) untuk setiap kendaraan. Menurut Kementerian Keuangan Republik Indonesia, tahun 2017.

Berikut ini adalah jumlah iuran wajib yang harus dibayar oleh setiap penumpang yang menggunakan angkutan penumpang umum di darat:

- a. Kendaraan bermotor umum sebesar Rp60,00 (enam puluh rupiah).
- b. Kereta api sebesar Rp120,00 (seratus dua puluh rupiah).

Berikut ini adalah jumlah iuran wajib yang harus dibayar oleh setiap penumpang yang menggunakan angkutan umum sungai atau danau:

- a. Alat Angkutan penumpang umum dengan biaya Angkutan sampai dengan Rp2.500,00 (dua ribu lima ratus rupiah) sebesar Rp100,00 (seratus rupiah).
- b. Alat Angkutan penumpang umum dengan biaya Angkutan di atas Rp2.500,00 (dua ribu lima ratus rupiah) sebesar Rp200,00 (dua ratus rupiah).

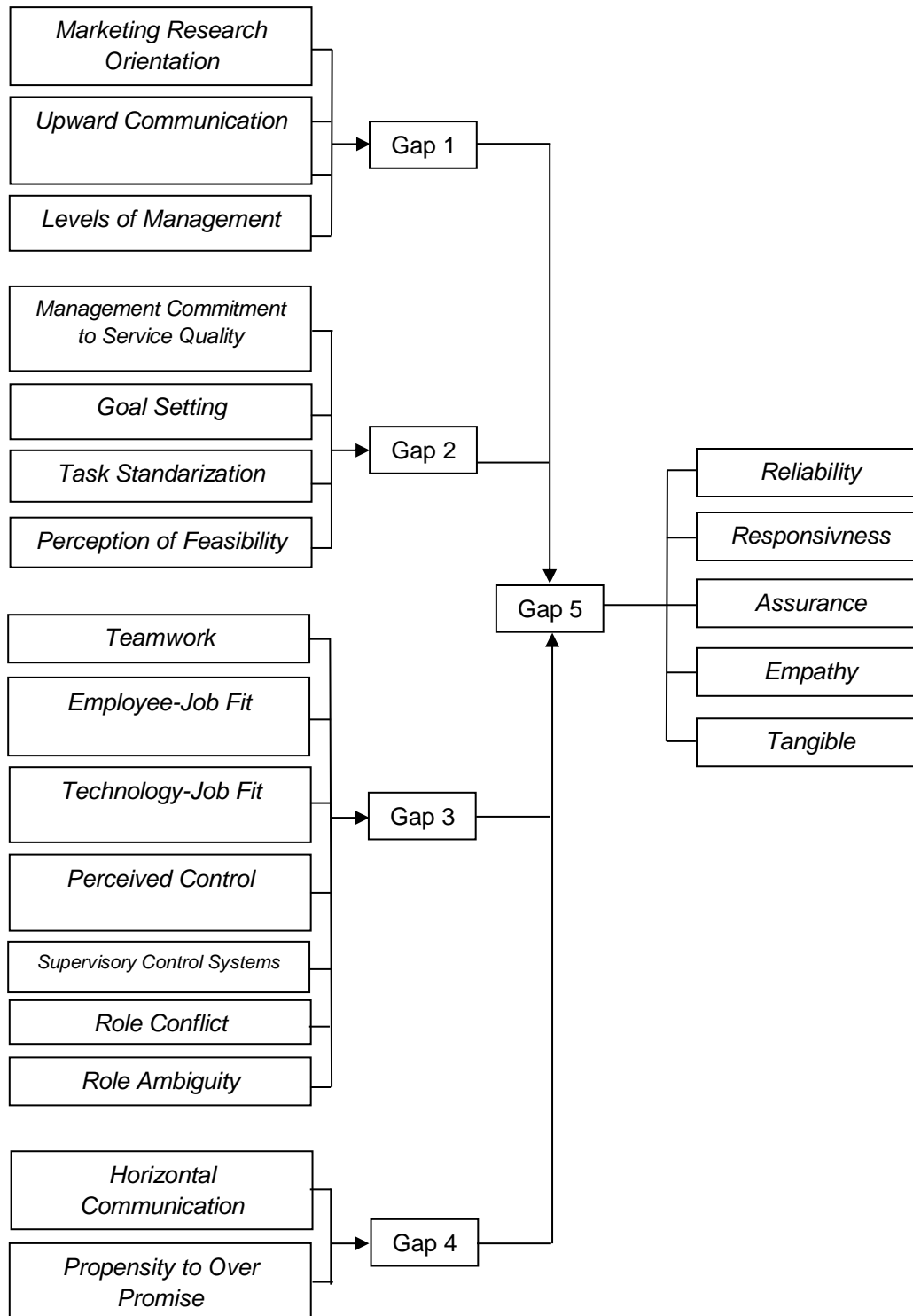
Berikut ini adalah luas koridor wajib yang harus dibayar oleh setiap penumpang yang menggunakan angkutan umum feri, penyeberangan, atau laut:

- a. Alat Angkutan penumpang umum dengan biaya Angkutan sampai dengan Rp2.500,00 (dua ribu lima ratus rupiah) sebesar Rp100,00 (seratus rupiah).
- b. Alat Angkutan penumpang umum dengan biaya Angkutan di atas Rp2.500,00 (dua ribu lima ratus rupiah) sampai dengan Rp5.000,00 (lima ribu rupiah) sebesar Rp200,00 (dua ratus rupiah).
- c. Alat Angkutan penumpang umum dengan biaya Angkutan di atas Rp5.000,00 (lima ribu rupiah) sampai dengan Rp10.000,00 (sepuluh ribu rupiah) sebesar Rp400,00 (empat ratus rupiah).
- d. Alat Angkutan penumpang umum dengan biaya Angkutan di atas Rp10.000,00 (sepuluh ribu rupiah) sampai dengan Rp25.000,00 (dua puluh lima ribu rupiah) sebesar Rp800,00 (delapan ratus rupiah).
- e. Alat Angkutan penumpang umum dengan biaya Angkutan di atas Rp25.000,00 (dua puluh lima ribu rupiah) sebesar Rp2.000,00 (dua ribu rupiah).

Setiap penumpang yang menggunakan angkutan penumpang umum di udara harus membayar iuran wajib sebesar Rp5.000,00 (lima ribu rupiah). Menurut Kementerian Keuangan Republik Indonesia, tahun 2017.

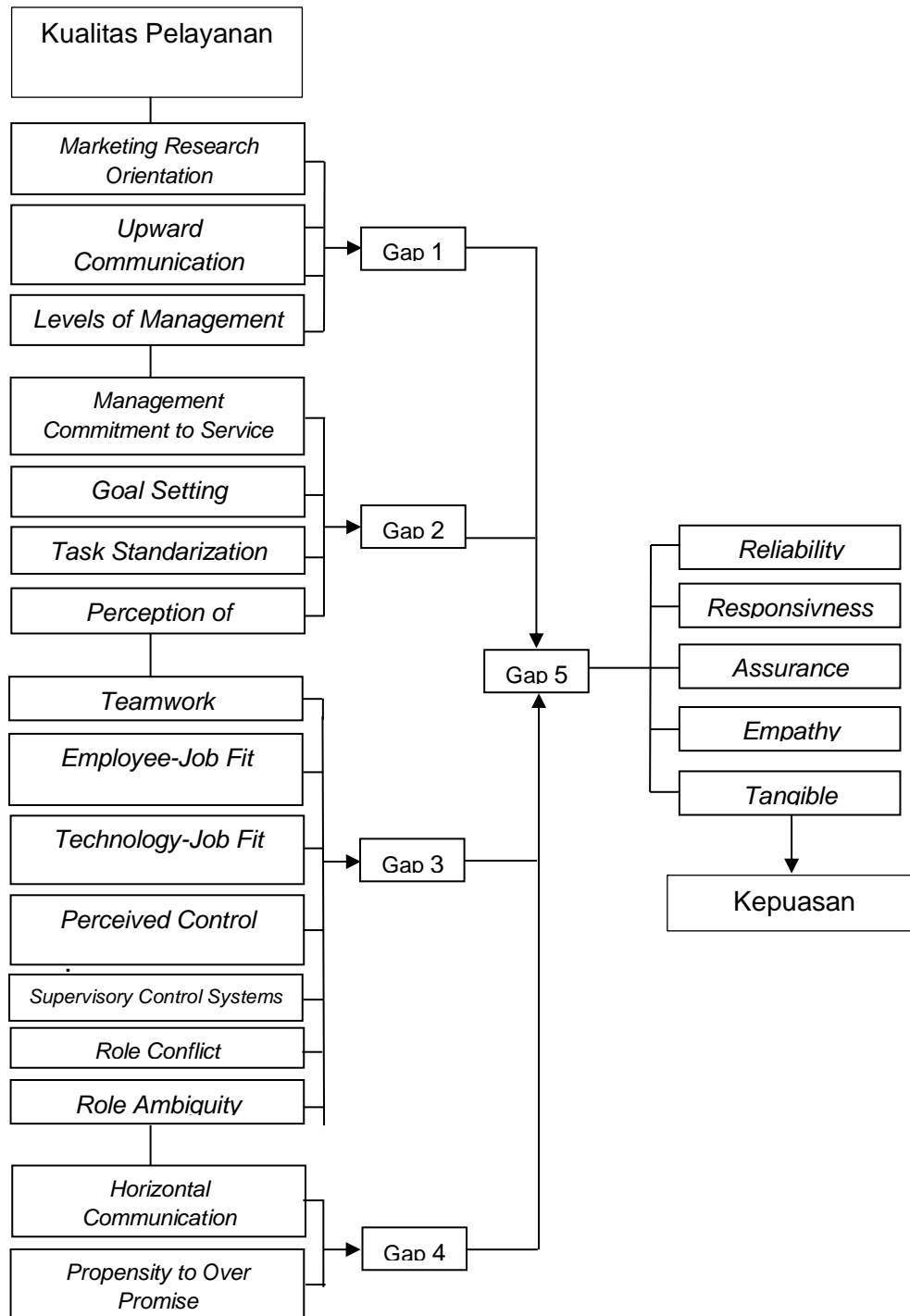
C. Kerangka Teori

Pada tahun 1994, Parasuraman et al. mengembangkan Servqual untuk menghitung biaya tenaga kerja menurut dimensi biaya tenaga kerja. Survey Servqual memiliki dua bagian: pengalaman pengguna dan persepsi pengguna. Keandalan dan persepsi pelanggan didasarkan pada lima dimensi yang saling mengecualikan: palpable, empathic, confident, responsive, dan reliable. Alat servqual digunakan untuk menganalisis perbedaan (analisis kesenjangan) antara harapan dan persepsi pelanggan. Antara persepsi jasa yang diterima atau dirasakan dengan apa yang diharapkan adalah pelanggan kepuasan.



Gambar 2. Extended Model of Service Quality, Parasuraman et.al (1990)

D. Kerangka Konsep



Gambar 3. Kerangka Konsep Penelitian

E. Definisi Operasional

Menurut Kotler (2012), penentu kualitas jasa disajikan secara berurutan berdasarkan tingkat kepentingannya. Berikut adalah beberapa contohnya:

- a. *Tangibles* (bukti langsung) adalah fasilitas fisik yang diberikan kepada konsumen, termasuk lokasi, perlengkapan, staf, dan rekomendasi komunikasi.
- b. *Reliability* (keandalan) adalah konsistensi dari penampilan dan kehandalan pelayanan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kecepatan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan menyediakan layanan.
- d. *Assurance* (jaminan) seperti kemampuan dan keterampilan petugas, keramahan, kepercayaan, dan keamanan.
- e. *Empathy* (empati) memberikan perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan, dan kemudahan berkomunikasi.

F. Table Sintesa

No	Peneliti dan Nama Jurnal	Judul	Metode	Hasil
1	(Umami and Syahriza, 2022) PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol 8 No 1 Pages 33-42	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Klaimen PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif	Banyak orang di komunitas tidak sepenuhnya menyadari pembatasan yang ditempatkan pada Jasa Raharja, termasuk komunikasi dengan kerabat jauh dan entitas eksternal seperti correspondensi. Faktor bisnis adalah modal manusia yang relatif rendah, yang mengakibatkan proses yang kurang efisien dan tepat waktu.
2	(Anggraini, 2016) eJournal Administrasi Publik Vol 4 Pages 4490-4502	Prosedur Pelayanan Santunan Asuransi Kecelakaan Di Pt Jasa Raharja Kota Tarakan	menggunakan jenis Penelitian Kualitatif	Selain itu, dalam proses pengumpulan hutang PT Jasa Raharja teridentifikasi beberapa faktor yang berkontribusi, seperti informasi yang mungkin tidak sepenuhnya dimengerti oleh pengguna layanan asuransi, data yang

No	Peneliti dan Nama Jurnal	Judul	Metode	Hasil
				tidak lengkap atau salah, atau data yang berkaitan dengan klaim yang telah dibuat oleh pihak terkait.
3	(Aqilah and Syahriza, 2022) hudan lin-naas Vol 3 Pages 47-58	Pelaksanaan Pemberian Santunan Pt. Jasa Raharja Terhadap Korban Kecelakaan Meninggal Dunia	penelitian kualitatif yang menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah	Ada banyak orang di komunitas yang tidak memiliki cukup waktu untuk membayar transportasi, yang membuat sulit bagi bisnis untuk memberikan informasi yang jujur dan banyak informasi palsu. Prosedur klaim dilakukan enam bulan setelah terjadinya kecelakaan, yang mengakibatkan tingkat literasi yang buruk di kalangan masyarakat sekitar PT. Jasa Raharja, khususnya PT.
4	(Aditya and Yafiz, 2022) Jurnal Riset Ekonomi Vol 20 Pages	Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Dan	Metode deskriptif kualitatif menggunakan pengamatan dan wawancara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah sudah memiliki tingkat yang cukup puas terhadap pelayanan serta

No	Peneliti dan Nama Jurnal	Judul	Metode	Hasil
	105-123	Sistem Penyerahan Santunan Pt Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan	mendalam untuk pengumpulan data. Berhubungan dengan penyediaan layanan dan pembayaran asuransi kecelakaan lalu lintas	sistem penyerahan yang diberikan PT. Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan.
5	(Khoiriyah and Mellita, 2013) Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK)	Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Santunan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Pada Pt Jasa Raharja Putera Palembang	jenis penelitian ini menggunakan analisis kualitatif	Karena persyaratan proses klaim jaminan sosial yang mengharuskan laporan polisi jika terjadi kecelakaan, pelayanan Jasa Raharja masih belum optimal dalam beberapa hal. Yang pertama adalah sosialisasi ke masyarakat yang kurang, karena banyak orang yang tidak tahu cara mendapatkan asuransi, sehingga masyarakat kadang-kadang merasa dipersulit oleh Jasa

No	Peneliti dan Nama Jurnal	Judul	Metode	Hasil
				Raharja.
6	(Ayuningsari and Fanida, 2019) Jurnal Publika Vol 7 Issue 3	Kualitas Pelayanan Mobile Service Untuk Pembayaran Santunan Kecelakaan Oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya		Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang diberikan untuk pembayaran santunan kecelakaan sangat baik. Desain web aplikasi Movis sederhana dan terorganisir. Kehandalan menunjukkan bahwa layanan diberikan dengan benar tanpa biaya. Pelayanan ini diberikan kepada ahli waris atau keluarga korban dengan tanggapan yang tepat dan cepat. Selain keamanan terkait pencairan dana, layanan ini

No	Peneliti dan Nama Jurnal	Judul	Metode	Hasil
				menawarkan keamanan melalui penggunaan aplikasi movis. Pelayanan yang fleksibel dan perhatian khusus terhadap korban meninggal dunia menunjukkan tingkat kustomisasi. Semua informasi yang ada di aplikasi Movis terbaru dan mudah dipahami, tetapi masih ada ketidakakuratan mengenai identitas korban. Kemudahan penggunaan dan pencarian informasi terkait pelayanan pembayaran santunan
7	(Kurnia <i>et al.</i> , 2021) Jurnal Sains, Teknologi dan Industri	Peningkatan Kualitas Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana dengan Menggunakan Metode Servqual dan QFD	Peneliti menggunakan metode teknik analisis korelasional dengan menggunakan pendekatan kuantitatif	Berdasarkan data yang dikumpulkan, penelitian menunjukkan bahwa semua pernyataan memiliki nilai gap negatif, yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kepada siswa kurang dari yang diharapkan

No	Peneliti dan Nama Jurnal	Judul	Metode	Hasil
				mereka. Dimensi daya tanggap, atau responsivitas, memiliki gap terbesar dengan nilai -0.67, dan dimensi keamanan memiliki gap terkecil dengan nilai -040.
8	(Renaldi and Mulyati, 2022) Jurnal Riset Teknik Industri (JRTI)	Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran Menggunakan Metode Servqual dan Kano	PPeneliti menggunakan pendekatan kuantitatif untuk melakukan analisis korelasional.	Hasil penelitian yang dilakukan menggunakan Metode Kualitas Pelayanan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty) untuk GAP 5 menunjukkan bahwa masih ada perbedaan. Nilai GAP tertinggi tercatat pada dimensi responsivitas, yaitu -1,067, dan nilai kualitas pelayanan tertinggi tercatat pada dimensi keamanan, yaitu 0,790. Berdasarkan hasil integrasi Metode Kualitas Layanan dan Kano, di antara 20

No	Peneliti dan Nama Jurnal	Judul	Metode	Hasil
				variabel yang diteliti, 5 disarankan untuk ditingkatkan, 8 disarankan untuk dipertahankan, dan 7 disarankan untuk diperhatikan.
9	(Addin, Marchaban and Sumarni, 2021) Majalan Farmaseutik Vol 17Pages 217-224	Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSU PKU Muhammadiyah Delanggu dengan Metode SERVQUAL	penelitian deskriptif dengan pendekatan cross sectional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dari semua dimensi pelayanan yang diberikan oleh IFRS, masih ada gap. Dimensi Responsiveness menunjukkan gap terbesar (-0,57), diikuti oleh dimensi Empathy (-0,39), dimensi Reliability (-0,29), dimensi Assurance (-0,26), dan dimensi Tangible (-0,22).
10	(Putra and Yuniarti, 2022) Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Tanggung Jawab Pt Jasa Raharja Perwakilan	Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan 100 responden sebagai sampel. Analisis data	Dengan menggunakan analisis uji hipotesis, hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,071 berpengaruh

No	Peneliti dan Nama Jurnal	Judul	Metode	Hasil
		Surabaya Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Perasuransian	menggunakan Metode Regresi Linier Berganda serta program SPSS 20.	negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, variabel Kepercayaan sebesar 0,001 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dan variabel Tanggung Jawab sebesar 0,000 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
11	(Mulyana, Olifia and Sufriatin, 2023) Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINO V) Ke-9	Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Konsultasi Bisnis Dan Manajemen Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kuantitatif	Berdasarkan perhitungan Servqual, rata-rata gap keseluruhan per dimensi menunjukkan bahwa hanya dimensi bukti fisik yang memenuhi harapan pengguna jasa dengan gap = 0,093 sedangkan dimensi lainnya seperti daya tanggap, keandalan, assurance, dan

No	Peneliti dan Nama Jurnal	Judul	Metode	Hasil
				<p>emphaty memiliki gap negatif, yaitu -0,256, -0,233, dan -0,628. Kemudian perhitungan Importance Performance Analysis menunjukkan dua atribut kualitas layanan jasa konsultasi bisnis dan manajemen yang perlu ditingkatkan, yaitu layanan yang diberikan perlu memberikan perhatian khusus kepada pengguna jasa serta mengutamakan kepentingan pengguna jasa.</p>
12	(Tamba and Widharto, 2022) Journal Industrial Engineering Online	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Oleh Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara Terhadap	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif	Hasil analisis menunjukkan bahwa perbandingan antara nilai harapan dengan nilai kenyataan untuk setiap dimensi kualitas masih negatif, yang berarti harapan pelanggan yang tinggi terhadap setiap

No	Peneliti dan Nama Jurnal	Judul	Metode	Hasil
		Kepuasan Masyarakat Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Upt Samsat Medan Selatan)		dimensi kualitas pelayanan tersebut belum didapatkan dalam pelayanan yang nyata dari para karyawan kantor Samsat Medan Selatan. Nilai gap untuk setiap dimensi kualitas pelayanan adalah Responsiveness sebesar -0.53, Reliability sebesar -0.5, Emphaty sebesar -0.74, Assurance -0.48, dan Tangible sebesar -0.34.
13	(Dewi and Aravik, 2023) Jurnal Bisnis Manajemen	Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Terhadap Kepuasan Pada Peserta PT . Asabri (Persero) Palembang	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif	Kualitas pelayanan administrasi di PT. Asabri (Persero) Kota Palembang sudah berjalan dengan baik dengan menerapkan dimensi kualitas pelayanan bukti langsung, jaminan, daya tanggap dan empati.
14	(Agustina et	Pengukuran Kepuasan	Metode yang digunakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa

No	Peneliti dan Nama Jurnal	Judul	Metode	Hasil
	<i>al.</i> , 2023)	Pelayanan Terhadap Klaimen Pt Jasa Raharja Dengan Metode Service Quality	dalam Penelitian ini adalah metode Servqual	secara keseluruhan tingkat kepuasan korban kecelakaan terhadap pelayanan perusahaan asuransi PT.Jasa Raharja berada level cukup puas. Dimensi kualitas jasa yang dirasakan cukup puas oleh korban kecelakaan adalah dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dari penelitian ini diperoleh hasil kesenjangan antara persepsi dengan harapan jasa dengan nilai sebesar 1,01-1,02.
15	(Amelia, 2016) Journal Integra	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Kecelakaan	menggunakan penelitian analisis kausalitas yaitu mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih	Berdasarkan penelitian ini, secara simultan (Uji F) menerima hipotesis, dengan demikian variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan secara

No	Peneliti dan Nama Jurnal	Judul	Metode	Hasil
				<p>parsial (Uji t) menerima hipotesis untuk variabel Realiability dan Responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah Tangibles, Assurance dan Empathy.</p>

Pada penelitian ini, yang membedakan antara penelitian-penelitian sebelumnya adalah pengukuran kualitas pelayanan bukan hanya kepada penerima jasa/peserta asuransi tetapi juga yang memberikan jasa/ pegawai Jasa Raharja yang diukur berdasarkan dimensi kualitas pelayanan terhadap gap yang terjadi, menggunakan metode SERVQUAL terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty*, dan *tangibles*.

