

**IMPLEMENTASI PEMBERIAN DANA SANTUNAN KECELAKAAN
LALU LINTAS DAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM PADA PT JASA
RAHARJA (PERSERO) KUPANG**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*



OLEH:

ERNA FANGGIDAE

NIM: 42117052

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2021



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 - 52, Telp. (0380) 333393, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 - Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Jumat Tanggal 22 Oktober 2021** Jam **11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Erna Fanggidae
Nomor Registrasi : 421 17 052
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

**"IMPLEMENTASI PEMBERIAN DANA SANTUNAN
KECELAKAAN LALU LINTAS DAN PENUMPANG
ANGKUTAN UMUM PADA PT. JASA RAHARJA
(PERSERO KUPANG)."**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 2 Sekretaris : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Dr. Indriyati, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP
- 5 Penguji Materi III : Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 6 Pembimbing I : Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 7 Pembimbing II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80
Penguji II = 83
Penguji III = 87

Lulus dengan Nilai = 83

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
Dekan
DRS. MARIANUS KLEDEN, M.Si

Kupang, 21 Oktober 2021
Ketua Tim Penguji,

Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PEMBERIAN DANA SANTUNAN KECELAKAAN LALU LINTAS
DAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM PADA PT JASA RAHARJA (PERSERO)
KUPANG**

Kupang, Januari 2022

Oleh;

Erna Fanggidae

42117052

Skrripsi Ini Disahkan dan Di Setujui Oleh:

Dosen Pembimbing I


Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si

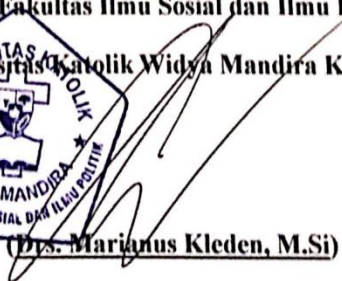
Dosen Pembimbing II


Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang


(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erna Fanggidae

No. Regis : 42117052

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**IMPLEMENTASI PEMBERIAN DANA SANTUNAN KECELAKAAN LALU
LINTAS DAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM PADA PT JASA RAHARJA
(PERSERO) KUPANG**

Adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh Bapak Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil,
M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Hendrikus L. Kaha S.IP, M.Si selaku pembimbing
II.

Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila ditemukan
penyimpangan maka Saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, 20 Januari 2022

Yang membuat pernyataan



Erna Fanggidae

MOTTO

“Sebab Aku ini, Tuhan, Allahmu, memegang tangan Kananmu dan berkata kepadamu: Janganlah takut, Akulah yang menolong engkau.”

Yesaya 41:13

PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur dan sukacita atas ke-hadirat Tuhan Yang Maha Esa,
Karya ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan kekuatan kepada saya, sehingga sampai saat ini saya dapat menyelesaikan tulisan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua tercinta saya, Bapak Mesakh Fanggidae dan Mama Taroci Manafe. Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga, yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil, yang selalu memanjatkan do'a dan cinta kasih untuk putrimu ini yang tiada mungkin dapat saya balas. Semoga ini menjadi langka awal putrimu ini untuk membuat Mama dan Bapa bahagia.
3. Kepada Kakak dan Adik saya, yang selalu mendukung dan mendoakan saya.
4. Bapak/ibu Dosen yang telah memberikan semua pengetahuan mengenai jurusan yang saya ambil dan tetap semangat untuk membimbing saya, sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah saya.
5. Seluruh teman-teman seperjuangan Administrasi Publik angkatan 2017, yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada saya selama kuliah sampai tugas akhir.

6. Kepada orang-orang terkasih Kristina, Khie, Tanty, Resta, Tasya, Felia, Piki yang telah memberikan support dan mengorbankan waktu yang begitu luar biasa.
7. Almamater tercinta Unwira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang maha Kuasa, karena atas penyertaannya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ***“Implementasi Pemberian Dana Santunan Kecelakaan Lalu Lintas dan Penumpang Angkutan Umum Pada PT Jasa Raharja (Persero) Kupang”*** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran selalu memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan perhatian yang luar biasa sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dr. Indriyati, S. IP, M.Si selaku Penguji I dan Ibu Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP selaku Penguji II

6. Bapak dan Ibu Dosen, khususnya Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Kepada Bapak Direktur PT Jasa Raharja Kota Kupang bersama para pegawai yang telah membantu dalam memberikan ijin penelitian.
8. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik angkatan 2017 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
9. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca sekalian, dengan tulus hati penulis mengucapkan terima kasih.

Kupang,..... Oktober 2021

Penulis

ABSTRAK

Jasa Raharja merupakan BUMN yang bergerak pada bidang asuransi sosial dengan memberikan jaminan berupa dana santunan kepada korban kecelakaan atau ahli waris. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pemberian dana santunan serta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan teori Implementasi George C Edward III dengan 4 fokus utama: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Keempat faktor diatas harus dilaksanakan secara simultan karena antara satu dengan yang lainnya memiliki hubungan yang erat. Temuan penelitian pada aspek komunikasi menunjukkan bahwa Jasaraharja telah melakukan komunikasi melalui sosialisasi kepada masyarakat dilakukan secara tatap muka dan media sosial. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dilaksanakan dalam bentuk diklat dan didukung oleh fasilitas yang menunjang. Disposisi, setiap pegawai ditempatkan sesuai dengan sesuiatugas dan kemampuan pegawai. Standar Operasional Perusahaan jasa Raharja dijalankan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam proses pemberian santunan terhambat oleh faktor komunikasi dan faktor geografis, namun hal ini tidak menjadi batasan bagi Jasa Raharja karrna Jasa Raharja memiliki kerjasama kemitraan yang baik.

Kata Kunci: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi, Prosedur Pengajuan

DAFTAR ISI

Halaman Judul

Motto.....	i
Persembahan.....	ii
Kata Pengantar.....	iv
Abstrak.....	vi
Daftar Isi.....	vii

Bab I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8

Bab II Landasan Konseptual

2.1. Implementasi	10
2.2 Asuransi	21
2.3 Dana Santunan	22
2.4 Implementasi Pemberian Dana Santunan.....	23
2.5 Kerangka Berpikir.....	31

Bab III Metodologi

3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Fokus Penelitian.....	33
3.3 Informan Penelitian.....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36

3.5 Teknik Pengolahan Data	38
----------------------------------	----

Bab IV Deskripsi Lokasi dan Obyek Penelitian

4.1 Latar Belakang Sejarah Jasa Raharja.....	40
4.2 Modal.....	41
4.3 Visi Misi.....	41
4.4 Produk Asuransi Jasa Raharja.....	41
4.5 Uraian Tugas dan Sub Bagian.....	42
4.6 Bagan Struktur Organisasi.....	46

Bab V Analisis Hasil Penelitian

5.1 Komunikasi.....	48
5.2 Sumber Daya.....	55
5.3 Disposisi.....	61
5.4 Struktur Birokrasi.....	64
5.5 Faktor Penghambat dan Pendukung.....	71

Bab VI Penutup

6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 Saran.....	74

Daftar Pustaka.....	76
----------------------------	-----------

Lampiran.....	79
----------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1: Modal Jasa Raharja.....	41
Gambar 5.1: Kegiatan Sosialisasi.....	50
Gambar 5.2: Sosialisasi Gerakan Masyarakat.....	50
Gambar 5.3: Sosialisasi Peranan dan Fungsi Jasa Raharja.....	51
Gambar 5.4: Bentuk Komunikasi Secara Online.....	51
Gambar 5.5: Alat Survei Kepuasan.....	57
Gambar 5.6: Fasilitas Kantor.....	59
Gambar 5.7: Sumber Dana Santunan.....	60
Gambar 5.8: Proses Prosedur Klaim Dana Santunan.....	67
Gambar 5.9: Alur Proses Prosedur Jasa Raharja.....	68
Gambar 5.11: Pelayanan Kepada Masyarakat.....	71

