

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan dan saran terkait dengan hasil penelitian ini. Kesimpulan dan saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

6.1 Kesimpulan

1. Komunikasi dalam implementasi pemberian dana santunan sudah berjalan dengan baik namun belum merata sehingga masih ada beberapa pihak yang belum memahami dengan baik prosedur pelayanan dan juga masih belum mengetahui persyaratannya yang diperlukan. Hal ini seringkali terjadi pada daerah yang minim akses informasi sehingga sedikit kesulitan saat mengurus santunan lalu memilih jalur “damai” atau “secara kekeluargaan” untuk menyelesaikan kecelakaan.
2. Sumber Daya dalam implementasi pemberian dana santunan berhubungan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia diadakan setiap bulan-triwulan-semester-tahun. Bentuk pelatihannya berupa diklat. Jasa Raharja juga menyediakan ruang bagi semua pegawai Jasa Raharja untuk berinovasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain diklat, ada juga yang namanya IDP, yang artinya Jasa Raharja menyediakan kamus-kamus kompetensi yang bisa diikuti oleh semua pegawai tidak terkecuali hal ini tentunya didukung

oleh fasilitas yang memadai. Dan sumber anggaran dalam pemberian dana santunan ini berasal dari iuran wajib dan sumbangan wajib para pemilik kendaraan atau angkutan.

3. Disposisi dalam implementasi pemberian dana santunan bisa dilihat bahwa para petugas bekerja dengan sungguh-sungguh sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan oleh perusahaan dan dalam pelaksanaannya masyarakat melihat bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan dinilai aktif dan cekatan. Dalam hal ini insentif juga berperan penting. Namun bukan berarti tidak adanya insentif petugas tidak bekerja dengan sungguh-sungguh.
4. Struktur Birokrasi dalam implementasi pemberian dana santunan bisa dilihat bahwa keberhasilan dari implementasi ini tentunya didukung oleh mitra-mitra terkait seperti kepolisian dan rumah sakit dan dalam proses prosedur pengajuan santunan tentunya sudah berjalan berdasarkan SOP yang berlaku dengan ketentuan-ketentuan yang tersedia.

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian lapangan penulis menemukan bahwa petugas Jasa Raharja sudah menjalankan fungsinya dengan baik sesuai dengan amanat Undang-Undang yang berlaku. Namun masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui dan tidak mengerti tentang tugas dan fungsi Jasa Raharja dalam pemberian dana santunan dikarenakan beberapa faktor. Maka penulis menyarankan beberapa hal penting yang perlu diperhatikan, yakni:

1. Masyarakat lebih berinisiatif untuk lebih mencari tahu tentang apa itu Jasa Raharja dan bagaimana sistem pelayanan Jasa Raharja. Masyarakat tidak lagi pergi ke kantor atau menunggu sosialisasi dari Jasa Raharja karena Jasa Raharja bisa diakses oleh berbagai sosial media dengan penjelasan yang menarik sehingga mudah dimengerti.
2. Untuk masyarakat pedalaman atau yang kinim akses informasi, Pemerintah Aparat Desa bersama Jasa Raharja perlu melakukan kerja sama yang lebih dalam hal sosialisasi kepada masyarakat desa mengenai tugas dan fungsi Jasa Raharja agar ketika terjadi kecelakaan masyarakat tidak lebih memilih menyelesaikan secara kekeluargaan dan agar masyarakat jga dapat dijamin keselamatannya.

DAFTAR PUSTAKA

Agostiono. 2010. *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter dan Van Horn*. Jakarta: Rajawali Press.

Andriansyah. 2015. *Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial: Format 2 Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.

Edward III, George C (edited).1990. *Public Policy Implementing*. Jai Press Inc, London England. Goggin, Malcolm L *et al*.

Fathon, Abdurrahmat. 2006. *Metodologi Penelitian dan Tehnik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT. Rinekha Cipta.

Fattah, Nanang. 2008. *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Husaini, Usman dan Akbar Purnomo Setiadi. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Mazmanian, Daniel A and Paul A. Sabatier. 1983. *Implementation and Public Policy*. USA: Scott Foresman and Company.

Miro, F. 2005. *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga.

Moleong, Lexy. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Muhadjir, Noeng. 1998. *Metode Penelitian Kualitatif, Pendekatan Posivistik, Rasionalistik, Phenomenologik, dan Realisme Metaphidik*. Yogyakarta: Rake Sarasin.

Muhammad, Abdulkadir. 2011. *Hukum Asuransi Indonesia*, Cet ke 5. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Nasution. 2008. *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Purwanto, Erwan Agus. 1991. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ridwan. 2004. *Statistika Untuk Lembaga dan Instansi Pemerintah/Swasta*. Bandung: Alfabeta.

Ripley, Rendal B. and Franklin, Grace A. 1986. *Policy Implementation and Bureaucracy*. Chicago-Illionis: second edition, the Dorsey Press.

Rusyan, A. Tabrani. *Pendekatan dalam Proses Belajar Mengajar*. Bandung. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sabatier, Paul A. 1986. "Top down and Bottom up Approaches to Implementation Research" *Journal of Public Policy* 6.

Sagala, Syaiful. 2009. *Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Salim, Abbas. 2000. *Asuransi dan manajemen Resiko*, Cet keenam. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sudarto. 1997. *Metodologi Penelitian Filsafat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.

Usman, Husaini. 2006. *Manajemen, Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wahab, Solichin Abdul. 1991. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pedoman Wawancara dengan Kepala Sub Bidang Pelayanan Klaim PT Jasa Raharja (Persero) Kupang

➤ Komunikasi

1. Bagaimana cara PT Jasa Raharja (Persero) dalam melakukan kegiatan sosialisasi terhadap masyarakat? Siapa saja yang terlibat dalam proses sosialisasi?
2. Melalui wadah atau media apa yang digunakan oleh PT Jasa Raharja (Persero) untuk mensosialisasikan pemberian dana santunan tersebut?

➤ Sumber Daya

1. Apakah terdapat pelatihan-pelatihan peningkatan kualitas SDM? Jika ya, pelatihan seperti apa?
2. Bagaimana dengan sarana/fasilitas sebagai penunjang implementasi?
3. Dari mana sumber dana anggaran santunan berasal? Bagaimana pemanfaatan dana tersebut?
4. Apakah anggaran tersebut sudah mencukupi kebutuhan dalam pelaksanaan kebijakan?

➤ Disposisi

1. Bagaimana sikap dan komitmen pelaksana kebijakan dalam mengimplementasikan kebijakan ini?
2. Apakah terdapat pegawai yang ditempatkan tidak sesuai dengan bidang keahlian yang dimiliki?
3. Apakah pemberian insentif cukup berpengaruh terhadap kinerja pegawai?

➤ Struktur Birokrasi

1. Bagaimana SOP Jasa Raharja dalam implementasi pemberian dana santunan?
2. Bagaimana dengan pembagian kewenangan dan tanggung jawab antar bagian?
3. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat implementasi ini?

B. Pedoman Wawancara dengan Masyarakat

➤ Komunikasi

1. Apakah sebelumnya bapak atau ibu pernah mendengar/mengetahui tentang Jasa Raharja? Dari mana bapak atau ibu mengetahui tentang Jasa Raharja?
2. Apakah bapak atau ibu tahu dan mengerti mengenai prosedur pengajuan santunan dan apakah mudah mengajukan santunan?

➤ **Sumber Daya**

1. Menurut bapak/ibu apakah jumlah tenaga (SDM) dalam pelayanan klaim dana santunan sudah memadai?
2. Menurut bapak/ibu bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Jasa Raharja?
3. Menurut bapak/ibu bagaimana tentang fasilitas pelayanan yang ada di Jasa Raharja? Apakah fasilitas yang ada sudah cukup menunjang dalam memberika layanan?
4. Menurut bapak/ibu apakah dana santunan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan?

➤ **Disposisi**

1. Apakah bapak/ibu mendukung Jasa Raharja dalam memberikan asuransi keselamatan kepada semua kalangan?
2. Menurut bapak/ibu bagaimana pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberika pelayanan?

➤ **Struktur Birokrasi**

1. Bagaimanakah pelaksanaan prosedur layanan di kantor Jasa Raharja?
2. Menurut bapak/ibu dalam pelaksanaan prosedur dana santunan, apakah pegawai cepat dan tepat dalam proses prosedur pemberian dana santunan?

LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Fasilitas Kantor Jasa Raharja



Foto Hasil Dokumentasi Banner Kantor Jasa Raharja

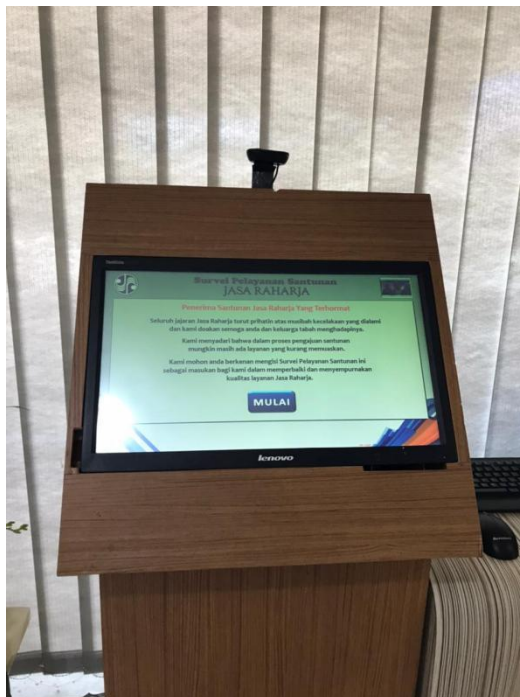


Foto Hasil Dokumentasi Alat Survey Kepuasan dan Barang Elektronik lainnya.

Lampiran 2 Dokumentasi Saat Melakukan Penelitian



Foto Hasil Penerimaan Dana Santunan Oleh Ahli Waris



Foto Bersama Pegawai Jasa Raharja Bidang Mobile Service



Foto bersama para narasumber



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
Jl. Jend. Achmad Yani 50 - 52, Telp. (0380) 833395, Fax. 831194
Web site : <http://www.unwida.ac.id> e-mail : info@unwida.ac.id
Kupang 85225 - Timor - NTT

Nomor : 05AVM/H4/FISIP/N/2021
Lampiran : 1 (Satu) Proposal
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Direktur PT. Jasa Raharja Persero Kota Kupang
Di
Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka Penulisan Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dengan judul :

"IMPLEMENTASI PEMBERIAN DANA SANTUNAN KECELAKAN LALU LINTAS DAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM KUPANG." (Studi Kasus Pada PT. Jasa Raharja Persero Kupang)

Nama : Erna Panggidae
Nomor Registrasi : 421 17 052
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Maka bersama ini kami mohon kiranya mahasiswa tersebut di atas dapat diijinkan untuk dapat melakukan penelitian di PT. Jasa Raharja Persero Kupang. Sebagai bentuk kerjasama mahasiswa yang bersangkutan akan mengadvokasikan dan mensosialisasikan Jasa Raharja kepada masyarakat melalui media sosial.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Kupang, 21 Juni 2021
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Wakil Dekan

Andrioparis Gal, S.IP., M.Si

SURAT KETERANGAN
NOMOR : P/01/KET/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Febri Irawan
Jabatan : Kepala Unit HC & Umum

menerangkan bahwa mahasiswa atas nama Erna Fanggidao (NIM : 42117052) benar telah melaksanakan penelitian di PT Jasa Raharja Cabang Nusa Tenggara Timur dengan judul penelitian "Implementasi Pemberian Dana Santunan Kecelakaan Lalu Lintas dan Penumpang Angkutan Umum pada PT Jasa Raharja (Persero) Kupang".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 4 Juli 2021

a.n. Kepala Cabang Nusa Tenggara Timur

 **JASA RAHARJA**
NUSA TENGGARA TIMUR
Febri Irawan
Kepala Unit HC & Umum