

KUALITAS PELAYANAN *MOBILE SERVICE* UNTUK PEMBAYARAN SANTUNAN KECELAKAAN OLEH PT. JASA RAHARJA PERWAKILAN SURABAYA

Ayuk Ayuningsari

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
ayukayuningsari@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan hukum
Universitas Negeri Surabaya
evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Dalam rangka melindungi masyarakat dari kerugian akibat kecelakaan, pemerintah memberikan perlindungan berupa asuransi sosial bagi pengguna kendaraan bermotor. Perlindungan ini diberikan PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya untuk korban kecelakaan, baik kecelakaan angkutan umum, diluar angkutan umum, dan tidak termasuk kecelakaan tunggal. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian yang digunakan adalah dimensi desain *website*, kehandalan, daya tanggap, keamanan/privasi, kostomisasi, informasi dan kemudahan penggunaan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pembayaran santuan kecelakaan yang diberikan sudah baik. Desain web site, dalam aplikasi *movis* memiliki tampilan sederhana dan sudah terorganisir dengan baik. Kehandalan menunjukkan pelayanan tepat dengan tidak perlu mengeluarkan biaya pelayanan. Pelayanan ini memberikan respon yang cepat dan tepat diberikan pada keluarga korban atau ahliwaris. Pelayanan ini terdapat jaminan keamanan melalui penggunaan aplikasi *movis*, serta keamanan terkait pencairan dana. Dimensi kustomisasi ditunjukkan melalui pelayanan yang fleksibel, keperdulian khusus terkait korban meninggal dunia. Informasi yang ada pada aplikasi *movis* terkini dan mudah dimengerti, meski masih ada ketidak akurat terkait kepastian korban. Kemudahan dalam penguanaan dan mencari informasi terkait pelayanan pembayaran santunan.

Kata Kunci : Kualitas, pelayanan, Santunan kecelakaan

Abstract

In order to protect the public from losses due to accidents, the government provides protection in the form of social insurance for motorized vehicle users. This protection is given by PT. Jasa Raharja Surabaya Representative for accident victims, both public transportation accidents, excluding public transportation, and not including single accidents. This research uses descriptive research with a qualitative approach. The focus of the research used is the dimensions of design *website*, reliability, responsiveness, security/privacy, costumization, information and ease of use. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The results showed that the quality of payment services provided by accident services was good. Web site design, in the application *Movis* has a simple appearance and is well organized. Reliability shows the right service with no need to pay service fees. This service provides a prompt and appropriate response given to the families of victims or heirs. This service has security guarantees through the use of applications *movis*, as well as security regarding funds disbursement. The dimensions of customization are shown through flexible service, special care regarding death victims. The information contained in the application is *Movis* current and easy to understand, although there are still inaccuracies related to the certainty of the victim. Ease of use and information about compensation services.

Keywords: Quality, Service, Accident compensation

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan suatu kebutuhan penting masyarakat sebagai penunjang kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Dalam penyelenggaraan transportasi tentunya tidak terlepas dari sisi negatif seperti kecelakaan. Oleh karena itu, sudah semestinya penggunaan kendaraan bermotor memperoleh perlindungan berupa jasa asuransi, sebagaimana telah dijelaskan pada pasal 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian: “Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerima premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk memberikan pengganti kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin di derita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana”.

Pemerintah melindungi masyarakat dari kerugian akibat kecelakaan lalu lintas melalui PT. Jasa Raharja dengan tujuan untuk meringankan beban para korban kecelakaan. PT. Jasa Raharja memberikan 2 jenis asuransi sosial, pertama asuransi penumpang angkutan umum, yang berlandaskan pada peraturan Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang, asuransi diberikan kepada pengguna angkutan umum baik darat, laut maupun udara. Kedua asuransi tanggung jawab, berdasarkan Undang-Undang No. 34 Tahun 1964 Tentang Kecelakaan Lalu Lintas, asuransi ini diberikan kepada penggunaan kendaraan bermotor diluar angkutan umum dan tidak termasuk laka tunggal. Sumber dana untuk pembayaran santunan kecelakaan didapatkan PT. Jasa Raharja terdiri dari dua, iuran wajib yang didapatkan dari pembelian karcis atau tiket angkutan umum. Sumbangan wajib yang didapatkan dari pendaftaran dan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan.

PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya memberikan pelayanan pembayaran santunan kepada korban kecelakaan yang terjadi di Surabaya dan warga Surabaya yang kecelakaan di luar Surabaya. Berdasarkan data pembayaran santunan per 30 Agustus 2018 yang telah dibayarkan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya sebanyak 810

berkas pengajuan santunan yang terbayarkan berdasarkan jenis santunannya. Jumlah berkas tersebut terdiri atas, 107 korban meninggal dunia, 699 korban luka-luka, satu korban cacat tetap dan tiga korban penguburan. Data tersebut tidak termasuk data korban yang dialihkan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya menggunakan *mobile service* untuk memberikan pelayanan kepada korban kecelakaan. Dengan tugas untuk melakukan kunjungan kepada korban kecelakaan lalu lintas, petugas atau *mobile service* akan melakukan kunjungan ketika data korban kecelakaan telah diregistrasi pihak rumah sakit. Akan otomatis masuk ke *smartphone* petugas melalui aplikasi *mobile service application*. PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya memiliki *mobile service* sebanyak satu orang untuk melakukan kunjungan di 25 rumah sakit dan seluruh wilayah Surabaya. *Mobile Service* melakukan kunjungan di rumah sakit tempat korban dirawat, rumah korban yang meninggal, namun tidak ke pukesmas selaku tempat pertolongan utama

Nilai lebih dari pelayanan pembayaran santunan kecelakaan selain dengan adanya *mobile service*, juga dengan adanya kerja sama dengan beberapa instansi terkait, yaitu Korlantas, Dispenduk Capil, BPJS, Rumah Sakit dan Bank BRI. Untuk mempermudah pemberian pelayanan kepada korban kecelakaan. Dalam penyelenggaraan pelayanan pembayaran santunan kecelakaan di wilayah Surabaya, memiliki kendala yaitu:

- Kurangnya informasi mengenai alamat korban maupun ahliwaris korban.
- Ketidaktahuan masyarakat untuk mengajukan pengaduan.

Dari permasalahan kurangnya informasi membuat petugas *mobile service* harus melakukan dua kali atau lebih survei untuk menemukan ahliwaris, permasalahan ini terjadi untuk korban meninggal dunia yang masih menggunakan alamat KTP lama sedangkan tempat tinggal atau domisili korban baru. Hal tersebut membuat pelayanan pembayaran santunan yang diberikan untuk korban maupun ahliwaris korban kecelakaan mengalami penundaan sejenak. Permasalahan tersebut juga menimbulkan masalah baru terkait dengan waktu pemberian pelayanan pembayaran santunan kecelakaan, yang biasanya dapat diberikan secara cepat, justru menjadi lebih lama. Hal tersebut mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam memperoleh dana

santunan kecelakaan yang menjadi hak para korban kecelakaan

Permasalahan lainnya dalam pelayanan pembayaran santunan kecelakaan adalah masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang perlunya untuk melakukan pengajuan. Dari urgensi permasalahan tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian terkait sejauh mana pelayanan diberikan, sesuai prosedur dan tujuan dibuatnya *mobile service*. Berdasarkan hal tersebut peneliti mengambil judul tentang “Kualitas Pelayanan *Mobile Service* Untuk Pembayaran Santunan Kecelakaan Oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya”

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif Sugiono (2012:11). Fokus dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan *mobile service* untuk pembayaran santunan kecelakaan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya dengan dimensi SERVQUAL menurut Alanezi et.al (2010):

1. *Website design*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Security/privacy*
5. *Customization*
6. *Information*
7. *Ease of use*

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan wawancara, observasi, dokumentasi Sugiyono (2016:224). Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan laporan ini dengan teknik menurut Mies and Hubermen (dalam Sugiyono, 2016:246) dengan bukunya *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penyelenggaraan pelayanan jasa asuransi yang diberikan pemerintah untuk melindungi masyarakat kerugian akibat kecelakaan lalu lintas melalui PT. Jasa Raharja. Dengan tujuan untuk memberikan rasa aman dan perlindungan kepada pihak yang bertanggung. Sehubungan dengan hal tersebut, pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan Sampara dalam Sinambela (2008:5).

Pelayanan *mobile service* untuk pembayaran santunan kecelakaan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya merupakan salah satu bentuk pelayanan prima dengan melakukan pelayanan jemput bola dalam penyelenggaraannya. Tujuan dari pelayanan ini adalah memberikan kemudahan

keluarga korban kecelakaan memperoleh santunan kecelakaan. Input dari pelayanan ini adalah penerbitan surat jaminan bagi korban luka-luka dan adana santunan kecelakaan bagi korban yang meninggal dunia. Pelayanan yang diberikan oleh *mobile service* ini menggunakan aplikasi dengan maksud untuk memudahkan *mobile service* atau petugas dalam melakukan pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhance customer satisfaction*) Tjiptono, dalam Sunyoto (2012:236). Dimana kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur dalam menentukan apakah pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan masyarakat dan apakah pelayanan yang diberikan memuaskan atau tidak. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan sebuah instansi kepada pelanggan, baik pelayanan secara online maupun langsung, diperlukan dimensi-dimensi kualitas layanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan *mobile service* untuk pelayanan pembayaran santunan kecelakaan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya berdasarkan teori ServQual yang dikembangkan Alanezie et all (2010) sebagai berikut:

1. *Website design*

Dimensi desain website diartikan dengan operasi teknis dan tampilan website yang dikeluarkan oleh pemerintah. Dalam *mobile service application (Movis)* yang digunakan *mobile service* untuk mengetahui data korban kecelakaan. *Movis* merupakan aplikasi yang menyajikan data-data keberadaan korban kecelakaan. Secara visual tampilan aplikasi *movis* memiliki tampilan sederhana dan terorganisir dengan baik. Kriteria teknik operasi dalam desain website atau aplikasi, jarang sekali terjadi eror atau *trouble* saat menggunakan aplikasi *Movis*. Karena gangguan pada aplikasi ini berasal dari, jika ada pembaharuan program Dasi JR yang merupakan aplikasi utama sebagai Core dari aplikasi *movis* dan jaringan yang digunakan pengguna aplikasi.

Dimensi desain website juga memenuhi kriteria utama desain sebuah website menurut Indrajid (2012). Dimana desain website atau desain aplikasi *movis* telah memenuhi 3 kriteria meliputi, *site design*, *site functionality*, *customer value*. Aplikasi *movis* telah memberikan sebuah tampilan aplikasi sederhana dengan beberapa menu atau ikon didalamnya. Selain itu aplikasi ini juga telah memberikan beberapa kemudahan serta fasilitas bagi pengguna aplikasi untuk mencari informasi korban kecelakaan. Hal tersebut berhubungan dengan ikon dan tampilan dalam aplikasi. Aplikasi ini juga mampu memenuhi kriteria *customer value*, dengan memberikan manfaat aplikasi

ini dapat dirasakan oleh pengguna secara langsung. Dimana pengguna aplikasi atau petugas dapat dengan cepat memperoleh informasi untuk memberikan pelayanan kepada korban kecelakaan lalu lintas.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi desain website pada aplikasi yang digunakan untuk pelayanan pembayaran santunan kecelakaan sudah dapat dikatakan baik. Dimana aplikasinya memiliki tampilan yang sederhana, operasi teknis website atau aplikasi jarang terjadi eror sehingga memudahkan bagi pengguna aplikasi untuk mengakses informasi terkait data korban kecelakaan.

2. *Reliability*

Kehandalan diartikan berkenaan dengan kepuasan terhadap pengiriman layanan yang tepat waktu. Misalnya, aksi menggunakan email atau menghubungi pelanggan melalui telepon, meningkatkan kepercayaan dalam melakukan pelayanan. Pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari paling cepat dan paling lama 2 hari untuk pembayaran santunan kepada korban yang meninggal dunia. Korban luka-luka dapat ditangani sekitar kurang lebih 10 menit sampai 1 hari paling lama.

Kriteria kehandalan juga menjelaskan mengenai biaya pelayanan yang sesuai. Pelayanan pembayaran santunan dilakukan tanpa adanya biaya untuk mengajukan santunan kecelakaan, baik korban luka-luka maupun korban meninggal dunia. Kriteria kehandalan juga menjelaskan bagaimana petugas menghubungi pelanggan melalui telepon, untuk korban yang berkasnya dipindah. Memberikan akses kepada keluarga korban untuk menghubungi petugas di tempat korban berdomisili, sebagai wujud kepastian pembayaran santunan dan untuk meningkatkan kepercayaan keluarga korban atau ahli waris.

Dimensi kehandalan juga telah memenuhi indikator *service quality* menurut Parasuraman dkk dalam Hardiansyah (2011:46). Dalam pelayanan pembayaran santunan yang diberikan oleh *mobile service*, telah memenuhi kriteria untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali dan selesai tepat waktu. Pelayanan juga telah diberikan sesuai dengan kebutuhan korban kecelakaan, baik korban masih hidup, meninggal atau pemakaman tanpa ahli waris. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pembayaran santunan kecelakaan melalui *mobile service* merupakan pelayanan yang handal, dikarenakan pelayanan diberikan dengan cepat, memiliki kejelasan biaya dan adanya kemudahan pelayanan.

3. *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* adalah dimensi yang berkenaan dengan mungukur layanan yang disampaikan dengan benar berguna dan tidak

tertunda, memberikan tanggapan, dan membantu dengan tepat atas pertanyaan dari pengguna layanan. Kriteria memberikan layanan dengan benar berguna dan tidak tertunda, dalam setiap pelayanan PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya memberikan penjelasan dalam setiap layanan yang dilakukan terkait hak uyang seharusnya diperoleh. Penjelasan diberikan langsung tanpa ditunda kepada keluarga korban kecelakaan atau ahli waris pada saat *mobile service* melakukan kunjungan, baik di rumah sakit maupun rumah duka dalam hal ini rumah korban yang meninggal dunia. Pertanyaan hanya dapat diajukan ketika dalam kunjungan petugas, maupun datang langsung ke kantor perwakilan.

Kriteria daya tanggap lainnya terkait memberikan tanggapan dan membantu dengan tepat atas pertanyaan keluarga korban. Berdasarkan hasil pengamatan atau observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa semua pertanyaan yang masuk atau diajukan oleh keluarga korban mendapat respon dari petugas PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya. Petugas dengan sabar menjelaskan dan menjawab hal yang ditanyakan oleh pengguna layanan dalam hal ini keluarga korban atau ahli waris. Dimesi ini juga telah memenuhi indikator *responsiveness* menurut Parasuraman dkk dalam Hardiansyah (2011:46). Dimana petugas bagaikan pelayanan atau *mobile service* bersedia memberikan pelayanan terkait menjawab semua pertanyaan keluarga korban dan memberikan penjelasan terkait hak yang seharusnya diperoleh. Untuk kemampuan, secara penyampaian dan penjelasan, petugas telah mampu menjawab semua yang dibutuhkan dan diinginkan keluarga korban.

Dari pembahasan di atas membuktikan bahwa dimensi *responsiveness* pada pelayanan *mobile service* untuk pembayaran santunan kecelakaan sudah baik. Dalam memberikan tanggapan dan penjelasan kepada keluarga korban kecelakaan. Namun sangat disayangkan untuk mengajukan pertanyaan seputar santunan kecelakaan keluarga korban harus datang ke kantor perwakilan terlebih dahulu.

4. *Security/privacy*

Dimensi *security/privacy* mencakup pada tingkat keamanan serta privasi pengguna website yang ditawarkan pemerintah. Pada pelayanan pembayaran santunan kecelakaan di dimensi ini ditunjukkan melalui keamanan data korban kecelakaan dan privasi pengguna aplikasi. Kriteria keamanan/privasi mengenai tingkat keamanan, pada PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya. Jaminan keamanan untuk masing-masing pengguna aplikasi berupa menggunakan ID pengguna dan *password* untuk menjaga keamanan informasi data korban kecelakaan. ID pengguna digunakan untuk

mengakses informasi yang berbeda dari setiap penggunanya. *Password* digunakan untuk menjaga agar hanya pemilik ID yang dapat mengakses aplikasi, untuk membaca data sampai dengan memberikan rekomendasi kesimpulan dan otoritas.

Kemanan lainnya yaitu keamanan dana santunan yang diberikan kepada keluarga korban kecelakaan melalui pembuatan rekening bank BRI bagi yang tidak memiliki rekening bank lain. Kemanan yang diberikan kepada korban bertujuan untuk menghindari terjadinya gratifikasi dan memberikan hak sesuai dengan ketentuan untuk korban Dimensi *security/privacy* juga telah memenuhi indikator *e-service quality* menurut parasuraman dkk (2005:6). Dimana pengguna aplikasi percaya dengan keamanan dan perlindungan data serta informasi yang diberikan oleh aplikasi *movis*. Pengguna aplikasi percaya bahwa data-data yang mereka peroleh sebelum survei dan sesudah survei, serta data yang akan diterbitkan untuk informasi ketahap selanjutnya terlindungi.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat diketahui bahwa pada kualitas pelayanan *mobile service* untuk pembayaran santunan kecelakaan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya sudah baik, hal tersebut dikarenakan adanya keamanan untuk pengguna aplikasi, dan melindungi data-data korban kecelakaan, serta memberikan keamanan pencairan dana santunan kepada korban kecelakaan melalui pembayaran non tunai.

5. Customization

Dimensi *Customization* mencakup pada kemauan untuk memberikan layanan dengan kepedulian khusus dan perhatian individual kepada konsumen. Memberikan pelayanan yang fleksibel dan memiliki kepedulian khusus kepada pengguna layanan. Pelayanan perhatian individual terjadi pada perlengkapan barkas pengajuan. Perhatian individual dalam pelayanan ditunjukkan melalui tersedianya solusi dari petugas pelayanan, untuk keluarga korban yang tidak membawa tanda pengenal korban kecelakaan sebagai salah satu syarat pengajuan santunan.

Kriteria dimensi kustomisasi juga mengenai kepedulian khusus, hal tersebut tampak pada penanganan pembayaran santunan untuk korban meninggal dunia. Pelayanan yang diberikan untuk korban meninggal dunia dalam mengurus pengajuan santunan, dilakukan dengan mengunjungi rumah korban, untuk menjelaskan dan melakukan takziah. Selain itu Petugas akan membuat rekening bank BRI kepada korban kecelakaan yang mendapatkan santunan kecelakaan jika belum memiliki rekening bank BRI amupun yang lainnya.

Selain itu, dilihat dari petugas memberikan kemudahan sesuai dengan situasi keluarga korban

kecelakaan, petugas atau *mobile service* dengan mudah menyelesaikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan korban. Pelayanan yang diberikan juga diberikan sesuai dengan kebutuhan utama korban dalam hal menerbitkan surat jaminan. Hal tersebut menunjukkan bahwa dimensi kustomisasi memenuhi, penjelasan kustomisasi *e-service quality* menurut Parasuraman dkk (2005:6). Berdasarkan hal di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi kustomisasi pada kualitas pelayanan *mobile service* untuk pembayaran santunan kecelakaan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya, sudah baik. Dimana kepedulian khusus dan perhatian individual dibuktikan melalui adanya pelayanan yang diberikan fleksibel, dibuatkan bank baru, dan pelayanan dilakukan di rumah korban meninggal dunia.

6. Information

Dimensi informasi mengacu pada kualitas informasi yang disajikan oleh aplikasi *movis*. Kriteria informasi yang disediakan layanan harus akurat, hal tersebut dapat dilihat dari sumber informasi utama yang didapatkan oleh petugas pelayanan dan *mobile service* berasal dari aplikasi *movis*. Kriteria dimensi informasi juga mengenai terkini dan mudah dimengerti, informasi yang ada dalam aplikasi *movis* menyediakan informasi terbaru setiap harinya, sesuai dengan data korban kecelakaan pada hari itu juga. Selain itu, PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya memperoleh informasi dari beberapa partner yang berada di Rumah Sakit atau Polresta, dalam melakukan pelayanan. Informasi yang di peroleh dari partner lebih kepada informasi mengenai korban laka yang datanya belum masuk dalam aplikasi *Movis*. Informasi tersebut diberikan dengan menggunakan pesan pribadi, atau pun telpon.

Dimensi informasi telah memenuhi kriteria informasi menurut Abdul Kadir (2002:35). Dimana informasi dalam aplikasi *movis* menyediakan informasi yang akurat terkait keberadaan korban kecelakaan, serta tepat waktu atau tidak terlambat dalam memberikan informasi kepada pengguna aplikasi. Informasi dalam aplikasi juga mempunyai manfaat atau relevan bagi pemakainya. Hal tersebut terbukti bahwa informasi yang tersedia dalam aplikasi *movis* setiap penggunanya berbeda-beda, sesuai dengan keputusan pengguna aplikasi.

Berdasarkan pada pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi pada kualitas pelayanan *mobile service* untuk pembayaran santunan kecelakaan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya sudah baik. Hal tersebut, dikarenakan informasi yang diperoleh terbaru dan akurat terkait keberadaan. Namun ketidak akurat dan pastian data korban kecelakaan yang masuk dalam aplikasi *Movis* merupakan korban kecelakaan

7. *Ease of use*

Dimensi *easy of use* mencakup tentang kemudahan tingkat penggunaan *website*, *website* harus ramah bagi penggunaannya untuk menjamin kepuasan. Kemudahan diberikan melalui informasi dan tampilan aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna aplikasi. Kriteria dimensi kemudahan penggunaan juga menjelaskan mengenai kemudahan penggunaan, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembayaran santunan kecelakaan untuk mengakses aplikasi ini setiap petugas berbeda beda. Dimana pada aplikasi *Movis* yang di akses oleh *mobile service* ini hanya perlu dilakukan beberapa tahap untuk dapat menuliskan rekomendasi kesimpulan dari hasil kunjungan.

Selain itu, kemudahan penggunaan dalam menjalankan aplikasi, terkait dengan intensitas penggunaan dan interaksi yang dilakukan pengguna aplikasi untuk mengoperasikan atau menjalankan aplikasi *movis* guna memperoleh informasi. Intensitas dan interaksi pengguna aplikasi untuk menjalankan aplikasi *movis* terbukti dalam seringnya pengguna aplikasi membuka aplikasi untuk memperoleh informasi korban kecelakaan yang baru maupun yang sudah ada. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan *ease of use* menurut Goodwin dan Silver (dalam Azizah, 2012:93), sehingga dalam dimensi kemudahan pengguna juga memenuhi kriteria *ease of use* menurut Goodwin dan Silver. Dimensi ini dapat disimpulkan bahwa dimensi *ease of use* pada kualitas pelayanan *mobile service* untuk pembayaran santunan kecelakaan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya sudah baik, dikarenakan memberikan kemudahan bagi pengguna aplikasi dan kemudahan informasi.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan analisis tentang kualitas pelayanan *mobile service* untuk pembayaran santunan kecelakaan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya pada pembahasannya sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *mobile service* untuk pembayaran santunan kecelakaan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya dapat dikatakan sudah baik. Dimana hal tersebut dianalisis berdasarkan dimensi *ServQual* yang dikemukakan oleh Alanezi et al sebagai berikut:

Desain web site yang mengacu pada tampilan visual serta operasi teknis dari aplikasi *movis* yang digunakan *mobile service* dalam melakukan pelayanan pembayaran santunan kecelakaan. Dimana tampilan aplikasi sederhana dan terorganisir. Sedangkan dari segi operasi teknis pada aplikasi *movis* jarang terjadi eror atau *trouble* sehingga memudahkan pengguna dalam melihat informasi

korban kecelakaan dengan menggunakan aplikasi *movis*.

Kehandalan ditunjukkan melalui pelayanan *mobile service* pembayaran santunan kecelakaan cepat, tepat dengan tidak perlu mengeluarkan biaya pelayanan. Ketepatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan korban kecelakaan. Selain itu kehandalan petugas dalam menggunakan telpon untuk memberikan pelayanan membuat pelayanan menjadi lebih mudah bagi korban yang berkasanya dipindahkan.

Daya tanggap terkait dengan sejauh mana pelayanan *mobile service* pembayaran santunan kecelakaan mampu memberikan tanggapan, menjawab dan menjelaskan terkait dengan pertanyaan dan hak yang seharusnya didapatkan korban kecelakaan. Dimana pada pelayanan *mobile service* untuk pembayaran santunan kecelakaan memberikan penjelasan dalam pelayanan kepada keluarga korban maupun ahliwaris. Respon cepat dan tepat diberikan pada setiap pertanyaan yang ditanyakan keluarga korban atau ahliwaris. Namun pelayanan untuk menjawab pertanyaan keluarga korban atau ahliwaris harus ditanyakan pada saat kunjungan maupun harus datang ke kantor perwakilan.

Keamanan/privasi terkait dengan adanya jaminan keamanan dan privasi pengguna aplikasi. Dimana jaminan keamanan aplikasi *movis* menggunakan ID dan *password* untuk keamanan informasi dan data. Privasi dalam aplikasi ini lebih kepada petugas dapat mengakses. Keamanan juga diberikan dalam pencairan dana santunan dengan melakukan pembayaran secara non tunai, untuk menghindari tindakan yang tidak diinginkan.

Kustomisasi pada pelayanan *mobile service* untuk pembayaran santunan kecelakaan terkait dengan kepedulian khusus dan perhatian individual pada pengguna layanan, dalam hal ini keluarga korban atau ahliwaris. Pelayanan khusus diberikan kepada ahliwaris korban kecelakaan dengan datang kerumah dan membuat rekening bagi yang belum punya, serta memberikan pelayanan yang fleksibel kepada keluarga korban yang datang ke kantor.

Informasi pada pelayanan *mobile service* untuk pembayaran santunan kecelakaan bersumber pada aplikasi, partner dan tetangga korban maupun ahliwaris berdomisili. Informasi yang tersedia akurat, terkini dan mudah dimengerti, informasi yang dibutuhkan untuk pelayanan pembayaran santunan melalui aplikasi *movis* berupa informasi yang lengkap terkait keberadaan korban, *deadline*, data belum di survei dan lain-lain. Namun data terkait apakah korban tersebut korban kecelakaan masih belum akurat. Selain itu informasi dari partner *mobile service* melalui pesan maupun telpon.

Kemudahan penggunaan mengacu pada kemudahan penggunaan aplikasi *movis* untuk pelayanan pembayaran santunan kecelakaan. Hal tersebut ditunjukkan dengan kemudahan untuk mencari informasi. Kemudahan menggunakan aplikasi karena tatanan, intensitas penggunaan dan tampilan yang mudah untuk dipahami pengguna. Berdasarkan seluruh penjelasan mengenai kesimpulan masing-masing dimensi di atas, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan *mobile service* untuk pembayaran santunan kecelakaan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya sudah kualitas pelayanan baik.

Saran

Berdasarkan simpulan mengenai kualitas pelayanan *mobile service* untuk pelayanan pembayaran santunan kecelakaan oleh PT. Jasa Raharja Perwakilan Surabaya, sebagai berikut:

1. Melakukan pengarahan pada Rumah Sakit yang bekerja sama dengan Jasa Raharja untuk tidak memberikan tanda dalam kolom Jasa Raharja yang ada di form rumah sakit, sehingga data korban kecelakaan menjadi akurat.
2. Perlu adanya penambahan kerja sama di beberapa rumah sakit yang belum menjalin kerja sama dengan tujuan memudahkan melakukan pelayanan. alangkah lebih bagusnya menjalin kerjasama dengan semua Rumah Sakit yang berada di Kota Surabaya.
3. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti juga merekomendasikan untuk menyediakan tempat pengaduan atau mengajukan pertanyaan dari keluarga korban secara *online*.
4. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan santunan kecelakaan yang diberikan PT. Jasa Raharja kepada korban kecelakaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

1. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP., selaku Ketua Prodi S1 Administrasi Negara dan dosen pembimbing yang telah memberikan arahan kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
2. Dra. Meirinawati, M.AP., selaku Dosen penguji yang telah memberikan arahan kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
3. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
4. Seluruh Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul kadir. 2002. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Ateep Alanezi, Mohammed et.al. 2010. *A Proposed Instrument Dimensions For Measuring E-Government Service Quality*. Vol.3 No 4. www.sersc.org/journals/IJNESST. Di unduh dan di akses pada tanggal 20 September 2018.
- Azizah, dkk. 2012. *Pengaruh Minat Perilaku Terhadap Actual Use Teknologi Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus Pada Kegiatan Belajar Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang*. Tidak untuk diterbitkan. Malang.
- Danang Sunyoto. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, Richardus E. 2012. *Kriteria Penjamin Kualitas Perangkat Lunak*.
- Parasuraman, Zeithaml et.al. 2005. *E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic service Quality*. Journal of Service Research. Vol.7 No.4: hal.218-219. www.researchgate.net. Di unduh dan di akses pada tanggal 14 Februari 2018.
- Sinambela dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- .
Undang-Undang No 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian. Diakses pada tanggal 26 September 2018
- Undang-Undang No 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang.
- Undang-Undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas