

ABSTRAKSI

NAMA : **ANDHIKA PERBAWA PUTRA**
NIM : **D2B605059**
JUDUL : **KUALITAS PELAYANAN SANTUNAN
KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS
JALAN (STUDI PADA) PT. (PERSERO) JASA
RAHARJA CABANG SEMARANG**
JURUSAN/PS : **ILMU PEMERINTAHAN/STRATA-1**

Alasan yang melatarbelakangi penulis dalam karya ilmiah ini adalah. Bahwa masih banyak masyarakat yang belum tahu tentang bagaimana cara untuk mendapatkan santunan kecelakaan dan besarnya jumlah santunan yang didapatkan dalam proses pengajuan santunan klaim di PT (Persero) Jasa Raharja Cabang Semarang, dan bagaimana kualitas pelayanan di PT Jasa Raharja

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui hak dan kewajiban penanggung dan bertanggung dalam pemberian santunan di PT Persero Jasa Raharja, mengetahui prosedur pelayanan penetapan santunan di PT Persero Jasa Raharja dan memperoleh gambaran tentang pelayanan publik di PT Persero Jasa Raharja.

Metodologi penelitian yang digunakan penulis disini adalah dengan menggunakan metodologi penelitian kualitatif berdasarkan pada cerita, data dokumen tertulis dari observasi langsung. Dan juga menggunakan metodologi penelitian kuantitatif merupakan pengolahan data berupa angka-angka, dalam penelitian ini pengolahan data dengan menggunakan alat analisis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : PT Jasa Raharja telah melakukan tanggungjawabnya dengan baik dalam memberikan santunan dan pelayan kepada masyarakat. Meskipun dalam kenyataan masih ada kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab. Untuk itu,masih diperlukan upaya peningkatan lagi ke depannya.

Semarang, 25 Februari 2011
Dosen Pembimbing,

Drs. Ahmad Taufiq, M.Si
NIP.19590318 198603 1 003