

## **Abstrak**

Cahyati Wulan agustin. NIM:202102010065. Evaluasi Klaim Santunan Asuransi Bagi Korban Kecelakaan di PT. Jasa Raharja Kota Kediri. Pembimbing I: Dyah Ayu Rahmawati, S.AP.,M.AP. Pembimbing II: Berlian Tyasotyaningarum, S.IP., M.Si

PT. Jasa Raharja merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang asuransi sosial dan bertanggung jawab dalam memberikan perlindungan dasar finansial kepada setiap korban kecelakaan lalu lintas di Indonesia. Tugas pokoknya diatur dalam Undang – undang (UU) Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan UU Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi klaim santunan asuransi bagi korban kecelakaan lalu lintas di PT. Jasa Raharja Kota Kediri, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil Penelitian berdasarkan indikator model evaluasi kebijakan Willian N Dunn yaitu efektifitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan menunjukkan bahwa evaluasi kebijakan klaim santunan PT. Jasa Raharja Kota Kediri dinilai berhasil dan telah berjalan tepat sasaran. Hal ini didukung oleh sistem terintegrasi (IRSMS), digitalisasi klaim, besaran santunan yang memadai, akses layanan yang luas hingga pedesaan, serta responsivitas tinggi terhadap korban. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat, meliputi keterlambatan pelaporan ke kepolisian, kendala administratif dokumen identitas, kesenjangan informasi dan literasi prosedur klaim, keterbatasan adaptasi sistem digital, tingginya volume klaim dan beban kerja petugas, serta kesulitan dalam validasi ahli waris. Meskipun ada hambatan, implementasi kebijakan ini menunjukkan kinerja yang baik dan konsisten dalam memberikan perlindungan sosial.

**Kata Kunci:** Evaluasi Kebijakan, Jasa Raharja, Klaim Asuransi, Kecelakaan Lalu Lintas, Pelayanan Publik

### ***Abstract***

*Cahyati Wulan Agustin. NIM: 202102010065. Evaluation of Insurance Compensation Claims for Accident Victims at PT. Jasa Raharja, Kediri City. Advisor I: Dyah Ayu Rahmawati, S.AP., M.AP. Advisor II: Berlian Tyasotyaningarum, S.IP., M.Si*

*PT. Jasa Raharja is a state-owned enterprise (BUMN) engaged in social insurance and is responsible for providing basic financial protection to every victim of traffic accidents in Indonesia. Its main duties are regulated in Law Number 33 of 1964 concerning the Passenger Accident Compulsory Insurance Fund and Law Number 34 of 1964 concerning the Road Traffic Accident Fund. This study aims to evaluate insurance compensation claims for traffic accident victims at PT. Jasa Raharja, Kediri City, and to identify inhibiting factors in its implementation. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation. The results of the study based on the indicators of the William N Dunn policy evaluation model, namely effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy, show that the evaluation of the compensation claim policy of PT. Jasa Raharja Kota Kediri is considered successful and has been running right on target. This is supported by an integrated system (IRSMS), claim digitization, adequate compensation amounts, wide access to services to rural areas, and high responsiveness to victims. However, there are several inhibiting factors, including delays in reporting to the police, administrative constraints on identity documents, gaps in information and literacy of claim procedures, limited adaptation of digital systems, high volume of claims and workload of officers, and difficulties in validating heirs. Despite the obstacles, the implementation of this policy shows good and consistent performance in providing social protection.*

***Keywords:*** *Policy Evaluation, Jasa Raharja, Insurance Claims, Traffic Accidents, Public Services*