

EVALUASI PEMBERIAN SANTUNAN PT. JASA RAHARJA(PERSERO) CABANG RIAU TERHADAP KORBAN KECELAKAAN LALU LINTAS JALAN

Oleh

Ihcwani dan Arief Rifa'i H.

Mahasiswa dan Dosen Program Studi Administrasi Publik Fisipol UIR

ABSTRACT

This study aims to determine the process of granting compensation to people who suffered a road traffic accident in PT. Riau Branch Services Raharja . Assessment indicators used include, Policy, Monitoring, Implementation. This type of research is located in Riau Branch PT. Services Raharja is using descriptive survey, which is to prioritize the list of the questionnaire as a data collection tool. And data collected by the tool is then used as the main raw material for analyzing the condition of objectivity existence empirical research goals that employees amounted to 6 people and society as many as 94 people. Samling two techniques used in determining the individual sample is census techniques for employees and purposive technique samling for people who receive compensation funds. Types and data collection techniques used consisted of primary data, the data collected by questionnaire and interview techniques as well as the secondary. Collected using observation techniques. While data analysis technique used is to use tools frequency table. Based on this analysis technique researchers assess and conclude that the administration of Benefit Evaluation Branch PT.Services Raharja Riau Against Road Traffic Accident Victims are less accomplished At intervals assessment. Recommendations should be considered especially with respect to improvement of the process of granting compensation to victims of road traffic accidents to improve the delivery of more effective and efficient compensation.

Keywords : Evaluation, Compensation, Traffic Accident.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Proses pemberian santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau. Indikator penilaian yang dipergunakan meliputi, Kebijakan, Monitoring, Implementasi. Tipe penelitian yang berlokasi di PT. Jasa Raharja Cabang Riau ini menggunakan survey deskriptif, yaitu memprioritaskan daftar kuisisioner sebagai alat pengumpulan data. Dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dari obyektivitas kebaradaan tujuan penelitian yaitu pegawai berjumlah 6 orang dan masyarakat sebanyak 94 orang. Dua teknik samling yang dipergunakan dalam menetapkan individu sampel adalah teknik sensus untuk pegawai dan teknik purposive samling untuk masyarakat yang menerima dana santunan. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari data primer, dikumpulkan dengan data teknik kuisisioner dan wawancara serta sekunder. Yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisis data yang dipergunakan adalah dengan mempergunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan berada Pada interval penilaian Kurang terlaksana. Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan terutama berkenaan dengan pembenahan proses pemberian santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan untuk meningkatkan pemberian santunan lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci : Proses Pemberian Santunan Terhadap Korban Kecelakaan Lintas Jalan PT. Jasa Raharja Cabang Riau.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Setiap manusia menjalankan kehidupan sehari-hari punya masalah yang tidak disangka-sangka, kapan akan terjadi semua itu tidak ada yang akan tahu dan mempunyai resiko. Resiko yang selalu terjadi yaitu resiko kecelakaan maka setiap warga negara harus mendapatkan perlindungan terhadap kerugian yang dideritanya. Resiko yang selalu terjadi berupa cacat anggota atau sebagian anggota tubuh yang cacat atau cacat total dan kematian. PT. Jasa Raharja Persero adalah sebuah badan usaha milik negara (BUMN), yang oleh milik pemerintah dipercayakan untuk mengelolah undang-undang

Penyelesaian bidang pelaksanaan pemberian santunan ini merupakan tugas pendukung kelancaran pemberian santunan kepada masyarakat yang

menjadi korban kecelakaan laut angkutan umum dan kecelakaan lalu lintas jalan dan bagaimana peristiwa yang terjadi korban ahli waris yang mempunyai hak atas santunan ini.

Mengingat luasnya pemberian santunan yang harus diberikan oleh PT. Jasa Raharja kepada masyarakat, serta adanya waktu ketetapan yang harus dicapai dalam penyelesaian santunan terpadu yang dilaksanakan perusahaan tidak mungkin dapat berjalan dengan baik apabila hanya ditangani petugas kolektor cabang/perwakilan saja. Maka dari itu semua pegawai dan pihak Samsat yang ada dimanapun mereka saling membantu terhadap penyelesaian pemberian santunan terhadap masyarakat yang ingin memerlukan bantuan.

Tabel 1 : Besaran Jumlah Nilai Dana Santunan PT. Jasa Raharja

No.	Sifat Cedera	Undang-Undang. No. 33/1964 Pmk No.37/2008		UU. No. 34/1964 Pmk. No.36/2008
		Darat & Laut	Udara	
1.	Meninggal dunia	Rp. 25.000.000	Rp. 50.000.000	Rp. 25.000.000
2.	Biaya luka-luka	Rp. 10.000.000	Rp. 25.000.000	Rp. 10.000.000
3.	Biaya cacat Tetap	Rp. 25.000.000	Rp. 25.000.000	Rp. 10.000.000
4.	Biaya kubur	Rp. 2.000.000	Rp. 2.000.000	Rp. 2.000.000

Sumber: PT. Jasa Raharja, Tahun 2014.

Tabel 2 : Besaran Iuran Wajib Peraturan Menteri Keuangan Ri No. 36 & 37/Pmk. 010/2008 Tanggal 26 Februari 2009.

No.	Uraian	Iuran Wajib
1.	Iuran Wajib bagi penumpang alat angkutan umum di darat 1. Bis non Bis 2. Kereta api	Rp. 60.00 Rp.120.00
2.	Iuran wajib bagi penumpang alat angkutan umum di sungai/danau 1. Biaya angkut 2. Biaya angkut diatas	Rp. 100.00 Rp. 200.00

3.	Iuran wajib bagi penumpang alat angkutan ferry/penyebrangan dan laut 1. Biaya angkut 2. Biaya angkut diatas 3. Biaya angkut diatas 4. Biaya angkut 5. Biaya angkut diatas	Rp. 100.00 Rp. 200.00 Rp. 400.00 Rp. 800.00 Rp. 2.000.00
4.	Iuran wajib bagi yang menggunakan alat angkutan penumpang umum di udara.	Rp. 5.000.00

Sumber Data : PT. Jasa Raharja Persero Cabang Riau, Tahun 2014.

Penyelesaian pemberian santunan ini merupakan tugas pendukung kelancaran pemberian santunan kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan, seperti kecelakaan laut, udara, dan darat. sejarah panjang usaha Peransuransian di Indonesia, tidak dapat dilepaskan dari eksistensi dan kehadiran PT. Jasa Raharja (Persero) yang mendapat tugas dari pemerintah untuk menyelenggarakan peransuransi.

PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau ini merupakan organisasi yang didirikan untuk mempermudah penanganan pemberian bantuan terhadap korban kecelakaan, yang didirikan oleh pemerintah sesuai Undang-undang No. 33 & 34 tahun 1964. Agar masyarakat yang tertimpah musibah terasa terbantu dengan pemberian dana santunan yang diberikan oleh pihak Jasa Raharja secara undang-undang.

Tabel 3 : Data Jumlah Pembayaran Santunan Selama Tahun 2014 Oleh PT. Jasa Raharja Persero Cabang Riau.

No.	Bulan	Korban	Dana Santunan
1.	Januari 2014	51	Rp. 2.443.540.188
2.	Februari 2014	201	Rp. 2.739.299.734
3.	Maret 2014	143	Rp. 1.922.250.162
4.	April 2014	108	Rp. 2.482.705.861
5.	Mei 2014	92	Rp. 2.319.751.322
6.	Juni 2014	75	Rp. 2.693.201.809
7.	Juli 2014	75	Rp. 2.479.467.980
8.	Agustus 2014	53	Rp. 2.749.158.073
9.	September 2014	41	Rp. 2.624.264.606
10.	Oktober 2014	66	Rp. 3.016.662.095
11.	November 2014	18	Rp. 2.319.537.923
12.	Desember 2014	17	Rp. 2.602.313.450
Total		940	Rp. 30.392.154.203

Sumber : PT. Jasa Raharja Persero Cabang Riau Pekanbaru, Tahun 2014.

Dalam menjalankan organisasi berarti menjalankan administrasi dan manajemen. Salah satu yang penting di dalamnya adalah sumber daya manusia sebagai pelaksana dan penentu keberhasilan dari suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu organisasi harus bisa menentukan sumber dayam manusia yang dibutuhkan atau disebut dengan manajemen Sumber Daya Manusia.

Selama ini ditemukan gejala-gejala dalam Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Riau sebagai berikut :

1. Kecepatan pembayaran santunan untuk korban PT. Jasa Raharja Cabang Riau rata-rata 7 hari setelah membayarkannya kepada ahli waris korban tetapi fakta yang terjadi kecepatan pembayaran santunan untuk korban lebih dari 7 hari.
2. Perhatian dan keramahan petugas dalam melayani korban atau ahli waris korban.
3. Kecepatan penyelesaian pemberian santunan.

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa dan menjelaskan penyelesaian pelaksanaan Pemberian biaya santunan di PT. Jasa Raharja.
2. Untuk menganalisa dan menjelaskan hambatan-hambatan dalam pelaksanaan PT. Jasa Raharja.

Kegunaan Penelitian

1. Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan terutama ilmu administrasi negara berkaitan dengan konsep evaluasi pemberian santunan.
2. Sebagai dari penelitian ini mampu memberikan masukan dan bahan pertimbangan atau sebagai salah satu

sumbangan pemikiran berkenaan dengan pelaksanaan pemberian santunan pada PT. Jasa Raharja.

3. Sebagai bahan masukan atau bahan informasi di kalangan akademis lainnya yang akan melaksanakan penelitian pada bidang dan kasus yang sama

STUDI KEPUSTAKAAN

Konsep Administrasi

Menurut Sondang P. Siagian (2008:31), administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut David H. Rosenblom dalam Novandy (2009:14) terdapat beberapa pengertian tentang administrasi Publik, yaitu:

- a. "Administrasi publik adalah bagian dari tindakan pemerintah, sebagai alat untuk mencapai tujuan dari pemerintah,"
- b. Administrasi publik sebagai sebuah bidang, terfokus sebagai alat untuk mengimplementasikan kebijakan."
- c. Administrasi publik dapat diidentifikasi secara baik sekali melalui bagian eksekutif pemerintah."
- d. Administrasi publik berbeda dengan ilmu politik dalam perwujudannya pada struktur birokrasi dan tingkah laku serta metodologinya. Administrasi publik berbeda dari ilmu administrasi dalam teknik evaluasi yang digunakan oleh organisasi nirlaba, dan arena organisasi yang berorientasi profit dianggap kurang memperjuangkan kepentingan publik dalam struktur pengambilan keputusan dan tingkah laku dari para administrator."

- e. "Proses administrasi publik terdiri dari tindakan-tindakan yang di pengaruhi kepentingan pemerintah. Jadi sebagai kelanjutannya, sebagai bagian 'bisnis' dari pemerintah, fokus pada hukum yang dihasilkan oleh badan legislatif (agen berwenang lainnya) dan di Interpretasikan oleh pengadilan, melalui proses organisasi dan manajemen."
- f. Administrasi publik: (a) merupakan usaha kerjasama kelompok pada pembentukan masyarakat ; (b) meliputi tiga cabang-eksekutif, legislatif dan yudikatif serta hubungan diantaranya; (c) memiliki peran penting dalam memformulasikan kebijakan publik, dan sebagai bagian dari proses politik; (d) berbeda secara signifikan dengan administrasi privat, dan (e) berhubungan dekat dengan sejumlah kelompok privat dan individu.

Konsep Manajemen

Menurut Abidin(2012:86), pengertian evaluasi secara lengkap mencakup tiga pengertian, yaitu(1) evaluasi awal, yaitu dari proses perumusan kebijakan sampai saat sebelum diimplementasikan(ex-anteevaluation), (2)evaluasi dalam proses implementasi atau monitoring, (3)evaluasi akhir yang dilakukan setelah selesai proses implementasi kebijakan(ex-post evaluation).

Menurut Hersey dan Kenneth H. Blanchard dalam HB. Siswanto (2005:2) memberikan batasan manajemen yaitu sebagai berikut: " as working with and through individuals and groups to accomplish organizational goals(sebagai suatu usaha yang dilakukan dengan dan bersama individu atau kelompok untuk mencapai tujuan organisasi)."

GR. Terry dalam HB. Siswanto (2006;18) mendeskripsikan bahwa

fungsi-fungsi manajemen yang lebih dikenal dengan istilah POAC terdiri dari: (1)perencanaan (planning), (2)pengorganisasian (organizing), (3)pengerakan (actuating) dan (4) pengendalian (Controlling).

Konsep Asuransi

Mehr dan Cmmacac (dalam Soesiono, 1997;1) asuransi adalah alat sosial untuk mengurangi resiko, dengan mengabungkan sejumlah yang memadai unit-unit yang terkena resiko, sehingga kerugian-kerugian individual mereka secara kolektif yang dapat diramalkan. Kemudian kerugian yang dapat diramalkan itu di pikul merata oleh mereka yang tergabung.

Asuransi menurut salim (1997:1) adalah satuan kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil(sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti (substitusi) kerugian-kerugian besar yang belum pasti.

Asuransi menurut pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) Republik Indonesia, adalah suatu perjanjian, dengan mana seseorang penganggung mengikatkan diri pada yang bertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberi pengantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan yang di harapkan, yang mungkin akan di deritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu. Dalam buku Herman Darmawi mengatakan ada 5 defenisi sudut pandang asuransi, yaitu dari sudut pandang ekonomi, hukum, bisnis, sosial ataupun berdasarkan pengertian matematika.

Dalam pandangan ekonomi asuranasi merupakan suatu metode untuk mengurangi resiko dengan jalan memindahkan mengkombinasi ketidak pastian akan adanya kerugian

keuangan(finansial). Jadi, berdasarkan konsep ekonomi, asuransi berkenaan dengan pemindahan dan mengkombinasikan resiko. Dari sudut pandang hukum, asuransi merupakan suatu kontrak (perjanjian) pertanggung resiko antara tertanggung dengan penanggung . penanggung berjanji akan membayar kerugian yang disebabkan resiko yang di pertanggungkan kepada tertanggung sedangkan tertanggung membayar premi secara

Konsep Prinsip Penyelesaian Santunan

Sebagai program asuransi, proses penyelesaian santunan asuransi kecelakaan penumpang umum dan asuransi kecelakaan lalu lintas jalan tidak dapat dilepaskan dengan prinsip-prinsip yang berlaku , yaitu:

1. Prinsip Utmost Good Faith

Prinsip Utmost good faith (iktikad terbaik) merupakan prinsip bahwa setiap tertanggung berkewajiban memberi tahukan secara jelas dan teliti mengenai segala fakta penting yang berkaitan dengan obyek yang diasuransikan serta tidak mengambil untung dari asuransi. Prinsip ini menjadi sangat penting, karena secara umum tertanggung mengetahui lebih lengkap obyek yang akan diasuransikan dibandingkan dengan penanggung.

Prinsip ini juga berlaku dalam pengajuan santunan (klaim), tertanggung harus berdasarkan iktikad terbaik, menyampaikan fakta-fakta penting penyebab kecelakaan dan mengajukan jumlah permintaan ganti rugi tanpa rekayasa dengan melakukan manipulasi. Jumlah ganti rugi yang diajukan sesuai dengan jumlah riil biaya yang telah dikeluarkan khusus dalam pengajuan biaya perawatan.

Dalam korban meninggal dunia, maka Para ahli waris harus menyadari bahwa ketentuan mengenai keahlian warisannya dituntut untuk bertindak hal yang sama. Para ahli waris harus menyadari bahwa ketentuan mengenai keahlian warisan dalam Undang-Undang No. 33 tahun 1964 dan Undang-Undang No.34 tahun 1964 bersifat terbatas yang berbeda dengan ketentuan yang dianut dalam hukum perdata dan hukum islam. Dan keasahan dari para ahli waris tersebut harus dibuktikan dengan dokumen-dokumen yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang.

2. Prinsip Indemnity

Asuransi Kecelakaan Penumpang Umum, Asuransi kecelakaan penumpang umum sebagai kecelakaan Diri (*personal Accident policy*) sesungguhnya bukan pure kontrak indemnitas, jumlah santunan yang dibayarkan diukur dari kerugian riil yang diderita oleh tertanggung. Dasarnya adalah besaran santunan yang dibayarkan kepada korban atau ahli warisnya dalam asuransi kecelakaan penumpang umum merupakan santunan atas cedera badan, cacat tetap dan meninggalnya tertanggung. Artinya kerugian yang diderita tidak semata-mata bersifat material tapi juga immaterial. Sebagai misal, kehilangan satu tangan dalam suatu peristiwa kecelakaan tidak akan sebanding dengan berapapun besar uang yang di kompesasikan ke pada yang bersangkutan.

Jadi, dalam pemberian santunan merupakan usaha untuk memelihara serta meningkatkan kemampuan seseorang sehingga dapat bertahan dan melaksanakan fungsinya dengan baik.

Operasional Variabel

Tabel 4 : Operasional Variabel Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Rahaja (Persero) Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai/penilaian	Data
Menurut Abidin(2012: 165), pengertian evaluasi yaitu evaluasi awal, yaitu dari proses perumusan kebijakan sampai saat sebelum diimplementasikan (2) evaluasi dalam proses atau monitoring, (3) evaluasi akhir yang dilakukan setelah selesai proses implementasi kebijakan.	Evaluasi Pemberian Santunan PT.Jasa raharja(Persero) Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.	1. Kebijakan	a. Tepat waktu pemberian santunan	➤ Terlaksana ➤ Kurang terlaksana
			b. Sosialisasi kebijakan.	➤ Tidak terlaksana
		2. Monitoring	a. Mengurangi resiko yang lebih kecil.	➤ Terlaksana ➤ Kurang terlaksana
			b. Sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.	➤ Tidak terlaksana
		3. Implementasi	a. Melaksanakan aturan kebijakan	➤ Terlaksana ➤ Kurang terlaksana
			b. Pemahaman aturan kebijakan.	➤ Tidak terlaksana

Sumber : Modifikasi penulis, 2016

Teknik Pengukuran

Terlaksana : Apabila semua item penilaian dapat dilaksanakan, berada dengan skor jawaban responden mencapai 67%-100%

Tidak terlaksana : Apabila satu atau tidak satu pun item penilaian dilaksanakan, dengan skor jawaban responden mencapai 1%-33%.

Kurang terlaksana : Apabila hanya dua item penilaian saja yang dilaksanakan, dengan skor jawaban responden mencapai 34%-66%

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah survey deskriptif yaitu menggambarkan keadaan yang sesungguhnya atau keadaan yang sesungguhnya atau keadaan yang terjadi sebenarnya.

Populasi dan Sampel

Tabel 5 : Populasi Dan Sampel Penelitian Tentang Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja(Persero) Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

No	Keterangan	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1.	Kepala Cabang	1 orang	1 orang	100 %
2.	Kepala Bagian Pemberian Santunan	1 orang	1 orang	100%
3.	Sub Bagian Pemberian Santunan	2 orang	2 orang	100%
4.	Sub Bagian Administrasi	2 orang	2 orang	100%
5.	Masyarakat yang Mendapat Santunan	940 orang	94 Orang	10%
Jumlah		946 orang	100 orang	100%

Sumber : PT. Jasa Raharja Cabang Riau, tahun 2014.

Jenis dan Sumber Data

1. Data primer adalah Data yang langsung diterima dari responden, dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis yang menyangkut pemberian Santunan PT. Jasa Raharja Cabang Riau Kota Pekanbaru.
2. Data Sekunder adalah Data yang diterima oleh pihak kedua yang dalam hal ini dari kantor PT. Jasa Raharja Cabang Riau, data yang diperlukan antara lain: keadaan geografis kantor PT.Jasa Raharja Cabang Riau, jumlah dan komposisi pengunjung, sarana, dan prasarana serta struktur organisasi kantor PT.Jasa Raharja. Cabang Riau..

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi
Observasi adalah kegiatan untuk melihat langsung kelokasi penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Riau yang berlokasi di jalan Jend. Sudirman Kota Pekanbaru.

dengan mengamati pemberian santunan kepada masyarakat yang datang ke kantor PT. Jasa Raharja Cabang Riau. Hal ini bertujuan untuk melihat gejala-gejala pemberian santunan

2. Wawancara
Wawancara merupakan teknik tanya jawab secara langsung kepada Kepala Cabang PT.Jasa Raharja Cabang Riau yang dijadikan sampel berkaitan dengan pemberian santunan
3. Kuisisioner
Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yaitu pengumpulan data melalui pengajuan daftar pelayanan yang telah disusun secara sistematis kepada responden penelitian, yang berkaitan dengan pemberian santunan pada PT. Jasa Raharja Cabang Riau.

PEMBAHASAN

Evaluasi Pemberian Santunan PT.Jasa Raharja(Persero) Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

Tujuan suatu organisasi dapat tercapai apabila setiap tugas-tugas yang ada dapat terlaksana dengan baik, Jasa Raharja merupakan instansi pemerintahan yang memiliki tugas untuk Memberikan/menyerahkan dana santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan. Sesuai Undang-undang No.33 dan 34 tahun 1964, tentang dana pertanggung

wajib kecelakaan. Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran(apraisal), pemberian angka(rating) dan penilaian(assessment), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilai.

1. Kebijakan

Menurut Lester dan Stewart(2000:86) yaitu evaluasi ditujukan untuk melihat sebagian-sebagian kegagalan suatu kebijakan dan untuk mengetahui apakah kebijakan yang telah dirumuskan dan dilaksanakan dapat menghasilkan dampak yang diinginkan.

Tabel 6 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Jasa Raharja Tentang Kebijakan Evaluasi Pemberian Santunan PT.Jas Raharja(Persero) Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1.	Pemberian santunan PT.Jasa Raharja	6 (100%)	-	-	6
2.	Kebijakan Pemberian Santunan PT.Jasa Raharja	6 (100%)	-	-	6
3.	Sosialisasi Proses/ cara mendapat kan santunan	6 (100%)	-	-	6
4.	harus tepat waktu dalam memberika n santunan	6 (100%)	-	-	6
5.	Ketepatan waktu dalam proses pemberian santuan	6 (100%)	-	-	6
Jumlah		30	-	-	30
Rata-rata		6	-	-	6
Persentase		100%	-	-	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan tahun 2015.

Tanggapan responden tentang pegawai Jasa Raharja mengenai indikator kebijakan evaluasi pemberian santunan PT.Jasa Raharja(Persero) Cabang Riau terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan, yang terdiri dari lima pertanyaan yang diajukan penulis berada pada kategori 100%.

Menurut semua Insan Jasa Raharja komit untuk melayani korban kecelakaan lalu lintas jalan dan sudah karena PT.Jasa Raharja sendiri telah memiliki petugas

disetiap daerah kabupaten dan menjaga koordinasi yang baik dengan Kepolisian. Alasan pegawai Jasa Raharja mengatakan karena kita telah melakukan sosialisasi melalui media masa, media cetak dan penyuluhan keinstansi dan daerah dan aktif berparti sipasi didalam upaya pencegahan dan penanganan laka lantasi.

Pada tabel diatas poin ketiga karena menurut mereka untuk membantu masyarakat tidak hanya pegawai atau insan Jasa Raharja, raja yang mempunyai

kewajiban memberikan informasi/prosedur santunan tetapi masyarakat juga diharapkan mengerti dan memahami prosedur pengajuan santunan sehingga dapat membantu masyarakat melalui kegiatan sosialisasi. Dan pegawai Jasa Raharja sebagian juga mengatakan agar masyarakat lebih paham lagi.

Pada tabel diatas poin keempat karena menurut mereka sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan perusahaan, kecuali untuk kasus tertentu. Tetapi tetap memberikan yang terbaik kepada masyarakat, dan Jasa Raharja mempunyai standar kecepatan pembayaran santunan.

Tabel 7 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Yang Mendapatkan santunan terhadap Kebijakan Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu lintas Jalan.

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1.	Pemberian santunan PT.Jasa Raharja	60 (64%)	34 (36%)	-	94
2.	Kebijakan Pemberian Santunan PT.Jasa Raharja	39 (41%)	46 (49%)	9 (10%)	94
3.	Sosialisasi Proses/cara mendapat kan santunan	53 (56%)	30 (32%)	11 (12%)	94
4.	PT.Jasa Raharja harus tepat waktu dalam memberikan santunan	59 (63%)	27 (29%)	8 (8%)	94
5.	Ketepatan waktu dalam proses pemberian santunan	40 (43%)	51 (54%)	3 (3%)	94
Jumlah		251	188	31	470
Rata-rata		50	38	6	94
Persentase		53%	43%	6%	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan tahun 2015.

Masyarakat yang mendapatkan santunan dari Jasa Raharja dikategori terlaksana. Alasannya mereka menjawab karena setiap korban kecelakaan sudah tentu membutuhkan santunan dan sebagian masyarakat juga mengatakan sudah tepat, karena pihak PT.Jasa Raharja sudah memiliki program memberi santunan kepada pihak korban.

karena PT.Jasa Raharja telah memberikan santunan pada korban setelah menyelidiki peristiwa kecelakaan. 10% memberikan tanggapan tidak terlaksana, alasannya sejauh ini masyarakat melihat banyak korban kecelakaan lalu lintas tidak disosialisasikan oleh pihak yang berwajib.

Selanjutnya 34 masyarakat yang mendapatkan santunan sesuai data kuisioner di kategori kurang terlaksana, karena masyarakat harus menunggu konfirmasi dari pihak yang mengalami kecelakaan tersebut. Kebijakan pemberian santunan PT.Jasa Raharja pada ketegori terlaksana 41%. 39 masyarakat yang mendapatkan santunan mengatakan terlaksana, Dengan alasan

Pada tabel diatas poin ketiga indikator sosialisasi proses/prosedur cara mendapatkan santunan masyarakat yang memberikan tanggapan berada pada ketegori terlaksana 53%. Alasan masyarakat jelas sangat perlu disosialisasikan karena banyak korban yang tidak mengetahui prosedur untuk mendapatkan santunan dan sebagian masyarakat juga mengatakan karena

masih banyak warga yang belum mengerti prosedur mendapatkan santunan PT.Jasa Raharja.

Pada tabel diatas poin keempat indikator PT.Jasa Raharja harus tepat waktu dalam memberikan santunan berada pada kategori terlaksana 63%. Dengan alasan karena tidak semua orang berada dalam kecukupan dan harus memerlukan santunan disaat yang tidak terduga. Selanjutnya 29% memberikan tanggapan kurang terlaksana. Alasannya, karena sejauh ini banyak korban tidak tahu cara mengurus santunan tersebut. dan masyarakat juga mengatakan karena harus melewati prosedur yang ada. Dan selanjutnya 8% memberikan tanggapan tidak terlaksana. Alasannya, karena kan ada sebagian pengen perlunya secepatnya dana santunan yang diberikan dari Jasa raharja dua hari baru keluar atau sesuai laporan dari kepolisian tersebut.

2. Monitoring

Evaluasi Proses (monitoring), adalah kegiatan untuk melakukan penilaian

terhadap proses pelaksanaan kebijakan, dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Menjaga agar kebijakan yang sedang diimplementasikan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam formulasi kebijakan.
- b. Menemukan kesalahan sedini mungkin sehingga mengurangi resiko yang lebih besar.
- c. Melakukan tindakan modifikasi terhadap kebijakan apabila hasil monitoring mengharuskan untuk itu Monitoring memainkan peran metodologis yang penting dalam analisis kebijakan. Ketika situasi masalah(problemsituasion) timbul saat transformasi tindakan kebijakan menjadi informasi tentang hasil kebijakan melalui monitoring, situasi masalah(sistem dari berbagai masalah yang saling tergantung) tersebut ditransformasikan melalui perumusan masalah kedalam suatu masalah kebijakan. Informasi yang dibutuhkan untuk memantau kebijakan publik harus relevan, dapat diandalkan(reliable) dan valid.

Tabel 8 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Jasa Raharja Tentang Monitoring Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1.	Monitoring pemberian santunan mengurangi resiko	4 (66%)	1 (17%)	1 (17%)	6
2.	Monitoring pemberian santunan sesuai dengan tujuan	6 (100%)	-	-	6
3.	Pemberian santunan harus dimonitoring	6 (100%)	-	-	6
4.	Efektifkah monitoring yang dilakukan PT.Jasa Raharja	6 (100)	-	-	6
5.	Monitoring PT.Jasa Raharja terlaksana dengan baik	6 (100%)	-	-	6
Jumlah		28	1	1	30
Rata-rata		6	0	0	6
Persentase		100%	-	-	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan tahun 2015.

Tanggapan tentang pegawai Jasa Raharja mengenai indikator Monitoring Evaluasi Pemberian Santunan PT.Jasa Raharja(Persero) Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, yang terdiri dari lima pertanyaan yang diajukan penulis berada pada kategori Terlaksana dengan persentase 100%.

Tanggapan pegawai mengatakan terlaksana karena menurut mereka, dapat sebagai pengawasan dari pimpinan kepada pegawai atau staff di lini terdepan. Mereka mengatakan karena dalam pemberian santunan petugas kita juga

akan memberikan sosialisasi tentang kecelakaan kepada keluarga dan kerabat korban.

Dan selanjutnya Poin kelima monitoring PT.Jasa raharja terlaksana dengan baik dalam pemberian santunan cukup efektifkah monitoring yang dilakukan PT.Jasa Raharja dengan kategori terlaksana 100%, sedangkan yang menjawab kurang terlaksana tidak ada dan responden yang menjawab tidak terlaksana tidak ada sama sekali yang menjawabnya.

Tabel 9 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Monitoring Evaluasi Pemberian Santunan PT.Jasa Raharja (Persero)Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1.	Monitoring pemberian santunan mengurangi resiko	49 (52%)	41 (44%)	4 (4%)	94
2.	Monitoring pemberian santunan sesuai dengan tujuan	50 (53%)	36 (38%)	8 (9%)	94
3.	Pemberian santunan harus dimonitoring	62 (66%)	24 (26%)	8 (8%)	94
4.	Efektifkah monitoring yang dilakukan PT.Jasa Raharja	40 (43%)	48 (51%)	6 (6%)	94
5.	Monitoring PT.Jasa Raharjaterlaksana dengan baik	45 (48%)	49 (52%)	-	94
Jumlah		246	198	26	470
Rata-rata		49	40	5	94
Persentase		52%	43%	5%	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan tahun 2015

Masyarakat kita harus melenyapkan KKN (korupsi, Kolusi dan Nepotisme), dan pihak yang berwajib yang harus memonitoring, seperti pegawai Jasa Raharja dan Lembaga kepolisian. Masyarakat mengatakan santunan dapat menjadi satu pedang bermata dua, karena kurang terlaksana berarti kemiringan dalam negatif prosesion. Dan sebagian masyarakat mengatakan karena terjadinya banyak kecelakaan hal tersebut tidak ditetapkan memonitoring yang baik dan benar.

3. Implementasi

Implementasi merupakan langkah yang sangat penting dalam proses kebijakan. Banyak kebijakan yang baik yang mampu dibuat oleh pemerintah, tetapi kemudian ternyata tidak mempunyai pengaruh apa-apa dalam kehidupan negara tersebut karena tidak terlaksana dengan baik dan dengan efektif dan efisien.

Tabel 10 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Jasa Raharja Mengenai Implementasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau terhadap Korban Kecelakaan Lalu lintas Jalan.

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1.	Pelaksanaan kebijakan PT.Jasa Raharja	6 (100%)	-	-	6
2.	Pemahaman aturan kebijakan PT.Jasa Raharja	6 (100%)	-	-	6
3.	Tingkat kepedulian dari penyedia layanan.	6 (100%)	-	-	6
4.	Keramahan dalam proses pemberian santunan	6 (100%)	-	-	6
5.	Respon terhadap proses pemberian santunan	6 (100%)	-	-	6
Jumlah		30	-	-	30
Rata-rata		6	-	-	6
Persentase		100%	-	-	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan tahun 2015

Tanggapan responden pegawai tentang implementasi pemberian santunan PT.Jasa Raharja(Persero) Cabang Riau terhadap korban kecelakaan lalu lintas Jalan, yang terdiri dari lima pertanyaan yang diajukan penulis berada pada kategori terlaksana dengan persentase 100%. Pegawai mengatakan terlaksana, karena menurut mereka sesuai dengan aturan dan kebijakan yang

berlaku. Pegawai Jasa Raharja mengatakan terlaksana, karena menurut mereka sudah dipahami secara jelas. Pegawai Jasa Raharja mengatakan terlaksana, karena menurut mereka mengatakan sudah tersedianya layanan yang baik. Pegawai Jasa Raharja mengatakan terlaksana, karena menurut mereka ramah, terbukti tidak ada komplain dari klaimant.

Tabel 11 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Implementasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau terhadap Korban Kecelakaan Lalu lintas Jalan.

No	Item Penilaian	Kategori			Jumlah
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana	
1.	Pelaksanaan kebijakan PTJasa Raharja	55 (59%)	39 (41%)	-	94
2.	Pemahaman aturan kebijakan P T.Jasa Raharja	46 (49%)	48 (51%)	-	94
3.	Tingkat kepedulian dari penyedia layanan.	64 (68%)	30 (32%)	1	94
4.	Keramahan dalam proses pemberian santunan	42 (45%)	51 (54%)	1 (1%)	94
5.	Respon terhadap proses pemberian santunan	44 (47%)	50 (53%)	-	94
Jumlah		250	218	2	470
Rata-rata		50	4	40	94
Persentase		53%	4%	43%	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan tahun 2015

Dari tabel diatas 59% masyarakat mengatakan terlaksana karena menurut mereka pelaksanaan aturan kebijakan sudah terlaksana, tetapi masyarakat belum mengetahui prosedurnya. Banyak masyarakat yang tidak tahu pelaksanaan atau aturan yang dibuat PT.Jasa Raharja. Para pegawai jasa Raharja dalam melayani korban kecelakaan lalu lintas jalan kepada masyarakat sudah memahami secara jelas. Melihat para korban kurang memahami aturan pemberian tersebut dan sebagian

masyarakat juga mengatakan banyak masyarakat kurang mengetahui pemahaman tentang aturan kebijakan tersebut.

Selanjutnya 32% tanggapan responden berada pada kategori kurang terlaksana. Dengan alasan banyak kita mengetahui pelayanan tetapi kurang baik dalam pelayanan yang diberikan. Banyaknya aturan yang dibuat dalam aturan kebijakan. Salah satunya harus ramah dan tamah terhadap korban.

Tabel 12 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak terlaksana	
1.	Kebijakan	6 (100%)	0	0	6
2.	Monitoring	6 (100%)	0	0	6
3.	Implementasi	6	0	0	6
	Jumlah	18	0	0	18
	Rata-rata	6	0	0	6
	Persentase	100%	0	0	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan tahun 2015

Dari tabel rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel Terlaksana, untuk kategori penilaian terlaksana yaitu sebesar 100%. Untuk kategori penilaian kategori kurang terlaksana adalah 0 % dan untuk kategori penilaian tidak terlaksana adalah 0%, dari total keseluruhan responden pegawai sebanyak 6 orang.

Dari hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian ini dikategorikan terlaksana dengan total persentase sebesar 100%. Apabila disesuaikan dengan variabel indikator didepan berada dalam kategori terlaksana yaitu pada rentang skor 67-100%.

Tabel 13 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Evaluasi Pemberian Santunan PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

No	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak terlaksana	
1.	Kebijakan	50 (53%)	38 (41%)	6 (6%)	94
2.	Monitoring	49 (52%)	40 (43%)	5 (5%)	94
3.	Implementasi	50 (53%)	4 (4%)	40 (43%)	94

	Jumlah	149	82	51	282
	Rata-rata	50	27	17	94
	Persentase	53%	29%	18%	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan tahun 2015

Dari data rekapitulasi tanggapan responden pedagang terhadap variabel Terlaksana, untuk kategori penilaian terlaksana yaitu sebesar 53%, untuk kategori penilaian kurang terlaksana adalah sebesar 29% dan untuk kategori penilaian tidak terlaksana adalah sebesar 18%. Dari total keseluruhan responden masyarakat sebanyak 94 orang, dari hal

tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa untuk penelitian ini dikategorikan kurang terlaksana dengan total persentase sebesar 53%. Artinya dalam pemberian santunan terhadap korban kecelakaan lalu lintas belum terlaksana dengan efektif dan efisien dan berada pada rentang skor yaitu 34-66%.

Tabel 14 : Rekapitulasi Tanggapan Peneliti Terhadap Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

No	Item Penilaian	Kategori		
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana
1.	Kebijakan	✓	-	-
2.	Monitoring	✓	-	-
3.	Implementasi	-	✓	-

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan tahun 2015

Hasil rekapitulasi dari tanggapan peneliti, tentang pegawai PT. Jasa Raharja Cabang Riau Pekanbaru mengenai evaluasi pemberian santunan PT. Jasa Raharja Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Jasa Raharja dalam pemberian santunan petugas kita juga akan memberikan sosialisasi tentang kecelakaan kepada keluarga atau kerabat korban. Dan karena sebagai pengawasan dari pimpinan kepada pegawai atau staff dilini terdepan.

Dari indikator pertama berada dikategori terlaksana. Karena semua insan Jasa Raharja sangat komit untuk melayani korban kecelakaan lalu lintas jalan, dan pegawai Jasa Raharja mereka sudah terpat dalam memberikan dana santunan. Karena proses penyelesaian santunan dilakukan dalam waktu lebih kurang 3 hari.

Dan indikator ketiga berada dikategori kurang terlaksana, karena implementasi proses pemberian santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan yang dilaksanakan oleh pegawai Jasa Raharja Cabang Riau terkadang sampai harus menunggu waktu dalam 1 minggu. Sementara korban sangat membutuhkan dana tersebut untuk pengobatan tubuh yang luka-luka harus segera di obati.

Selanjutnya untuk indikator kedua dikategori terlaksana, karena pegawai

Tabel 15 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Evaluasi Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

No	Item Penilaian	Kategori		
		Terlaksana	Kurang Terlaksana	Tidak Terlaksana
1.	Kebijakan	✓	-	-
2.	Monitoring	✓	-	-
3.	Implementasi	-	✓	-

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan tahun 2015

Hasil rekapitulasi dari tanggapan responden masyarakat PT.Jasa Raharja Cabang Riau Pekanbaru mengenai evaluasi pemberian santunan PT. Jasa Raharja Cabang Riau Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Dari indikator pertama berada dikategori terlaksana. Karena masih perlu pembenahan dalam proses pemberian santunan. Dan masyarakat banyak juga yang tidak mengetahui aturan kebijakan yang dibuat oleh pihak Jasa Raharja.

Selanjutnya untuk indikator kedua dikategori terlaksana. Karena, monitoring sangatlah penting dalam pemberian santunan karena bisa mengetahui dana dan anggaran yang dikeluarkan.

Selanjutnya untuk indikator ketiga dikategori kurang terlaksana, karena hal tersebut kurang dilakukan secara maksimal dalam proses pemberian dana santunan oleh pihak Jasa Raharja. Maka dalam hal ini proses pemberian santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan kedepannya haruslah efektif, dimana salah satu Visi dan Misi dari PT.Jasa Raharja adalah membantu pihak korban kecelakaan lalu lintas jalan.

Kesimpulan

1. Untuk indikator Kebijakan, kategori penilaian responden pegawai Jasa Raharja Cabang Riau berada pada kategori terlaksana. Dan untuk

kategori penilaian masyarakat dikategori terlaksana. Karena, selama ini Jasa Raharja selalu melayani dalam proses pemberian santunan kepada masyarakat sesuai Undang-undang No.33 dan 34 tahun 1964.

2. Untuk indikator Monitoring, kategori penilaian responden pegawai Jasa Raharja Cabang Riau berada pada kategori Terlaksana. Dan untuk kategori penilaian responden masyarakat dikategori terlaksana. Karena karena dalam pemberian dana santunan PT.Jasa Raharja memberikannya sesuai SOP atau Standar Operasional Prosedur, dengan adanya monitoring(pengawasan) maka dana santunan yang diberikan kepada korban kecelakaan berjalan dengan efektif dan efisien.

3. Untuk indikator Implementasi, kategori penilaian responden pegawai Jasa Raharja Cabang Riau berada pada kategori terlaksana. Dan untuk kategori

4. penilaian masyarakat berada pada kategori terlaksana. Karena mereka sebagian masyarakat mengetahui tentang dana santunan yang diberikan PT.Jasa raharja, tetapi masyarakat tersebut kurang mengetahui prosedur mendapatkan santunan dan biaya yang diberikannya berasal dari mana. Dan masyarakat juga belum mengetahui mengapa Proses pemberian dana santunan terkadang juga Terlalu lama dalam pemberiannya. Pada hal dana

santunan kebutuhan paling utama dalam pengobatan luka-luka dalam kecelakaan lalu lintas jalan.

Saran

1. Pihak PT.Jasa Raharja Cabang Riau, seharusnya melakukan penambahan pegawai atau tenaga kerja dikarenakan apabila tenaga kerja masih kurang maka tidak memungkinkan untuk melaksanakan pemberian santunan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan yang memungkinkan setiap tahun korban kecelakaan semakin bertambah. Karena dengan kurangnya pegawai maka proses pemberianpun semakin lama. Dan jika adanya penambahan tugas pegawai Jasa Raharja yang diemban atau yang dilaksanakan berjalan dengan efektif dan efisien.
2. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang bagaimana prosedur untuk mendapatkan dana santunan dari PT.Jasa Raharja, baik melalui media masa, elektronik, radio ataupun secara langsung kesekolah-sekolah, kampus dan lain-lain.
3. Dalam proses pemberian santunan PT.Jasa Raharja diutamakan cepat,tanggap, dan profesional sesuai dengan tugasnya, untuk memberikan dana santunan kepada masyarakat. Agar proses pemberian santunan sesuai dengan waktu yang telah ditentukannya di dalam sebuah organisasi.
4. Sebaiknya proses pemberian santunan kepada masyarakat lebih baik lagi sesuai dengan ketentuan yang sudah ada didalam organisasi PT.Jasa Raharja.
5. Penyeragaman pemberian santunan seharusnya sesuai dengan Undang-undang No.33 dan 34 tahun 1964, jangan sampai dalam pemberian santunan berbeda-beda nilai dana yang

di berikan terhadap korban kecelakaan lalu lintas jalan.

Daftar Kepustakaan

- A.Timpe, Dale.1991. Seri Managemen Sumber Daya Manusia Kepemimpinan. Jakarta. Pt. Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia Anggota Ikapi.
- A. Timpe Dale.1991. Seri Managemen Sumber Daya Manusia Memimpin Manusia. Jakata. Pt. Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia Anggota Ikapi.
- A. Winardi. 2009. Teori Pengorganisasian & Pengorganisasian. Jakarta. Pt. Raja Grafindo.
- Ancok Djamaludin. 2012. Psikologi Kepemimpinan & Inovasi. Jakarta. Erlangga.
- Arif Yunus.M, Ismail Yusanto. 2011. Pengantar Ekonomi Islam. Bogor. Al Azhar Press.
- Hr. Ridwan. 2006. Hukum Administrasi Negara. Jakarta. Pt. Raja Grafindo Persada.
- Husnan Suad.1989. Managemen. Yogyakarta.
- Ismail Solihin, 2012 , Managemen Strategik, Penerbit Erlangga
- Kreitner Robert, Angelo Kinicki.2004. Prilaku Organisasi. Salemba Empat.
- Morisan. 2008. Managemen Publik Relation. Jakarta. Prenada Media Group.
- Mulyadi Deddy.2015.Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung. Alfabeta.
- Nordiawan Deddi, Hertianti Ayuningtyas. 2011. Akutansi Sektor Publik. Jakarta. Salemba Empat
- Rivai Veithzal.H, Permata Veithzal Andria. 2008. Islami Financial.

Managemen. Jakarta. Pt. Raja
Grafindo Persada.
Syafri Wirman.H. 2012. Studi tentang
Administrasi Publik. Jakarta.
Erlangga.

Sudjana.1996. Metoda Statistika.
Bandung. Pt. Tarsito Bandung.