

PROSEDUR PELAYANAN SANTUNAN ASURANSI KECELAKAAN DI PT JASA RAHARJA KOTA TARAKAN

Sella Anggraini¹

Abstrak

Sella Anggraini, 2016, Prosedur Pelayanan Santunan Asuransi Kecelakaan di PT. Jasa Raharja Kota Tarakan. Di bawah bimbingan Dr. Djumadi, M.Si dan Dr. Enos Pabelle, S.sos.,M.AP.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Prosedur Pelayanan Santunan Asuransi Kecelakaan di PT. Jasa Raharja dengan Indikator : Kesederhanaan, Ketepatan Waktu, Responsivitas serta juga untuk mengetahui faktor penghambat Prosedur Pelayanan Santunan Asuransi Kecelakaan di PT. Jasa Raharja Kota Tarakan. .

Analisis data yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu deskriptif yang diawali dengan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dengan penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian kepustakaan, penelitian lapangan yaitu dengan pengumpulan data melalui kegiatan observasi, penelitian, wawancara, dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya relevansi antara petugas dan masyarakat dengan indikator Kesederhanaan, Ketepatan Waktu, dan Responsivitas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pihak PT Jasa Raharja. Dalam hal ini petugas dapat memperoleh tambahan pendidikan dan pelatihan yang berguna untuk meningkatkan sumber daya manusia di PT Jasa Raharja demi terwujudnya pelayanan publik yang baik dan untuk masyarakat khususnya pengguna asuransi PT Jasa Raharja agar lebih berhati-hati dalam berkendara serta mematuhi segala peraturan-peraturan yang berlaku.

Kata Kunci: Pelayanan Asuransi Kecelakaan, Kesederhanaan, Ketepatan Waktu, Responsivitas, dan PT Jasa Raharja.

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik adalah tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: sella.dc@gmail.com

memiliki peranan yang besar dalam pembangunan. Segala tindakan yang dilakukan oleh aparat negara tidak lepas dari pembangunan nasional yang berkesinambungan dan meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara, baik itu pembangunan fisik maupun nonfisik. Dimana melalui usaha-usaha peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui berbagai tindakan pembangunan dan peningkatan pelayanan publik yang semuanya diharapkan mencapai tujuan yang diinginkan untuk mewujudkan cita-cita bangsa, yaitu masyarakat yang adil dan makmur. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Dengan adanya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terdapat tujuan utama yaitu terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayan publik, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah Peran PT Jasa Raharja memberikan pelayanan dana santunan semaksimal mungkin bagi korban kecelakaan lalu lintas. Misi pokoknya adalah mengelola dana-dana yang dipungut dari penumpang (iuran) dan sumbangan dari para pemilik kendaraan dalam mewujudkan pemberian jaminan sosial kepada masyarakat yang menjadi korban dari kecelakaan lalu lintas, sebagai penumpang kendaraan/alat angkutan umum maupun bukan sebagai penumpang (korban lalu lintas jalan).

Bertolak dari kondisi di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Prosedur Santunan Asuransi Kecelakaan di PT Jasa Raharja Kota Tarakan”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Prosedur Pelayanan Santunan Asuransi Kecelakaan di PT Jasa Raharja Kota Tarakan?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat Prosedur Pelayanan Santunan Asuransi Kecelakaan di PT Jasa Raharja Kota Tarakan?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Prosedur Pelayanan Santunan Asuransi Kecelakaan di PT Jasa Raharja Kota Tarakan.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat Prosedur Pelayanan Santunan Asuransi

Kecelakaan di PT Jasa Raharja Kota Tarakan.

Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis
Diharapkan pula sebagai penambahan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang pelayanan dalam prosedur santunan asuransi kecelakaan PT Jasa Raharja.
2. Secara Praktis.
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi PT Jasa Raharja dalam memperbaiki prosedur dan memberikan kemudahan dalam proses pembayaran asuransi terhadap korban kecelakaan.

KERANGKA DASAR TEORI

Pengertian Prosedur

Berdasarkan pendapat Mulyadi (2005:5) prosedur adalah urutan kegiatan klerikal biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Sedangkan Menurut Narko (2003:3) prosedur adalah serangkaian titik rutin yang diikuti dalam melaksanakan suatu wewenang fungsi operasional.

Selanjutnya Syamsi mengatakan (2004:16) prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan. Pada hakikatnya prosedur itu diterapkan bagi pekerjaan yang terjadi berulang-ulang. Sehingga untuk tahun-tahun berikutnya tidak akan mengalami hambatan dan segala sesuatunya diharapkan dapat berjalan lancar.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih 2013:5).

Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan dalam (Rohman, dkk 2010:3)

Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Adapun asas-asas pelayanan publik adalah :

1. Kepentingan umum, yaitu; Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian hukum, yaitu Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif, yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif, yaitu Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, yaitu Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas, yaitu Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat Dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu, yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Bentuk Pelayanan Publik

Ada 3 (tiga) bentuk pelayanan umum yang dapat dilakukan oleh siapapun menurut Moenir (2001:190), yaitu :

1. Layanan Dengan Lisan
2. Layanan Melalui Tulisan
3. Layanan Melalui Perbuatan

Responsivitas

Menurut Wibawa (2005:331) yakni daya tanggap yang cepat dan pekanya para pengelola instansi publik terhadap aspirasi masyarakat. Responsivitas merupakan daya tanggap yang harus dimiliki oleh pegawai

untuk merespon keinginan masyarakat untuk membutuhkan pelayanan, sehingga keinginan masyarakat tersebut dapat terpenuhi dan masyarakat tersebut mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dia dapatkan. Responsivitas sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya responsivitas yang baik yang ada di seorang pegawai maka kinerja yang dihasilkan akan lebih maksimal.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan
10. Kenyamanan

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan.
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetisi petugas pelayanan

Pengertian Santunan Asuransi

Santunan asuransi adalah dana yang dikeluarkan oleh suatu instansi untuk diberikan kepada korban/ ahli waris yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan. Menurut Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 jo Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965, dana santunan adalah sejumlah uang yang

dibayarkan kepada korban yang dihimpun dari sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan

Unsur-Unsur Dalam Asuransi

Berdasarkan definisi tentang asuransi yang dikemukakan oleh berbagai sumber tersebut, maka di dalam asuransi terkandung beberapa unsur, di antaranya adalah :

1. Pihak tertanggung (*insured*), merupakan pihak yang menjadi obyek asuransi dan memiliki kewajiban untuk membayar uang premi kepada pihak penanggung secara sekaligus atau berangsur-angsur.
2. Pihak penanggung (*insure*), merupakan pihak yang bersedia untuk menanggung kerugian yang mungkin terjadi pada seseorang yang menjadi tanggungannya berdasarkan perjanjian yang telah disepakati. Pihak penanggung akan membayar sejumlah uang kepada pihak tertanggung secara langsung atau berangsur-angsur apabila terjadi sesuatu dikemudian hari.
3. Suatu peristiwa (*accident*), merupakan suatu peristiwa atau kejadian yang tidak tentu (tidak terduga sebelumnya).
4. Kepentingan (*interest*), yang mungkin akan mengalami kerugian karena peristiwa yang tidak tentu.

Pengertian Dana Santunan Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas

Santunan adalah Dana yang dikeluarkan oleh suatu instansi untuk diberikan kepada korban/ahli waris yang mengalami kecelakaan lalu lintas jalan. Menurut Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 Jo Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965, dana santunan adalah sejumlah uang yang dibayarkan kepada korban yang dihimpun dari sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan.

Pihak-Pihak yang Berhak Mendapatkan Santunan Asuransi dari PT Jasa Raharja

Korban yang berhak atas dan santunan, menurut UU No.34 Tahun 1964 Jo PP.No.18 Tahun 1965, adalah pihak ketiga yaitu:

1. Setiap orang yang berada diluar alat angkutan lalu lintas jalan yang menimbulkan kecelakaan, yang menjadi korban akibat kecelakaan dari penggunaan alat angkutan lalu lintas tersebut.
2. Setiap orang atau mereka yang berada di dalam suatu kendaraan bermotor dan ditabrak, di mana pengemudi kendaraan bermotor yang di tumpangi dinyatakan bukan sebagai penyebab kecelakaan, termasuk dalam hal ini para penumpang kendaraan bermotor dan sepeda motor pribadi.

Definisi Konsepsional

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa suatu penjelasan untuk memahami makna yang berkaitan dengan variable yang diteliti dengan korelasi untuk menghindari adanya interprelasi yang berbeda di berbagai teori. Sesuai konsep yang dijelaskan melalui pendekatan teori maka secara konseptual yang

dimaksud prosedur santunan asuransi kecelakaan adalah proses pembayaran sejumlah uang baik tunai maupun non tunai dari pihak pembayar kepada pihak penerimanya melalui mekanisme prosedur asuransi kecelakaan, kesederhanaan dalam pelayanan santunan asuransi kecelakaan, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan atas santunan asuransi kecelakaan, tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan guna mewujudkan prosedur santunan yang baik yang dikeluarkan PT. Jasa Raharja Kota Tarakan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis Penelitian Kualitatif, yaitu suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

Fokus Penelitian

Adapun fokus yang digunakan penulis dalam penelitian ini:

1. Prosedur Pelayanan Santunan Asuransi.
 - a. Kesederhanaan dalam pelayanan santunan asuransi kecelakaan.
 - b. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan atas santunan asuransi kecelakaan.
 - c. Responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan
2. Faktor penghambat Prosedur Santunan Asuransi Kecelakaan PT. Jasa Raharja

Jenis dan Sumber Data

Dalam menentukan *key informan* dan *informan* dilakukan dengan metode *Purposive Sampling*. Seperti yang telah dikemukakan Sugiyono (2009 : 85) *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti. Dalam hal ini yang menjadi *key informan* atau informasi kunci dalam penelitian ini adalah Pimpinan Kantor Perwakilan PT Jasa Raharja Kota Tarakan. Sedangkan yang menjadi *informan* dalam penelitian adalah pegawai PT Jasa Raharja, dan warga yang telah mendapatkan santunan asuransi kecelakaan di PT Jasa Raharja Kota Tarakan.

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data dilakukan dengan menggali, mempelajari sumber atau bahan yang diperlukan sebagai landasan penelitian berupa teori dan konsep yang keabsahannya sudah terjamin. Data tersebut dapat diperoleh

melalui buku yang berkaitan dengan teori pelayanan publik.

2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)

Pengumpulan data, informasi dan bahan secara langsung ke lapangan lokasi penelitian. Adapun teknik pengumpulan data di lapangan antara lain yaitu :

- a. Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pemilihan, pencatatan, dan pengkodean terhadap serangkaian perilaku, gejala-gejala, dan fenomena yang diteliti.
- b. Wawancara yaitu proses tanya jawab secara lisan dan secara langsung antara observer dengan informan yang diarahkan pada masalah tertentu secara mendalam dengan menggunakan panduan wawancara yang telah disusun peneliti berdasarkan fokus penelitian.
- c. Dokumentasi yaitu dengan cara mempelajari dan meneliti berbagai dokumen atau arsip yang menyangkut masalah Prosedur Pelayanan Santunan Asuransi Kecelakaan di PT Jasa Raharja Kota Tarakan.

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Penelitian ini menggunakan alat analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana. Aktivitas dalam analisis data menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014 : 31-33), antara lain:

1. Kondensasi Data

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan/atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan yang tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Melalui kondensasi data, kita membuat data lebih kuat.

2. Penyajian Data

Menyusun informasi dengan cara tertentu sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan atau pengambilan data ini membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisis atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Meliputi makna yang disederhanakan, disajikan dalam pengujian data dengan cara mencatat keteraturan pola penjelasan secara logis dan metodologi, konfigurasi yang memungkinkan prediksi hubungan sebab akibat melalui hukum empiris. Sehingga data dapat diuji alasan atau keterpercayaannya, kekuatannya, dan *confirmability* validitasnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Sejalan dengan pemikiran Pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada seluruh masyarakat terhadap resiko keuangan akibat kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang umum, Pemerintah menerbitkan perlindungan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 19964 tentang Dana Pertanggunganaan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Dalam rangka mempersiapkan badan hukum yang akan menjadi pelaksana kedua Undang-Undang tersebut, Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 tentang pendirian Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Berdirinya Jasa Raharja diawali dengan pengalihan seluruh aset Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Eka Karya kepada Perusahaan Negara Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Dasar hukum untuk kebijakan pengalihan aset ini adalah Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Perusahaan Asuransi Kerugian Negara Eka Karya merupakan cikal bakal berdirinya badan hukum Jasa Raharja.

Hasil Penelitian

Kesederhanaan Pelayanan Santunan Asuransi Kecelakaan

Yang dimaksudkan dengan kesederhaan dalam prinsip pelayanan publik adalah Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Hal ini dimaksudkan agar dalam pelaksanaan pelayanan publik, khususnya dalam urusan pencairan dana santunan oleh pihak jasa raharja, agar dapat meminimalisir faktor-faktor penghambat yang ada.

Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan Santunan Asuransi Kecelakaan

Yang dimaksudkan dengan Ketepatan waktu dalam prinsip pelayanan publik adalah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Guna melaksanakan kewajibannya sebagai penanggung PT Jasa Raharja memerlukan kepastian waktu yang di butuhkan dalam penyelesaian dana santunan asuransi, sebisa mungkin dapat menyelesaikan dana santunan dalam waktu yang telah ditentukan.

Dalam penulisan ini ketepatan waktu yang dimaksudkan oleh penulis dapat diketahui bahwa kepastian waktu tahun ke tahun makin membaik dan PT Jasa Raharja senantiasa mengembangkan sistem dan cara yang tepat untuk membantu mempercepat pembayaran santunan kepada ahli waris korban. Tidak hanya itu saja, PT Jasa Raharja makin mendekatkan diri kepada dengan masyarakat melalui perluasan jaringan pelayanan santunan dengan pembukaan kantor pelayanan Jasa Raharja yang menjangkau hingga tingkat kabupaten.

Responsivitas Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Yang dimaksudkan dengan Responsivitas adalah sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan adanya responsivitas yang baik yang ada di seorang pegawai maka kinerja yang dihasilkan akan lebih maksimal.

Dalam penulisan ini Responsivitas yang dimaksudkan oleh penulis merupakan salah satu dimensi yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Yang menjadi fokus utamanya adalah kinerja pegawai dari PT. Jasa Raharja sendiri. Pelayanan pegawai kepada warga peserta asuransi menjadi acuannya. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, kinerja dari pegawai sudah cukup baik. Respon dari warga cukup positif, meskipun terdapat beberapa kendala.

Jika membahas tentang kemudahan dalam urusan pencairan dana santunan juga, dari pihak PT. Jasa Raharja berusaha semaksimal mungkin untuk membantu, meskipun hal ini dikembalikan lagi kepada pihak-pihak lain yang mempunyai peranan dalam urusan ini, seperti pihak kepolisian, Rumah sakit dan juga dari warga peserta asuransi sendiri. Jika semua pihak yang ada mampu bersinergi dengan baik, maka bisa dipastikan urusan pencairan dana santunan asuransi ini dapat berjalan dengan mudah.

Faktor Penghambat Prosedur Pelayanan Santunan Asuransi Kecelakaan di PT Jasa Raharja Kota Tarakan

Faktor Penghambat Prosedur Pelayanan

Adapun dalam penulisan ini, penulis juga menemukan hambatan-hambatan dalam prosedur pelayanan santunan asuransi kecelakaan oleh PT. Jasa Raharja. Hambatan-hambatan ini meliputi urusan administrasi yang berupa laporan-laporan dari pihak kepolisian dan rumah sakit dan juga kelengkapan data dari pihak pengklaim.

Dalam proses pencairan dana santunan asuransi kecelakaan ini, pihak PT. Jasa Raharja, bekerja sama dengan pihak kepolisian, khususnya satuan lalu lintas, yang berwenang untuk kecelakaan yang terjadi di darat, pihak Sabandar yang berwenang untuk kecelakaan di perairan, Sabandar udara yang berwenang akan kecelakaan yang terjadi di udara dan juga pihak yang mengurus para peserta asuransi PT. Jasa Raharja yang menjadi korban kecelakaan. Tentu saja ini melalui tahapan-tahapan khusus yang cukup rumit.

Selain itu, hambatan lainnya adalah ketidaklengkapan berkas yang merupakan persyaratan administrasi dalam proses pencairan dana ini. Dalam hal ini terdapat warga peserta asuransi yang data kependudukannya tidak lengkap, seperti KTP, Kartu keluarga atau akta kelahiran yang hilang atau terbakar dalam bencana kebakaran.

Faktor penghambat terakhir adalah miskomunikasi antara pegawai PT. Jasa Raharja dengan warga peserta asuransi. Masih terdapat warga yang tidak terlalu

memahami tentang prosedur pengurusan pencairan dana santunan asuransi ini, sehingga mereka tidak dapat mengikuti instruksi dari pegawai dengan baik.

PENUTUP

Kesimpulan

Dalam hal ini penulis menarik kesimpulan tentang prosedur pelayanan santunan asuransi kecelakaan PT Jasa Raharja sesuai dengan informasi yang ada, berikut kesimpulannya:

1. Dalam proses pengurusan pencairan dana santunan asuransi oleh pihak PT. Jasa Raharja, diperlukan pemahaman mendalam akan prosedur-prosedur dalam pencairan dana ini sehingga mempermudah prosesnya. Ketika hal tersebut terlaksana, maka akan tercipta pelayanan public yang baik.
 2. Ketepatan waktu dalam proses pencairan juga menjadi hal yang penting. Karena disini juga melibatkan rasa kemanusiaan terhadap warga peserta asuransi yang menjadi korban kecelakaan. Karena dana tersebut sangat dibutuhkan oleh pihak pengklaim. Oleh karena itu dibutuhkan kinerja yang maksimal dari PT. Jasa Raharja agar dapat menyelesaikan proses pencairan dana sesegera mungkin.
 3. Pihak PT. Jasa Raharja selaku penyedia jasa asuransi berusaha semaksimal mungkin agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi warga peserta asuransi PT. Jasa Raharja. Pegawai dituntut memberikan pelayanan maksimal, pemberian informasi yang dapat dipahami dengan mudah oleh peserta asuransi serta kejujuran dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
2. Faktor Penghambat dalam Prosedur Pelayanan Santunan Asuransi Kecelakaan PT Jasa Raharja.

Dalam hal ini penulis berusaha menyimpulkan faktor penghambat dalam prosedur pelayanan santunan asuransi kecelakaan PT Jasa Raharja yakni, sebagai berikut:

Dalam proses pencairan dana asuransi PT. Jasa Raharja juga ditemukan juga beberapa faktor penghambat seperti informasi yang kurang dipahami oleh peserta pengguna jasa asuransi, berkas atau data kependudukan yang tidak lengkap, pengumpulan data atau laporan terkait kecelakaan yang dikeluarkan oleh pihak terkait, seperti kepolisian dan rumah sakit dan juga faktor-faktor penghambat lain yang bisa saja muncul dalam proses pengurusan pencairan dana asuransi ini.

Saran

Dari hasil kesimpulan sebagaimana yang telah dikemukakan diatas, penulis mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Untuk dana asuransi yang masih mengacu Keputusan Menteri Keuangan No. 415/KMK.06/2001 dan No. 416/KMK.06/2001 sudah tidak relevan lagi jika dibandingkan kebutuhan masa kini sehingga aturan ini perlu ditinjau kembali.
2. Untuk sosialisasi pencairan dana santunan harus lebih intens dilakukan agar tidak terjadi lagi miss komunikasi dalam proses pencairan dana asuransi.

3. Kerjasama antara pihak PT Jasa Raharja dengan pihak terkait seperti kepolisian dan rumah sakit harus lebih ditingkatkan lagi. Kerjasama tidak hanya pada tingkat pimpinan saja atau dalam urusan iuran asuransi juga harus disarankan pada proses asuransi jasa raharja dan keselamatan lalu lintas di jalan raya.
4. Pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan sumber daya manusia di PT Jasa Raharja perlu dilakukan dan ditingkatkan demi terwujudnya pelayanan publik yang baik.
5. Penerapan pelayanan terpadu satu pintu bisa di terapkan oleh PT Jasa Raharja demi kelancaran dan kemudahan dalam urusan pencairan dana.
6. Kepada masyarakat khususnya pengguna jasa asuransi PT Jasa Raharja agar dapat lebih berhati-hati dalam berkendara serta mematuhi segala peraturan-peraturan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA.

Buku:

- Baridwan, Zaki. 2009. *Sistem Akuntansi (Penyusunan Prosedur dan Metode)*. Yogyakarta: Edisi Lima BPFE.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hartono, Sri Redjeki, 2001. *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta: Sinar Grafika
- H.K Martono, Eka Budi Tjahjono. 2011. *Asuransi Transportasi Darat- Laut- Udara*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Mulyadi. 2008. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, Lexy. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohman, Ahmad A'nur, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi PLaCIDS (*Publik Policy Analysis And Community Development Studies Averroes*)
- Syamsi, Ibnu. 2004. *Efisien Sistem dan Prosedur Kerja*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Saliman, Abdul, Hermansyah, Jalis, Amad, 2005. *Hukum Dalam Bisnis*. Jakarta: Sinar Grafika
- Sastrawidjaja, Man Suparman, 2003. *Hukum Asuransi. Perlindungan Tertanggung, Asuransi Deposito, Usaha Perasuransian*. Bandung: CV.Mandar Maju
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Sumber Lain:

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 36/PMK.010/2008, tentang Besar Santunan Dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 jo Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang

Undang-Undang Nomor 34 tahun 1964 jo Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2002 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Buku Pedoman Penyelesaian Santunan Jasa Raharja