



## **Inovasi Pelayanan Publik PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau Kota Batam (Studi Tentang Pelayanan Pemberian Santunan Kecelakaan Kepada Masyarakat)**

**Salferina Utami**

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sungai Penuh  
salferina63@gmail.com

### **Abstract**

Public service aims to meet various demands and needs of the community, both as individuals, living beings and citizens of public services (public goods). In the law, it is stated that public service providers, hereinafter referred to as organizers, are every state administrative institution, corporation, independent institution formed under the law for public service activities, and other legal entities formed solely for the purpose of providing public services. public service activities. In this case, the organizers in question also include State-Owned Enterprises (BUMN) and Regional Owned Enterprises (BUMN). Law No. 19 of 2003 concerning State-Owned Enterprises states that what is meant by State-Owned Enterprises (BUMN) are business entities whose entire or most of the capital is owned by the State through direct participation originating from separated state assets. State-owned (BUMN) is one of the government's policies to serve the community in order to meet needs. At first glance, there are only two big tasks faced by PT. Jasa Raharja, which provides compensation to those who experience accidents while riding public transportation and those who are victims of road traffic accidents. But in fact, it's not that simple. PT. Jasa Raharja through the Director's message realized that carrying out the mandate of the Law that underlies Jasa Raharja is essentially "service". PT. Jasa Raharja strives to provide services to the people of Indonesia who are grieving in an accident, not just providing material compensation. So from year to year, self-improvement is the main focus of Jasa Raharja.

**Keywords:** Innovation, Public Service, PT. Jasa Raharja

### **Abstrak**

Pelayanan publik (*public service*) bertujuan untuk memenuhi berbagai tuntutan dan kebutuhan masyarakat, baik sebagai individu, makhluk hidup dan warga Negara akan jasa publik (public goods). Dalam undang-undang tersebut, disebutkan bahwa Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang di bentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam hal ini, penyelenggara yang dimaksud juga termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMN). Undang-Undang No. 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara menyebutkan bahwa yang di maksud Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya di miliki oleh Negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang di pisahkan.. Jadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu kebijaksanaan pemerintah untuk melayani masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan. Sekilas memang Cuma dua tugas besar yang di hadapi oleh PT. Jasa Raharja, yakni memberikan santunan kepada mereka yang mengalami musibah kecelakaan saat menumpang angkutan umum dan mereka yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas jalan. Namun nyatanya, tidak sesederhana itu. PT. Jasa Raharja melalui pesan Direktur menyadari bahwa mengemban amanah UU yang melandasi Jasa Raharja secara substansi adalah "pelayanan". PT. Jasa Raharja berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat Indonesia yang tengah berduka mengalami musibah kecelakaan, bukan sekadar memberikan santunan yang sifatnya material. Maka dari tahun ke tahun, membenahi diri adalah bagian yang menjadi focus utama Jasa Raharja.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan Publik, PT. Jasa Raharja

## **PENDAHULUAN**

Pola dasar Pembangunan Nasional meletakkan dasar-dasar bagi pembangunan bangsa dan mewujudkan pembangunan nasional. Dalam pola dasar juga ditandaskan bahwa pembangunan nasional pada hakekatnya adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan seluruh rakyat Indonesia. Pembangunan yang dilakukan bangsa Indonesia meliputi berbagai bidang kehidupan diantaranya idiologi, politik, ekonomi, sosial budaya dan pertahanan keamanan. Dalam era globalisasi ini, bidang ekonomi telah menempatkan diri dalam perkembangan yang sangat pesat, seiring dengan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi. Perkembangan Pembangunan tersebut dilakukan dengan menggunakan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi di tunjukkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sudarto, 1983).

Oleh sebab itu perkembangan tersebut memaksa manusia baik secara individu atau kelompok untuk senantiasa berkompetisi dalam kaitannya dengan hidup dan kehidupan khususnya dalam kegiatan perekonomian yang semakin ketat dan berkompetisi dewasa ini. Kehidupan dan kegiatan manusia, pada hakekatnya mengandung berbagai hal yang menunjukkan sifat hakiki dari kehidupan itu sendiri. Sifat hakiki yang dimaksud disini adalah sifat “tidak kekal” yang selalu menyertai kehidupan dan kegiatan pada umumnya. Sifat tidak kekal tersebut, selalu meliputi dan menyertai manusia, baik secara pribadi, maupun ia dalam kelompok atau dalam bagian kelompok masyarakat dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan (Hartono, 2001).

Masyarakat semakin maju di bidang ilmu pengetahuan, ekonomi dan teknologi maka resiko-risiko yang timbul juga semakin besar demikian juga di jalan raya. Pada dasarnya, setiap warga negara harus mendapat perlindungan terhadap kerugian yang diderita karena risiko-risiko tersebut oleh Negara. Khususnya risiko yang di akibatkan dari kecelakaan lalu lintas, yang dewasa ini semakin meningkat. Peningkatan kecelakaan di jalan raya tersebut disebabkan karena kemajuan ekonomi dan teknologi khususnya dibidang transportasi. Karena semakin sengitnya persaingan dibidang ekonomi masyarakat lupa memperhatikan risiko yang bakal timbul kemudian. Inilah ambisi dan emosi manusia dalam memperjuangkan kehidupannya dalam dunia modern. Karena persaingan tersebut sehingga risiko bukan menjadi halangan, malah terkesan menjadi sebuah tantangan bagi masyarakat pengguna sarana jalan raya untuk di hadapinya, oleh sebab itu masyarakat pengguna sarana jalan raya, harus memperoleh jaminan perlindungan dari pemerintah.

Pemerintah telah memberikan jaminan sosial melalui usaha secara gotong royong. Undang-undang No.33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang menurut, Pasal 3 ayat (1) huruf a Tiap penumpang yang sah dari kendaraan bermotor umum, kereta api, pesawat terbang, perusahaan penerbangan nasional dan kapal perusahaan perkapalan/pelayaran nasional, wajib membayar iuran melalui pengusaha/pemilik yang bersangkutan untuk turut menanggung kerugian yang di sebabkan karena kecelakaan lalu lintas di jalan raya. Demikian juga Undang-undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu-Lintas Jalan, pada Pasal 2 (1) menentukan bahwa Pengusaha/pemilik angkutan lalu lintas jalan memberi sumbangan wajib tiap tahun, melalui pembayaran pajak kendaraan bermotor (sumbangan wajib Jasa Raharja). Dana yang di maksud dalam Pasal 1 ayat (2) jumlah sumbangan wajib tersebut ditentukan berdasarkan Peraturan Pemerintah, namun demikian jaminan tersebut belumlah cukup memberikan jaminan perlindungan yang memadai dengan berbagai variannya.

Manifestasi dari iuran wajib dalam bentuk gotong-royong ini adalah dengan pembentukan dana-dana yang cara pemupukannya dilakukan dengan mengadakan iuran-iuran wajib berdasarkan pada Undang-undang No. 33 Tahun 1964. Prinsip sebagai mana Undang-undang No.34 Tahun 1964 adalah masyarakat pemilik kendaraan bermotor saja. Oleh sebab itu dalam perkembangannya Pemerintah melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai alat untuk melakukan tugas dan tanggung jawab sosial untuk memupuk, menghimpun dan menyalurkan dana santunan Jasa Raharja sebagai jaminan pertanggungan kepada korban/ahliwaris korbankecelakaan lalu lintas di jalan raya, yang dewasa ini jumlahnya semakin meningkat pesat.

PT. Jasa Raharja (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibawah pembinaan Departemen Keuangan Republik Indonesia. PT. Jasa Raharja (Persero) di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, senantiasa harus selalu menyesuaikan dengan perkembangan serta, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Karena teknologi selain berdampak positif khususnya, di bidang lalu lintas juga memberikan dampak negatif berupa peningkatan jumlah kecelakaan lalu lintas dan korban yang di

timbulkannya. PT. Jasa Raharja (Persero) adalah yang paling bertanggung jawab atas asuransi santunan kecelakaan di jalan raya. Santunan tersebut berasal dari iuran dan sumbangan wajib pemilik/pengusaha angkutan jalan dan penumpang angkutan umum, oleh karenanya dilakukan kerja sama yang baik dengan berbagai pihak, dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar iuran dan sumbangan wajib, guna memenuhi tuntutan santunan Jasa Raharja terhadap korban/ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Asas-asas pelayanan publik**

Wibawa (Lodan, 2010) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik, yaitu:

- a. Transparansi, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, peran yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian;
- c. kepastian hukum;
- d. kesamaan hak;
- e. keseimbangan hak dan kewajiban;
- f. keprofesionalan;
- g. partisipatif;
- h. persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
- i. keterbukaan;
- j. akuntabilitas;
- k. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- l. ketepatan waktu; dan
- m. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

### **Jenis pelayanan publik**

Dijelaskan Pasolong (Oktari, 2014 : 76) Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan.

- a. Pelayanan administratif  
Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh dua unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya pelayanan pengurusan akte kelahiran, pelayanan KTP, pelayanan SIM & STNK, pelayanan sertifikat tanah.
- b. Pelayanan barang  
Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu system. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) atau dianggap benda yang

memberikan nilai tambah secara langsung penggunaanya. Misalnya pelayanan air bersih, pelayanan listrik.

c. Pelayanan jasa

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu system pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimannya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

### **Inovasi**

Istilah inovasi memang selalu diartikan secara berbeda-beda oleh beberapa ahli. Menurut Purwanto (2012:304), Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang di persepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering di gunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Namun demikian, dalam konteks pemasaran dan konteks perilaku konsumen inovasi di kaitkan dengan produk atau jasa yang sifatnya baru. Baru untuk merujuk pada produk yang memang benar-benar belum pernah ada sebelumnya di pasar dan baru dalam arti ada hal yang berbeda yang merupakan penyempurnaan atau perbaikan dari produk sebelumnya yang pernah ditemui konsumen di pasar.

Kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti. Menurut Purwanto, inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut Mitra pada buku tersebut dan pada halaman yang sama, bahwa inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru. Namun menurut Vontana, inovasi adalah kesuksesan ekonomi dan sosial berkat diperkenalkannya cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output yang menciptakan perubahan besar dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang di tawarkan kepada konsumen dan/atau pengguna, komunitas, sosietas dan lingkungan.

Hampir sama dengan inovasi organisasi menurut Purwanto yang d i definisikan sebagai cara-cara baru dalam pengaturan kerja, dan di lakukan dalam sebuah organisasi untuk mendorong dan mempromosikan keunggulan kompetitif. Inti dari inovasi organisasi adalah kebutuhan untuk memperbaiki atau mengubah suatu produk, proses atau jasa. Inovasi organisasi mendorong individu untuk berpikir secara mandiri dan kreatif dalam menerapkan pengetahuan pribadi untuk tantangan organisasi. Semua organisasi bisa berinovasi termasuk untuk organisasi perusahaan, rumah sakit, universitas, dan organisasi pemerintahan. Pentingnya nilai, pengetahuan dan pembelajaran dalam inovasi organisasi sangat penting.

Menurut Mulgan, inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Pengertian inovasi sendiri sangat beragam, dan dari banyak perspektif. Mulgan menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sedangkan menurut Damanpour bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produk yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

### **Jenis-jenis Inovasi**

Menciptakan inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam meningkatkan pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) agar inovasi tersebut dapat berguna dan bertahan lama. Jenis-jenis inovasi menurut Muluk di harapkan dapat memberikan masukan yang positif dalam menciptakan inovasi layanan PT. Jasa Raharja, jenis-jenis inovasi tersebut antara lain (Muluk 2008):

a. Inovasi Terus Menerus

Adalah modifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan.

- Contohnya, memperkenalkan perubahan model baru, menambahkan mentol pada rokok atau mengubah panjang rokok.
- b. Inovasi Terus Menerus Secara Dinamis  
Mungkin melibatkan penciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada, tetapi pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan dari kebiasaan belanja pelanggan dan pemakaian produk. Contohnya antara lain, sikat gigi listrik, compact disk, makanan alami dan raket tenis yang sangat besar.
  - c. Inovasi Terputus  
Melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru yang menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka. Contohnya, komputer, videocassette, recorder.

Menurut Wibisono cara yang paling mudah untuk mendeteksi keberhasilan inovasi adalah melalui pengecekan di dapatkannya pelanggan baru (akuisisi pelanggan), pertumbuhan penjualan, loyalitas pelanggan, dan peningkatan margin keuntungan.

Muluk berpendapat bahwa kebanyakan produk baru berasal dari bentuk terus menerus. Pada tahun-tahun belakangan adalah modifikasi atau perluasan dari produk yang sudah ada, dengan sedikit perubahan pada pola perilaku dasar yang diminta oleh konsumen. Namun dari jenis-jenis inovasi tersebut, penulis lebih memilih inovasi terus menerus secara dinamis. Karena PT. Jasa Raharja (Persero) menciptakan inovasi pelayanan publik yang tidak sepenuhnya mengubah secara signifikan produk yang sudah ada sebelumnya namun hanya dengan menambah pola pada produk sebelumnya sehingga terlihat semakin canggih

### **Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi di sector publik kurang sepopuler di sector bisnis. Kajian inovasi di kembangkan seiring dengan upaya menjaga dan bahkan mengembangkan kemampuan bersaing (*competitive advantage*) sebuah organisasi. Banyak organisasi sector public yang kurang tertantang karena berada dalam iklim nonkompetitif dan bahkan tidak merasa besalah dalam hal kelangsungan hidupnya. Namun demikian, perubahan yang terjadi dalam proses administrasi Negara menuntut banyak hal lain juga turut berubah. Desentralisasi di era reformasi telah mendorong semakin kuatnya otonomi daerah sehingga keanekaragaman dalam pelayanan public dan pembangunan menjadi suatu keniscayaan. Selain itu, desentralisasi pada saat yang sama telah mendorong adanya kompetisi agar menarik investasi dan mengembangkan daya tarik ekonomi.

Pengertian inovasi di bidang pelayanan public merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaharui yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya / *outcome* mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.

Demikian dengan inovasi dalam pelayanan public tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang telah ada.

Inovasi dapat dilihat dari dua sudut pandang, inovasi sebagai “obyek” dan sebagai “aktivitas”. Setyaningrum (2009:81) mengatakan bahwa inovasi sebagai suatu “obyek” juga memiliki arti sebagai suatu produk atau praktik baru yang tersedia bagi aplikasi, umumnya dalam suatu konteks komersial. Biasanya, beragam tingkat kebaruannya dapat dibedakan, bergantung pada konteksnya. Suatu inovasi dapat bersifat baru bagi suatu perusahaan, baru bagi pasar, atau Negara atau daerah atau secara global. Sementara itu inovasi sebagai suatu “aktivitas” merupakan proses penciptaan inovasi, seringkali di identifikasi dengan komersialisasi suatu intervensi. Jadi baik dalam sudut pandang “obyek” maupun “aktivitas” inovasi bertujuan untuk komersialisasi.

### **PT. Jasa Raharja**

PT Jasa Raharja adalah salah satu badan usaha milik negara yang melayani masyarakat dalam bidang asuransi kecelakaan lalu lintas. Berbagai keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Jasa Raharja

tersebut menyebabkan pihak PT Jasa Raharja harus membuat suatu inovasi dalam pelayanan klaim atau pemberian santunan korban kecelakaan lalu lintas, pemerintah sebagai instansi yang paling berwenang, responsif terhadap semakin menurunnya kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mengambil inisiatif yang cepat untuk menanggulangnya dengan tepat.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau mencari fakta-fakta dan keterangan dengan menganalisis data tentang upaya peningkatan pelayanan masyarakat serta pengaplikasian inovasi terbaru yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja dalam pemberian santunan. Hal ini dilakukan untuk melihat, mengetahui serta melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan aktual dengan melihat masalah dan tujuan penelitian seperti yang telah disampaikan sebelumnya, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Fungsi Jasa Raharja**

Fungsi PT. Jasa Raharja (Persero) ini berorientasi pada perintah Undang-undang No. 33 Tahun 1964 dan undang-undang No. 34 tahun 1964 tentang iuran dan sumbangan wajib untuk di pupuk dan di himpun dan selanjutnya disalurkan kembali kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan, sebagai asuransi Jasa Raharja. Asuransi Jasa Raharja adalah perlindungan dan jaminan negara kepada rakyatnya yang mengalami kecelakaan, sedang obyeknya adalah manusia dan asuransi ini memberikan jaminan terhadap kerugian yang disebabkan oleh kecelakaan. Kerugian yang timbul dari kecelakaan dapat berupa meninggal, cacat sementara, cacat tetap, biaya pengobatan, perawatan di rumah sakit dan biaya pemakaman korban meninggal dunia.

Asururansi kecelakaan biasanya tidak memberikan jaminan atas kerugian yang timbul selain dari kecelakaan lalu lintas darat, laut dan udara, kegiatan pokoknya adalah sebagai berikut:

#### **a. Lembaga proteksi**

Peranan sebagai lembaga yang memberikan proteksi inilah yang merupakan peranan utama yang diberikan oleh lembaga asuransi. Dapat kita bayangkan apa bila lembaga asuransi ini tidak ada, maka keamanan masyarakat terhadap harta benda dan jiwa dan kelangsungan usahanya akan menjadi terganggu. Lebih lanjut, keamanan itu akan dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat dan ekonomi secara keseluruhan.

#### **b. Sebagai lembaga keuangan**

Menurut Prawoto (1995) Pembangunan memerlukan suatu dana yang tidak sedikit. Guna membiayai pembangunan suatu negara, maka dilakukan usaha-usaha untuk memobilisasi dana yang dimiliki oleh masyarakat, agar pemanfaatannya dapat dimaksimalkan. Guna memobilisasi dan masyarakat, di perlukan suatu mekanisme serta lembaga yang yang menjadi intermediary atau perantara antara pihak yang memiliki dana dengan pihak membutuhkan dana. Salah satu lembaga intermediary yang dapat menjembatani antara kedua belah pihak itu adalah asuransi. Oleh sebab itu PT Jasa Raharja sebagai perusahaan asuransi milik negara memobilisasi dana masyarakat dengan cara memupuk dan menghimpun melalui iuran wajib bagi setiap penumpang angkutan umum dan sumbangan wajib bagi pengusaha/pemilik kendaraan bermotor saja.

Berhubung dengan perkembangan masyarakat dewasa ini, sebagai langkah pertama menuju kesuatu sistem jaminan sosial (*social security*) sebagai mana ditetapkan dalam ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Sementara No. II/MPRS/1060. Bahwa sesuai dengan Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Sementara No. II/MPRS/1960, Iuran Dana Pertanggungan Wajib yang terhimpun, yang tidak/belum akan digunakan dalam waktu dekat untuk membayar ganti rugi, dapat disalurkan penggunaannya untuk pembiayaan rencana-rencana pembangunan (Marshudi, 1995).

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi selain berdampak positif di bidang lalu lintas juga memberikan dampak negatif berupa peningkatan jumlah kecelakaan lalu lintas dan korban yang di timbulkan, untuk mengurangi beban penderitaan korban dan keluarganya perlu peningkatan kualitas pelayanan santunan korban kecelakaan lalu lintas, agar pelaksanaan asuransi kecelakaan lalu lintas dapat berjalan dengan baik dibutuhkan kesadaran pemilik/pengusaha angkutan lalu lintas jalan dan penumpang angkutan umum untuk melaksanakan kewajiban sesuai dengan Undang-undang No. 33 Tahun 1964 dan Undang-undang No. 34 Tahun 1964, tidak

kalah pentingnya perlu dilakukan upaya penanganan keselamatan lalu lintas untuk mengurangi jumlah kecelakaan lalu lintas dan korban yang diakibatkan yang di jelaskan sebagai berikut:

- a. Memberikan Santunan, kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas sesuai dengan ketentuan UU. No. 33 dan 34 Tahun 1964, sebagai Perlindungan Dasar
- b. Menghimpun Dan Mengelola Dana, dari masyarakat guna memenuhi pemberian hak masyarakat atas santunan

Fungsi utama PT. Jasa Raharja adalah dengan pemupukan dana-dana yang cara pemupukannya dilakukan dengan mengadakan iuran dan sumbangan wajib tersebut adalah hanya golongan atau mereka yang berada atau mampu saja, sedang hasil pemupukannya akan di limpahkan juga kepada perlindungan jaminan rakyat banyak. Oleh karena itu jaminan sosial rakyatlah yang dalam pada itu menjadi pokok tujuan yang utama.

### **Kegiatan PT. Jasa Raharja (Persero)**

Pertanggung jawaban adalah karena ada salah satu pihak yang mewajibkan kepada pihak lain dalam mengadakan pertanggung jawaban itu. Pihak yang mewajibkan ini biasanya ialah pihak pemerintah, tetapi tidak selalu di monopoli pemerintah. Pihak pemerintah dalam hubungan hukum pertanggung jawaban ini adalah sebagai penanggung. Pemerintah dalam mengambil tindakan mewajibkan itu biasanya di dasarkan atas pertimbangan melindungi golongan-golongan lemah, dari bahaya-bahaya yang menyimpannya atau memberikan jaminan sosial atau social security bagi masyarakat (Simajuntak, 1980).

Dalam Pasal 2 Undang-undang No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha perasuransian menegaskan usaha perasuransian merupakan kegiatan usaha yang bergerak di bidang:

- a. Usaha asuransi, yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang.
- b. Usaha penunjang usaha asuransi, yang menyelenggarakan jasa keperantaraan, penilaian kerugian asuransi dan jasa akutaria.

Dengan demikian maka usaha perasuransian yang sehat merupakan salah satu upaya untuk menanggulangi risiko yang di hadapi anggota masyarakat dan sekaligus merupakan salah satu lembaga penghimpun dana masyarakat, sehingga memiliki kedudukan strategis dalam pembangunan dan kehidupan perekonomian, dalam upaya memajukan kesejahteraan umum.

Selanjutnya, Tugas pokok PT Jasa Raharja (Persero) adalah menghimpun dan memupuk dana masyarakat melalaui iuran dan sumbangan wajib, untuk selanjutnya menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang berwujud santunan Jasa Raharja, terhadap korban kecelakaan lalu lintas. PT Jasa Raharja (Persero) dalam melaksanakan kegiatannya berdasar atas Iuran wajib yang dijamin oleh Undang-undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang Jo. Peraturan Pemerintah No.17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang. Sumbangan wajib yang dijamin oleh Undang-undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana kecelakaan Lalu Lintas Jalan Jo. Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas.

Dengan demikian maka PT Jasa Raharja adalah Perusahaan Asuransi. Menurut pendapat Sri Redjeki Hartono (2001) Perusahaan asuransi adalah perusahaan yang secara profesional menyediakan diri untuk mengambil alih dan menerima risiko pihak-pihak lain. Dengan pembayaran tertentu, risiko yang menjadi tanggung jawabnya itu kemudian dikelola sedemikian rupa dalam suatu rangkaian kegiatan yang berlanjutan, sebagai kegiatan perusahaan.

Selanjutnya PT Jasa Raharja (Persero) untuk dapat mengatur penggunaan tersebut dana terhimpun tersebut secara efektif dan efisien, perlulah dana-dana yang dapat diinvestasikan itu, dipusatkan dalam suatu badan Pemerintah cq. Suatu Perusahaan Negara PT Jasa Raharja (Persero) yang harus mengadministrir dana-dana tersebut secara baik sehingga terjaminlah kedua tujuan dari pemupukan dana-dana tersebut, yaitu:

- a. untuk sewaktu-waktu dapat menutup akibat keuangan disebabkan kecelakaan penumpang dalam perjalanan;
- b. untuk sewaktu-waktu dapat menutup akibat keuangan disebabkan kecelakaan lalu lintas jalan;
- c. Tetap tersedianya “investible-funds” yang dapat dipergunakan oleh Pemerintah untuk tujuan produktif yang non-inflatoir

Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia dan Direktur Utama PT Jasa Raharja (Persero) No. Pol.:KEP/18/IV/2004 dan NO. SKEB/06/IV/2004 tentang Kerjasama Peningkatan pelayanan santunan korban kecelakaan lalu lintas, peningkatan kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban sesuai Undang-undang no. 33 dan 34 Tahun 1964 dan penanganan keselamatan lalu lintas, yaitu:

1. Bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya di bidang lalu lintas dan transportasi, ternyata tidak hanya memberikan manfaat dan pengaruh positif terhadap perilaku kehidupan masyarakat, namun juga membawa dampak negatif antara lain timbulnya masalah-masalah di bidang lalu lintas seperti kecelakaan lalu lintas.
2. Korban kecelakaan lalu lintas baik luka ringan maupun luka berat dan ahli waris korban meninggal dunia sangat membutuhkan biaya untuk keperluan pengobatan maupun biaya pemakaman, oleh karenanya santunan asuransi kecelakaan lalu lintas harus diberikan dalam waktu dan jumlah yang tepat, untuk itulah perlu peningkatan kualitas pelayanan santunan.
3. Santunan terhadap korban kecelakaan lalu lintas yang dibayarkan oleh PT Jasa Raharja (Persero) berasal dari iuran dan sumbangan wajib penumpang angkutan umum dan pemilik/pengusaha angkutan lalu lintas jalan oleh karenanya perlu dilakukan kerjasama sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran membayar iuran dan sumbangan wajib tersebut.
4. Untuk mengurangi jumlah kecelakaan lalu lintas dan jumlah korban kecelakaan lalu lintas perlu dilakukan kerja sama dalam rangka meningkatkan penanganan keselamatan lalu lintas.

Dipihak lain ada bidang kerjasama antara Polri dan PT. Jasa Raharja yang meliputi upaya peningkatan antara lain:

1. Pelayanan santunan korban kecelakaan lalu lintas.
2. Kesadaran masyarakat memenuhi kewajiban sesuai dengan Undang-undang No. 33 Tahun 1964 Jo. PP No. 17 Tahun 1965 dan Undang-undang 34 Tahun 1964 Jo. PP No. 18 Tahun 1965.
3. Penanganan keselamatan lalu lintas.

Dengan demikian maka kegiatan Perusahaan PT. Asuransi Jasa Raharja adalah untuk menggerakkan kesadaran akan kegunaan pertanggungan, pertanggungan kecelakaan ini adalah usaha-usaha kepentingan pihak pemerintah dalam upaya memberikan perlindungan terhadap rakyatnya. Namun disisi lain keuangan pemerintah belum memungkinkan sehingga Pemerintah melalui regulasinya untuk memupuk iuran dan sumbangan wajib.

### **Proses, Mekanisme dan Persyaratan Pengajuan Santunan**

Proses pengajuan santunan ialah sebagai berikut:

- a. Bila kecelakaan perjalanan didarat, laut dan udara, hubungi kantor Jasa Raharja Terdekat untuk mendapatkan informasi awal.
- b. Melengkapi persyaratan pengajuan permohonan santunan Jasa Rahardja.
- c. Dokumen lengkap diserahkan ke Jasa Rahardja

Jangka Waktu Penyelesaian Permohonan Santunan:

- a. Korban Meninggal di Tempat Kejadian penyelesaian pembayaran Santunan Dilakukan Maksimal 7 (tujuh) Hari Kerja.
- b. Korban Luka-Luka Kemudian Meninggal Dunia atau luka luka, dengan dokumen lengkap penyelesaian pembayaran santunan maksimal 2 jam

Persyaratan Pengajuan Santunan (Dokumen Dasar):

1. Formulir Pengajuan Santunan
2. Formulir Keterangan Singkat Kecelakaan.
3. Formulir Kesehatan Korban
4. Keterangan Ahli Waris Jika Korban Meninggal Dunia



### Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Strategi kualitas yang dilakukan oleh PT Jasa Raharja cabang Kepulauan Riau adalah dengan menerapkan kualitas dalam sektor pelayanan kepada masyarakat penerima santunan kecelakaan lalu lintas untuk mengukur sejauh mana efek atau respon baik dari masyarakat, maka peneliti memakai teori strategi pelayanan publik seperti yang di jelaskan Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sebagai indikator pengukuran.

Metode peningkatan Kualitas pelayanan yang diterapkan oleh PT Jasa Raharja cabang Kepulauan Riau adalah disebut dengan *Mobile Service Quick Response*. Mekanisme atau pun prosedur dari program ini sangat cepat, hemat waktu dan mudah di pahami oleh masyarakat. Setelah berjalannya system ini terbukti meningkatkan kualitas pelayanan di PT Jasa Raharja Cabang Kepri yang dapat dilihat dari peningkatan jumlah pengguna layanan dan pemberian santunan oleh PT Jasa Raharja dari tahun ketahun yang dinilai oleh peneliti berdasarkan data dua tahun terakhir telah menunjukan hasil bahwa pelayanan dan respon yang cepat menjadi faktor pendukung utama bagi PT Jasa Raharja untuk makin meningkatkan performanya dari tiap waktu ke waktu. Metode *Mobile Service Quick Response System* telah berhasil memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan pengguna layanan asuransi korban kecelakaan udara, darat dan laut.

Mekanisme kualitas Jasa Raharja ini terdiri dari dalam penginputan data laka di Unit Laka Lantas Polresta Barelang, koordinasi, dan pengambilan Laporan Kepolisian. Jemput bola dalam hal koordinasi dengan unit-unit yang berada di Rumah Sakit dan penjaminan kepada korban yang ada di Rumah Sakit, serta dalam hal pengurusan administrasi guna kelengkapan berkas pengurusan dana santunan dengan datang langsung mengunjungi rumah korban/keluarga korban/ahli waris korban. Sistem layanan ini termasuk kelompok pelayanan jasa, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan sebagainya, hal ini sesuai dengan Kep.MENPAN No 63/2004 tentang kelompok pelayanan publik.

### SIMPULAN

Sebelum diterapkannya inovasi masyarakat sangat banyak mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Jasa Raharja seperti prosedur yang berbelit-belit, mempersulit masyarakat, petugas yang tidak cekatan, memakan waktu yang lama dalam proses pencairan dan lain-lain sebagainya. Contohnya seperti kasus yang dialami oleh ibu sulikha. Namun Setelah berjalannya system inovasi *Mobile Service Quick Response System*, terbukti meningkatkan kualitas pelayanan di PT Jasa Raharja Cabang Kepri yang dapat dilihat dari peningkatan jumlah pengguna layanan dan pemberian santunan oleh PT Jasa Raharja dari tahun ketahun yang dinilai oleh peneliti berdasarkan data lima tahun terakhir telah menunjukan hasil bahwa pelayanan dan respon yang cepat menjadi factor pendukung utama bagi PT Jasa Raharja untuk makin meningkatkan performanya dari tiap waktu ke waktu. Inovasi *Mobile Service Quick Response System* telah berhasil memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan pengguna layanan asuransi korban kecelakaan udara, darat dan laut.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agus Purwoto, 2003, *Hukum Asuransi dan Kesehatan Perusahaan Asuransi Berdasarkan Riks Base Capital (RBC)*, BPFE, Yogyakarta
- Akadun, 2007. *Administrasi Perusahaan Negara*. Alfabeta, Bandung.
- Dwiyanto, A. 2007. "Reorientasi Ilmu Administrasi Publik: dari Government ke Governance", dalam Majelis Guru Besar dan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Gadjah Mada (Eds.), Dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus (ed). 2008. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Emmy Pangaribuan Simajuntak, 1980, *Hukum Pertanggungjawaban dan Perkembangannya*, Seksi Hukum Dagang Fakultas Hukum UGM Yogyakarta,
- Hamdi Muchlis, Ismaryanti Siti. Metodologi Penelitian Administrasi; Universitas Terbuka. Tangerang Selatan 2014.
- Mehr, R. I. And Emerson, C, 1972, *Principles of Insurance Illionis*: Ricard D. Irwin, inc. Homewood.

- Miles, Mathew B., and huberman A. Maichel, *The Third Edition of Qualitative Data Analysis*. 2013.
- Mulga, G. and Albury, D. (2003): *Innovation in the Public Sector*, Strategi Unit, Cabinet Office, October 2003
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintah*. Bayumedia, Jatim.
- Setyaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Medika Aksara Globalindo, Surabaya.
- Shafritz, J.M. & Hyde, A.C. (Eds.).1997. *Classic of Public Administration*. Fort Worth etc.: Harcourt Brace College Publishers.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sri Redjeki Hartono, 2001, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Sinar Grafika, Jakarta,
- Strauss, Anselm L.; Corbin, Juliet (1996): *Grounded theory: Grundlagen qualitativer Sozialforschung*. Weinheim: Belz.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.